



الجمهورية المغربية  
وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة

الوزارة

الوزير

6186

السيدات والسادة:

23 أكتوبر 2017

- المندوبين المركزيين
- مديري الوكالات الحضرية
- الممثلين الجهويين
- المندوبين الجهويين والإقليميين

**الموضوع:** بخصوص تطبيق مقتضيات المرسوم رقم 2.17.265 بتحديد كفايات تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم.

**الرفقات:** نسخة من المرسوم.

سلام تام بوجود مولانا الإمام؛

عندما يحكم الفقرة الأولى من الفصل 156 من الدستور، وتنزيلا لمضامين الخطاب الملكي السامي بمناسبة افتتاح الولاية بتاريخ 14 أكتوبر 2016، يشرفني أن أعبركم أنه قد صدر مؤخرا بالمرحمة الرسمية عدد 6582 بتاريخ 4 شوال 1438 الموافق لـ (29 يونيو 2017) للمرسوم رقم 2.17.265 بتحديد كفايات تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتبناها ومعالجتها، حيث ستعمل وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية على إنجاز مشروع البوابة الوطنية للخدمات والشكايات الراسية إلى وحدات خدمة إلكترونية تمكن المرتفقين من تقديم شكاياتهم للربط بالخدمات المعنية، كما تتيح للإدارات العمومية معالجة الشكايات وفقا لأحكام هذا المرسوم.

هذا ومن بين الأهداف الأساسية لهذا المرسوم نذكر على الخصوص:

- ✓ اعتماد بوابة وطنية موحدة للشكايات تتيح للمرتفقين عبر قنوات متعددة؛ إيصال آرائهم وتقديم شكاياتهم المرتبطة بالخدمات العمومية وكلها الاستجابة لها في أسرع وقت ممكن.
- ✓ إلزام الإدارات العمومية بتلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتبناها ومعالجتها والتي يتم تقديمها مباشرة أو عبر البريد العادي أو عبر البوابة الإلكترونية للشكايات أو الهاتف؛
- ✓ وحدات وحدات مختصة بتلقي ومعالجة الشكايات على الصعيد المركزي والتوازي؛
- ✓ تحديد مسطرتي استقبال للملاحظة والاقتراح أو الشكاية والرد عليها داخل آجال محددة.

ARRIVEE  
 25 OCT. 2017  
 Enregistré S/N°:  
 4557

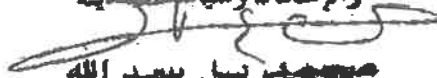
وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة  
 وزارة التعمير والنجور، طابق 16، حي شراش، الرباط 16000 المغرب  
 الهاتف: 05 37 57 70 71/72 (312) الفاكس: 05 37 57 71 08 (212)

كما ان مقتضيات المادة 13 من الباب الرابع من المرسوم السالف الذكر قد اناطت مهمة الاشراف على الوحدة التي ستؤدي لنا مهمة تلقي ملاحظات المرفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتبويبها ومعالجتها بالنسبة للإدارة المركزية للمفتش العام

في تاريخ الإطارة، وحرصا من هذه الوزارة على الاضطرار في هذا الورش الإصلاحى الهام، قامت بتنسيق مع وزارة الصناعة والاعمال والتجارة والصناعة والاقتصاد الرقمي بوضع مشروع منظومة خاصة لتدبير الشكايات على صعيد هذه الوزارة، والتي سيتم تعهدها في القريب العاجل، على أن يتم ربطها بالبوابة الوطنية الموحدة للشكايات الخدثة لدى السلطة الحكومية للكفاءة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية عبر الموقع [www.chikaya.ma](http://www.chikaya.ma) ، والتي من المنتظر أن تدخل حيز التنفيذ مطلع السنة الموالية 2018.

