

المملكة المغربية
+XIIΣ+ | ИСҮОΣВ



جامعة أيت ملول
+XO°U+ °٢+ СИИИИ

مسطرة تلقي ومعالجة وتتبع الملاحظات والاقتراحات والشكايات

+٠٠٠٠٠+ | :٥:٥٨ ٨ :٢٢٠٠٠ ٨ :E٢:Q
٨ +٤٥:٢٢.٠ | ٤٥١٤٢٥١



2023

... ومن غير المقبول، أن لا تجيب إدارة علاج شكايات وتساؤلات الناس وكأن المواطن لا يساوي شيئاً، أو أنه مجرد جزء بسيط من المنظور العام لفضاء الإدارة. فبدون المواطن لن تكون هناك إدارة. ومن حق أن يتلقى جواباً عن رسائله، وخصوصاً لمشاكله، المعروضة عليها. وهي ملزمة بأن تفسر الأشياء للناس وأن تبرر قراراتها التي يجب أن تتخذ بناءً على القانون. ..

والواجب يقتض أن يتلقى المواطن جواباً مقنعاً، وفليأجل معقولته، عن تساؤلاتهم وشكاياتهم، مع ضرورة شرح الأسباب وتبرير القرارات، ولو بالرفض، الذي لا ينبغي أن يكون دون سند قانوني، وإنما لأن مخالف للقانون، أو لأنه يجب على المواطن استكمال المساطر الجارية بها العمل ...

مقتطف من نص الخطاب الملكي السامي



كَرَّحْتُ الْجَلِيلَةَ الْمَلِكَةَ بِمَتَمِّ الْقِتَابِ مِنْ نِصْرَةِ اللَّهِ

الفهرس

03	المقدمة
04	الإطار القانوني للشكايات
05	تعريف ومصطلحات
06	توصيف مهام موظفي مكتب الشكايات
08	منظومة الشكايات
10	تصنيف الشكايات
11	تلقى ومعالجة وتتبع الملاحظات والقرارات والشكايات
14	مؤشرات تتبع ملاحظات وقرارات وشكايات المرتفقين

1- مقدمة:

يندرج مشروع تدبير الشكايات ضمن الأوراش الكبرى المنصوص عليها في برنامج إصلاح الإدارة، في إطار تفعيل التوجيهات الملكية السامية بشأن ضرورة معالجة شكايات المواطنين وتدبيرها، والرد على تساؤلاتهم في آجال معقولة و حدد المرسوم رقم 2.17.265 بتاريخ 23 يونيو 2017 المتعلق بكيفيات تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها، والتنصيب على إحدات وحدات تلقي الشكايات وتتبعها ومعالجتها. ويلزم هذا المرسوم مختلف القطاعات بإعداد تقارير سنوية تشمل إحصائيات حول نوعية ومواضيع الشكايات والملاحظات والاقتراحات التي تم التوصل بها والردود التي وجهت للمرتفقين بشأنها، وإعداد تقرير مركبي سنوي ورفعها إلى رئيس الحكومة.

وتتميز المنظومة المنصوص عليها في هذا المرسوم بكونها تعمل على توحيد المساطر والقواعد الواجب الالتزام بها في هذا المجال مع تعميمها على الإدارات العمومية، سواء من حيث تقديم الشكايات وتسجيلها، أو من حيث معالجتها والآجال الواجب احترامها للرد على المرتفقين، وكذا صياغة التقارير القطاعية والتقرير التركيبي السنوي.

2- الإطار القانوني

تكريس مبدأ عام بتلقي المرافق العمومية ملاحظات مرتفقيها، واقتراحاتهم وتظلماتهم، وتأمين تتبعها.

الفصل 156 من الدستور



تكريس مبدأ عام بتلقي المرافق العمومية ملاحظات مرتفقيها، واقتراحاتهم وتظلماتهم، وتأمين تتبعها.

المرسوم رقم 2.17.265 بتاريخ
23 يونيو 2017



تحديد نموذج التقرير السنوي القطاعي الخاص بملاحظات واقتراحات وشكايات المرتفقين.

منشور الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية تحت رقم 2 / 2019



3- تعاريف ومصطلحات

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.



