



«.....إن الصعوبات التي تواجه المواضع في علاقته بالإمارات كثيرة ومتعددة، تبتدى من الاستقبال، مروراً بالتواصل، إلى معالجة الملفات والوثائق؛ بحيث أصبحت ترتب في عاقبته بمسار العساري.

فمن غير المعقول أن يتحمل المواضع، تعب وتكاليف التنقل إلى الإمارات، سواء كانت قنصلية أو عمالة، أو جماعة ترابية، أو منكووية جهوية وخاصة إذا كان يسكن بعيداً عنها، ولا يجد من يستقبله، أو من يقضي غرضه .

ومن غير المقبول، أن لا يقيم الإمارات على شكايات وتسلولات الناس وكان المواضع لا يسألوا شيئاً، أو أنه مجرد جزء بسيط من المنصر العام لفناء الإمارات.....»

مقتطف من الخطاب السامي الذي ألقاه جلالة الملك في افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة بتاريخ (14/10/2016)



الفهرس

05 تقديم

07 I. ميثاق تحسين استقبال المرتفقين بالمرافق العمومية

- 08 • الديباجة
- 09 • الالتزامات العشرة للإدارة تجاه المرتفقين
- 10 • التعريف بالالتزامات

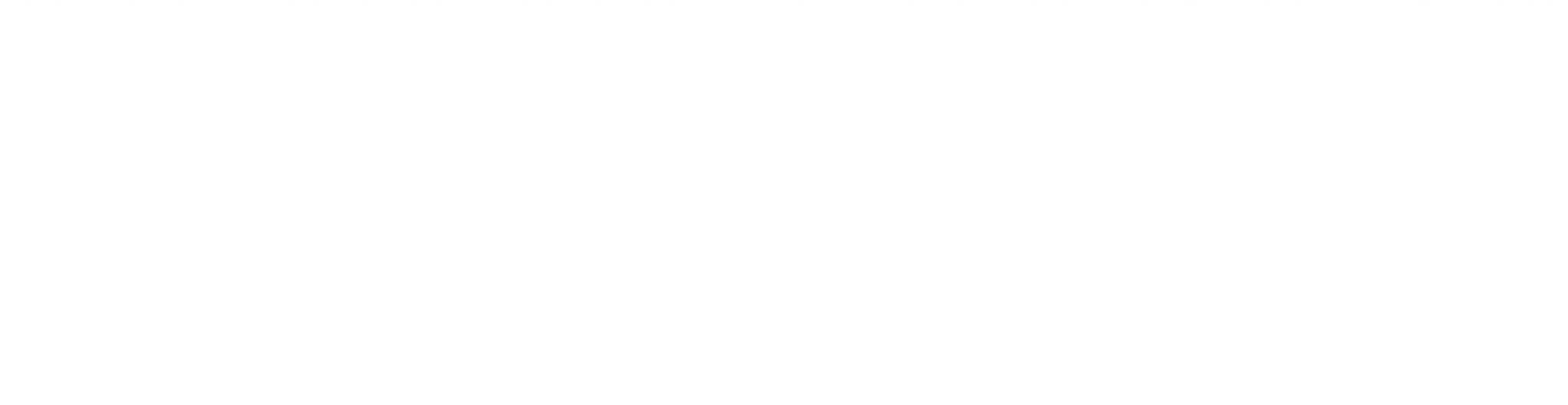
15 II. الإطار المرجعي لتحسين استقبال المرتفقين بالمرافق العمومية

- 16 • الديباجة
- 18 • الإطار المرجعي للاستقبال

33 III. الأدوات المنهجية لتتريبل منظومة تحسين استقبال المرتفقين بالمرافق العمومية

- 34 • تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال
- 34 - السياق العام
- 37 - نظرة عامة
- 38 - الميثاق والإطار المرجعي
- 55 - الحكامة والتنظيم
- 56 - مجموعة الأدوات المنهجية، البارومتر والتصنيف
- 59 • مجموعة الأدوات المنهجية
- 59 - نظرة عامة
- 62 - النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة
- 78 - أدوار ومسؤوليات مختلف الفاعلين
- 80 - الأدوات المنهجية لكل مرحلة من مراحل النهج

89 VI. مسرد المصطلحات



تقديم

إن تحسين استقبال المرتفقين بالادارات العمومية المغربية يعد احد الأولويات الرئيسية للحكومة الهادفة الى استعادة علاقة الثقة بين الإدارة والمواطنين، وذلك تطبيقا لمضمون المادة 156 من دستور المملكة التي تنص على: « تتلقى المرافق العمومية ملاحظات مرتفقيها، واقتراحاتهم وتظلماتهم، وتؤمن تتبعها.»

وقد ترجم برنامج عمل وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الادارة (MFPMA) هذه الارادة الحكومية من خلال ادراج تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطنين، وعلى وجه الخصوص استقبال المرتفقين بالادارة العمومية وولوجهم الى الخدمات العمومية كمحور أساسي ضمن هذا البرنامج.

وفي هذا السياق، ومنذ توقيع وثيقة البرنامج الوطني « تحسين استقبال المرتفقين بالادارات العمومية المغربية» بتاريخ 7 مايو 2013 بين وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الادارة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)، عملت الوزارة على وضع تصور موحد ورؤية مشتركة متفق عليها من قبل جميع المعنيين حول « جودة الاستقبال»، وبمساهمة تشاركية فعالة لمختلف الوزارات والإدارات العمومية.

وقد تجسدت هذه الرؤية المشتركة في وثيقة « ميثاق الاستقبال » الذي اعدته الوزارة، والمتضمن لعشرة التزامات تجاه المرتفق، تخص جودة وحسن الاستقبال بالمرافق العمومية.

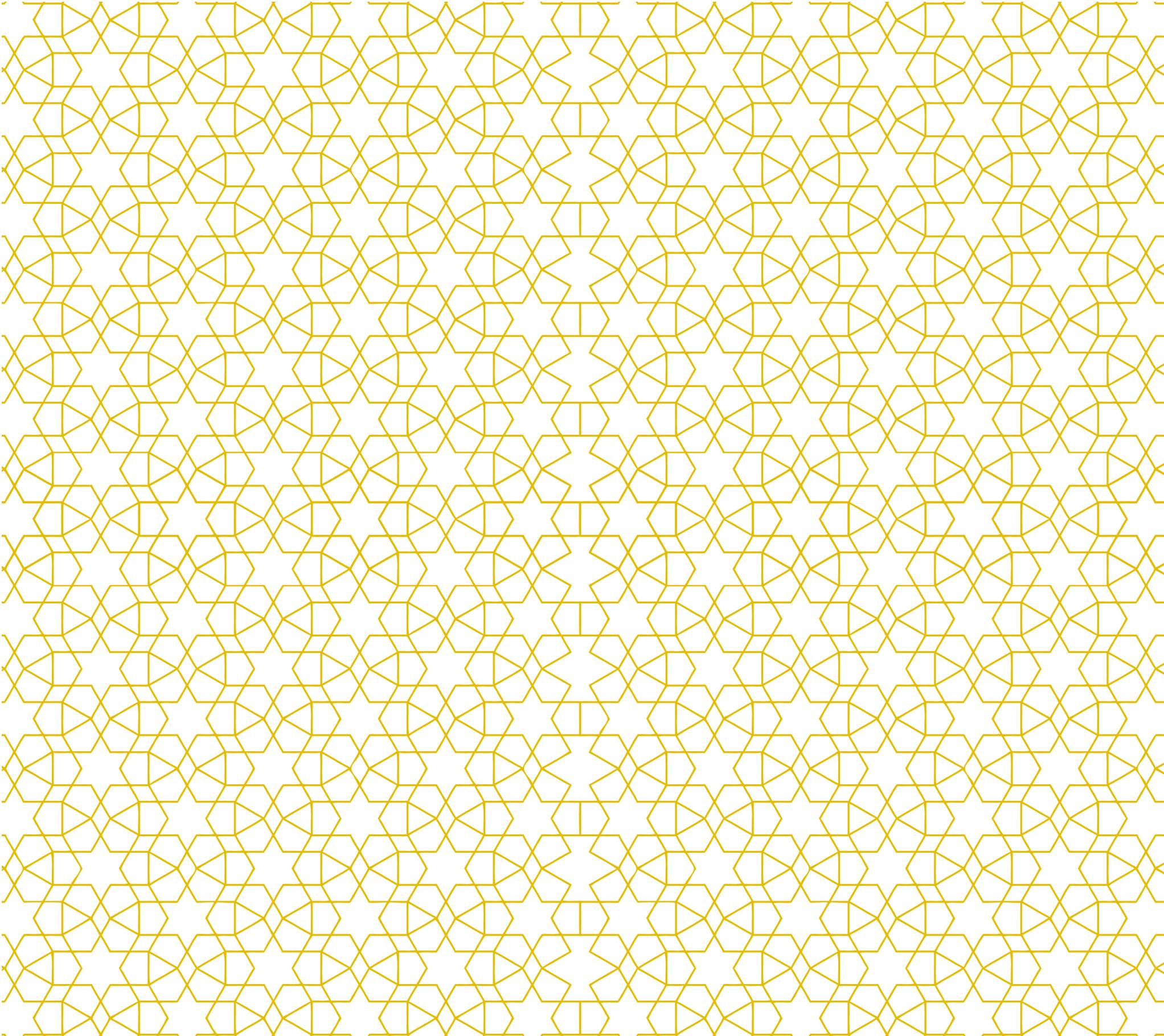
كما تجسدت هذه الرؤية أيضا في الاطار المرجعي لحسن الاستقبال، الذي حدد الاجراءات والتدابير العملية التي يجب على كل ادارة اتخاذها لضمان تحقيق التزاماتها في هذا المضمار.

ولتمكين القطاعات الحكومية من تنزيل هذه التدابير المرتبطة بجودة الاستقبال، فقد وضعت الوزارة وبتعاون وثيق مع مختلف الادارات المعنية « دليلا منهجيا » لجودة الاستقبال الى جانب تكوين مجموعة من الأطر التابعة لبعض الوزارات المنخرطة في هذا البرنامج.

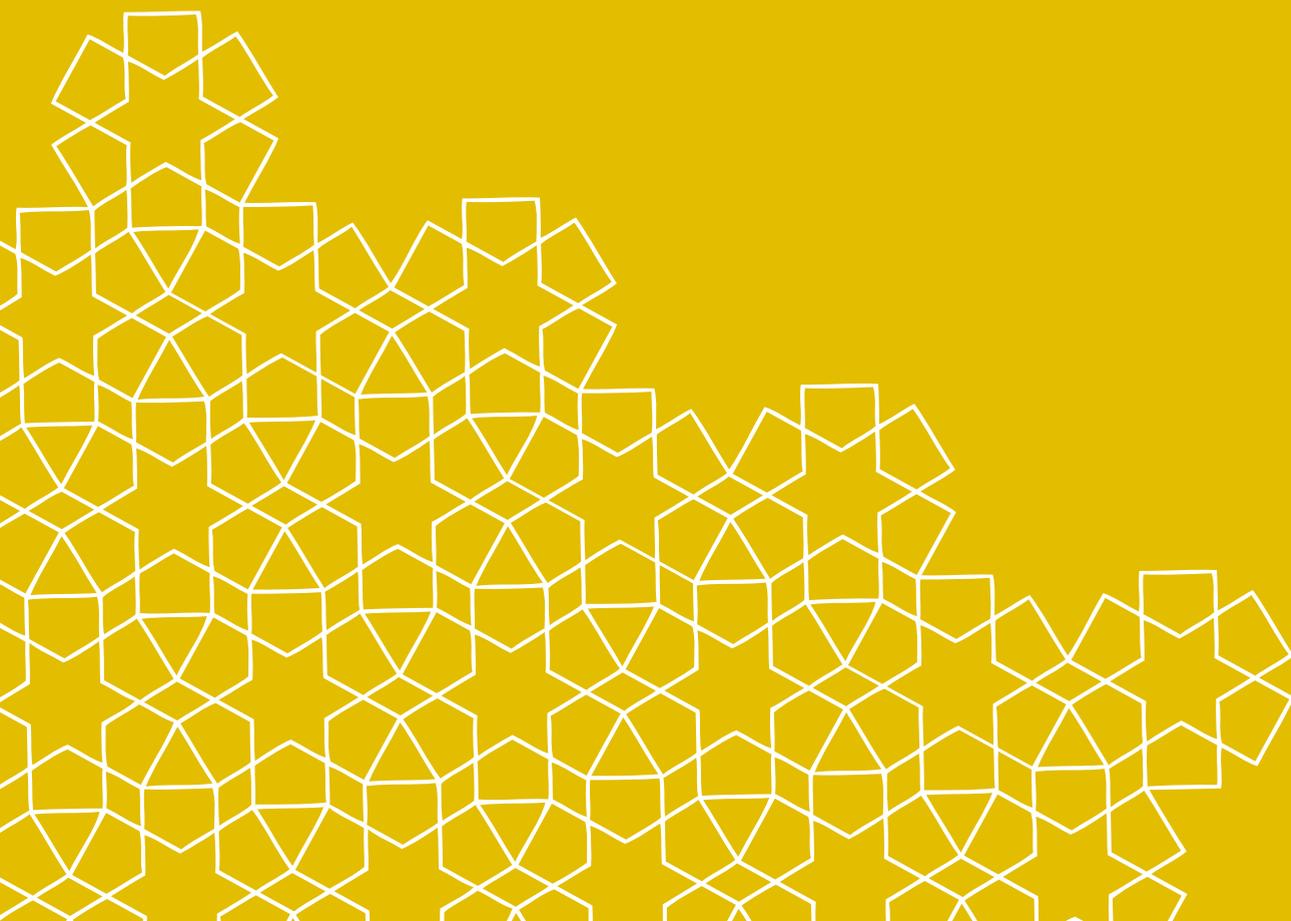
إن الدليل المنهجي ليس ثابتا بل متطورا، وسيتم تجويده بصورة متواصلة، اعتمادا على الخلاصات والدروس المستفادة من الممارسة الفعلية والتطبيق الميداني.

وعلى ضوء النتائج التي ستتحقق من خلال المشاركة الفاعلة لرؤساء المشاريع على مستوى وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الادارة ومنسقي الوزارات المعنية، فان سنة 2017 سيتم الانتقال إلى مرحلة التعميم التدريجي من قبل الإدارات على المستوى الوطني والمحلي.

ان وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الادارة تسعى جاهدة وبطموح اكبر الى تعبئة المسؤولين بالادارات العمومية والمنتخبين على مستوى الجماعات الترابية حول هذا المشروع الكبير والورش المهيكل الذي لا تخفى آثاره المباشرة على رضى المواطن وضمان تعميمه على مستوى جميع الوحدات الادارية بالمملكة، تماشيا مع روح ومضامين خطاب جلالة الملك محمد السادس نصره الله بتاريخ 14 أكتوبر 2016 والموجه إلى نواب الأمة بمناسبة افتتاح الدورة التشريعية العاشرة.



