

الى السيدة الوزيرة المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال شفهي

حصيلة البرنامج الوطني تحسين استقبال المرتفقين بالإدارات العمومية المغربية

السلام عليكم ورحمة 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، وتوفق 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 أورش 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 السيدة الوزيرة المحترمة، عن التدابير التي اتخذتموها من أجل تحسين وضعية مكتب الاستقبال بإدارتكم.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

عبد الرحيم شهيد