الملاحظة

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



الافتراح

كل تعبير كتابي أو شفوي أو تسجيل سمعي أو بصري أو كلاهما، يوجهه المرتفق إلى الإدارة، يفصح فيه عن:
1- ضرر قد يكون لحقه جراء تصرف صادر عن الإدارة
2- عدم رضاه عن خدمة مقدمة من طرف الإدارة



الشكاية

إدارة الدولة والمؤسسات العمومية وكل شخص اعتباري يمارس صلاحيات السلطة العمومية.



الإدارة

هو عبارة عن قاعدة بيانات إلكترونية تضم جميع الشكايات والملاحظات والافتراحات المتوصل بها، سواء عبر البوابة الوطنية للشكايات أو التطبيق المحمول أو عبر جميع القنوات الأخرى التي تكون الوحدات قد قامت بإدراجها في هذا السجل.



السجل الإلكتروني

4- توصيف مهام موظفي مكتب تلقي ملاحظات المرتفقين و اقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها

مهام رئيس المكتب:

- التنظيم والإشراف على عمليات تلقي وتتبع ومعالجة الشكايات
- الإشراف على مسار تدبير الشكايات والملاحظات والاقتراحات؛
- الإشراف على تحديد وتحيين مواضيع الشكايات والملاحظات والاقتراحات بتنسيق مع المصالح المعنية؛
- وضع مؤشرات التتبع؛
- الإشراف على إعداد التقارير المنجزة من طرف المكتب وتوجيهها لرئيس الإدارة؛
- المساهمة في تحسين أداء الإدارة من خلال صياغة تقارير وتوصيات ورفعها إلى رئيس الإدارة.
- السهر على تنفيذ الأنشطة التي تدخل في مجال مسؤولياته؛
- قيادة وتنسيق أنشطة المكتب؛
- علاقات منتظمة مع رئيس المصلحة؛

مهام الموظف المكلف بتلقي وإحالة الملاحظات والاقتراحات والشكايات على المصالح المختصة

- تلقي وتسجيل الملاحظات والاقتراحات والشكايات الواردة عبر مختلف القنوات وإحالتها على المصالح المختصة وأرشفتها.
- استقبال المرتفقين وتلقي شكاياتهم واقتراحاتهم وملاحظاتهم مباشرة أو عبر البريد؛
- التأكد من استيفاء الشكاية للشروط المتعلقة بالشكل؛
- تسليم وصل إيداع الشكاية باسم الإدارة؛
- التسجيل الإلكتروني للشكايات والاقتراحات والملاحظات المتوصل بها مباشرة أو عبر البريد؛
- تحديد المصلحة أو المصالح المعنية بالشكاية أو الاقتراح أو الملاحظة؛
- إحالة الشكاية أو الاقتراح أو الملاحظة على المصالح المعنية؛
- القيام بأرشفة جميع الوثائق المتعلقة بملف الشكاية أو الاقتراح أو الملاحظة؛
- المساهمة في إعداد تقارير المكتب؛

المكلف بالتتبع والرد على الشكايات:

- التواصل مع المرتفق من أجل استكمال ملف الشكاية عند الاقتضاء؛
- تجميع عناصر الإجابة من المصالح المعنية بمعالجة الشكايات؛
- تتبع مآل الشكايات وتذكير المصالح المعنية في حالة التأخر في تسليم عناصر الجواب قصد احترام الآجال القانونية؛
- الرد على شكايات المرتفق؛
- المساهمة في إعداد تقارير الوحدة؛
- المساهمة في توفير البيانات اللازمة لتتبع المؤشرات.

المكلف بإنتاج الإحصائيات والتقارير:

- تجميع المعطيات الواردة من مصادر المعلومات الخاصة بتدبير الشكايات ومسك الإحصائيات؛
- مراقبة فعالية الأداء في تدبير الشكايات والاقترحات والملاحظات وتحليل الفرق بن القيم المرجعية وتلك المحصل عليها؛
- ترتيب وفرز الشكايات والاقترحات والملاحظات حسب مجالاتها وطبيعتها؛
- دراسة المؤشرات المحصل عليها وإعداد تقارير تحليلية؛
- التنسيق مع المصالح المعنية من أجل استخراج التوصيات والتدابير التي من شأنها تحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين؛
- إعداد التقرير السنوي المتعلق بأنشطة المكتب؛
- إعداد التقرير السنوي القطاعي الخاص بشكايات واقتراحات وملاحظات المرتفقين مصنفة حسب مجالات الخدمات المقدمة

5- منظومة الشكايات

1- العناصر المكونة لمنظومة الشكايات:

أ- البوابة الوطنية للشكايات:

تتلقى الجماعة شكايات المرتفقين إلكترونياً عبر بوابة تحمل اسم البوابة الوطنية للشكايات (www.chikaya.ma)، مقابل إشعار آني بتلقي الشكاية يسلم فوراً.

الخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية



ب- التطبيق المحمول:

يمكن للمرتفق الولوج إلى نفس الخدمات المذكورة عبر التطبيق المحمول Chikaya.

ج - مركز الاتصال :

يمكن مركز الاتصال الخاص بالبوابة بتوجيه ومساعدة المرتفقين على تقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها، وذلك من خلال الاتصال.

- داخل المغرب بالرقم المختصر **3737** من الهاتف المحمول أو الرقم الاقتصادي **08 0200 3737** من الهاتف الثابت،
- خارج المغرب الرقم: **+212.5.37.67.99.06**

د- الحضور الشخصي أو البريد:

* إيداع طلباتهم مباشرة لدى الجماعة عبر الحضور الشخصي.

2- المكتب الخلفي لمنظومة الشكايات:

- يمكن من استقبال أو تسجيل وتتبع ومعالجة الملاحظات والاقتراحات والشكايات الواردة عليها عبر مختلف قنوات منظومة الشكايات.
- رؤية من الحصول على نظرة شاملة حول الإحصائيات العامة المتعلقة بالملاحظات والاقتراحات،
- إرسالها عن طريق البريد العادي أو المضمون، وذلك وفق نموذج تقديم الشكايات ويتم تسجيل الشكايات الواردة عبر هذه القنوات بالسجل الإلكتروني للشكايات

6- تصنيف الشكايات:

1- المواضيع الأفقية:

المواضيع الأفقية مشتركة بين الإدارات، بحيث تتلقى فيها هذه الأخيرة الشكايات بغض النظر عن مجال اختصاصها

- 1- ظروف استقبال المرتفقين بالمرافق العمومية (سلوك ومظهر موظف الاستقبال - كفاءة موظف الاستقبال - توفر قاعة للانتظار - توفر أنظمة لتنظيم صفوف الانتظار...)
- 2- الفساد الإداري: (الرشوة - الاختلاس - استغلال النفوذ - الغدر...)
- 3- الصفقات العمومية: (الإعلان عن الصفقة - تفويت الصفقة - احترام بنود الصفقة...)
- 4- مباريات التوظيف
- 5- التعيينات في مناصب المسؤولية والمناصب العليا
- 6- المعطيات الشخصية (كشف المعطيات الشخصية على المواقع الإلكترونية التابعة للإدارة - كشف المعطيات الشخصية على شبكات التواصل الاجتماعي - إعادة استخدام المعطيات لأهداف غير التي خصصت لها...)
- 7- المنازعات الإدارية (مرتبات ومعاشات الموظفين - ترقية الموظفين ...)

لائحة
المواضيع
الأفقية
للشكايات

2- المواضيع القطاعية:

تحدد المواضيع القطاعية على أساس طبيعة الخدمات التي تقدمها الإدارة للمرتفقين وذلك حسب مجالات اختصاصها.

3- المواضيع الرئيسية

إشراك جميع المصالح التي تقدم خدمات للمرتفقين أثناء عملية تحديد المواضيع الرئيسية (الحالة المدنية - الإنارة العمومية...)

4- المواضيع الفرعية:

التي تكون متعلقة بخصائص الخدمات المقدمة للمرتفقين (وضوح المساطر والإجراءات المتعلقة بالخدمات - تعقّد المساطر والإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمة - آجال الحصول على الخدمة...)

7- تلقي ومعالجة وتتبع الملاحظات والقتراحات والشكايات:

1-مسطرة تلقي ومعالجة وتتبع الملاحظات والقتراحات :

- 1- تقديم الملاحظة أو الاقتراح من خلال الحضور الشخصي (مكتب الضبط الجماعي) أو عبر البريد أو الهاتف، أو عبر البوابة الوطنية للشكايات.
- 2- إدراج الملاحظة أو الاقتراح بالسجل الوطني للشكايات من خلال نظام المكتب الخلفي الخاص بالإدارة.
- 3- إحالة الملاحظة أو الاقتراح على المصلحة أو المصالح المعنية قصد الدراسة.
- 4-دراسة الملاحظة أو المقترح واتخاذ القرار المناسب.