وبناء على ذلك، فإن أدعوكم إلى الانخراط الإيجابي في هذه الدينامية ذات الصلة بتحديث المرفق العمومي وتوفير الخدمات الإدارية الموجهة للمرفقين بما يستجيب لتطلعاتهم واحتياجاتهم ضمن ثقافة قوامها الشفافية والحكامة الجيدة، كما نهنئكم أيضا كافة الترتيبات الضرورية لتأهيل الوحدات الإدارية للمكاملة بتدبير الشكايات مع الحرص على تعميم فحوى هذه الورقة على كل العاملين بالمصالح التابعة لكم.

مع خالص التحيات.

وزير اعتماد التراب الوطني والتعبير والإسكان وسياسة المدينة  
  
صلى الله عليه وسلم

المادة 6

كل أعضاء اللجنة انتداب ممثلين عنهم بحضور اجتماعها.  
أخرط في مهني أعضاء اللجنة أن يكونوا على الأقل من درجة  
مدير الإدارة لأثر ترقية أو ما يماثلها.

المادة 7

توزع اللجنة لإحداث مجموعات عمل موزونة، يحد إليها  
من أجله أو لتوجيه بعض القضايا المرتبطة بمجال اختصاصات اللجنة.

المادة 8

ضطلع السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة وبالوظيفة  
الروحية بمهام الكتابة المكلفة للجنة وتسير هذه الصفة على  
أدائها لتفعل للجنة وتلعب تفهيد فرادها.  
ولرئيس اللجنة، تناط بها في إظهار اختصاصات اللجنة، على  
أدائها من مهام التالية:

- اقتراح جدول أعمال اجتماعات اللجنة وعدد محاضرات هذه الاجتماعات؛
- إعداد ما يرفع للراي وتوصيات، وتقارير اللجنة؛
- دراسة الملفات والقضايا المثالة عليها من قبل اللجنة؛
- حضور الاجتماع والتدبير والمناقشة والمبادرة القطاعية التي تروم إلى مكافحة الفساد بعد دراستها، قبل عرضها على اللجنة للمصادقة عليها؛
- تتبع حالة تنفيذ قرارات وتوصيات اللجنة؛
- إعداد برامج لدعم قدرات المولد البشرية المشرفة على تنفيذ برامج مكافحة الفساد.

المادة 9

ينشر التقرير التركيبي السنوي المشار إليه في المادة 2 أعلاه  
في جريدة الرسمية.

المادة 10

ينشر لنا المرسوم بالجريدة الرسمية  
وسور بالرباط في 28 من رمضان 1438 (23 يونيو 2017).

الوزير: محمد الدين الشاذلي

مرسوم رقم 2.17.265 صادر في 28 من رمضان 1438 (23 يونيو 2017)  
بتحديد كليات تلقي الملاحظات المرتقبة والملاحظات  
وشكاياتهم وتلقيها ومعالجتها.

رئيس الحكومة.

بعد الاطلاع على المستور، ولا سيما المضمين 80 و 756 منه؛  
وعلى المرسوم رقم 2.19.112 الصادر في 20 من رجب 1432  
(23 يونيو 2011) في شأن المنشآت العاملة للوزارات؛  
وعلى المرسوم رقم 2.05.1369 الصادر في 29 من شوال 1428  
(2 ديسمبر 2008) بشأن تحديد قواعد تنظيم المنظمات الوزارية  
والالتسركر الإداري؛

وبعد المناولة في مجلس الحكومة المنعقد بتاريخ 14 رمضان 1438  
(فراج يونيو 2017).

رسم مائلي:

الرباب الأول

أحكام عامة

المادة الأولى

عملا بأحكام الفقرة الأولى من الفصل 156 من الدستور، وبعد  
هذا المرسوم الكيفيات التي تنظم الإدارة وأنها ملاحظات المرتقبة  
والاقتراحاتهم وشكاياتهم وتلقيها ومعالجتها، ولا يحول ذلك  
دون لجوء المرتقبة لممارسة حقوقهم في تقديم شكاياتهم مباشرة  
لؤسسة الوساطة.

