



الجمهورية العربية السورية
وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة

٢٠١٧

الأول

السيدات والسادة:

23 أكتوبر 2017

6186

- المديرين المركزيين
- مديري الوكالات الحضرية
- المفتشين الجهويين
- المديرين 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 باحكام الفقرة الأولى من الفصل 156 من الدستور، وتنزيلا لمضامين الخطاب الملكي السامي بمناسبة افتتاح الدورة بتاريخ 14 أكتوبر 2016، يشرفني أن أعبركم أنه قد صدر مؤخرا بالجرينة الرسمية عدد 6582 بتاريخ 4 شوال 1438 الموافق ل (29 يونيو 2017) المرسوم رقم 2.17.265 بتحديد كفايات تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتبعتها ومعالجتها، حيث ستعمل وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية على إنجاز مشروع البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية الرامي إلى إحداث خدمة إلكترونية تمكن المرتفقين من تقديم شكاياتهم المرتبطة بالخدمات العمومية كما تتيح للإدارات العمومية معالجة الشكايات وفقا لأحكام هذا المرسوم.

هذا من 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 وتبعتها ومعالجتها والتي يتم تقديمها مباشرة أو عبر البريد العادي أو عبر البوابة الإلكترونية للشكايات أو الهاتف؛
- ✓ إحداث وحدات مختصة بتلقي ومعالجة الشكايات على الصعيد المركزي والتراحي؛
- ✓ تحديد مسطرتي استقبال الملاحظة والاقتراح أو الشكاية والرد عليها داخل آجال محددة.

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

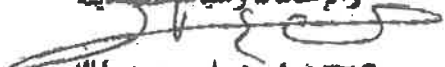
وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
 وزارة ترقية الجوز والجزير، قطاع 16، حي الرياض، الرباط 16000 المغرب
 الهاتف: 05 37 57 70 71/72 (212) الفاكس: 05 37 57 71 08 (212)

كما أن مقتضيات المادة 13 من الباب الرابع من المرسوم السالف الذكر قد أناطت مهمة الإشراف على الوحدة التي ستؤتي لها مهمة تلقي ملاحظات المرفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتبعتها ومعالجتها بالنسبة للإدارة المركزية للمفتش العام

في إطار، وعرضا من هذه الوزارة على الاضطرار في هذا الورش الإصلاحي الهام، قامت بتنسيق مع وزارة الصناعة والاعمال والتجارة والاقتصاد الرقمي بوضع مشروع منظومة خاصة لتدبير الشكايات على صعيد هذه الوزارة، والتي سيتم العمل بها في القريب العاجل، على أن يتم ربطها بالهوية الوطنية الموحدة للشكايات المحدثه لدى السلطة الحكومية للكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية عبر الموقع www.chikaya.ma ، والتي من المنتظر أن تدخل حيز التنفيذ مطلع السنة الموالية 2018.

وبناء على، فإنني أدعوكم إلى الاضطرار الإيجابي في هذه الدينامية ذات الصلة بتحديث المرفق العمومي وتحسين الخدمات الإدارية الموجهة للمرفقين بما يستجيب لتطلعاتهم واحتياجاتهم ضمن ثقافة قوامها الشفافية والحكامة الجيدة، كما أهاب بكم أيضا كافة الترتيبات الضرورية لتأهيل الوحدات الإدارية المكلفة بتدبير الشكايات مع الحرص على تعميم فحوى هذه الورية على كل العاملين بالمصالح التابعة لكم.

مع خالص التحيات.

وزير اعداد الصراب الوطني والتعبير
والإسكان وسياسة المدينة

صعبد نويل بصعيد الله

المادة 6

كل لأعضاء اللجنة انتداب ممثلين عنهم لحضور اجتماعاتها.
 انخرط في مهني أعضاء اللجنة أن يكرهوا على الأقل من درجة
 الإدارة للثانية أو ما يعاقله.

المادة 7

توزع اللجنة إحداه مجموعات عمل موجهة، يمد إليها
 إدارة لتوليد بعض القضايا المرتبطة بمجال اختصاصات اللجنة.

