

**الى السيد الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلفة بالاستثمار والتقائية وتقييم
السياسات العمومية المحترم**

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال شفهي

حصيلة البرنامج الوطني تحسين استقبال المرتفقين بالإدارات العمومية المغربية

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

انطلاقا من كون نقطة الاتصال الأولى بين المرتفق والإدارة تتمثل في مكاتب الاستقبالات الأمامية "Front Offices"، ونظرا كذلك لكون الغاية الأساسية من وجود الجهاز الإداري ، هي تقديم خدمة جيدة للمرتفقين، فإن وجود منظومة منسجمة لفضاءات الاستقبال بالإدارة المغربية، بصورة تحدد الشروط المادية والمعمارية لمكاتب الاستقبال، وتدقق قواعد حسن الاستقبال ومختلف الشروط التي تندرج في إطار مبادئ الحكامة الجيدة، بات ضرورة أساسية وشرطية لكل طموح بخصوص تجويد وتطوير أداء الإدارة المغربية.

في هذا الإطار، فإن معظم التجارب العالمية، التي نجحت فيها أورايش الإصلاح الإداري، هي التجارب التي تأسست على فكرة جمع جميع المكاتب الأمامية لإداراتها، بمركز استقبال واحد، لتضمن بهذا تقديم خدماتها العمومية بصورة جيدة وفي مدد زمنية قصيرة، تعفي المرتفق من لعب دور المنسق بين مختلف الإدارات التي غالبا ما تتواجد في أماكن مختلفة ومتباعدة.

وسعيا منها لبلوغ هذا الهدف، عملت بلادنا على وضع مجموعة من البرامج ووضع العديد من التدابير التي تهدف إلى تحسين عملية استقبال المرتفقين بالإدارات العمومية المغربية، حيث تمثلت الغاية منها في تحسين حالة المكاتب الأمامية بالإدارات المغربية، في أفق تعميم تجربة مراكز الاستقبال النموذجية.

لذا نسائلكم السيد الوزير المحترم، عن التدابير التي اتخذتموها من أجل تحسين وضعية مكتب الاستقبال بإدارتكم.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

الحسن لشكر مجيدة شهيد