ملحوظة:
جرد جميع الملاحظات والاقترحات التي توصلت بها من المرتفقين، وذلك قصد إدراجها بالتقرير السنوي المتعلق بحصيلة أنشطة المكتب الذي يرفعه إلى رئيس الإدارة.

2- مسطرة تلقي ومعالجة وتتبع الشكايات:

بعد تلقي الإدارة المعنية شكايات المرتفقين، تعمل على معالجتها وتتبعها والرد عليها داخل أجل لا يتعدى 60 يوما

1-التحقق من استيفاء الشروط المتعلقة بشكل الشكاية:

المراحل
الأساسية

أ- تلقي الشكاية عبر
البوابة الوطنية أو
التطبيق المحمول

ب- تلقي الشكاية عبر
الحضور الشخصي

د- تلقي الشكاية عبر
البريد

هـ- مركز الاتصال:

- احترام نموذج تقديم الشكاية تلقائياً بمجرد ملئ
الخانات و يقوم المكتب بالتحقق فقط من مدى وضوح
الشكاية والوثائق والحجج المرفقة بها،

- دعوة المرتفق إلى تعزيز الشكاية بالوثائق والحجج
المتعلقة بالبيانات اللازمة لمعالجتها، وذلك داخل أجل لا
يتعدى 15 يوماً من تاريخ التوصل بالشكاية

- يقوم مكتب الضبط بالتحقق الآتي من مدى احترام
نموذج تقديم الشكاية ومن وضوحها وكفاية الوثائق
والحجج المرفقة بها، وفي حالة عدم احترام النموذج
المذكور يتم تقديم المساعدة للمرتفق.
- إذا كانت الوثائق والحجج المرفقة غير واضحة أو
غير كافية، يطلب الشخص المكلف من المرتفق استكمال
الوثائق أو البيانات اللازمة ويذكره بالقنوات الأخرى
المتاحة لتقديم الشكايات.

- التحقق من مدى احترام نموذج تقديم الشكاية من
وضوحها وكفاية الوثائق والحجج المرفقة بها.
- في حالة عدم احترام النموذج المذكور أو عدم وضوح أو
كفاية الوثائق والحجج المرفقة، يتعين على المكلف
بالشكايات دعوة المرتفق، داخل أجل لا يتعدى 15 يوماً من
تاريخ التوصل بالشكاية، إلى إعادة صياغة الشكاية وفق
النموذج السالف الذكر .

عند ربط الاتصال بالمركز يمكن للمرتفق من الاستفسار
عن الجهة المختصة لمعالجة شكايته، وكذا كيفية إيداعها
وتتبعها عبر مختلف القنوات المتاحة

بعد التحقق من استيفاء الشروط المتعلقة بالشكل، و في حالة تلقي الشكاية من خال
الحضور الشخصي أو عبر البريد، يتم ادخال البيانات المتعلقة بالشكاية في السجل الإلكتروني
للشكايات، عن طريق نظام المكتب الخلفي الخاص بها، بحيث تقوم بتصنيفها وفق المواضيع
المتاحة كما هو مشار إليه في القسم الثالث من هذا الدليل.

2- التحقق من استيفاء الشروط المتعلقة بمضمون الشكاية

<p>في حالة عدم تحقق هذا الشرط يجب إرسال رد معمل للمرتفق داخل أجل أقصاه 60 يوما من تاريخ توصلها.</p>	<p>- موضوع الشكاية غير معروض على القضاء. - ولا أي جهة مختصة بموجب النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل، - لم يسبق أن صدر بشأنه مقرر قضائي مكتسب لقوة الشيء المقضي به. (بتنسيق مع المصالح المعنية و مصلحة المنازعات الإدارية).</p>	<p>المراحل الأساسية (تتمة)</p>
<p>في حالة عدم تحقق هذا الشرط يجب إرسال رد معمل للمرتفق داخل أجل أقصاه 60 يوما من تاريخ توصله</p>	<p>- التحقق من أن الشكاية تدخل في مجال اختصاص الإدارة يتم ذلك عبر التحقق من أن موضوع الشكاية يدخل ضمن مجال اختصاص الإدارة.</p>	
<p>بحيث تقوم في حالة عدم تحقق هذا الشرط بإرسال رد معمل للمرتفق داخل أجل أقصاه 60 يوما من تاريخ توصلها بالشكاية.</p>	<p>- الشكاية ليست كيدية ولا تتضمن سبا أو قذفا: يجب التحقق من أن نص الشكاية لا يتضمن سبا أو قذفا،</p>	