المادة 8

تطوع السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة وبوظيفة
 إدارية بمهام الكتابة التابعة للجنة. وتسير هذه الصفة على
 أساس انتقال اللجنة وتلزم تنفيذ قراراتها.
 ولرنا الفرض، تناط بها في إطار اختصاصات اللجنة، على
 أساس من مهام التالية:

• اقتراح جدول أعمال اجتماعات اللجنة وعدد محاضرات هذه
 الاجتماعات؛

• إعداد مشاريع قرارات وتوصيات، وتقارير للجنة؛

• دراسة الملفات والقضايا البجالة حلها من قبل اللجنة؛

• حضور الاجتماعات والمشاريع والمبادرات القطاعية التي ترمي إلى
 مكافحة الفساد بعد دراستها، قبل عرضها على اللجنة للمصادقة
 عليها؛

• تتبع حالة قراراتها وتوصيات اللجنة؛

• إعداد التقرير التركيبي السنوي المشار إليه في المادة 2 أعلاه؛

• إعداد برامج لدعم قدرات المولد البشري المشتقة على تنفيذ
 برامج مكافحة الفساد.

المادة 9

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

المادة 10

يلتزم لنا المرصوم بالجريدة الرسمية.
 وحسب بالرباط في 28 من رمضان 1438 (23 يوليو 2017).

الملك محمد السادس

مرصوم رقم 2.17.265 صادر في 28 من رمضان 1438 (23 يوليو 2017)
 بتحديد كيفية تلقي ملاحظات المرتفقين وإتخاذاتهم
 وشكاياتهم وتلخيصها ومعالجتها.

رئيس الحكومة.

يعد الإطلاع على الدستور، ولا سيما الفصول 80 و 756 منه؛

وعلى المرصوم رقم 2.11.112 الصادر في 20 من رجب 1432
 (23 يونيو 2011) في شأن المنشآت العامة للولايات؛

وعلى المرصوم رقم 2.05.1369 الصادر في 29 من شوال 1426
 (2 ديسمبر 2005) بشأن تحديد قواعد تنظيم القطاعات الوزارية
 واللاتسركر الإداري؛

ويعد المناولة في مجلس الحكومة المنعقد بتاريخ 14 رمضان 1438
 (فاتح يونيو 2017).

رسم مائي؛

الباب الأول

أحكام عامة

المادة الأولى

عملا بأحكام الفقرة الأولى من الفصل 156 من الدستور، يحدد
 هذا المرصوم الكيفية التي تتلقى الإدارة وفيها ملاحظات المرتفقين
 وإتخاذاتهم وشكاياتهم وتلخيصها ومعالجتها، ولا يحول ذلك،
 دون لجوء المرتفقين لممارسة حقوقهم في تقديم شكاياتهم مباشرة
 لمؤسسة الوساطة.

المادة 2

يقصد بما يلي، في مدلول هذا المرصوم:

1. الملاحظة: كل تعبير كتابي أو شفوي أو تسجيل سمعي أو بصري
 أو كلامي، يوجه المرتفق إلى الإدارة. يصبح فيه عن وجهة نظره إزاء
 خدمة من الخدمات التي تقدمها الإدارة.

2. الاقتراح: كل تعبير كتابي أو شفوي أو تسجيل سمعي أو بصري
 أو كلامي، يوجه المرتفق إلى الإدارة. يصبح فيه عن رأي يهدف إلى
 تحسين الخدمات التي تقدمها الإدارة.

3. الشكاية: كل تعبير كتابي أو شفوي أو تسجيل سمعي أو بصري
 أو كلامي، يوجه المرتفق إلى الإدارة. يصبح فيه عن:

- ضرر قد يكون لحقه جراء تصرف صادر عن الإدارة سواء كان
 قرارا ضمنا أو سريعا أو عملا أو امتناعا عن عمل، يكون مخالفا
 للقانون أو منافيا لمبادئ العدل والإنصاف؛
- عدم رضاه عن خدمة مقدمة من طرف الإدارة.

الجمعية الرسمية

عدد 6582 - 4 أبريل 1438 (29 يونيو 2017)

2100

الإبارات العمومية: إدارة الدولة والمؤسسات العمومية وكل
شأن اعتباري مارس صلاحيات اللجنة العمومية، ويشمل إليها
في المرسوم باسم الإدارة.

