مجلس المستشارين
الاتحاد الوطني للشغل بالمغرب

الرباط في : 07/06/2022
رقم السؤال : 718

إلى السيدة الوزيرة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة

تحت إشراف السيد رئيس مجلس المستشارين المحترم

الموضوع : سؤال كتابي حول التأخر الكبير في الرد على شكايات المرتفقين

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، وبعد،

سلام تام بوجود مولانا الإمام، وبعد
السيدة الوزيرة المحترمة،
نصت الفقرة الثانية من الفصل 156 من الدستور على ضرورة تلقي المرافق العمومية ملاحظات مرتفقيها، واقتراحاتهم وتظلماتهم، وعلى ضرورة تأمين تتبعها.
وفي هذا الإطار، حدد المرسوم رقم 2.170265 الصادر في 23 يونيو 2017 كيفيات تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها، حيث ألزم الإدارة بضرورة الرد، بأي وسيلة من الوسائل المتاحة، على شكايات المرتفقين داخل أجل أقصاه ستين (60) يوما من تاريخ التوصل بها.
كما خفض هذه المدة إلى خمسة عشر (15) يوما لتوجيه رد معلل إلى المرتفقين في حال لم تقدم الشكاية وفق النموذج المحدد، أو بسبب عدم وضوح الشكاية أو عدم إرفاقها بالوثائق والحجج اللازمة.
غير أن المعطيات المنشورة على البوابة الوطنية للشكايات (chikaya.ma) تشير إلى أن متوسط عدد الأيام المستغرق لمعالجة الشكايات يصل إلى 281 يوما، وأن نسبة رضى المواطن على معالجة الشكايات لا يتعدى 53 في المائة.
لذا نسائلكم السيدة الوزيرة المحترمة:
- عن الإجراءات والتدابير التي تعتزمون اتخاذها من أجل ضمان الرد على شكايات المرتفقين داخل الأجل المحدد؟
وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

صاحب السؤال

السطي خالد,علوي لبنى