

**مرسوم بتحديد كيفيات تلقي ملاحظات المرتفقين  
واقترحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها**

# مرسوم رقم 2.17.265 صادر في 28 من رمضان 1438 (23 يونيو 2017) بتحديد كفايات تلقي ملاحظات المرتفقين

## واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها.<sup>1</sup>

رئيس الحكومة،

بعد الاطلاع على الدستور، ولاسيما الفصلين 90 و156 منه؛  
وعلى المرسوم رقم 2.11.112 الصادر في 20 من رجب 1432 (23 يونيو 2011) في  
شأن المفتشيات العامة للوزارات؛  
وعلى المرسوم رقم 2.05.1369 الصادر في 29 من شوال 1426 (2 ديسمبر 2005)  
بشأن تحديد قواعد تنظيم القطاعات الوزارية واللاتمركز الإداري؛  
وبعد المداولة في مجلس الحكومة المنعقد بتاريخ 6 رمضان 1438 (فاتح يونيو 2017)  
رسم ما يلي:

## الباب الأول: أحكام عامة

### المادة الأولى

عملا بأحكام الفقرة الأولى من الفصل 156 من الدستور، يحدد هذا المرسوم الكفايات التي تتلقى الإدارة وفقها ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتقوم بتتبعها ومعالجتها، ولا يحول ذلك، دون لجوء المرتفقين لممارسة حقهم في تقديم شكاياتهم مباشرة لمؤسسة الوسيط.

### المادة 2

يقصد بما يلي، في مدلول هذا المرسوم:

- 1. الملاحظة:** كل تعبير كتابي أو شفوي أو تسجيل سمعي أو بصري أو كلاهما، يوجهه المرتفق إلى الإدارة، يفصح فيه عن وجهة نظره إزاء خدمة من الخدمات التي تقدمها الإدارة.
- 2. الاقتراح:** كل تعبير كتابي أو شفوي أو تسجيل سمعي أو بصري أو كلاهما، يوجهه المرتفق إلى الإدارة، يفصح فيه عن رأي يهدف إلى تحسين الخدمات التي تقدمها الإدارة.

1- الجريدة الرسمية عدد 6582 بتاريخ 4 شوال 1438 (29 يونيو 2017)، ص 3859.

3. **الشكاية: كل تعبير كتابي أو شفوي أو تسجيل سمعي أو بصري أو كلاهما، يوجهه المرتفق إلى الإدارة، يفصح فيه عن:**
- ضرر قد يكون لحقه جراء تصرف صادر عن الإدارة سواء كان قرارا ضمنيا أو صريحا أو عملا أو امتناعا عن عمل، يكون مخالفا للقانون أو منافيا لمبادئ العدل والإنصاف؛
  - عدم رضاه عن خدمة مقدمة من طرف الإدارة.
4. **الإدارات العمومية: إدارة الدولة والمؤسسات العمومية وكل شخص اعتباري يمارس صلاحيات السلطة العمومية، ويشار إليها في هذا المرسوم باسم «الإدارة».**
5. **المرتفق: الشخص المتعامل مع الإدارة.**

## الباب الثاني: مسطرة تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم بشأن

### الخدمات العمومية

#### المادة 3

تتلقى الإدارة، عن طريق البوابة الوطنية للشكايات المشار إليها في المادة 5 أدناه أو هاتفيا، عند الاقتضاء، عبر مركز الاتصال الخاص بهذه البوابة، ملاحظات المرتفقين بشأن الخدمات العمومية المقدمة لهم.

كما تتلقى، وفق نفس الكيفية، اقتراحاتهم الهادفة إلى تحسين جودة الخدمات المذكورة، وتطوير أداء الإدارة التي تقدم هذه الخدمات.

#### المادة 4

تقوم الإدارة التي توصلت بملاحظات المرتفقين بشأن الخدمات العمومية التي تقدمها باتخاذ التدابير التي تراها مناسبة بشأنها.

## الباب الثالث: مسطرة تلقي الشكايات وتتبعها ومعالجتها

#### المادة 5

تتلقى الإدارة شكاية المرتفقين، إلكترونيا عبر بوابة محدثة لدى السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية، تسمى البوابة الوطنية للشكايات [www.chikaya.ma](http://www.chikaya.ma) أو هاتفيا، عند الاقتضاء، عبر مركز الاتصال الخاص بهذه البوابة، مقابل إشعار آني بالتوصل بالشكاية، وذلك مع مراعاة مقتضيات المادة 6 بعده.

تقيد الشكاية المتوصل بها، وجوبا، بالسجل الإلكتروني المحدث لهذا الغرض بالبوابة الوطنية للشكايات.

**المادة 6**

استثناء من مقتضيات المادة 5 أعلاه. تتلقى إدارة الدفاع الوطني شكايات المرتفقين كتابة عن طريق البريد العادي أو المضمون، مقابل إشعار بالتوصل بالشكاية يوجه إلى المرتفق بالعنوان الوارد فيها داخل أجل لا يتعدى عشرة أيام من أيام العمل.

تقيد الشكاية المتوصل بها، وجوبا، بسجل خاص يحدث لهذا الغرض.

**المادة 7**

يتم تقديم الشكاية وفق نموذج يحدد بقرار للسلطة الحكومية المكلفة 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 والحجج 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 المتوصل بها عن طريق البوابة الوطنية للشكايات إلى الإدارة المعنية قصد دراستها ومعالجتها والبت فيها.