المادة 2

يقصد بما يلي في مرسوم هذا المرسوم:

1. الملاحظة: كل تقرير كتابي أو شفوي أو تسجيل سمعي أو بصري  
أو كلامي، يوجه المرتقبة إلى الإدارة، يفصح فيه عن وجهة نظره وإزاء  
خدمة من الضمانات التي تقدمها الإدارة.
2. الاقتراح: كل تقرير كتابي أو شفوي أو تسجيل سمعي أو بصري  
أو كلامي، يوجه المرتقبة إلى الإدارة، يفصح فيه عن رأيه يهدف إلى  
تصحيح الضمانات التي تقدمها الإدارة.
3. الشكاية: كل تقرير كتابي أو شفوي أو تسجيل سمعي أو بصري  
أو كلامي، يوجه المرتقبة إلى الإدارة، يفصح فيه عن:  
- شبر قد يكون لعقبة جراء تصرف صادر عن الإدارة سواء كان  
قرارا ضمنا أو سريحا أو عملا أو امتناعا عن عمل، يكون متعلقا  
للعادون أو منافعها لجهد العمل والإقتصاد؛  
- عدم رضاه عن خدمة مقدمة من طرف الإدارة.

الجمعية الرسمية

عدد 4 - 4000 - 2017

1100

الإدارة العامة: إدارة الدولة والمؤسسات العمومية وكل  
شأن اعتباري مارس صلاحيات السلطة العمومية. ويشمل أيضا  
التي لا تقوم باسم الإدارة.  
المرتفق: الشخص المتعامل مع الإدارة.

الباب الثاني

مسطرة تلقي الملاحظات المترددين واقتراحاتهم بشأن  
الخدمات العمومية

المادة 3

تلقت الإدارة، عن طريق البرقية الوطنية لشكايات المشار إليها في  
المادة 2، ادعاء أو ملاحظة عند الاقتضاء، عبر مركز الاتصال الخاص  
بالدولة، ملاحظات المترددين بشأن الخدمات العمومية المقدمة  
لها.  
كما تطلب، وفق نفس الكيفية، التي منحهم الجائزة إلى تحسين  
جودة الخدمات المذكورة، وإلصاق أدلة الإدارة التي تقدم هذه  
الخدمات.

المادة 4

تقوم الإدارة، التي توصلت بملاحظات المترددين بشأن  
الخدمات العمومية التي تقدمها، باتخاذ التدابير التي تراها مناسبة  
لها.

الباب الثالث

مسطرة تلقي الشكايات وتلقيها ومعالجتها

المادة 5

تتولى الإدارة تلقي شكايات المترددين، إلكترونيا عبر بوابة محفلة لدى  
السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية،  
إما من البوابة الوطنية للشكايات [www.citoyens.ma](http://www.citoyens.ma) أو مطلقا، عند  
الاقتضاء، عبر مركز الاتصال الخاص بهذه البوابة، مقابل إشعار آلي  
بالتوصل بالشكاية وذلك، مع مراعاة مقتضيات المادة 8 بعدم  
تقديم الشكاية للتوصل بها، وجوبها، بالمسجل الإلكتروني للخدمات  
هذا الفرط بالبوابة الوطنية للشكايات.

المادة 6

استثناء من مقتضيات المادة 5 أعلاه تنطبق عبارة المقاع الوطني  
شكايات المترددين كناية عن طريق البريد الإلكتروني أو الضموم، مقابل  
إشعار بالتوصل بالشكاية يوجه إلى المترفق بالمحتوان الوارد بها داخل  
أجل لا يتعدى عشرة أيام من أيام العمل.

تقديم الشكاية للتوصل بها، وجوبها، يسجل خاص يحدث لها  
الفرط.

المادة 7

يتم تقديم الشكاية وفق نموذج يحدد بقرار للسلطة الحكومية  
المكلفة بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية، يتضمن، على الخصوص،  
البيانات المتعلقة بالمترفق وذلك المتعلقة بموضوع الشكاية  
كما يحدد هذا الفرط نموذج الإصدار بالتوصل، المشار إليه  
في الفقرتين 5 و 6 أعلاه.