ميثاق تحسين استقبال المرتفقين بالمرافق العمومية



الديباجة

الموضوع:

يمثل هذا الميثاق وثيقة مرجعية مشتركة بالنسبة لاستقبال المرتفقين بالإدارات العمومية. ويُحدد التزامات الإدارة فيما يتصل بتحديد كفاءات استقبال المرتفقين بالإدارات العمومية. وتهم هذه الالتزامات واجبات الإدارات اتجاه المرتفقين، وتنطبق على مجموع قنوات الاستقبال المهيكلة حسب مسار المرتفق. إن هذه القاعدة المشتركة بشأن جودة الاستقبال داخل المرافق العمومية تمت صياغتها بشكل يسمح لكل قطاع بإضافة الإجراءات التي لا تدخل ضمن نطاق هذا الميثاق والتي يراها مناسبة لخصوصيته المهنية، وذلك في أفق تحسين الخدمة المقدمة للمرتفقين.

السياق:

يندرج هذا الميثاق في إطار الجهود التي ما فتئ صاحب الجلالة يبذلها في سبيل تحديث الإدارة، وبخاصة في خطابه الأخير بمناسبة افتتاح البرلمان، وكذا التوجهات الحكومية الهادفة إلى تحديث الإدارة والرفع من جودة خدماتها. ولقد جرى إعداده عملاً بمقتضيات الفصل 12 من دستور المملكة - وبخاصة المادة 157 منه المتعلقة بميثاق المرافق العمومية - والتي تنص على تحديد قواعد الحكامة الجيدة ووضع معايير لتقييم المرافق العمومية.

الأهداف:

يهدف الميثاق إلى تعزيز عنصر الثقة بين المرتفقين والإدارة من خلال النهوض بثقافة استقبال المواطنين والاستماع إليهم واستيفاء انتظاراتهم وتيسير وصولهم إلى المرافق العمومية. ويسعى إلى إعطاء المرتفقين ضمانات بشأن ظروف استقبالهم داخل المرافق العمومية.

مجال التطبيق:

تسري مضامين هذا الميثاق على جميع الهيئات التي تُقدم خدمة عمومية (إما مباشرة أو عن طريق تفويضها للغير):

- الإدارات العمومية
- الجماعات الترابية
- المؤسسات العمومية
- المؤسسات المسيرة للمرافق العمومية

الالتزامات العشرة للإدارة تجاه المرتفقين

- الولوج**
نسهل لكم الولوج إلى المرافق العمومية
- الاستعلامات**
نزودكم بالمعلومات الضرورية للحصول على الخدمات العمومية
- التوجيه**
نوجهكم نحو المصلحة المختصة
- الإنصاف**
نضمن لكم الإنصاف فيما يتعلق بالوصول إلى المرافق العمومية والحصول على الخدمات
- العناية بالطلبات**
نضمن لكم العناية بطلباتكم
- المجاملة**
نتعامل معكم بكل لطف ومهنية
- السرية**
نضمن لكم سرية المعلومات المتبادلة
- الراحة**
نضمن لكم الأمن والراحة داخل المرافق العمومية
- الشكايات**
نحرص على أخذ شكاياتكم بعين الاعتبار
- الإصغاء**
نعير الاهتمام لمقترحاتكم في إطار التحسين المستمر لخدماتنا.

التعريف بالالتزامات

1. الولوج : نسهل لكم الولوج إلى المرافق العمومية

يهم هذا الالتزام الولوج المادي والولوج عن بعد إلى الخدمات العمومية: (الهاتف/الرسائل النصية القصيرة، البريد، الإنترنت/البريد الإلكتروني، تطبيقات الهاتف المحمول...).

ويُكفّل تيسير الولوج من خلال: تهيئة مداخل ملائمة للمباني (لاسيما بالنسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة)، تنظيم يتمشى مع وثيرة إقبال المرتفقين، تطوير قنوات الوصول البديلة بالنسبة للمناطق صعبة الوصول (المداومة خارج الموقع، الوصول عن بعد).

2. الاستعلامات: نوفر لكم المعلومات الضرورية للحصول على الخدمات العمومية

هذا الالتزام يخص المعلومات الضرورية للوصول إلى المرافق العمومية والاستفادة من خدماتها:

• المعطيات: العنوان، رقم الهاتف، العنوان الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، بيانات تحديد الموقع الجغرافي (لاسيما بواسطة تطبيقات الهواتف المحمولة)؛

• مواعيد الافتتاح المخصصة لاستقبال الأفراد والمكالمات الهاتفية؛

• الإجراءات الإدارية (عند الاقتضاء): توفير الوثائق المطلوب حسب كل مسطرة، كلفة المسطرة، أجل تسليم الوثائق، حجز الموعد، إمكانية متابعة المسطرة عن بعد...

وتكون المعلومات الموفرة واضحة ودقيقة وتامة.

3. التوجيه: نوجهكم نحو المصلحة المعنية

يهم هذا الالتزام توجيه المرتفق بعد ولوجه شخصيا أو إلكترونيا نحو المصلحة المعنية لمعالجة طلبه.

يتحقق التوجيه الجيد من خلال وضع لوحات إرشادية داخلية كافية وتهيئة بنية استقبال مناسبة والاستجابة الملائمة...

ويتم تكييف التوجيه حسب قنوات الاستقبال المادي أو الاستقبال عن بعد.

التعريف بالالتزامات

4. **الإنصاف:** نضمن لكم الإنصاف فيما يتعلق بالوصول إلى المرافق العمومية والحصول على الخدمات

يخص هذا الالتزام حصول المرتفق على معاملة منصفة في المرافق العمومية (دون أي تمييز).

ويتم تدبير طلبات المرتفقين حسب وقت وصولهم للمصلحة أو تبعا للمواعيد التي يحجزونها.

ويستفيد الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة بمعاملة تتماشى وأوضاعهم:

- إعطاء الأولوية لمعالجة طلبات الأشخاص محدودي الحركة.
- مرافقة الأشخاص الأميين أو الذين لديهم صعوبات في التعبير أو في اللغة.
- شبابيك أو مكاتب مخصصة لبعض فئات المرتفقين الذين لديهم احتياجات معينة (مقاولات...)

5. **العناية بالطلبات:** نضمن لكم العناية بطلباتكم

يهم هذا الالتزام العناية بالمرتفق بهدف الاستجابة لطلبه من طرف المرافق العمومية: ويتجسد في الحد الفاصل بين الاستقبال وإسداء الخدمة.

ويمثل هذا الالتزام المرحلة الأخيرة في مسار المرتفق (باستثناء الشكايات والإنصات) ويعكس جودة الخدمة من وجهة نظر المرتفق.

6. **المجاملة:** نعاملكم بلطف ومهنية

هذا الالتزام يخص:

- الاستقبال، الإصغاء ومعاملة المرتفقين باحترام ولباقة.
- الاهتمام بطلبات المرتفقين بجدية وسرعة ونجاعة.

ويفترض هذا الالتزام المعاملة بالمثل من طرف المرتفقين الذين يتوجب عليهم أن يبادلوا أعوان الإدارة الاحترام والأدب.

التعريف بالالتزامات

7. السرية: نضمن لكم السرية بالنسبة للمعلومات المتبادلة

هذا الالتزام يخص الحفاظ على سرية وأمن المعلومات الشخصية والمهنية أثناء تبادلها بين الإدارة والمرتفق. وتضع الإدارة التدابير الضرورية لضمان سرية المعلومات المتبادلة عبر مختلف قنوات التواصل.

8. الراحة: نضمن لكم الأمن والراحة داخل المرافق العمومية

يهم هذا الالتزام احترام معايير الأمن والنظافة والراحة داخل المرافق العمومية. تضع الإدارة إجراءات مناسبة للأمن والنظافة وتوفر تجهيزات راحة مناسبة وعملية لفائدة كافة المرتفقين طيلة تواجدهم داخل الإدارة.

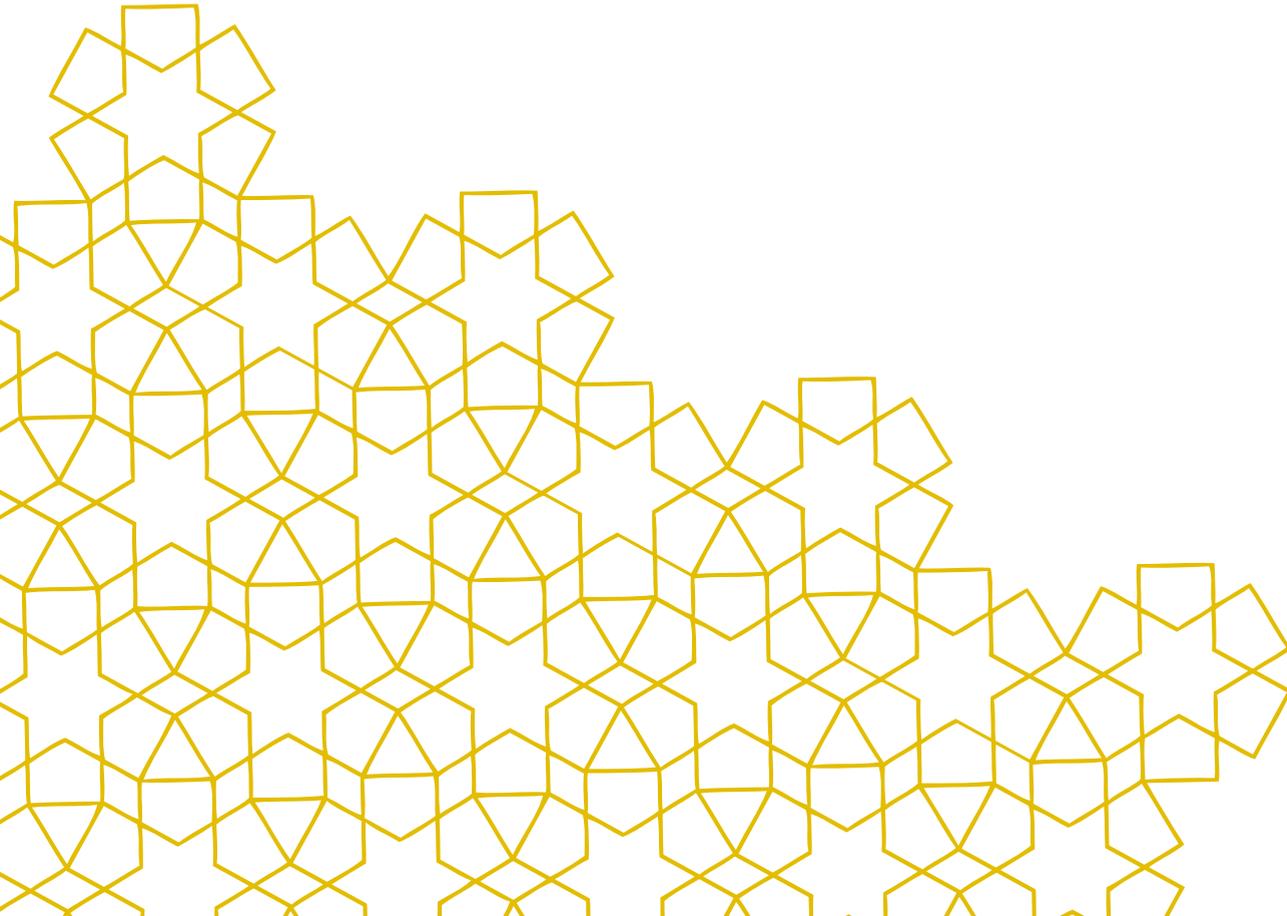
9. الشكايات: نضمن لكم العناية بشكاياتكم

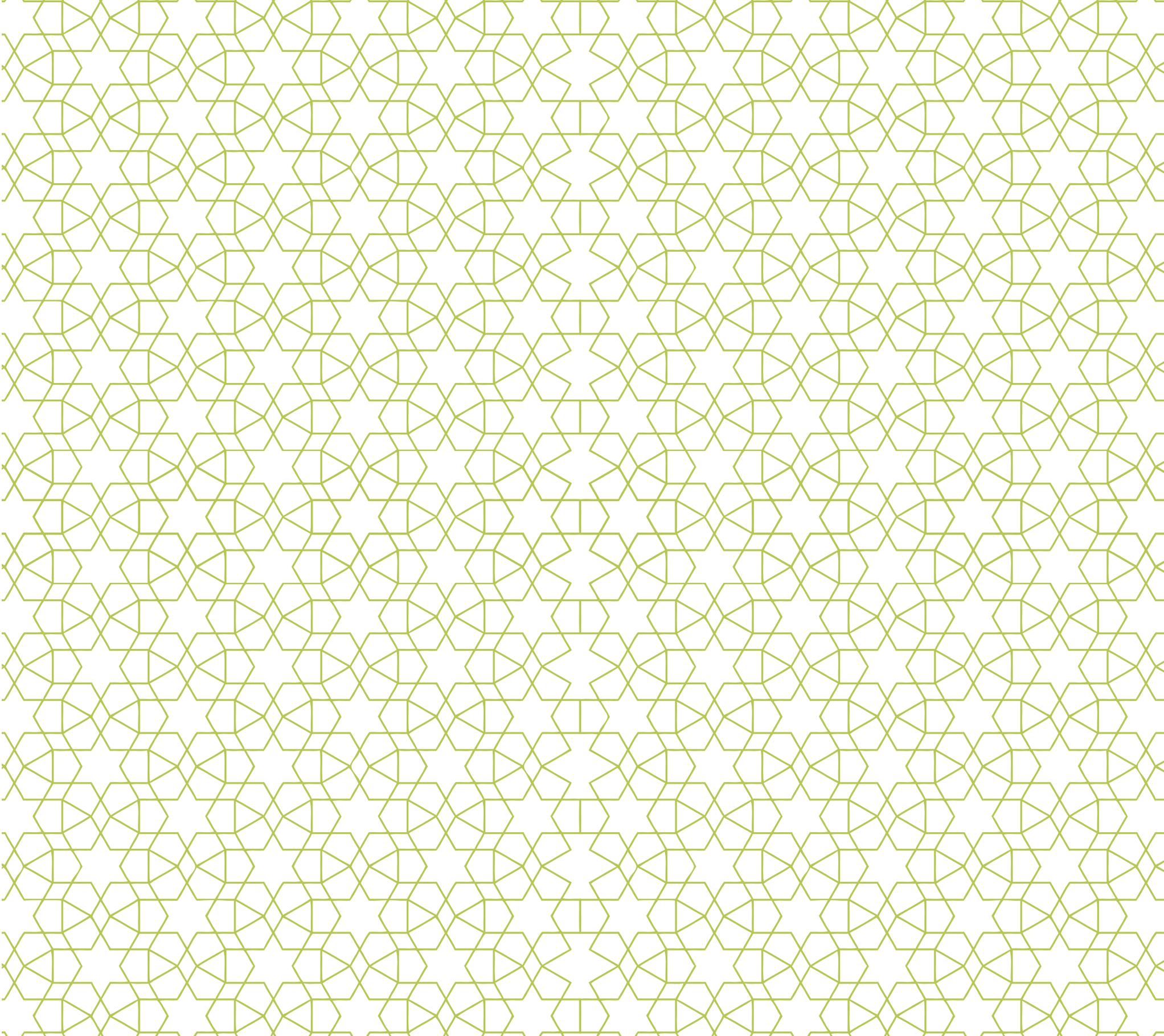
يخص هذا الالتزام معالجة الإدارة للشكايات الواردة عليها والمتعلقة بعدم ارتياح المرتفقين من الخدمات المقدمة إليهم. ويمكن أن تهم تلك الشكايات كافة المراحل التي يمر عبرها المرتفق أيا كانت طبيعتها (موارد بشرية أو مادية، مساطر...)

