

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

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال شفهي

الارتفاع المتزايد لعدد شكايات المواطنين تجاه الإدارات العمومية

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

كشفت معطيات محينة عن البوابة الوطنية للشكايات « chikaya.ma » خلال سنة 2024 عن تلقي 177,511 شكاية من المواطنين تجاه المؤسسات والمقاولات والإدارات العمومية، مع تسجيل انخراط حوالي 1743 إدارة ضمن هذه البوابة. ورغم أن نسبة معالجة الشكايات بلغت 70.44%، ونسبة الرضا عنها وصلت إلى 61.16%، إلا أن هذا العدد الكبير يعكس وجود تحديات عميقة تواجه المواطنين في تعاملهم مع الإدارات، مما يدفعهم إلى اللجوء إلى تقديم شكايات إلكترونية.

في ضوء هذا الوضع، نسألكن، السيدة الوزيرة المحترمة عن:

- التدابير التي تعتزم اتخاذها لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتقليص أسباب تقديم هذه الشكايات؟

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

محمد شوكي