ترفق الشكاية، عند الاقتضاء، والفوتوكو والصورة المتعلقة بالبيانات  
المذكورة.

المادة 8

يضمن على الإدارة أن تقوم داخل أجل أقصاه ستون (60) يوما  
من تاريخ التوصل بالشكاية، بمعالجتها وبالرد عليها، بأي وسيلة من  
الوسائل المتاحة.  
يقتد الرد على الشكاية بالمسجل المشار إليه في الفقرتين 5 و 6 أعلاه.  
حسب الحالة.

المادة 9

تحال الشكاية للتوصل بها عن طريق البرقية الوطنية لشكايات  
إلى الإدارة المعنية لصد دواستها ومعالجتها وأبث فيها.

المادة 10

يضمن أن تدرج بالدعم التي تضمن الرد على الشكاية كل  
البيانات الضرورية، لا سيما ما يلي:

- عنوان الإدارة المعنية وأرقام الهاتف والمناخس الخاصة بها؛
- موقعها وعتوبها الإلكترونية، عند الاقتضاء.

المادة 11

يتم، داخل أجل خمسة عشر (15) يوما من تاريخ التوصل  
بالشكاية، توجيه رد ممل إلى المترفق في الحالتين التاليتين:

- عدم تقديم الشكاية وفق النموذج المشار إليه في المادة 7 أعلاه؛
- عدم وضوح الشكاية لعدم إرفاقها بالوثائق والصورة المشار إليها  
في المادة المذكورة، ويتم في هاتين الحالتين معالجة هذه الشكاية  
بعد استيفائها الشروط المطلوبة.

المرشدة الرسمية

2867

المادة 12

عدم معالجة الشكاية في الحالات التالية:

إذا كان موضوعها مبروراً على القضاء أو على أي جهة مختصة بموجب التشريعات والتنظيمية الجارية بها العمل أو إذا سبق أن صدر بشأنه تقرير قضائي مكتسب لتوة الشيء المذموم به؛

عدم اعتماد صاحب الإدارة في موضوع الشكاية التي يتعهد وفي هذه الحالة، يتم توجيه وإرشاد المشتكي إذا تكرر ذلك؛

إذا تبين أن الشكاية كونه أو تتضمن سباً أو فحشاً وتبعاً في صريح هذه الحالات توجيه رد معطل إلى المتردد.

إذا تبين أن موضوع الشكاية والوثائق المرفقة بها تتطوّر تحريك حارة لتأدية القضية، وجب على الإدارة، إما توجيه المتردد إلى الأمر لا، القضاء، أو إحالة ملف الشكاية على الجهات القضائية المختصة عند الاقتضاء.

الباب الرابع

ويشمل تلقي الشكايات وتلقيها ومعالجتها

المادة 13

لغرض بحث الشكايات الواردة، وحسب ما تقتضيه ضرورة المصلحة، وسد أو أكثر على مستوى كل مؤسسة عمومية وشخص اعتباري مه به، وكذا على مستوى الإدارة المركزية لكل قطاع وزارتي. وعند الاقتضاء، على مستوى المصالح اللامركزية، يحدد لها بالهام الأربعة في المادة 14 بعد:

تدابير وحدة الإشراف على الوحدة، بالنسبة للإدارة المركزية، لا يقتضي لأمام القطاع الوزاري المعني أو أي مسؤول، يتم تكليفه لهذا الغرض.

غير أنه، يمكن الاكتفاء، عند الاقتضاء، بتعيين شخص أو أكثر يتم تأهيله للقيام بالهام المشار إليها في الفقرة الأولى من هذه المادة.