**المادة 10**

يتعين أن تدرج بالدعامة التي تتضمن الرد على الشكاية كل البيانات الضرورية، ولاسيما ما يلي:

- عنوان الإدارة المعنية وأرقام الهاتف والفاكس الخاصة بها؛
- موقعها وعنوانها الإلكترونيان، عند الاقتضاء.

**المادة 11**

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

- عدم تقديم الشكاية وفق النموذج المشار إليه في المادة 7 أعلاه؛

- عدم وضوح الشكاية أو عدم إرفاقها بالوثائق والحجج المشار إليها في المادة المذكورة. ويتم في هاتين الحالتين معالجة هذه الشكاية بعد استيفائها للشروط المطلوبة.

## المادة 12

لا تتم معالجة الشكاية في الحالات التالية:

- إذا كان موضوعها معروضا على القضاء أو على أي جهة مختصة بموجب النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل أو إذا سبق ان صدر بشأنه مقرر قضائي مكتسب لقوة الشيء المقضي به؛
- عدم اختصاص الإدارة في موضوع الشكاية التي تلقتها. وفي هذه الحالة، يتم توجيه وإرشاد المشتكي إذا تأتى ذلك؛
- إذا تبين أن الشكاية كيدية أو تتضمن سبا أو قذفا.

ويتعين في جميع هذه الحالات توجيه رد مغل إلى المرتفق.

إذا تبين أن موضوع الشكاية أو الوثائق المرفقة بها تستلزم تحريك مسطرة المتابعة القضائية، وجب على الإدارة، إما توجيه المرتفق المعني بالأمر إلى القضاء، أو إحالة ملف الشكاية على الجهات القضائية المختصة عند الاقتضاء.

## الباب الرابع: وحدات تلقي الشكايات وتتبعها ومعالجتها

### المادة 13

تحدث بقرار لرئيس الإدارة، وحسب ما تقتضيه ضرورة المصلحة، وحدة أو أكثر على مستوى كل مؤسسة عمومية وشخص اعتباري معني، وكذا على مستوى الإدارة المركزية لكل قطاع وزاري، وعند الاقتضاء، على مستوى المصالح اللامركزية، يعهد إليها بالمهام المحددة في المادة 14 بعده.

تتأط مهمة الإشراف على الوحدة، بالنسبة للإدارة المركزية، للمفتش العام للقطاع الوزاري المعني أو أي مسؤول يتم تكليفه لهذا الغرض.

غير أنه، يمكن الاكتفاء، عند الاقتضاء، بتعيين شخص أو أكثر، يتم 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 المرتفق وتوجيهه؛
2. معالجة الشكاية، والرد عليها؛

3. مسك السجل المشار إليه في المادتين 5 و6 أعلاه، حسب الحالة؛
4. تلقي ملاحظات واقتراحات المرتفقين؛
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 على الخصوص ما يلي:

- جرد لجميع الشكايات التي تم التوصل بها؛
- جرد للردود التي وجهت للمرتفقين؛
- جرد لجميع الملاحظات التي تم التوصل بها من المرتفقين واقتراحاتهم،
- معطيات إحصائية حول معالجة الشكايات التي تم تلقيها ونوعيتها وكذا مواضيعها.

### المادة 16

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

## الباب الخامس: مقتضيات مختلفة وختامية

### المادة 17

يمكن للإدارة إنجاز كل دراسة أو بحث بشأن ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم، وكذا بشأن موضوع الشكايات المقدمة من قبلهم، لاستغلال المعطيات المتعلقة بها، من أجل الرفع من جودة الخدمات العمومية، وتحسين أداء الإدارة، شريطة مراعاة التشريع المتعلق بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي.

### المادة 18

علاوة على التقرير السنوي المشار إليه في البند 6 من المادة 14 أعلاه، تعد كل إدارة تقريرا سنويا حول الشكايات والملاحظات والاقتراحات التي توصلت بها، مصنفة حسب مجالات الخدمات العمومية التي تقدمها، ترفعه إلى رئيس الحكومة داخل أجل الثلاثة أشهر الأولى من السنة المالية للسنة المعنية، وتبلغ نسخة منه إلى السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية.

ويجب ان يتضمن هذا التقرير لزوما التدابير التي تم اتخاذها أو التي تعتزم الإدارة اتخاذها لتحسين جودة الخدمات العمومية التي تقدمها.

## المادة 19

تعد السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية، بناء على التقرير المشار إليه في المادة 18 أعلاه وعلى المعطيات المرتبطة بالإحصائيات والمؤشرات المستخلصة من البوابة الوطنية للشكايات، تقريراً تركيبياً سنوياً ترفعه إلى رئيس الحكومة داخل أجل لا يتعدى ممت شهر يونيو من السنة الموالية المذكورة.

## المادة 20

لا تسري مقتضيات هذا المرسوم على الإدارات وكذا اللجان والهيئات التابعة لها، التي تخضع، فيما يتعلق بمسطرة تلقي الشكايات ومعالجتها وتتبعها، لمقتضيات تشريعية أو تنظيمية خاصة بها.

## المادة 21

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

## المادة 22

يدخل هذا المرسوم حيز التنفيذ ابتداء من فاتح الشهر السابع الموالي للشهر الذي ينشر فيه بالجريدة الرسمية وحرر بالرباط في 28 من رمضان 1438 (23 يونيو 2017).  
الإمضاء: سعد الدين العثماني.