10. الإصغاء: نعتبر الاهتمام لمقترحاتكم في إطار التحسين المستمر لخدماتنا

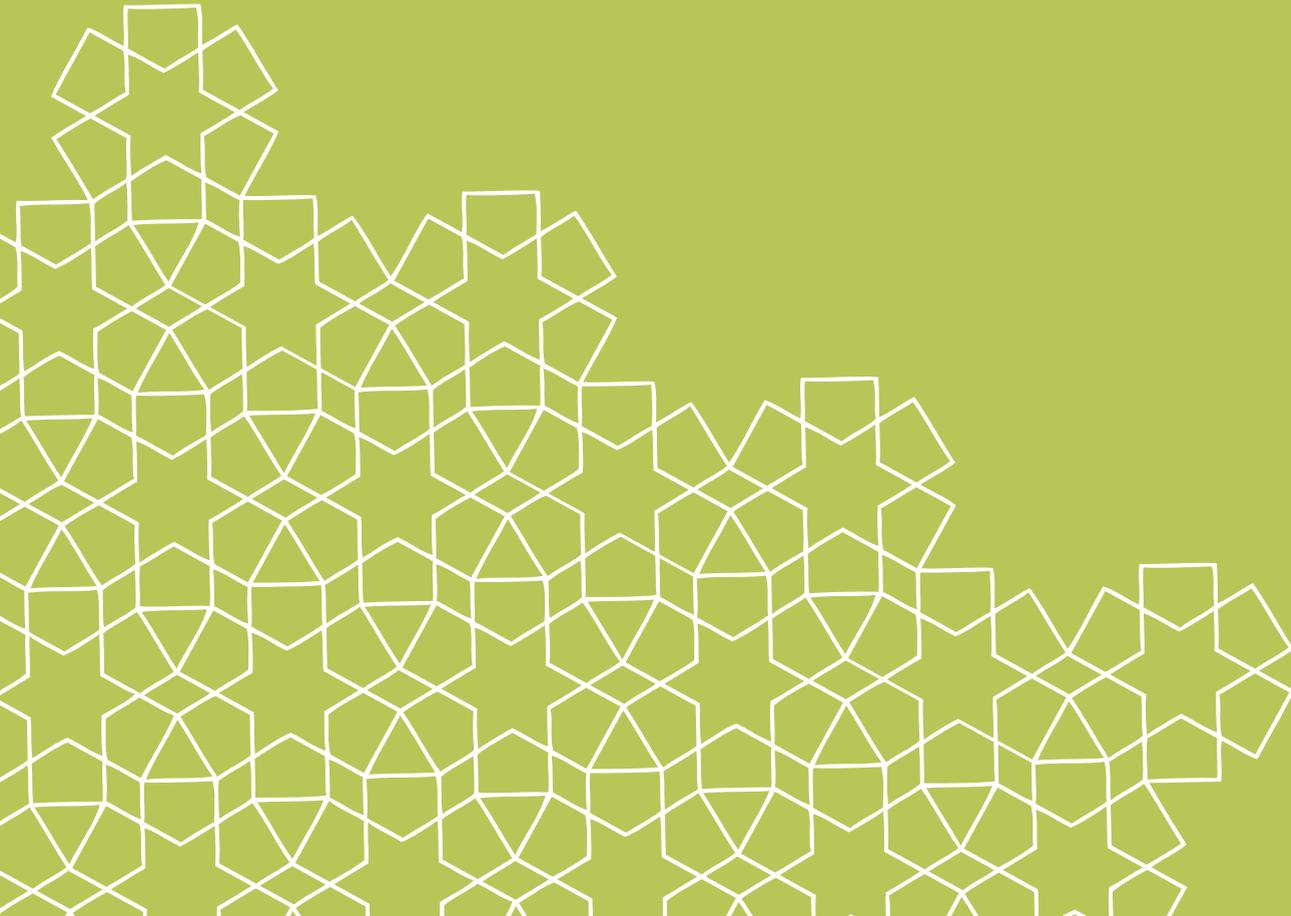
يخص هذا الالتزام انخراط المرتفق واندماجه بوصفه عنصرا فاعلا في تحسين الاستقبال والخدمات العمومية. وتقوم الإدارة بإنجاز استطلاعات لقياس مدى رضا المرتفقين على الخدمات وتلقى مقترحاتهم بهدف التركيز على مستوى الجودة من وجهة نظر المرتفقين.

إستقبال أحسن لخدمة أفضل
mieux vous accueillir pour mieux vous servir





الإطار المرجعي لتحسين استقبال المرتفقين في الإدارات العمومية



الديباجة

الموضوع:

- يُمثل الإطار المرجعي وثيقة منهجية تحدد الممارسات الجيدة لتنفيذ برامج تحسين الاستقبال. ويتضمن وسائل عملية يتوجب تفعيلها بغرض تنفيذ التزامات ميثاق تحسين الاستقبال. ويشكل هذا الإطار المرجعي أيضا وثيقة مرجعية للبرنامج الوطني لتحسين الاستقبال.
- فهو مرتبط بميثاق حسن الاستقبال: كل وسيلة من الوسائل لها ارتباط بأحد اللاتزامات الواردة في ميثاق حسن الاستقبال
 - ويرتبط أيضا بكل من «المعايير والممارسات الجيدة» لمجموع الآليات المنهجية الخاصة بتنفيذ البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال: الوسائل الرئيسية ذات الصلة بأحد المعايير.

الأهداف:

- يُمكّن الإطار المرجعي من تقديم صورة واضحة بشأن الرؤية والنتائج المراد تحقيقها:
- يمنح امتلاك إطار مرجعي رؤية متكاملة لخدمة الاستقبال في الإدارة العمومية؛
 - توصيف النهج الذي يجب اتباعه بهدف الارتقاء بمستوى الخدمة نحو التميز؛
 - التقييم الموضوعي للنتائج المحققة؛
 - تحديد الأولويات وإعداد برامج عمل قصد تحقيق الأهداف؛
 - قياس التطور، التواصل والتحرك.

الهيكلية:

- يتم تنفيذ الوسائل العملية على ثلاثة مستويات طموحة، وذلك نظرا لعدم تجانس إدارات المملكة فيما يتعلق بطبيعة خدمة الاستقبال:
- **المستوى المقبول:** يعكس مستوى خدمة مقبولة لدى المرتفقين تشتمل على أدنى النتائج الملموسة وعلى عمليات التحسين الأساسية الضرورية لاستقبالهم.
 - **المستوى المتقدم:** يعكس مستوى تميز متوسط، يجعل الإدارة تنخرط ضمن عملية تحسين واضحة ومستمرة لخدمة الاستقبال على كافة المستويات (الموارد البشرية والمادية والعمليات والتسيير...).
 - **المستوى «المتميز»:** ويعكس مستوى تميز يتماشى مع أفضل الممارسات الوطنية والدولية فيما يتعلق بخدمة استقبال المرتفقين.

الديباجة

المفتاح:

- يُقصد بالوسائل العملية تلك التدابير المقرر وضعها بالنسبة لكل التزام:
 - الوسائل العملية نوعان: المادية (التجهيزات) أو غير مادية (التنظيم، العمليات، الموارد البشرية)

وسائل مادية (التجهيزات)	XYZ
وسائل غير مادية (التنظيم، العمليات، الموارد البشرية)	XYZ

- تتوزع الوسائل العملية حسب قنوات الاستقبال: الاتصال المباشر، البريد، الهاتف، الإنترنت، القنوات المتعددة

الاتصال المباشر	
البريد	
الهاتف	
الإنترنت	
القنوات المتعددة	

- وثمة بعض الوسائل العملية التي لا تدخل ضمن اختصاص الإدارة أو الموقع المعني فحسب، بل تتطلب التنسيق والتعاون بين عدد من الإدارات أو المواقع أو الفاعلين.

وسيلة تتطلب التنسيق والتعاون بين مختلف الإدارات /المواقع أو الفاعلين	XYZ*
	XYZ*

الإطار المرجعي للاستقبال

إعداد الإطار المرجعي

الالتزام رقم 1 : نسهل لكم الوصول إلى المرافق العمومية

القناة	الوسيلة	المستوى 1: «المقبول العادي»	المستوى 2: «المتقدم»	المستوى 3: «المتميز»
1.1 لوحات إرشادية		1.1.1 لوحات إرشادية مرئية للإدارة ويعدد كاف على مسافة 100 متر *	2.1.1 لوحات إرشادية مرئية للإدارة ويعدد كاف على مسافة 500 متر *	3.1.1 لوحة إرشادية مرئية للإدارة ويعدد كاف على مستوى الشوارع الرئيسية وعلى اللوحات الإعلانية للجماعة *
2.1 لوحات إرشادية خارجية مثبتة على الواجهة		1.1.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومقروءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغة العربية	2.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومقروءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغتين العربية والفرنسية	3.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومضاءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية
3.1 مدخل الموقع		1.3.1 مدخل واضح للموقع (مميز عن باقي المبنى)	2.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الاهتداء إليه من مختلف نقط الدخول إلى المبنى (مدخل على مستوى الولوج الوحيد للمبنى أو لوحات تُشير إلى المدخل عند مختلف نقط الولوج للمبنى)	3.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الاهتداء إليه من مختلف نقط الدخول إلى المبنى مخصص للمرتفقين (مميز عن مدخل الموظفين، الممولين، إلخ...)
4.1 نوعية الأبواب		1.4.1 أبواب الدخول حسب المعايير (حجم الأبواب حسب حجم التردد)، يدوية و مواد غير شفاقة	2.4.1 أبواب الدخول حسب المعايير، يدوية وزجاجية (أبواب عادية أو أبواب دوارة)	3.4.1 أبواب الدخول بمواصفات أوتوماتيكية وزجاجية (انزلاقية أو دوارة)
5.1 الأشخاص محدودو الحركة		1.5.1 عدم وجود تفاوت بين مستوى الأرضية داخل وخارج المبنى أو توفير ممر لدخول الأشخاص محدودو الحركة في حال التفاوت	2.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبنى (الاستقبال والخدمات) أو توفير ممر وفق معايير لولوج الأشخاص محدودو الحركة في حال وجود تفاوت في المستوى	3.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبنى (الاستقبال والخدمة) أو توفير مصعد متاح لاستعمال الأشخاص محدودو الحركة في حال وجود اختلاف في المستوى
6.1 قنوات التواصل		1.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف	2.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف، وموقع الإنترنت والبريد الإلكتروني	1.6.3 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف وموقع الإنترنت والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وتطبيقات الهاتف المحمول وعبر مواقع التواصل الاجتماعي
7.1 المواقف				1.7.1 مواقف حسب المعايير لفائدة سيارات المرتفقين، وأماكن للوقوف مخصصة للأشخاص محدودو الحركة
8.1 تمديد أوقات العمل				1.8.1 تمديد أوقات العمل لتناسب الحاجيات الخاصة للمرتفقين (مثلا: المغاربة القاطنين بالخارج، الموظفين أواخر الشهر، إلخ...)*
9.1 المداومة				1.9.1 المداومة خارج المقر الرئيسي وفي المناطق الوعرة الوصول (مثلا: القوافل التي تنتقل إلى المناطق القروية)*

التزام الميثاق

وسائل مختلفة لكل التزام

مستويات تحسين 3

مجموع الوسائل حسب مستوى النضج

الإطار المرجعي للاستقبال

الالتزام رقم 1 : نسهل لكم الوصول إلى المرافق العمومية

القناة	الوسيلة	المستوى 1: «المقبول العادي»	المستوى 2: «المتقدم»	المستوى 3: «المتميز»
 1.1 لوحات إرشادية	1.1.1 لوحات إرشادية مرئية للإدارة وبعده كاف على مسافة 100 متر *	2.1.1 لوحات إرشادية مرئية للإدارة وبعده كاف على مسافة 500 متر *	3.1.1 لوحة إرشادية مرئية للإدارة وبعده كاف على مستوى الشوارع الرئيسية وعلى اللوحات الإعلانية للجماعة *	
 2.1 لوحات إرشادية خارجية مثبتة على الواجهة	1.1.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومقروءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغة العربية	2.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومقروءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغتين العربية والفرنسية	3.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومضاءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغات العربية الفرنسية والأمازيغية	
 3.1 مدخل الموقع	1.3.1 مدخل واضح للموقع (مميز عن باقي المبنى)	2.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الاهتداء إليه من مختلف نطق الدخول إلى المبنى (مدخل على مستوى الولوج الوحيد للمبنى أو لوحات تُشير إلى المدخل عند مختلف نطق الولوج للمبنى)	3.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الاهتداء إليه من مختلف نطق الدخول إلى المبنى مخصص للمرتفقين (مميز عن مدخل الموظفين، الممونين، إلخ...)	
 4.1 نوعية الأبواب	1.4.1 بوابات الدخول حسب المعايير (حجم الأبواب حسب حجم التردد)، يدوية و مواد غير شفافة	2.4.1 بوابات الدخول حسب المعايير، يدوية وزجاجية (أبواب عادية أو ابواب دوارة)	3.4.1 بوابات الدخول بمواصفات أوتوماتيكية وزجاجية (انزلاقية أو دوارة)	
 5.1 الأشخاص محدودو الحركة	1.5.1 عدم وجود تفاوت بين مستوى الأرضية داخل وخارج المبنى أو توفير ممر لدخول الأشخاص محدودو الحركة في حال التفاوت	2.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبنى (الاستقبال والخدمات) أو توفير ممر وفق معايير لولوج الأشخاص محدودو الحركة في حال وجود تفاوت في المستوى	3.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبنى (الاستقبال والخدمة) أو توفير مصعد متاح لاستعمال الأشخاص محدودو الحركة في حال وجود اختلاف في المستوى	
 6.1 قنوات التواصل	1.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف	2.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف، وموقع الإنترنت والبريد الإلكتروني	1.6.3 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف وموقع الإنترنت والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وتطبيقات الهاتف المحمول وعبر مواقع التواصل الاجتماعي	
 7.1 المواقف			1.7.1 مواقف حسب المعايير لفائدة سيارات المرتهقين، وأماكن للوقوف مخصصة للأشخاص محدودو الحركة	
 8.1 تمديد أوقات العمل			1.8.1 تمديد أوقات العمل لتناسب الحاجيات الخاصة للمرتفقين (مثلا: المغاربة القاطنين بالخارج، الموظفين أواخر الشهر، إلخ...)*	
 9.1 المداومة			1.9.1 المداومة خارج المقر الرئيسي وفي المناطق الوعرة الوصول (مثلا: القوافل التي تنتقل إلى المناطق القروية)*	