المادة 14

تتولى الوحدة المشار إليها في المادة 13 أعلاه القيام بما يلي:  
1. تلان الشكاية، وعند الاقتضاء، إرشاد المتردد وتوجيهه؛  
2. معالجة الشكاية، والرد عليها؛

تستند السجل المشار إليه في المادتين 6 و 6 أعلاه، حسب الحالة:  
4. تلقي ملاحظات والاقتراحات المترددين؛  
5. دراسة الشكايات والملاحظات والاقتراحات؛  
6. إعداد تقرير سنوي بشأن حصيلة أنشطة الوحدة ورفعه إلى رئيس الإدارة.

المادة 15

يتضمن التقرير المشار إليه في المادة 14 أعلاه على الخصوص ما يلي:

- جرد لجميع الشكايات التي تم التوصل بها؛
- جرداً للردود التي وجهت للمترددين؛
- جرداً لجميع الملاحظات التي تم التوصل بها من المترددين والاقتراحات؛
- ملاحظات إحصائية حول معالجة الشكايات التي تم تلقيها وتوزيعها وكذا مواضعها.

المادة 16

توضع زمن إشارة الوحدة للوارد البصرية والوسائل للغة اللازمة لتمكينها من القيام بالهام المنوطة بها، لا سيما تلك المنطقتة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الباب الخامس

مقتضيات مختلفة وغفائية

المادة 17

يمكن للإدارة إتخاذ كل دراسة أوبحث بشأن ملاحظات المترددين والاقتراحات، وكذا بشأن موضوع الشكايات المقدمة من قبلهم، باستغلال المعلومات المتوفرة بها، من أجل الترفع من جودة الخدمات العمومية، وتحسين أداء الإدارة، كمرحلة حوامة التشريع للتعاقب بمساعدة المصطلحات ذات الطابع العمومي.

المادة 18

ملاوة على التقرير السنوي المشار إليه في البند 6 من المادة 14 أعلاه، تعد كل إدارة تقريراً سنوياً حول الشكايات والملاحظات والاقتراحات التي توصلت بها، مصنفة حسب مجالات الخدمات العمومية التي تقدمها، يرفعه إلى رئيس الحكومة داخل أجل ثلاثة أشهر الأولى من السنة المالية للسنة المعنية. ويبلغ نسخة منه إلى المملكة الحكومية للتعاقب وبالتفاه لإصلاح الإدارة والتوجيه العمومية.

الجزيرة الرسمية

المادة 21

تسهر السلطة الحكومية المكلفة بالداخلية، بالتنسيق مع الجماعات الترابية، على وضع آلية موحدة لتلقي ملاحظات والتقارير والشكايات مرتفقي هذه الجماعات والمتعلمين معها، وتتبعها ومعالجتها.

المادة 22

يتمثل هذا المرسوم حيز التنفيذ ابتداء من فاتح الشهر السابع للوالي للشهر الذي ينشر فيه بالجزيرة الرسمية وحرر بالرباط في 20 من رمضان 1438 (23 يونيو 2017).  
الإمام أحمد الدين السعدي

2017

و يجب أن يتخذ من هذا التقرير لهما التدابير التي تم اتخاذها  
أولاً، نعلم الإدارة اتخاذها لضمان جودة الخدمات العمومية التي  
تقدمها.

المادة 19

أ. السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة وبالوظيفة  
التي يمارسها، بناءً على التقرير الأخير إليه في المادة 18 أعلاه وعلى  
البيانات المرتبطة بالإحصائيات والمؤشرات المتعلقة من الجودة  
التي أوردتها الشكايات، تقريراً مركزياً سنوياً ترأسه إلى رئيس الحكومة  
وتنشر، أجل لا يتعدى شهر يوافق من السنة الموالية المذكورة.

المادة 20

أ. تدبري مقاصد هذا المرسوم على الإدارات وكليا على اللجان  
ولا، فإن، التابعة لها، التي توضع، فيما يتعلق بمسطرة تلقي الشكايات  
وهي، والجماعات الترابية، كالتدابير التشريعية أو التنظيمية خاصة بها.