3- معالجة الشكايات المتكررة:

<p>- عدم رضی المرتفق عن الرد الموجه إليه مع عدم معرفته بالجهات الأخرى التي يمكن أن يلجأ إليها. - عدم توصل المرتفق برد الإدارة على شكايته رغم انقضاء الآجال القانونية. - ظهور مستجدات قد تغير القرار الذي سبق أن صدر عن الإدارة.</p>	<p>الأسباب التي تدفع المرتفق لإعادة تقديم نفس الشكاية عدة مرات :</p>	<p>المراحل الأساسية (تتمة)</p>
<p>- دراسة هذه الأسباب، حسب الحالة، واتخاذ ما يلزم للاستجابة لطلب المرتفق. - يمكن للوحدة التواصل مع المرتفق، عند الاقتضاء، لشرح القرار الصادر عن الإدارة - توجيهه إلى جهات أخرى إذا تأتي لها ذلك.</p>	<p>الاجراء الذي تتخذه الإدارة في هذه الحالة:</p>	

8- مؤشرات تتبع ملاحظات و اقتراحات وشكايات المرتفقين

1-الأهداف من وضع المؤشرات

-تتبع أنشطة الوحدات وتقييم مدى نجاعتها؛
-تتبع وتحليل نوعية ومواضيع الشكايات الواردة؛
-التوفر على لوحة قيادة تمكن الإدارة من دراسة وتحليل المعطيات المتاحة قصد بلورة الإجراءات الرامية لتحسن الخدمات المقدمة للمرتفقين

وضع المؤشرات المتعلقة بهذه المنظومة يمكن من تحقيق الأهداف التالية:

2-التتبع والتقييم: من أجل ذلك يتم: اعداد تقريرين

-جردا لجميع الشكايات والملاحظات والاقتراحات التي تم التوصل بها؛
-جردا لردود الشكايات التي وجهت للمرتفقين؛
-المؤشرات والإحصائيات المتعلقة بمعالجة الشكايات ونوعيتها وكذا مواضيعها.

1- تقريراً بشأن حصيلة أنشطة المكتب

- مصنفة حسب مجالات الخدمات العمومية التي تقدمها الجماعة للمرتفقين.
ويضم التقرير التدابير التي تم اتخاذها أو التي تعتزم الإدارة اتخاذها لتحسين جودة هذه الخدمات

2-تقريراً حول الملاحظات والاقتراحات والشكايات التي توصل بها المكتب.

وفي هذا الاطار يمكن التمييز بين نوعين من المؤشرات:
أ- مؤشرات الأداء: وهي المؤشرات التي تتعلق بنشاط الوحدة في علاقتها مع باقي المصالح المعنية بالإدارة (مؤشر الفعالية ومؤشر الرضاء)

مؤشرات الفعالية		
المؤشرات	كيفية احتساب المؤشرات	الهدف منها
نسبة الشكايات المعالجة.	(عدد الشكايات المعالجة / عدد الشكايات المتوصل بها) * 100	تتبع مدى معالجة جميع الشكايات المتوصل بها.
متوسط المدة الزمنية لمعالجة الشكايات.	مجموع المدد الزمنية لمعالجة جميع الشكايات المتوصل بها / عدد الشكايات المتوصل بها.	تتبع مدى احترام الآجال المخصصة لمعالجة الشكايات.
نسبة الشكايات المرفوضة شكلا التي تم الرد عليها داخل أجل 15 يوما.	(عدد الشكايات المرفوضة شكلا التي تم الرد عليها داخل أجل 15 يوما / عدد الشكايات المرفوضة شكلا) * 100	تتبع مدى احرام الآجل المخصص للرد على الشكايات المرفوضة شكلا 15 يوما .
نسبة الشكايات المرفوضة مضمونا التي تم الرد عليها داخل أجل 60 يوما.	(فعدد الشكايات المرفوضة مضمونا التي تم الرد عليها داخل أجل 60 يوما) / عدد الشكايات المرفوضة مضمونا * 100	تتبع مدى احترام الآجل المخصص للرد على الشكايات المرفوضة مضمونا (60 يوما).
نسبة الشكايات المقبولة شكلا ومضمونا التي تم الرد عليها داخل أجل 60 يوما.	(عدد الشكايات المقبولة شكلا ومضمونا التي تم الرد عليها داخل أجل 60 يوما / عدد الشكايات المقبولة شكلا ومضمونا) * 100	تتبع مدى احرام الآجل المخصص لمعالجة الشكايات لمقبولة شكلا ومضمونا (60 يوما).
احرام الآجل المخصص لرفع التقرير السنوي القطاعي.	رفع التقرير قبل متم شهر مارس من سنة احتساب المؤشر؛ عدد أيام العمل التي تفصل بن الآجل الأقصى المحدد لرفع التقرير السنوي القطاعي وتاريخ رفعه.	تتبع مدى احرام الآجل المخصص لرفع التقرير السنوي القطاعي (قبل متم شهر مارس من كل سنة).