* الوسائل التي تستوجب التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة/ المواقع أو الفاعلين

الإطار المرجعي للاستقبال

الالتزام رقم 2: نزودكم بالمعلومات الضرورية للحصول على الخدمات العمومية

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.2 الإعلان الخارجي في الموقع	1.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقروء لبيانات الاتصال ومواعيد الافتتاح	2.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقروء لبيانات الاتصال ومواعيد الافتتاح، أوقات ذروة إقبال المرتفقين على الإدارة وقائمة بالخدمات الرئيسية المقدمة والإجراءات عند الاقتضاء	3.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقروء لبيانات الاتصال ومواعيد الافتتاح، أوقات ذروة إقبال المرتفقين على الإدارة وقائمة بالخدمات الرئيسية المقدمة والإجراءات المتصلة بها واللوحه الخاصة بالإدارة (عناوين أهم المصالح العمومية للجماعة أو المقاطعة)*
	2.2 الإعلان الخارجي في الموقع - لوحة إلكترونية			3.2.2 لوحة إعلان إلكترونية خارج الموقع
	3.2 الإعلان الخارجي في الموقع			3.3.2 الإعلان عن المرافق الإدارية للجماعة/المقاطعة (قائمة بمختلف المرافق العمومية وخريطة الوصول إليها) عن طريق استخدام وسائل النقل العمومية (محطات القطر، الطرامواي وحافلات النقل)*
	4.2 الإعلان الداخلي	1.4.2 إعلان داخلي واضح ومقروء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة على الورق (ملصقات حائطية)	2.4.2 إعلان داخلي واضح ومقروء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة على شاشات معلوماتية	3.4.2 إعلان داخلي واضح ومقروء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة في أكشاك المعلومات والتوجيه التفاعلي متاحة أمام المرتفقين.
	5.2 كتيبات المعلومات	1.5.2 كتيبات واضحة ومقروءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة تعطى للمرتفقين من قبل أعوان الخدمة.	2.5.2 كتيبات واضحة ومقروءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة تعطى للمرتفقين من قبل أعوان الاستقبال.	3.5.2 كتيبات واضحة ومقروءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة متاحة على الرفوف المخصصة للمطويات والكتيبات الإعلانية
	6.2 إتاحة المعلومات على مختلف القنوات	1.6.2 جهاز الرد الآلي على المكالمات، يعمل خارج أوقات الخدمة، يُعطي معلومات تخص بيانات الاتصال ومواعيد عمل الإدارة	2.6.2 المستوى 1+ وضع بيانات الاتصال على الشبكة، خريطة الموقع، الخدمات المساعدة في تحديد الموقع، مواعيد العمل، مواعيد الذروة في العمل، الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة، (الفضاء المخصص للأسئلة)	3.6.2 المستوى 2 + المعلومات المحيطة والمتناسقة عبر كافة القنوات/وسائل الإعلام العمومية بما في ذلك مواقع الإنترنت الأخرى (service-public.ma...) مع إمكانية إعادة توجيهه (روابط إنترنت)*
	7.2 المطبوعات	2.7.1 المطبوعات متاحة على مستوى الموقع	2.7.2 المستوى 1+ مطبوعات يتم تحميلها عبر الإنترنت	3.7.2 المستوى 2+ مطبوعات يمكن تعبئتها وتسجيلها وطبعها عبر الإنترنت.

*الوسائل التي تستوجب التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة/ المواقع أو الفاعلين
1. العنوان الشخصي ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني إذا لزم الأمر.

الإطار المرجعي للاستقبال

الالتزام رقم 3: نوجهكم نحو المصلحة المختصة

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.3 فضاء الاستقبال والتوجيه	1.1.3 فضاء الاستقبال والتوجيه يسهل الاهتداء إليه بمجرد اجتياز البوابة ويتضمن: - لوحة مكتوب عليها «الاستقبال» - منضدة الاستقبال وفق المعايير، في وضعية جلوس أو وقوف حسب طبيعة التواصل مع المرتفقين	2.1.3 المستوى 1+ شبك يستجيب لمعايير الولوج بالنسبة للأشخاص محدودوي الحركة	3.1.3 المستوى 2 شريط إرشاد أرضي من مدخل المرفق حتى فضاء الاستقبال
	2.3 عون الاستقبال	1.2.3 عون الاستقبال مكون في إدارة العلاقات مع المرتفقين والجواب على الأسئلة العامة المتصلة بالخدمات المقدمة وقادر على توجيههم نحو المصالح العمومية الأخرى للجماعة/المقاطعة*	2.2.3 المستوى 1 + إمكانية اتصال أعوان الاستقبال بأعوان الخدمة (عبر قنوات متعددة) للإجابة على أسئلة معينة	3.2.3 المستوى 2 * + عون استقبال «المُرشد»: يستقبل المرتفقين ويتنقل معهم قصد توجيههم.
	3.3 تشوير - المحتوي	1.3.3 تشوير داخلي واضح ومقروء وسهل الفهم يُشير إلى وجهات مختلف المصالح باللغة العربية	2.3.3 تشوير داخلي واضح ومقروء وسهل الفهم يُشير إلى وجهات مختلف المصالح ويصف الخدمة المعنية، باللغتين العربية والفرنسية	3.3.3 تشوير داخلي واضح ومقروء وسهل الفهم يُشير إلى وجهات مختلف المصالح ويصف الخدمة المعنية، باللغتين العربية والفرنسية والأمازيغية
	4.3 تشوير موحد		2.4.3 تشوير داخلي موحد من حيث أماكن التثبيت (الارتفاع)	3.4.3 تشوير داخلي موحد من حيث أماكن التثبيت والشكل (نوعية الخط، الألوان، حجم الأحرف...)
	5.3 فصل الفضاءات	1.5.3 فصل فضاءات المرتفقين عن تلك المخصصة للموظفين من خلال وضع لوحات إرشادية	2.5.3 فصل فضاءات المرتفقين عن تلك المخصصة للموظفين من خلال وضع لوحات إرشادية ومن خلال وسائل الفصل المادية (الأبواب، الحواجز)	3.5.3 فصل فضاءات المرتفقين عن تلك المخصصة للموظفين من خلال وضع لوحات إرشادية ومن خلال وسائل الأنظمة الإلكترونية لمراقبة الدخول (البطاقات)
	6.3 التوجيه عبر الهاتف	1.6.3 عون استقبال المكالمات الهاتفية مكون في تدبير العلاقة مع المرتفقين والرد على الأسئلة المتداولة المتعلقة بالخدمات المقدمة	2.6.3 الجهاز التفاعلي الصوتي المجاني، سريع وباللغتين (العربية والفرنسية)	3.6.3 الجهاز التفاعلي الصوتي المجاني، سريع وبثلاث لغات (العربية والفرنسية والأمازيغية) مع الاستفادة بوقت الانتظار المتوقع
	7.3 التوجيه عبر الإنترنت		2.7.3 تصميم موقع الإنترنت بشكل بسيط بفضل بنية قائمة على نوعية المرتفقين وحسب الحاجيات	3.7.3 إيجار مبسط على موقع الإنترنت من خلال مساعد افتراضي يعين على ذلك

* الوسائل التي تستوجب التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة/ المواقع أو الفاعلين

الإطار المرجعي للاستقبال

الالتزام رقم 4: نضمن لكم الإنصاف فيما يتصل بالوصول إلى المرافق العمومية والحصول على الخدمات

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.4 صفوف الانتظار	1.1.4 صفوف الانتظار منظمة دون الاعتماد على وسيلة إلكترونية: صفوف انتظار محددة أو تذاكر مرقمة والنداء على الأرقام من طرف العون	2.1.4 صفوف انتظار منظمة بواسطة جهاز إلكتروني يسهل الاهتمام إليه ويضم: <ul style="list-style-type: none"> • موزع للتذاكر متعدد الخدمات (عند الاقتضاء) : وتشتمل التذاكر على الأقل على التاريخ والساعة ورقم الترتيب • لوحة تُظهر الأرقام التي ينادى عليها 	3.1.4 المستوى 2+ الإشارة إلى وقت الانتظار المتوقع على كل تذكرة <ul style="list-style-type: none"> + نداء صوتي على الأرقام من طرف أعوان الخدمة + تدبير استباقي لصفوف الانتظار (إعادة توجيه الوافدين، فتح شبابيك إضافية...)
	2.4 العناية بالأشخاص محدودي الحركة	1.2.4 إعلانات التذكير بالأولوية (تحديد فئة المرتفقين ذوي الأولوية: الأشخاص محدودي الحركة)	2.2.4 المستوى 1+ الشبابيك / مكاتب الخدمات تحترم معايير الولوج الخاصة بالأشخاص محدودي الحركة	3.2.4 المستوى 2+ العناية الخاصة بالمرتفقين من الأشخاص في وضع الإعاقة أو صعوبة (عون متدرب على التعامل مع مختلف أشكال الإعاقة والصعوبات)
	3.4 المواعيد			3.3.4 النظام القبلي للحصول على المواعيد
	4.4 تصنيف المرتفقين			3.4.4 تصنيف المرتفقين (باستثناء الأشخاص محدودي الحركة والمعاقين) وتخصيص شبابيك لبعض أصناف المرتفقين حسب نوع الخدمة المقدمة (مثال: المؤثقون، الشركات...)
	5.4 موقع الإنترنت متعدد اللغات		2.5.4 موقع إنترنت باللغتين العربية والفرنسية	3.5.4 موقع إنترنت باللغات الثلاث العربية الفرنسية والأمازيغية
	6.4 موقع الإنترنت باللغات الأجنبية			3.6.4 موقع إنترنت متعدد اللغات العربية الفرنسية والأمازيغية والإنجليزية وغيرها من اللغات الأجنبية الأخرى حسب الخدمات العمومية المقترحة (مثال: الخدمات المقدم للمستثمرين الأجانب، للمقيمين الأجانب...)

الإطار المرجعي للاستقبال

الالتزام رقم 5: نضمن لكم العناية بطلباتكم

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.5 مهام عون الاستقبال	1.1.5 عون استقبال موجود بشكل دائم أثناء مواعيد العمل وقادر على تزويد المرتفق بكافة المعلومات الضرورية	2.1.5 المستوى 1 + عون يتم تعيينه لمراقبة اكتمال ملف المرتفق داخل فضاء الاستقبال	3.1.5 المستوى 2 + توسيع صلاحيات الهيئة المكلفة بالاستقبال (استلام الملفات ومنح سند الاستلام وكذا تقديم الخدمة العادية السريعة) إذا كان في الإمكان وحسب الشروط (نظام معلومات، إلخ...)
	2.5 سند الاستلام - عبر البريد		2.2.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل مراسلة	3.2.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل مراسلة، تُثبت فيه مدة معالجة الطلب
	3.5 سند الاستلام - عبر الإنترنت		2.3.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل رسالة عبر البريد الإلكتروني	3.3.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل رسالة عبر البريد الإلكتروني تفيد مدة معالجة الطلب

الإطار المرجعي للاستقبال

الالتزام رقم 6: نتعامل معكم بكل لطف ومهنية

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.6 هندام الأعوان	1.1.6 هندام لائق لأعوان الاستقبال وحمل البطاقة التعريفية	2.1.6 هندام موحد لأعوان الاستقبال (يُسَهَّل التعرف عليهم) وحمل البطاقة التعريفية	3.1.6 هندام موحد لأعوان الاستقبال (يُسَهَّل التعرف عليهم) وحملهم لبطاقة اسمية (مثلا: «أحمد في خدمتكم»)
	2.6 تدريب الأعوان في الموقع	1.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار)	2.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدبير النزاعات (المرتفقون العنيفون) ومنخرطون في الآليات التحفيزية للموارد البشرية (التقييم، الرواتب المختلفة...)	3.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدبير النزاعات (المرتفقون العنيفون) ومنخرطون في الآليات التحفيزية للموارد البشرية (التقييم، الرواتب المختلفة...)
	3.6 مسرد المصطلحات في الموقع	1.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغة العربية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل	2.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغتين العربية والفرنسية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل	3.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل
	4.6 لوحات لباقة مجاملة	1.4.6 لوحات لتحسيس المرتفقين على حسن التصرف واللباقة باللغة العربية	2.4.6 لوحات لتحسيس المرتفقين على حسن التصرف واللباقة بالعربية والفرنسية	3.4.6 لوحات لتحسيس المرتفقين على حسن التصرف واللباقة باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية
	5.6 تدريب الأعوان على التكلم بالهاتف	1.5.6 أعوان الهاتف مدربون على أدبيات الاستقبال (فن الحوار)	2.5.6 أعوان الهاتف مدربون على أدبيات الاستقبال (فن الحوار) وتدبير النزاعات (المرتفقون ذوو الطباع الصعبة) ومنخرطون في الآليات التحفيزية للموارد البشرية (التقييم، الرواتب المتغيرة...)	3.5.6 أعوان الهاتف مدربون على أدبيات الاستقبال (فن الحوار) وتدبير النزاعات (المرتفقون ذوو الطباع الصعبة) ومنخرطون في الآليات التحفيزية للموارد البشرية (التقييم، الرواتب المتغيرة...)
	6.6 مسرد المصطلحات الخاصة بالهاتف	1.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغة العربية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل	2.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغتين العربية والفرنسية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل	3.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل
	7.6 مهارات التسيير	1.7.6 تدبير الهيئة المسؤولة على تحسين خدمة الاستقبال (أداء خدمة الاستقبال مدرج ضمن الأهداف)	2.7.6 المستوى 1+ مسؤول مكلف بتحسين خدمة الاستقبال + إعداد خطة تحسين الخدمة وتتبع تنفيذها	3.7.6 المستوى 2+ التنافس بين الفرق حسب نتائج الاستقبال والمعايير* (التردد السنوي على الأقل : تعميم نتائج استطلاعات رضا المرتفقين، الاطلاع على نتائج وتجارب الإدارات الأخرى...)

