

**الى السيد وزير الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات  
المحترم**

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

**معاناة المرتفقين من تردي جودة الخدمات بوكالة الصندوق الوطني للضمان  
الاجتماعي (CNSS) بمدينة وجدة**

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

تشتكي فئات واسعة من المواطنين والمواطنات بمدينة وجدة من تردي جودة الخدمات المقدمة بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، حيث أصبحت هذه المؤسسة، التي يفترض أن تكون فضاءً لتيسير الولوج إلى الحقوق الاجتماعية، عنواناً للانتظار الطويل والارتباك الإداري، بما يمس بكرامة المرتفقين ويثقل كاهلهم بمزيد من المعاناة.

وقد ازدادت حدة الاكتظاظ والضغط على الوكالة عقب إعلان الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي عن انطلاق عملية مراقبة تدرّس وتكوين الأبناء المستفيدين من التعويضات العائلية برسم الموسم الدراسي 2025-2026، خاصة بالنسبة للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 12 و21 سنة، والمستفيدين من معاش المتوفى عنهم، وكذا الطلبة المستفيدين من التأمين الإجباري عن المرض. وهو ما دفع أعداداً كبيرة من المواطنين، بمن فيهم كبار السن والمرضى والفئات الهشة، إلى التوافد على الوكالة من أجل تسوية وضعياتهم الإدارية أو الحصول على معلومات بسيطة.

غير أن المرتفقين يفاجؤون، بحسب ما يتم تداوله محلياً، بظروف استقبال صعبة، وضعف في التواصل، ونقص في الموارد البشرية، وغياب تنظيم فعال لتدبير الطوابير والمواعيد، مما يؤدي إلى تكرار التنقل إلى الوكالة دون التمكن من إنهاء الملفات في آجال معقولة. كما أن بطء معالجة الطلبات يؤثر سلباً على الاستفادة من التعويضات والخدمات الاجتماعية، التي تشكل مورداً أساسياً لعدد من الأسر.

إن هذه الوضعية تطرح إشكالاً حقيقياً على مستوى الحكامة وجودة الخدمات العمومية، خاصة في ظل التوجه الوطني نحو رقمنة المساطر الإدارية وتبسيطها، وتعزيز القرب والنجاعة في المرفق العمومي.

وعليه، أسألكم السيد الوزير المحترم:

- ما هي الإجراءات الاستعجالية التي تعتزمون اتخاذها لتحسين جودة الخدمات بوكالة CNSS بمدينة وجدة، والحد من ظاهرة الاكتظاظ والانتظار الطويل؟
  - هل هناك توجه لتعزيز هذه الوكالة بالموارد البشرية الكافية، وتحديث وسائل الاستقبال والتواصل بما يضمن كرامة المرتفقين؟
  - ما مدى تقدم ورش رقمنة الخدمات المتعلقة بالتعويضات العائلية ومراقبة التمدرس، حتى يتم تمكين المواطنين من إنجاز مساطرهم عن بُعد وتقليص الحاجة إلى التنقل المتكرر؟
  - وهل تعتزم الوزارة القيام بتقييم شامل لأداء الوكالة على المستوى الجهوي، واتخاذ ما يلزم من تدابير تنظيمية وإدارية لضمان جودة المرفق العمومي الاجتماعي بجهة الشرق؟
- وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

عمر اعنان