المملكة المغربية
رئيس الحكومة

بسم الله الرحمن الرحيم

الرباط في: 30 جمادى الثاني 1439
18 يناير 2018

منشور رقم: 02/2018

إلى

السيد وزير الدولة

والسيدات والسادة الوزراء والوزراء المنتدبين وكتاب الدولة

الموضوع: تلقي المؤسسات والمقاولات العمومية ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها.

سلام تام بوجود مولانا الإمام،

وبعد، فتكريسا لما نصّ عليه الفصل 156 من الدستور حول تلقي المرافق العمومية لملاحظات مرتفقيها واقتراحاتهم وتأمين تتبُّعها، وتفعيلا للتوجيهات الملكية السامية بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة بتاريخ 14أكتوبر 2016 والمتعلقة بتلقي ومعالجة شكايات المواطنين، أصدرت الحكومة في يونيو 2017 المرسوم رقم 2.17.256 الذي يقضي بتحديد كيفيات تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها.

ومن أجل هذا الغرض، تمّ رسميا في يناير الجاري إطلاق البوابة الوطنية الموحدة للشكايات www.chikaya.ma كأوّل منصّة رقمية وطنية تُؤسس لشكل مُتقدم من أشكال العلاقة التي تربط الإدارة بالمرتفقين، وذلك حتى يتسنى لهم تقديم شكاياتهم وتتبع معالجتها من جهة، والإدلاء بملاحظاتهم واقتراحاتهم بشأن تطوير الخدمات العمومية من جهة أخرى.

وفي هذا الصدد، فإن المؤسسات والمقاولات العمومية التي تقوم بدور مُعتبر في مسلسل التنمية الذي يشهده بلدنا من خلال مساهماتها في تنفيذ السياسات العمومية وإنجاز البنيات التحتية وتوفير الخدمات لفائدة الفاعلين والمواطنين، مَدعُوة إلى الإسراع في تفعيل المقتضيات الواردة في المرسوم سالف الذكر والانخراط التام والفعّال في هذا الورش الذي يُكرّس مبادئ الحكامة الجيدة ويُحفز هاته الهيئات على تجويد خدماتها وتطوير أدائها.

وبناء عليه، فإنني أهيب بكم إلى **تعميم هذا المنشور** على المؤسسات والمقاولات العمومية الواقعة تحت وصايتكم ودعوة كل منها إلى **تعيين من يُمثلها** لدى الوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية **للمشاركة في جميع الأشغال المتعلقة بضبط نظام معالجة الشكايات**. كما أدعوكم إلى تكثيف الجهود للسهر على حسن تنزيل مضامين هذا المنشور والحرص شخصيا على إنجاح هذا الورش الهام.

ومع خالص التحيات والسلام.

رئيس الحكومة
سعد الدين العثماني