*الوسائل التي تستوجب التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة/ المواقع أو الفاعلين

الإطار المرجعي للاستقبال

الالتزام رقم 7: نضمن لكم سرية المعلومات المتبادلة

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.7 تدير الفضاء	1.1.7 وضع تشوير أرضي لضمان الخصوصية واحترام مسافة دنيا بين الشبابيك/مكاتب الخدمة	2.1.7 المستوى 1 + أنصاف جدران بين الشبابيك	3.1.7 المستوى 2+ مكاتب معزولة لفائدة المرتفقين ذوي الاحتياجات الخاصة أو في بعض المصالح الاجتماعية الحساسة
	2.7 المساطر في الموقع	1.2.7 إخبار المرتفقين في الموقع بحقوقهم بشأن جمع البيانات الخاصة بهم وتغييرها والوصول إليها وحذفها	2.2.7 المستوى 1+ أعوان في الموقع مدربون على المتطلبات والممارسات الجيدة فيما يتعلق بحماية المعلومات	3.2.7 المستوى 2+ مسطرة تقديم الشكايات في حالات إفشاء المعلومات
	3.7 إحالة الوثائق			3.3.7 إحالة الوثائق السرية داخل أظرفة مغلقة
	4.7 المساطر عبر الهاتف		2.4.7 أعوان العمليات عبر الهاتف مدربون على المتطلبات والممارسات الجيدة فيما يتعلق بحماية المعلومات	3.4.7 المستوى 2+ مسطرة تقديم الشكايات في حالات إفشاء المعلومات
	5.7 المساطر عبر الإنترنت		2.5.7 إخبار المرتفقين عبر الإنترنت بحقوقهم بشأن جمع البيانات الخاصة بهم وتغييرها والوصول إليها وحذفها و أمن البيانات المتبادلة عبر الإنترنت (كلمة السر، تشفير، الوصول للمعلومات، الحفظ، إمكانية تتبع مسار البيانات المتبادلة...)	3.5.7 المستوى 2+ مسطرة تقديم الشكايات في حالات إفشاء المعلومات

الإطار المرجعي للاستقبال

الالتزام رقم 8: نضمن لكم الأمن والراحة داخل المرافق العمومية (1/2)

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.8 عون الأمن	1.1.8 تواجد عون مكلف بأمن الموقع ومدرّب على خدمة الاستقبال	2.1.8 المستوى +1 مراقبة المرتفقين عند مدخل الموقع (فتح الحقائق)	3.1.8 المستوى +2 عون أمن مجهز بآلة محمولة للكشف عن المعادن
	2.8 تجهيزات الأمن	1.2.8 احترام المقتضيات القانونية فيما يتعلق بتجهيزات أمن المباني التي تستقبل العموم (آلات إطفاء الحريق...)	2.2.8 المستوى +1 كاميرات لمراقبة الموقع	3.2.8 المستوى +2 البوابات الأمنية : الكشف عن المعادن وسكاكين لتفتيش الحقائق والأمتعة
	3.8 الإجراءات الأمنية	1.3.8 الإعلان عن الإجراءات الأمنية حسب المقتضيات الأمنية المعمول بها (إجراءات الإخلاء في حال الحريق...)	2.3.8 أعوان مدربون على الإجراءات الأمنية (الإخلاء، استخدام آلات الإطفاء...)	3.3.8 إجراء تداريب وهمية للعمليات الاستعجالية على نحو دوري (مرة في السنة على الأقل)
	4.8. تجهيزات فضاء الانتظار	1.4.8 فضاء الانتظار يسهل الامتداء إليه ويحتوي على : - صورة لصاحب الجلالة - مقاعد أو كراسي حسب المعايير وبعدد كاف - ساعة مرئية ومشتغلة - سلة نفايات نظيفة يتم تفريغها بشكل منتظم - لوحة منع التدخين - ملصقات تحسيسية للمرتفقين بشأن احترام قواعد النظافة	2.4.8 المستوى +1: - وسائل الراحة (نباتات، لوحات تشكيلية...) - فضاء حر بالنسبة للأشخاص على المقاعد المتحركة - نقاط لماء الشرب ذاتية الاستعمال - لوحات تدعو إلى الحفاظ على الهدوء - آلة تصوير الوثائق بمقابل مادي - فضاء للصلاة	3.4.8 المستوى +2 : - موزع أوتوماتيكي للقهوة بمقابل مادي - موزع أوتوماتيكي للمربطات / المأكولات بمقابل مادي - صحف مجانية أو للبيع - فضاء مخصص للأطفال - شاشة لعرض الإجراءات والمعلومات الضرورية - شبابيك بنكية أوتوماتيكية - غرف للتصوير بمقابل مادي - أثاث قابل للتحويل (مرونة التهئية) - الولوج للإنترنت المشبك أو اللاسلكي

الإطار المرجعي للاستقبال

الالتزام رقم 8: نضمن لكم الأمن والراحة داخل المرافق العمومية (2/2)

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	5.8 المرافق الصحية	8.5.8 مرافق صحية خاصة بالمرتفقين حسب المعايير، منفصلة الرجال/النساء ويسهل الاهتداء إليها	2.4.8 المستوى 1+ مرافق صحية للأشخاص محدودي الحركة حسب المعايير ويسهل الاهتداء إليها	3.4.8 المستوى 2+ فضاء تغيير الحفاظات للرضع
	6.8 التهوية / التكييف	8.6.8 موقع يتوفر على نوافذ وفتحات تسمح بتهويته	2.4.8 المستوى 1+ موقع يتوفر على نظام للتهوية حسب المعايير ومصمم بحيث يمنح الراحة للمرتفقين	3.4.8 المستوى 2+ موقع يتوفر على نظام للتكييف حسب المعايير ومصمم بحيث يمنح الراحة للمرتفقين (ضبط درجة الحرارة في الصيف والشتاء)
	7.8 الإنارة	8.7.8 موقع يتوفر على إنارة حسب المعايير	2.4.8 المستوى 1+ إنارة مصممة لتوفير إبطار مريح للمرتفقين	3.4.8 المستوى 2+ تشوير ضوئي داخل الفضاءات على نحو يثير انتباه المرتفقين إلى ملصقات المعلومات ولوحات التواصل
	8.8 المعالجة الصوتية			3.8.8 المعالجة الصوتية للفضاء بهدف تخفيض الضجيج الصوتي (زجاج مزدوج، الجدران العازلة، تكسية أرضية ماصة...)
	9.8 صيانة الأجهزة	8.9.8 صيانة تجهيزات فضاء الاستقبال (عقد الصيانة الفنية)	2.4.8 المستوى 1+ تجديد أجهزة فضاء الاستقبال على نحو منتظم	3.4.8 المستوى 2+ تجهيزات استقبال من الجيل الجديد

الإطار المرجعي للاستقبال

الالتزام رقم 9: نحرص على أخذ شكاياتكم بعين الاعتبار

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.9 إعلام المرتفقين	1.1.9 يتم إخبار المرتفقين بشأن إمكانية المتاح لهم لتقديم الشكايات	2.1.9 المستوى +1 يتم إخبار المرتفقين بشأن آجال التوصل بالجواب على الشكايات	3.1.9 المستوى +2 يتم إخبار المرتفقين بالاحصائيات المرتبطة بالشكايات (مبدأ الشفافية)
	2.9 المساطر والأنظمة المعلوماتية	1.2.9 مسطرة استقبال ومعالجة الشكايات المعلنة	2.2.9 المستوى +1 نظام معلوماتي يساعد في معالجة الشكايات	3.2.3 المستوى +2 بوابة تفاعلية لمتابعة الشكايات لفائدة المرتفقين
	3.9 تنظيم الموقع	1.3.9 نماذج وضع الشكايات + صندوق بارز لوضع الشكايات	2.3.9 نماذج وضع الشكايات + حضور عون مدرب على استقبال الشكايات المحددة	3.3.9 نماذج وضع الشكايات +هيئة مكلفة بالشكايات يسهل الاهتداء إليها
	4.9 قنوات إيداع الشكايات	1.4.9 إمكانية توجيه الشكايات عبر البريد	2.4.9 المستوى +1 إمكانية توجيه الشكايات عبر البريد الإلكتروني وعبر عنوان الإلكتروني يتم تحديده	3.4.9 المستوى +2 إمكانية توجيه الشكايات عبر الإنترنت (نموذج عبر الموقع) أو عبر استمارة إلكترونية
	5.9 سند الاستلام	1.5.9 سند استلام نموذج الشكاية الموضوع يسلم من طرف عون الخدمة الذي قام بتسجيل الشكاية وإرسال سند استلام عبر البريد مباشرة بعد استلام شكاية بريدية	2.5.9 المستوى +1 إرسال سند استلام لكل شكاية بالبريد الإلكتروني عبر عنوان إلكتروني مخصص لذلك الغرض.	3.5.9 المستوى +2 إرسال سند استلام عبر البريد الإلكتروني عند التوصل بأي شكاية باستعمال الاستمارة الإلكترونية أو بواسطة تطبيق الهاتف المحمول

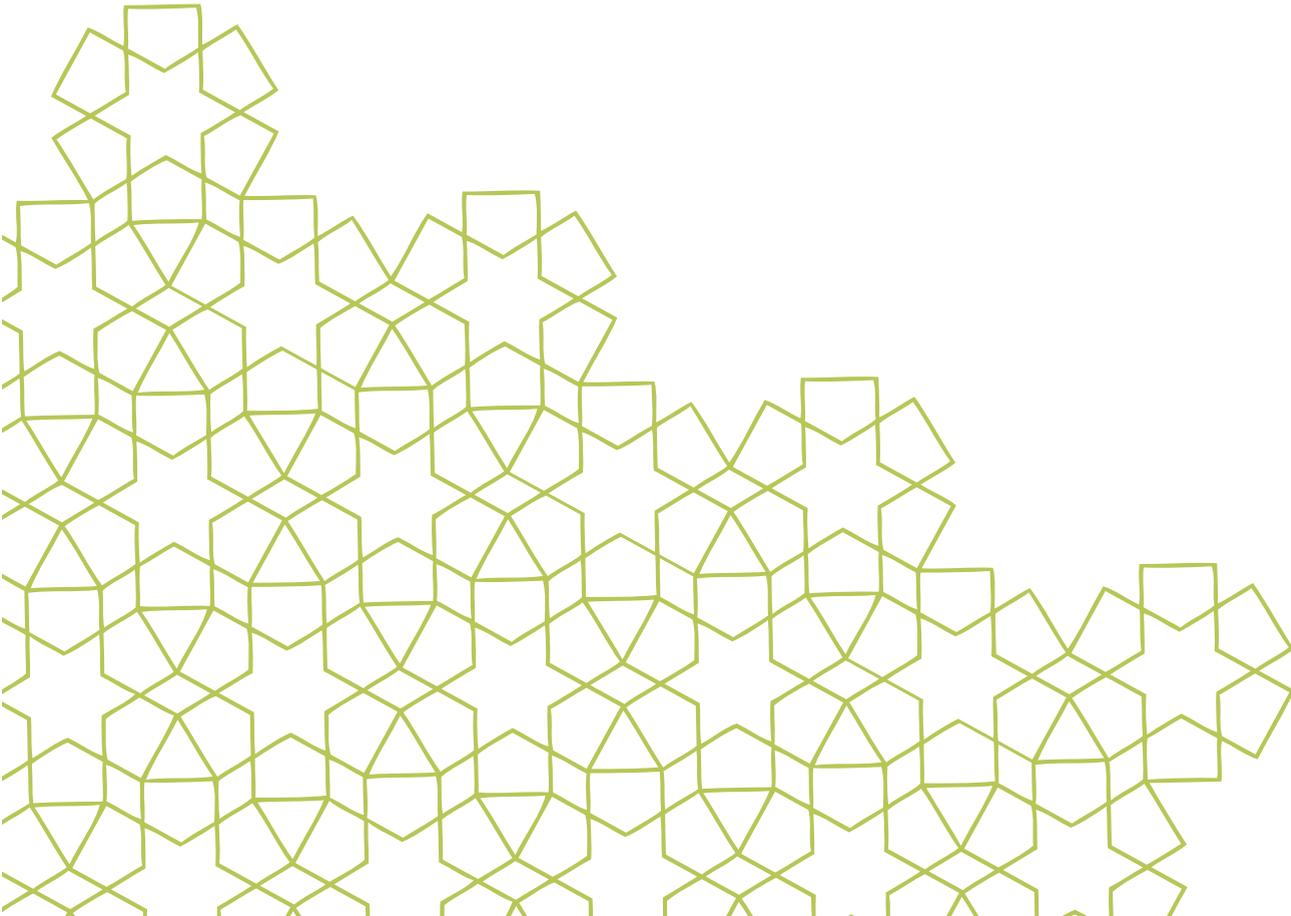
الإطار المرجعي للاستقبال

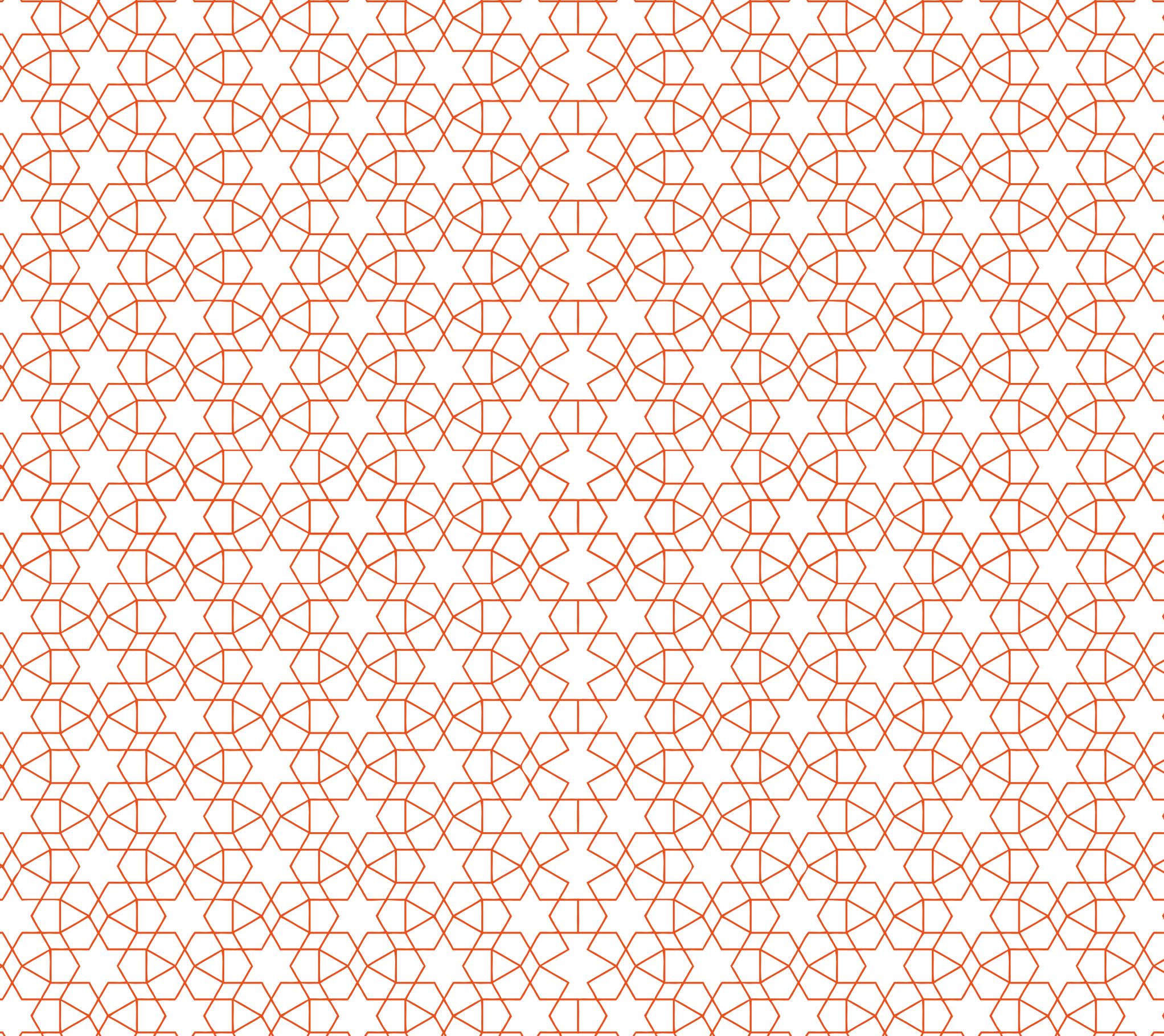
الالتزام رقم 10: نغير الاهتمام لمقترحاتكم في إطار التحسين المستمر لخدماتنا