المرتفق: الشخص المتعامل مع الإدارة.

الباب الثاني

مسطرة تلقي الملاحظات المترددين والقرارات بشأن
الخدمات العمومية

المادة 3

تلان الإدارة، عن طريق البوابة الوطنية للشكايات المشار إليها في
المادة 5 أ، أذناه أو هاتفيا، عند الاقتضاء، عبر مركز الاتصال الخاص
بالدولة، ملاحظات المترددين بشأن الخدمات العمومية المقدمة
لها
كما تطلب، وفق نفس الكيفية، اقتراحاتهم الجادة إلى تحسين
جودة الخدمات المذكورة، وتطوير أداء الإدارة التي تقدم هذه
الخدمات.

المادة 4

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

الباب الثالث

مسطرة تلقي الشكايات وتليها ومعالجتها

المادة 5

تبقى الإدارة شكايات المترددين، إلكترونيا عبر بوابة محفلة لدى
إسالة الضوومية بالكلفة بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية،
أمن البوابة الوطنية للشكايات www.chikayama أو هاتفيا، عند
الاقتضاء، عبر مركز الاتصال الخاص بهذه البوابة، مقابل إشعار آلي
التدريس بالكتابة، وذلك مع مراعاة مقتضيات المادة 6 بعدم

تقديم الشكاية للتوصل بها، وجوبا، والسجل الإلكتروني المحدث
بدا القرض بالبوابة الوطنية للشكايات.

المادة 6

استثناء من مقتضيات المادة 5 أعلاه تنطبق إدارة الدفاع الوطني
شكايات المترددين كتابة عن طريق البريد العادي أو المضمون، مقابل
إشعار بالتوصل بالشكاية بوجه إلى المرتفق بالاعتوان الواردة فيها داخل
أجل لا يتعدى عشرة أيام من أيام العمل.

تقديم الشكاية للتوصل بها، وجوبا، يسجل خاص يحدث لهذا
الغرض.

المادة 7

يتم تقديم الشكاية وفق نموذج يحدد بقرار للسلطة الحكومية
الكلفة بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية، يتضمن، على الخصوص،
البيانات المتعلقة بالمرتفق وتلك المتعلقة بموضوع الشكاية.

كما يحدد هذا القرار نموذج الإشعار بالتوصل، المشار إليه
في المادتين 5 و6 أعلاه.

ترفق الشكاية، عند الاقتضاء، بالوثائق والعجج المتعلقة بالبيانات
المذكورة.

المادة 8

يتعين على الإدارة، أن تقوم داخل أجل أقصاه ستون (60) يوما
من تاريخ التوصل بالشكاية، بمعالجتها وبالرد عليها، بأي وسيلة من
الوسائل المتاحة.

يقيد الرد على الشكاية بالسجل المشار إليه في المادتين 5 و6 أعلاه،
حسب الحالة.

المادة 9

تحال الشكاية الموصول بها عن طريق البوابة الوطنية للشكايات
إلى الإدارة المختصة للصد دواستها ومعالجتها وأبث فيها.

المادة 10

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

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

المادة 11

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

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

الجمهورية التونسية

2867

المادة 12

عدم معالجة الشكاية في الحالات التالية:

إذا كان موضوعها مبروراً على القضاء أو على أي جهة مختصة بموجب الأصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل أو إذا سبق أن صدر بشأنه مفرد قضائي مكتسب لقوة الشيء المحضي به؛

عدم اختصاص الإدارة في موضوع الشكاية التي يلتزم وفي هذه الحالة، يتم توجيه وإرشاد المشتكي إذا تأتى ذلك؛

إلا في حين أن الشكاية كودية أو تتضمن سباً أو فظلاً

وتعني في جميع هذه الحالات توجيه رد معطل إلى المترلق.

