



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 مرتفقها واقتراحاتهم وتأمين تنبُّعها، وتفعيلا للتوجيهات الملكية السامية بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة بتاريخ 14 أكتوبر 2016 والمتعلقة بتلقي ومعالجة شكايات المواطنين، أصدرت الحكومة في يونيو 2017 المرسوم رقم 2.17.256 الذي يقضي بتحديد كفيات تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها.

ومن أجل هذا الغرض، تمّ رسميا في يناير الجاري إطلاق البوابة الوطنية الموحدة للشكايات www.chikaya.ma كأول منصة 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.

الوزارة المنتدبة لدى
رئيس الحكومة المكلفة
بالعلاقات مع البرلمان والمجتمع المدني

الديوان

تاريخ الوصول: 18 يناير 2018

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، مدعوة إلى الإسراع في تفعيل المقتضيات الواردة في المرسوم سالف الذكر والانخراط التام والفعال في هذا الورش الذي يُكرّس مبادئ الحُكامة 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.