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «الأفضل في فئته»
	1.10 الإصغاء للمرتفقين وتزويدهم بالمعلومات في الموقع	1.1.10 يتم إخبار المرتفقين بشأن الإمكانية المتاحة لهم بتقديم المقترحات	2.1.10 المستوى 1+ المرتفقون الذين يتم استشارتهم في استطلاع الرضا عن الخدمات في الموقع مرة واحدة في السنة على الأقل	3.1.10 المستوى 2+ يتم إخبار المرتفقين بنتائج استطلاعات الرأي المنجزة
	2.10 عملية التحسين المستمر	1.2.10 عملية جمع المقترحات المعلن عنها ومتابعتها	2.2.10 المستوى 1+ خطة العمل السنوية مستقاة من نتائج عملية جمع ومتابعة المقترحات ومن استطلاعات الرأي	3.2.10 المستوى 2+ استطلاع رأي المرتفقين بهدف تحسين الخدمات العمومية وخطة العمل المستقاة من نتائج الاستطلاع
	3.10 التنظيم والردود في الموقع	1.3.1 صندوق المقترحات يسهل الاهتمام إليها	2.3.10 وجود عون يمكن التعرف عليه بسهولة مكلف باستقبال المقترحات وتقديم الشروحات.	3.3.10 مستوى 1 أو 2+ أجوبة فردية على كل مقترح يتم إيداعه من طرف المرتفق (عند الإمكان: أي يكون المرتفق قد ترك بياناته)
	4.10 الإصغاء للمرتفقين وتزويدهم بالمعلومات عبر الانترنت		2.4.10 بإمكان المرتفقين تقديم مقترحاتهم عبر الإنترنت (نموذج للمقترحات)	3.4.10 أجوبة فردية على كل مقترح يتم إيداعه من طرف المرتفق
	5.10 البحوث الاستطلاعية عبر الإنترنت		2.5.10 الاتصال بالمرتفقين في إطار استقصاء لمدى الرضا عن الخدمات عبر الإنترنت مرة كل سنة على الأقل	3.5.10 طرح نتائج استقصاء لمدى الرضا عن الخدمات عبر الإنترنت
	6.10 إجراء بعدي عقب الاتصال			3.6.10 إجراء لتقصي مدى رضا المرتفق بعد كل اتصال

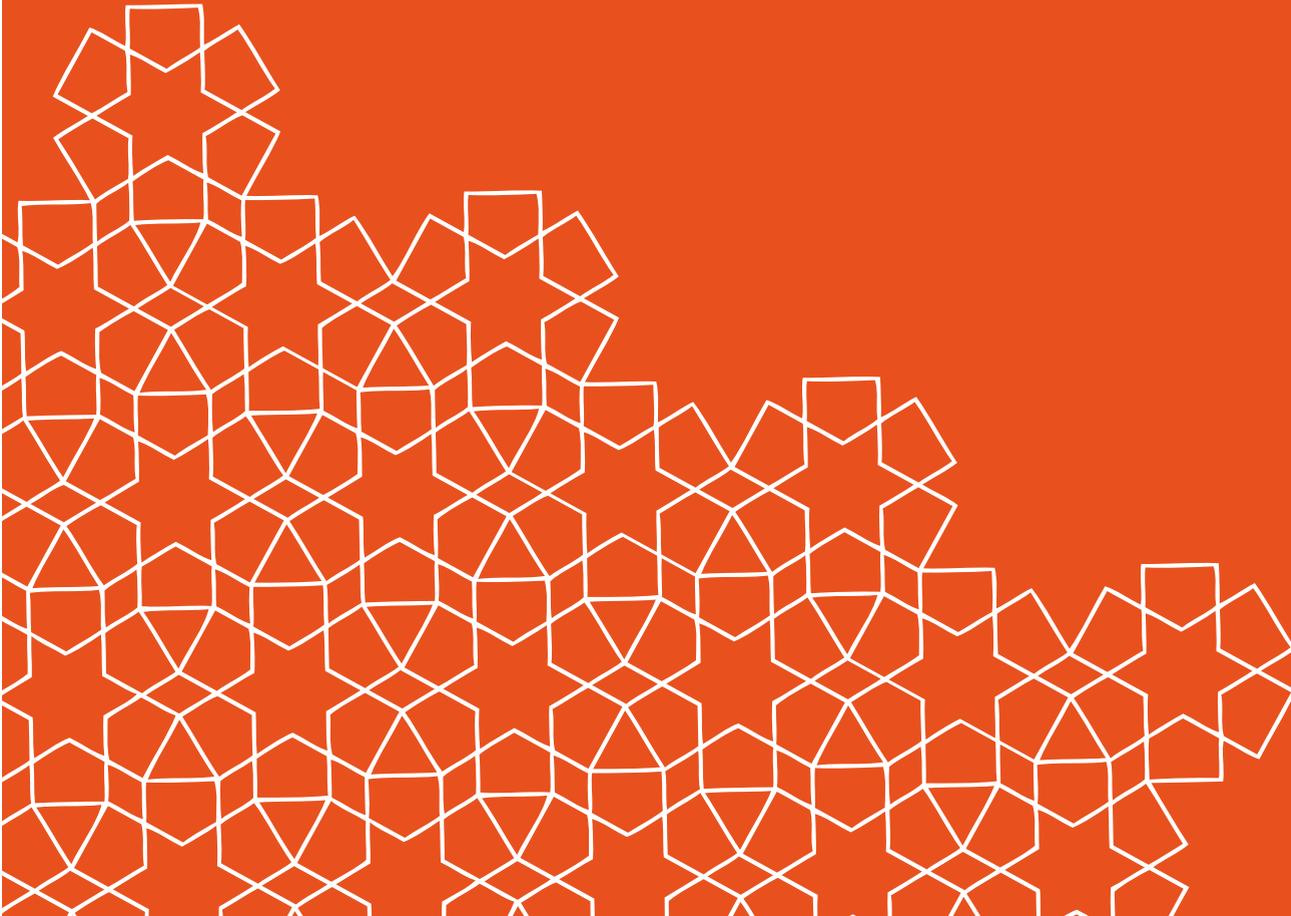


إستقبال أحسن لخدمة أفضل
mieux vous accueillir pour mieux vous servir





الأدوات المنهجية
لتنريل منظومة تحسين
استقبال المرتفقين
بالمرافق العمومية



تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

• السياق العام

تحسين الاستقبال، رافعة لتحديث الإدارة المغربية والاستجابة لانتظارات المواطنين

• تعتبر الحكومة المغربية تحسين استقبال المرتفقين في المرافق العمومية من بين أولوياتها عملاً بمقتضيات الفصل 156 من دستور 2011 الذي يقول :

- "تتلقى المرافق العمومية ملاحظات مرتفقيها، واقتراحاتهم وتظلماتهم، وتؤمن تتبعها"

• ويسعى برنامج الحكومة إلى "إعادة بناء الثقة بين الإدارة والمواطن"، من خلال :

- إيجاد وحدات داخل الإدارات العمومية، تسهر على حسن استقبال المواطن وتزويده بالمعلومات وتلقي شكاياته ومعالجتها "

- توفير خدمات إلكترونية لفائدة الأشخاص والمقاولات والإدارة "

• تندرج استراتيجية وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة في سياق هذا المسعى إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، والذي يمثل المحور الثاني

لخطة الأعمال للفترة ما بين 2014 و 2016.

- تضمنت خطة عمل الوزارة للفترة 2014-2016 تنفيذ 18 مشروعاً مهيكلًا بغرض ترميم الرأسمال البشري وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن في إطار من الحكامة الجيدة.

- يمثل كل من تحسين الاستقبال والإرشاد أحد أولويات خطة الأعمال للفترة 2014-2016.

- يوجد قيد الإعداد مرسوم يتعلق بمعالجة شكايات وتظلمات المواطنين.

- جرى إطلاق مشاريع تهدف إلى تحسين الحكامة وتبسيط المساطر الإدارية وتطوير الإدارة الإلكترونية

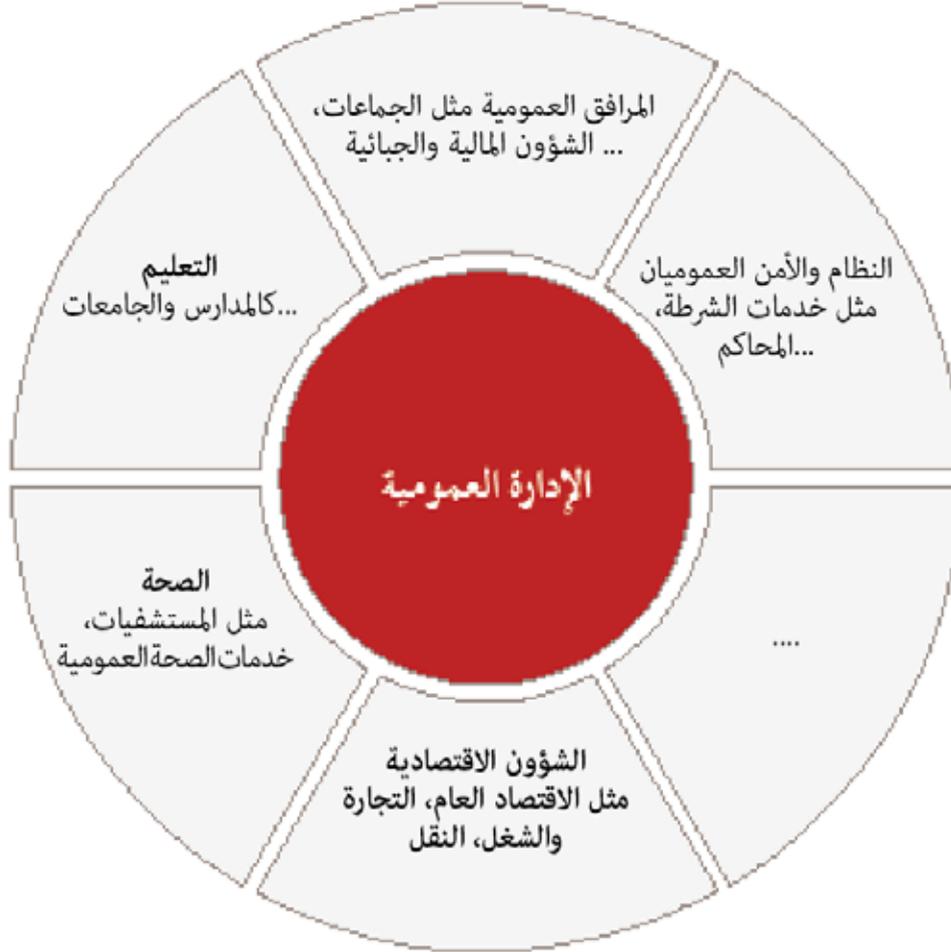
تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

ينطوي تحسين الاستقبال على رهان مزدوج يهم إرساء الثقة وتلميع صورة المرفق العمومي لدى المواطن وهو الرهان الذي تحاول الإدارة رفعه من خلال العديد من المبادرات

- يواجه تحسين الاستقبال في المغرب العديد من التحديات:
 - تيسير الحصول على الخدمات المقدمة وتبسيط معاملات المواطنين؛
 - تقديم صورة أفضل للمرفق العمومي وإعادة عنصر الثقة بين الإدارة والمواطنين؛
 - إن المواطن المغربي الذي يستخدم بالأساس أنماط الاستقبال المادية والخدمات الهاتفية¹، وينظر إلى الإدارة بعين الشك والريبة، لا يُرَجَّح أن يلجأ إلى نمط الاستقبال عبر الإنترنت؛
 - إدارة في حاجة إلى تحسين مرافقها لخدمة مواطنيها على نحو أفضل من حيث الكفاءة والشفافية، والقدرة على الاستجابة وجودة الخدمات، غير أنها ماضية في تطوير خدماتها الإلكترونية في سياق الحكومة الإلكترونية²
- ولرفع هذه التحديات، أطلقت الإدارة المغربية العديد من المبادرات والمشاريع تهدف من خلالها إلى تحديث نفسها وتحسين العلاقة مع المرتفق :
 - البرنامج الوطني لتحسين العلاقة بين الإدارات العمومية ومرتفقيها؛
 - برنامج «حكامة» الذي انطلق في عام 2012، والذي يهدف إلى تعزيز حكمة مفتوحة وشفافة، وتحسين فعالية المرافق العمومية، عن طريق تيسير وصول المواطنين إلى المعلومات، وتكثيف استشارة المواطنين ومشاركتهم وتعميم استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بهدف تقديم خدمة أفضل للمواطنين؛
 - برنامج الإدارة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية) الذي يطمح إلى تعزيز الوصول، وتجميع الخدمات المقدمة للمستخدمين وضمان استمراريتها

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

تختلف الإدارات من حيث طبيعتها ومستوى نضجها، مما يترتب عليه اختلاف في الأولويات فيما يتعلق باستقبال المرتفقين



• الإدارة العامة هي مجموع الهيئات أو الأشخاص المعنويين (الدولة، الجماعات المحلية، والمؤسسات العمومية...) المكلفة بتدبير الأنشطة العمومية ذات المصلحة العامة

- يمكن تقسيمها إلى فئات مختلفة، تقدم خدمات مختلفة تحتاج إلى شروط استقبال متفاوتة في درجاتها

• لا تتميز الإدارات بنفس درجة النضج والتحديث، مما يترتب عنه مستويات استقبال متفاوتة التطور، تنضاف إليها الاختلافات الاجتماعية والاقتصادية واختلاف الاحتياجات حسب مكان إقامة المرتفقين

- في حين تحاول الجماعات الترابية تحسين استقبال مرتفقيها، فإن العديد من الإدارات (مثل المديرية العامة للضرائب) قد انخرطت في برامج لتحديث هياكلها من أجل تحسين الاستقبال وأيضا جودة الخدمة المقدمة

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

• نظرة عامة

ينطلق برنامج "تحسين الاستقبال" من رؤية مشتركة ويعتمد على أدوات معيارية وفاعلين ملتزمين بإنجاح التحول

للسروع في التحول...

- 1 رؤية مشتركة يتقاسمها كافة الفاعلين = ميثاق الاستقبال
- 2 إطار مرجعي يسمح ببيان مستويات الطموح المراد تحقيقها



لأجراً التحول...