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

الباب الرابع

وبدلت تلقي الشكايات وتلقيها ومعالجتها

المادة 13

لنحدث بقرار لرئيس الإدارة، وحسب ما تقتضيه ضرورة المصلحة، وحدة أو أكثر على مستوى كل مؤسسة عمومية وشخص اعتباري مهية، وكذا على مستوى الإدارة المركزية لكل قطاع وزارى، وعند الاقتضاء، على مستوى المصالح اللامركزية، يحدد لها بالمهام الأدمدة في المادة 14 بعدد.

تتأطر مهمة الإشراف على الوحدة، بالنسبة للإدارة المركزية، لا تقتضى أيام للقطاع الوزارى المعنى أو أي مسؤول يتم تكليفه لهذا الغرض.

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

المادة 14

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

3. مسك السجل المشار إليه في المادتين 5 و6 أعلاه، حسب الحالة؛
4. تلقي ملاحظات واقتراحات المترلقين؛
5. دراسة الشكايات والملاحظات والاقتراحات؛
6. إعداد تقرير سنوي بشأن حصيلة أنشطة الوحدة ورفعها إلى رئيس الإدارة.

المادة 15

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

• جرداً لجميع الشكايات التي تم التوصل بها؛

• جرداً للردود التي وجهت للمترلقين؛

• جرداً لجميع الملاحظات التي تم التوصل بها من المترلقين واقتراحاتهم؛

• مصداق إحصائية حول معالجة الشكايات التي تم تلقيها وتوجيهها وكذا مواضعها.

المادة 16

توضع زمن إشارة الوحدة الموارد البشرية والوسائل المادية اللازمة لتمكينها من القيام بالمهام المنوطة بها، لا سيما تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الباب الخامس

مقتضيات مختلفة وخطامية

المادة 17

يمكن للإدارة إنجاز كل دراسة أو بحث بشأن ملاحظات المترلقين واقتراحاتهم، وكذا بشأن موضوع الشكايات المقدمة من قبلهم، لا استقلال المعطيات المتعلقة بها، من أجل الترفع من جودة الخدمات العمومية، وتحسين أداء الإدارة، كرسطة مراعاة التشريع المعنى بصلة المعطيات ذات الطابع الخاص.

المادة 18

علاوة على التقرير السنوي المشار إليه في البند 6 من المادة 14 أعلاه، تعد كل إشارة تقريراً سنوياً حول الشكايات والملاحظات والاقتراحات التي توصلت بها، مصنفة حسب مجالات الخدمات العمومية التي تقدمها، برفعه إلى رئيس الحكومة داخل أجل ثلاثة أشهر الأولى من السنة الموالية للسنة المعنية. ويبلغ نسخة منه إلى المملكة الحكومية المختصة بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية.

الجريدة الرسمية

المادة 21

تسهر السلطة الحكومية المكلفة بالداخلية، بالتنسيق مع الجماعات الترابية، على وضع آلية موحدة لتلقي ملاحظات واقتراحات وشكايات مرتفقي هذه الجماعات والمتعاملين معها، وتبويبها ومعالجتها.

المادة 22

يسجل هذا المرسوم حيز التنفيذ ابتداء من فاتح الشهر السابع لحوالي الشهر الذي ينشر فيه بالجريدة الرسمية وحرر بالرباط في 20 من رمضان 1438 (23 يونيو 2017).
الإسماء: سعد الدين السعدي

7062

و يجب أن يتخذ من هذا التقرير لوزما التدابير التي تم اتخاذها أو أنها تعازم الإدارة اتخاذها لضمان جودة الخدمات العمومية التي تقدمها.

المادة 19

تتم السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة وبالموظفة العامة، إنشاء، بناء على التقرير الملحق بهذه المادة 18 أعلاه وعلى المبادئ المرتبطة بالإحصائيات والمؤشرات المستخلصة من الجوانب الرئيسية للمشاكل، تقريرا تفرغيا سنويا يرفعه إلى رئيس الحكومة وذلك في أجل لا يتعدى شهر يوافق من السنة الموالية المذكورة.

المادة 20

تسري مقتضيات هذا المرسوم على الإدارات وكلها على اللجان والأفراد التابعة لها، التي تخضع، فيما يتعلق بمسطرة تلقي الشكايات وغيرها وتبويبها، لمقتضيات تشريعية أو تنظيمية خاصة بها.