مؤشرات الرضا		
المؤشرات	كيفية احتساب المؤشرات	الهدف منها
نسبة الشكايات التي تم إعادة فتحها.	(عدد الشكايات التي تم إعادة فتحها / عدد الشكايات التي تمت معالجتها) * 100	تتبع مدى معالجة جميع الشكايات المتوصل بها.
نسبة الرضا عن معالجة الشكايات.	(عدد الشكايات التي عر أصحابها عن رضاهم عن الرد المتوصل به / عدد الشكايات التي قيم أصحابها الرد المتوصل به) * 100.	تتبع مدى احترام الآجال المخصصة لمعالجة الشكايات.

ب- مؤشرات الخدمات:

وهي المؤشرات التي لها علاقة مباشرة بالخدمات المقدمة للمرتفقين والتي تمكن من إتاحة المعطيات اللازمة لاتخاذ التدابير والإجراءات التقويمية التي من شأنها تحسين وتجويد الخدمات العمومية، ونذكر

منها على سبيل المثال :

أ- مؤشرات المرتبطة بالمعالجة

المؤشرات	كيفية احتساب المؤشرات	الهدف منها
نسبة تطور عدد الشكايات المتوصل بها:	القيمة الموجبة ل(عدد الشكايات في الفترة الحالية - عدد الشكايات في الفترة السابقة) / عدد الشكايات في الفترة السابقة	تتبع مدى تطور عدد الشكايات المتوصل بها قصد العمل على تقليص عددها تدريجيا
نسبة الشكايات التي تتطلب الإحالة على جهة أخرى نظرا لعدم الاختصاص	عدد الشكايات المحالة على جهة أخرى لعدم الاختصاص / مجموع عدد الشكايات المتوصل بها	تتبع مدى تطور عدد الشكايات خارج الاختصاص قصد العمل على تقليص عددها.

تتبع مدى ضبط مسطرة معالجة الشكايات ذات الاختصاص المشترك.	عدد الشكايات المحالة على جهة أخرى نرا لكون الاختصاص في موضوع الشكاية مشترك / عدد الشكايات المقبولة	نسبة الشكايات ذات الاختصاص المشترك
تتبع مدى تطور عدد الشكايات حسب المصالح المعنية بالمعالجة	عدد الشكايات المتعلقة بالمصلحة المعنية / عدد الشكايات المقبولة.	نسبة الشكايات المقبولة شكلا حسب المصالح المعنية.

ب - المؤشرات المتعلقة بالمواضيع

15

الهدف منها	كيفية احتساب المؤشرات	المؤشرات
تتبع مجالات الخدمات التي يقدم فيها المرتفقون أكبر عدد من الشكايات.	توزيع الشكايات المعالجة حسب المواضيع المعتمدة.	أعداد الشكايات المعالجة حسب المواضيع المعتمدة.

المملكة المغربية
ⵜⴰⵎⴳⴷⴰⵢⵜ ⵏ ⵍⵎⴰⵖⴷⵓⵔ



جماعة أيت ملول
ⵜⴰⵎⴳⴷⴰⵢⵜ ⵏ ⵍⵎⴰⵖⴷⵓⵔ

إعداد: القسم الإداري والقانوني
(مكتب معالجة الشكايات)
تصنيف وإخراج: مكتب الإعلام والتواصل



www.aitmelloul.ma



[aitmellouinfo](https://www.facebook.com/aitmellouinfo)



[communeaitmelloul](https://www.instagram.com/communeaitmelloul)