- 5 مجموعة أدوات منهجية لتحسين الاستقبال والتي سيتم اختبارها والموافقة عليها بعد تجربتها في مواقع تجريبية

- 6 بارومتر يسمح بتقييم درجة تحسن الاستقبال ورضا المرتفقين

- 7 التصنيف الذي يسمح بتأكيد تحقق الالتزامات



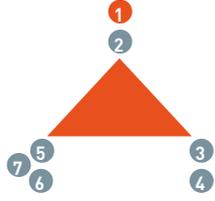
نجاح البرنامج
الوطني لتحسين الاستقبال

لقيادة التحول ...

- 3 رعاية قوية للمشروع وحكامة صارمة على كل المستويات وتعبئة مستدامة لكل الفاعلين
- 4 فريق متفرغ لتنفيذ المشروع مُكوّن تكوينا ملائماً وملتزم بالقيادة العملية للمشروع



تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال



• الميثاق والإطار المرجعي

للشروع في التحول، ميثاق وإطار مرجعي للاستقبال... (3/1)

• الغرض:

يمثل ميثاق الاستقبال في المرافق العمومية وثيقة مرجعية مشتركة بالنسبة لاستقبال المرتفقين في الإدارات العمومية. ويحدد التزامات الإدارة فيما يتصل بتحديد كفاءات استقبال المرتفقين في الإدارات العمومية. وتهم هذه الالتزامات واجبات الإدارات تجاه المرتفقين، وتنطبق على مجموع قنوات الاستقبال المهيكلة حسب مسار المرتفق. إن هذه القاعدة المشتركة بشأن جودة الاستقبال داخل المرافق العمومية تمت صياغتها بشكل يسمح لكل قطاع بإضافة الإجراءات التي لا تدخل ضمن نطاق هذا الميثاق والتي يراها مناسبة لخصوصيته المهنية، وذلك في أفق تحسين الخدمة المقدمة للمرتفقين.

• الأهداف:

يهدف الميثاق إلى تعزيز عنصر الثقة بين المرتفقين والإدارة من خلال النهوض بثقافة استقبال المواطنين والاستماع إليهم و استيفاء انتظاراتهم وتيسير وصولهم إلى المرافق العمومية. كما يسعى إلى إعطاء المرتفقين ضمانات بشأن ظروف استقبالهم داخل المرافق العمومية.

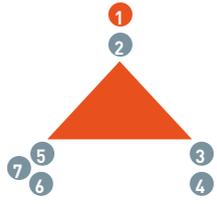
• مجال التطبيق:

ينطبق هذا الميثاق على جميع الهيئات التي تُقدم خدمة عمومية (إما مباشرة أو عن طريق تفويضها للغير):

- الإدارات العمومية
- الجماعات الترابية
- المؤسسات العمومية
- المؤسسات المسيرة للمرافق العمومية

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

للشروع في التحول، ميثاق وإطار مرجعي للاستقبال... (3/2)



التركيز على التزامات الإدارات تجاه المرتفقين

1



هيكلية الالتزامات تبعا لمسار المرتفق

2



معالجة جميع قنوات استقبال المرتفقين

3



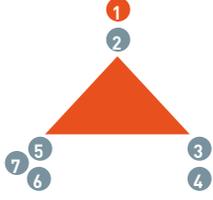
صياغة التزامات ملموسة موجهة نحو النتائج ومُرفقة بمؤشرات

4

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

للشروع في التحول، ميثاق وإطار مرجعي للاستقبال... (3/3)

عشرة التزامات اتجاه المرتفقين

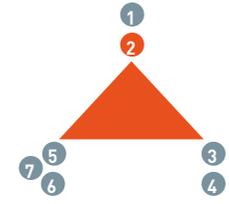


- 1. الولوج :** نسهل لكم الولوج إلى المرافق العمومية
- 2. الاعلام :** نزودكم بالمعلومات الضرورية للحصول على الخدمات العمومية
- 3. التوجيه :** نوجهكم نحو المصلحة المختصة
- 4. الإنصاف :** نضمن لكم الإنصاف فيما يتعلق بالوصول إلى المرافق العمومية والحصول على الخدمات
- 5. العناية بالطلبات:** نضمن لكم العناية بطلباتكم
- 6. المجاملة اللباقة:** نتعامل معكم بكل لطف ومهنية
- 7. السرية :** نضمن لكم سرية المعلومات المتبادلة
- 8. الراحة:** نضمن لكم الأمن والراحة داخل المرافق العمومية
- 9. الشكايات:** نحصر على أخذ شكاياتكم بعين الاعتبار
- 10. الإصغاء :** نغير الاهتمام لمقترحاتكم في إطار التحسين المستمر لخدماتنا.

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

لإحداث التحول، ميثاق وإطار مرجعي للاستقبال... (3/2)

المبادئ الموجهة للإطار المرجعي لتحسين الاستقبال



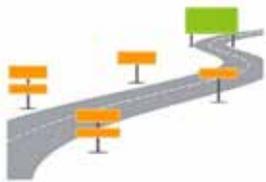
1 ينبغي أن ينبثق الإطار المرجعي من الميثاق



2 ينبغي أن يضم الإطار المرجعي مجموع الرافعات التنفيذية (العمليات، التنظيم، التجهيزات،...) الواجب إعمالها للوفاء بالتزامات الميثاق



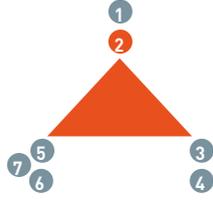
3 ينبغي أن يكون منظما حسب قناة الاستقبال: مادية، هاتفية (رسائل قصيرة)، بريد، بريد إلكتروني وإنترنت



4 ينبغي ربط وسائل التنفيذ مع مختلف مستويات النضج (العادي، المتقدم، المتميز)

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

إحداث التحول، ميثاق وإطار مرجعي للاستقبال... (3/3)



3
مستويات تحسين

الالتزام رقم 1: نسهل لكم الوصول إلى المرافق العمومية

التزام الميثاق

القناة	الوسيلة	المستوى 1: «المقبول العادي»	المستوى 2: «المتقدم»	المستوى 3: «التميز»
1.1 لوحات إرشادية	1.1.1 لوحات إرشادية مرئية للإدارة ويعدد كاف على مسافة 100 متر *	2.1.1 لوحات إرشادية مرئية للإدارة ويعدد كاف على مسافة 500 متر *	3.1.1 لوحة إرشادية مرئية للإدارة ويعدد كاف على مستوى الشوارع الرئيسية وعلى اللوحات الإعلانية للجماعة *	
2.1 لوحات إرشادية خارجية مثبتة على الواجهة	1.1.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومقروءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغة العربية	2.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومقروءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغتين العربية والفرنسية	3.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومضاءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغات العربية الفرنسية والأمازيغية	
3.1 مدخل الموقع	1.3.1 مدخل واضح للموقع (مميز عن باقي المبنى)	2.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الاهتداء إليه من مختلف نقط الدخول إلى المبنى (مدخل على مستوى الولوج الوحيد للمبنى أو لوحات تُشير إلى المدخل عند مختلف نقط الولوج للمبنى)	3.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الاهتداء إليه من مختلف نقط الدخول إلى المبنى مخصص للمرتفقين (مميز عن مدخل الموظفين، الممونين، إلخ...)	
4.1 نوعية الأبواب	1.4.1 أبواب الدخول حسب المعايير (حجم الأبواب حسب حجم التردد)، يدوية و مواد غير شفافة	2.4.1 أبواب الدخول حسب المعايير، يدوية وزجاجية (أبواب عادية أو أبواب دوارة)	3.4.1 أبواب الدخول بمواصفات أوتوماتيكية وزجاجية (انزلاقية أو دوارة)	
5.1 الأشخاص محدودو الحركة	1.5.1 عدم وجود تفاوت بين مستوى الأرضية داخل وخارج المبنى أو توفير ممر لدخول الأشخاص محدودو الحركة في حال التفاوت	2.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبنى (الاستقبال والخدمات) أو توفير ممر وفق معايير لولوج الأشخاص محدودو الحركة في حال وجود تفاوت في المستوى	3.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبنى (الاستقبال والخدمة) أو توفير مصعد متاح لاستعمال الأشخاص محدودو الحركة في حال وجود اختلاف في المستوى	
6.1 قنوات التواصل	1.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف	2.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف، وموقع الإنترنت والبريد الإلكتروني	1.6.3 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف وموقع الإنترنت والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وتطبيقات الهاتف المحمول وعبر مواقع التواصل الاجتماعي	
7.1 المواقف			1.7.1 مواقف حسب المعايير لفائدة سيارات المرتفقين، وأماكن للوقوف مخصصة للأشخاص محدودو الحركة	
8.1 تمديد أوقات العمل			1.8.1 تمديد أوقات العمل لتناسب الحاجيات الخاصة للمرتفقين (مثلا: المغاربة القاطنين بالخارج، الموظفون أواخر الشهر، إلخ...)*	
9.1 المداومة			1.9.1 المداومة خارج المقر الرئيسي وفي المناطق الوعرة الوصول (مثلا: القوافل التي تنتقل إلى المناطق القروية)*	

مجموع الوسائل حسب مستوى النضج

وسائل مختلفة لكل التزام

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

الالتزام رقم 1 : نسهل لكم الوصول إلى المرافق العمومية

القناة	الوسيلة	المستوى 1: «المقبول العادي»	المستوى 2: «المتقدم»	المستوى 3: «التميز»
	1.1 لوحات إرشادية	1.1.1 لوحات إرشادية مرئية للإدارة وبعدهد كاف على مسافة 100 متر *	2.1.1 لوحات إرشادية مرئية للإدارة وبعدهد كاف على مسافة 500 متر*	3.1.1 لوحة إرشادية مرئية للإدارة وبعدهد كاف على مستوى الشوارع الرئيسية وعلى اللوحات الاعلانية للجماعة*
	2.1 لوحات إرشادية خارجية مثبتة على الواجهة	1.1.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومقروءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغة العربية	2.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومقروءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغتين العربية والفرنسية	3.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومضاءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغات العربية الفرنسية والأمازيغية
	3.1 مدخل الموقع	1.3.1 مدخل واضح للموقع (مميز عن باقي المبني)	2.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الاهتداء إليه من مختلف نقط الدخول إلى المبني (مدخل على مستوى الولوج الوحيد للمبني أو لوحات تُشير إلى المدخل عند مختلف نقط الولوج للمبني)	3.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الاهتداء إليه من مختلف نقط الدخول إلى المبني مخصص للمرتفقين (مميز عن مدخل الموظفين، الممونين، إلخ...)
	4.1 نوعية الأبواب	1.4.1 أبواب الدخول حسب المعايير (حجم الأبواب حسب حجم التردد)، يدوية و مواد غير شفافة	2.4.1 أبواب الدخول حسب المعايير، يدوية وزجاجية (أبواب عادية أو أبواب دوارة)	3.4.1 أبواب الدخول بمواصفات أوتوماتيكية وزجاجية (انزلاقية أو دوارة)
	5.1 الأشخاص محدودو الحركة	1.5.1 عدم وجود تفاوت بين مستوى الأرضية داخل وخارج المبني أو توفير ممر لدخول الأشخاص محدودو الحركة في حال التفاوت	2.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبني (الاستقبال والخدمات) أو توفير ممر وفق معايير لولوج الأشخاص محدودو الحركة في حال وجود تفاوت في المستوى	3.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبني (الاستقبال والخدمة) أو توفير مصعد متاح لاستعمال الأشخاص محدودو الحركة في حال وجود اختلاف في المستوى
	6.1 قنوات التواصل	1.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف	2.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف، وموقع الإنترنت والبريد الإلكتروني	1.6.3 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف وموقع الإنترنت والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وتطبيقات الهاتف المحمول وعبر مواقع التواصل الاجتماعي
	7.1 المواقف			1.7.1 مواقف حسب المعايير لفائدة سيارات المرتفقين، وأماكن للوقوف مخصصة للأشخاص محدودو الحركة
	8.1 تمديد أوقات العمل			1.8.1 تمديد أوقات العمل لتناسب الحاجيات الخاصة للمرتفقين (مثلا: المغاربة القاطنين بالخارج، الموظفين أواخر الشهر، إلخ...)*
	9.1 المتابعة			1.9.1 المتابعة خارج المقر الرئيسي وفي المناطق الوعرة الوصول (مثلا: القوافل التي تنتقل إلى المناطق القروية)*

* الوسائل التي تستوجب التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة/ المواقع أو الفاعلين

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

الالتزام رقم 2: نزودكم بالمعلومات الضرورية للحصول على الخدمات العمومية

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.2 الإعلان الخارجي في الموقع	1.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقروء لبيانات الاتصال ومواعيد الافتتاح	2.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقروء لبيانات الاتصال ومواعيد الافتتاح، أوقات ذروة إقبال المرتفقين على الإدارة وقائمة بالخدمات الرئيسية المقدمة والإجراءات عند الاقتضاء	3.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقروء لبيانات الاتصال ومواعيد الافتتاح، أوقات ذروة إقبال المرتفقين على الإدارة وقائمة بالخدمات الرئيسية المقدمة والإجراءات المتصلة بها واللوحه الخاصة بالإدارة (عناوين أهم المصالح العمومية للجماعة أو المقاطعة)*
	2.2 الإعلان الخارجي في الموقع - لوحة إلكترونية			3.2.2 لوحة إعلان إلكترونية خارج الموقع
	3.2 الإعلان الخارجي في الموقع			3.3.2 الإعلان عن المرافق الإدارية للجماعة/المقاطعة (قائمة مختلف المرافق العمومية وخريطة الوصول إليها) عن طريق استخدام وسائل النقل العمومية (محطات القطر، الطرامواي وحافلات النقل)*
	4.2 الإعلان الداخلي	1.4.2 إعلان داخلي واضح ومقروء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة على الورق (ملصقات حائطية)	2.4.2 إعلان داخلي واضح ومقروء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة على شاشات معلوماتية	3.4.2 إعلان داخلي واضح ومقروء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة في أكشاك المعلومات والتوجيه التفاعلي متاحة أمام المرتفقين.
	5.2 كتيبات المعلومات	1.5.2 كتيبات واضحة ومقروءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة تعطى للمرتفقين من قبل أعوان الخدمة.	2.5.2 كتيبات واضحة ومقروءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة تعطى للمرتفقين من قبل أعوان الاستقبال.	3.5.2 كتيبات واضحة ومقروءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة متاحة على الرفوف المخصصة للمطويات والكتيبات الإعلامية
	6.2 إتاحة المعلومات على مختلف القنوات	1.6.2 جهاز الرد الآلي على المكالمات، يعمل خارج أوقات الخدمة، يُعطي معلومات تخص بيانات الاتصال ومواعيد عمل الإدارة	2.6.2 المستوى 1+ وضع بيانات الاتصال على الشبكة، خريطة الموقع، الخدمات المساعدة في تحديد الموقع، مواعيد العمل، مواعيد الذروة في العمل، الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة، (الفضاء المخصص للأسئلة)	3.6.2 المستوى 2 + المعلومات المحيطة والمتناسقة عبر كافة القنوات/وسائط الإعلام العمومية بما في ذلك مواقع الإنترنت الأخرى (...service-public.ma) مع إمكانية إعادة توجيه (روابط إنترنت)*
	7.2 المطبوعات	2.7.1 المطبوعات متاحة على مستوى الموقع	2.7.2 المستوى 1+ مطبوعات يتم تحميلها عبر الإنترنت	3.7.2 المستوى 2+ مطبوعات يمكن تعبئتها وتسجيلها وطبعها عبر الإنترنت.

