

الى السيدة وزيرة الاقتصاد والمالية المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

تردي جودة الخدمات بوكالات بريد المغرب

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

يشتكي عدد كبير من المواطنين بمختلف مناطق المملكة من تدهور جودة الخدمات المقدمة بوكالات بريد المغرب، حيث تعرف هذه الأخيرة اكتظاظاً ملحوظاً وطوابير طويلة يومياً، في ظل خصائص واضح في الموارد البشرية، إذ لا يتجاوز عدد الموظفين في بعض الوكالات موظفين اثنين، الأمر الذي يؤدي إلى بطء كبير في معالجة طلبات المرتفقين وتعطيل مصالحهم. كما يعاني المرتفقون من مشاكل متكررة تتعلق بنقص السيولة في الشبابيك الأوتوماتيكية التابعة لبريد المغرب، مما يحرمهم من سحب أموالهم في الوقت المناسب، ويزيد من معاناتهم اليومية، خاصة في ظل غياب بدائل فعالة.

ويُطرح، في هذا السياق، تساؤل حول أسباب هذا التراجع في جودة الخدمات، في وقت استطاعت فيه مؤسسات بنكية خاصة تطوير خدماتها الرقمية وتحسين تجربة الزبناء، بينما لا تزال خدمات بريد المغرب تعاني من بطء واضح وضعف في التحديث والتدبير. لذا فإننا نسألكم:

ما هي الإجراءات المستعجلة التي تعتزمون اتخاذها لتحسين جودة الخدمات داخل وكالات بريد المغرب؟

وهل هناك مخطط لتعزيز الموارد البشرية بهذه الوكالات وتقليص أوقات الانتظار؟

وما هي التدابير المزمع اتخاذها لضمان تزويد الشبابيك الأوتوماتيكية بالسيولة بشكل منتظم؟

وهل توجد استراتيجية لتحديث خدمات بريد المغرب والرفع من أدائها لمواكبة التحولات الرقمية وتحسين تجربة المرتفقين؟

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

فاطمة الزهراء باتا