* الوسائل التي تستوجب التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة/ المواقع أو الفاعلين

1. العنوان المكاني ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني إذا لزم الأمر.

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

الالتزام رقم 3: نوجهكم نحو المصلحة المختصة

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.3 فضاء الاستقبال والتوجيه	1.1.3 فضاء الاستقبال والتوجيه يسهل الاهتمام إليه بمجرد اجتياز البوابة ويتضمن: - لوحة مكتوب عليها «الاستقبال» - منضدة الاستقبال وفق المعايير، في وضعية جلوس أو وقوف حسب طبيعة التواصل مع المرتفقين	2.1.3 المستوى 1 + شبك يستجيب لمعايير الولوج بالنسبة للأشخاص محدودوي الحركة	3.1.3 المستوى 2 شريط إرشاد أرضي من مدخل المرفق حتى فضاء الاستقبال
	2.3 عون الاستقبال	1.2.3 عون الاستقبال مكون في إدارة العلاقات مع المرتفقين والجواب على الأسئلة العامة المتصلة بالخدمات المقدمة وقادر على توجيههم نحو المصالح العمومية الأخرى للجماعة/المقاطعة*	2.2.3 المستوى 1 + إمكانية اتصال أعوان الاستقبال بأعوان الخدمة (عبر قنوات متعددة) للإجابة على أسئلة معينة	3.2.3 المستوى 2 * عون استقبال «المُرشد»: يستقبل المرتفقين ويتنقل معهم قصد توجيههم.
	3.3 تشوير - المحتوى	1.3.3 تشوير داخلي واضح ومقروء وسهل الفهم يُشير إلى وجهات مختلف المصالح باللغة العربية	2.3.3 تشوير داخلي واضح ومقروء وسهل الفهم يُشير إلى وجهات مختلف المصالح ويصف الخدمة المعنية، باللغتين العربية والفرنسية	3.3.3 تشوير داخلي واضح ومقروء وسهل الفهم يُشير إلى وجهات مختلف المصالح ويصف الخدمة المعنية، باللغتين العربية والفرنسية والأمازيغية
	4.3 تشوير موحد		2.4.3 تشوير داخلي موحد من حيث أماكن التثبيت (الارتفاع)	3.4.3 تشوير داخلي موحد من حيث أماكن التثبيت والشكل (نوعية الخط، الألوان، حجم الأحرف...)
	5.3 فصل الفضاءات	1.5.3 فصل فضاءات المرتفقين عن تلك المخصصة للموظفين من خلال وضع لوحات إرشادية	2.5.3 فصل فضاءات المرتفقين عن تلك المخصصة للموظفين من خلال وضع لوحات إرشادية ومن خلال وسائل الفصل المادية (الأبواب، الحواجز)	3.5.3 فصل فضاءات المرتفقين عن تلك المخصصة للموظفين من خلال وضع لوحات إرشادية ومن خلال وسائل الأنظمة الإلكترونية لمراقبة الدخول (البطاقات)
	6.3 التوجيه عبر الهاتف	1.6.3 عون استقبال المكالمات الهاتفية مكون في تدبير العلاقة مع المرتفقين والرد على الأسئلة المتداولة المتعلقة بالخدمات المقدمة	2.6.3 الجهاز التفاعلي الصوتي المجاني، سريع وباللغتين (العربية والفرنسية)	3.6.3 الجهاز التفاعلي الصوتي المجاني، سريع وبثلاث لغات (العربية والفرنسية والأمازيغية) مع الإفادة بوقت الانتظار المتوقع
	7.3 التوجيه عبر الإنترنت		2.7.3 تصميم موقع الإنترنت بشكل بسيط بفضل بنية قائمة على نوعية المرتفقين وحسب الحاجيات	3.7.3 إيجار مبسط على موقع الإنترنت من خلال مساعد افتراضي يعين على ذلك

* الوسائل التي تستوجب التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة/ المواقع أو الفاعلين

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

الالتزام رقم 4: نضمن لكم الإنصاف فيما يتصل بالوصول إلى المرافق العمومية والحصول على الخدمات

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.4 صفوف الانتظار	1.1.4 صفوف الانتظار منظمة دون الاعتماد على وسيلة إلكترونية: صفوف انتظار محددة أو تذاكر مرقمة والنداء على الأرقام من طرف العون	2.1.4 صفوف انتظار منظمة بواسطة جهاز إلكتروني يسهل الاهتمام إليه ويضم: • موزع للتذاكر متعدد الخدمات (عند الاقتضاء) : وتشتمل التذاكر على الأقل على التاريخ والساعة ورقم الترتيب • لوحة تُظهر الأرقام التي ينادى عليها	3.1.4 المستوى 2+ الإشارة إلى وقت الانتظار المتوقع على كل تذكرة + نداء صوتي على الأرقام من طرف أعوان الخدمة + تدبير استباقي لصفوف الانتظار (إعادة توجيه الوافدين، فتح شبابيك إضافية...)
	2.4 العناية بالأشخاص محدودي الحركة	1.2.4 إعلانات التذكير بالأولوية (تحديد فئة المرتهقين ذوي الأولوية: الأشخاص محدودي الحركة)	2.2.4 المستوى 1 + الشبابيك / مكاتب الخدمات تحترم معايير الولوج الخاصة بالأشخاص محدودي الحركة	3.2.4 المستوى 2 + العناية الخاصة بالمرتهقين من الأشخاص في وضع الإعاقة أو صعوبة (عون متدرب على التعامل مع مختلف أشكال الإعاقة والصعوبات)
	3.4 المواعيد			3.3.4 النظام القبلي للحصول على المواعيد
	4.4 تصنيف المرتهقين			3.4.4 تصنيف المرتهقين (باستثناء الأشخاص محدودي الحركة والمعاقين) وتخصيص شبابيك لبعض أصناف المرتهقين حسب نوع الخدمة المقدمة (مثال: المؤثقون، الشركات...)
	5.4 موقع الإنترنت متعدد اللغات		2.5.4 موقع إنترنت باللغتين العربية والفرنسية	3.5.4 موقع إنترنت باللغات الثلاث العربية الفرنسية والأمازيغية
	6.4 موقع الإنترنت باللغات الأجنبية			3.6.4 موقع إنترنت باللغات الثلاث العربية الفرنسية والأمازيغية والإنجليزية وغيرها من اللغات الأجنبية الأخرى حسب الخدمات العمومية المقترحة (مثال: الخدمات المقدم للمستثمرين الأجانب، للمقيمين الأجانب...)

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

الالتزام رقم 5: نضمن لكم العناية بطلباتكم

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.5 مهام عون الاستقبال	1.1.5 عون استقبال موجود بشكل دائم أثناء مواعيد العمل وقادر على تزويد المرتفق بكافة المعلومات الضرورية	2.1.5 المستوى 1 + عون يتم تعيينه لمراقبة اكتمال ملف المرتفق داخل فضاء الاستقبال	3.1.5 المستوى 2 + توسيع صلاحيات الهيئة المكلفة بالاستقبال (استلام الملفات ومنح سند الاستلام وكذا تقديم الخدمة العادية السريعة) إذا كان في الإمكان وحسب الشروط (نظام معلومات، إلخ...)
	2.5 سند الاستلام - عبر البريد		2.2.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل مراسلة	3.2.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل مراسلة، تُثبت فيه مدة معالجة الطلب
	3.5 سند الاستلام - عبر الإنترنت		2.3.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل رسالة عبر البريد الإلكتروني	3.3.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل رسالة عبر البريد الإلكتروني تفيد مهدة معالجة الطلب

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

الالتزام رقم 6: نتعامل معكم بكل لطف ومهنية

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.6 هندام الأعوان	1.1.6 هندام لائق لأعوان الاستقبال وحمل البطاقة التعريفية	2.1.6 هندام موحد لأعوان الاستقبال (يُسَهَّل التعرف عليهم) وحمل البطاقة التعريفية	3.1.6 هندام موحد لأعوان الاستقبال (يُسَهَّل التعرف عليهم) وحملهم لبطاقة اسمية (مثلا: «أحمد في خدمتكم»)
	2.6 تدريب الأعوان في الموقع	1.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار)	2.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدبير النزاعات (المرتفقون العنيفون)	3.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدبير النزاعات (المرتفقون العنيفون) ومنخرطون في الآليات التحفيزية للموارد البشرية (التقييم، الرواتب المختلفة...)
	3.6 مسرد المصطلحات في الموقع	1.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغة العربية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل	2.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغتين العربية والفرنسية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل	3.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل
	4.6 لوحات لباقة مجاملة	1.4.6 لوحات لتحسيس المرتفقين على حسن التصرف واللباقة باللغة العربية	2.4.6 لوحات لتحسيس المرتفقين على حسن التصرف واللباقة بالعربية والفرنسية	3.4.6 لوحات لتحسيس المرتفقين على حسن التصرف واللباقة بالمجاملة باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية
	5.6 تدريب الأعوان على التكلم بالهاتف	1.5.6 أعوان الهاتف مدربون على أدبيات الاستقبال (فن الحوار)	2.5.6 أعوان الهاتف مدربون على أدبيات الاستقبال (فن الحوار) وتدبير النزاعات (المرتفقون ذوو الطباع الصعبة)	3.5.6 أعوان الهاتف مدربون على أدبيات الاستقبال (فن الحوار) وتدبير النزاعات (المرتفقون ذوو الطباع الصعبة) ومنخرطون في الآليات التحفيزية للموارد البشرية (التقييم، الرواتب المتغيرة...)
	6.6 مسرد المصطلحات الخاصة بالهاتف	1.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغة العربية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل	2.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغتين العربية والفرنسية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل	3.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل
	7.6 ممارسات التسيير	1.7.6 تدبير الهيئة المسؤولة على تحسين خدمة الاستقبال (أداء خدمة الاستقبال مدرج ضمن الأهداف)	2.7.6 المستوى 1+ مسؤول مكلف بتحسين خدمة الاستقبال + إعداد خطة تحسين الخدمة وتتبع تنفيذها	3.7.6 المستوى 2+ التنافس بين الفرق حسب نتائج الاستقبال والمعايير* التردد السنوي على الأقل : تعميم نتائج استطلاعات رضا المرتفقين، الاطلاع على نتائج وتجارب الإدارات الأخرى...)

*الوسائل التي تستوجب التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة/ المواقع أو الفاعلين

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

الالتزام رقم 7: نضمن لكم سرية المعلومات المتبادلة

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.7 تدير الفضاء	1.1.7 وضع تشوير أرضي لضمان الخصوصية واحترام مسافة دنيا بين الشبابيك/مكاتب الخدمة	2.1.7 المستوى 1 + أنصاف جدران بين الشبابيك	3.1.7 المستوى 2+ مكاتب معزولة لفائدة المرتفقين ذوي الاحتياجات الخاصة أو في بعض المصالح الاجتماعية الحساسة
	2.7 المساطر في الموقع	1.2.7 إخبار المرتفقين في الموقع بحقوقهم بشأن جمع البيانات الخاصة بهم وتغييرها والوصول إليها وحذفها	2.2.7 المستوى 1+ أعوان في الموقع مدربون على المتطلبات والممارسات الجيدة فيما يتعلق بحماية المعلومات	3.2.7 المستوى 2+ مسطرة تقديم الشكايات في حالات إفشاء المعلومات
	3.7 إحالة الوثائق			3.3.7 إحالة الوثائق السرية داخل أظرفة مغلقة
	4.7 المساطر عبر الهاتف		2.4.7 أعوان العمليات عبر الهاتف مدربون على المتطلبات والممارسات الجيدة فيما يتعلق بحماية المعلومات	3.4.7 المستوى 2+ مسطرة تقديم الشكايات في حالات إفشاء المعلومات
	5.7 المساطر عبر الإنترنت		2.5.7 إخبار المرتفقين عبر الإنترنت بحقوقهم بشأن جمع البيانات الخاصة بهم وتغييرها والوصول إليها وحذفها و أمن البيانات المتبادلة عبر الإنترنت (كلمة السر، تشفير، الوصول للمعلومات، الحفظ، إمكانية تتبع مسار البيانات المتبادلة...)	3.5.7 المستوى 2+ مسطرة تقديم الشكايات في حالات إفشاء المعلومات

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

الالتزام رقم 8: نضمن لكم الراحة داخل المرافق العمومية (1/2)

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.8 عون الأمن	1.1.8 تواجد عون مكلف بأمن الموقع ومدرّب على خدمة الاستقبال	2.1.8 المستوى +1 مراقبة المرتفقين عند مدخل الموقع (فتح الحقائق)	3.1.8 المستوى +2 عون أمن مجهز بآلة محمولة للكشف عن المعادن
	2.8 تجهيزات الأمن	1.2.8 احترام المقتضيات القانونية فيما يتعلق بتجهيزات أمن المباني التي تستقبل العموم (آلات إطفاء الحريق...)	2.2.8 المستوى +1 كاميرات لمراقبة الموقع	3.2.8 المستوى +2 البوابات الأمنية : الكشف عن المعادن وسكّانير لتفتيش الحقائب والأمتعة
	3.8 الإجراءات الأمنية	1.3.8 الإعلان عن الإجراءات الأمنية حسب المقتضيات الأمنية المعمول بها (إجراءات الإخلاء في حال الحريق...)	2.3.8 أعوان مدربون على الإجراءات الأمنية (الإخلاء، استخدام آلات الإطفاء...)	3.3.8 إجراء تداريب وهمية للعمليات الاستعجالية على نحو دوري (مرة في السنة على الأقل)
	4.8. تجهيزات فضاء الانتظار	1.4.8 فضاء الانتظار يسهل الاهتمام إليه ويحتوي على : - صورة لصاحب الجلالة - مقاعد أو كراسي حسب المعايير وبعدهد كاف - ساعة مرئية ومشتغلة - سلة نفايات نظيفة يتم تفريغها بشكل منتظم - لوحة منع التدخين - ملصقات تحسيسية للمرتفقين بشأن احترام قواعد النظافة	2.4.8 المستوى +1 : - وسائل الراحة (نباتات، لوحات تشكيلية...) - فضاء حر بالنسبة للأشخاص على المقاعد المتحركة - نقاط ماء الشرب ذاتية الاستعمال - لوحات تدعو إلى الحفاظ على الهدوء - آلة تصوير الوثائق بمقابل مادي - فضاء للصلاة	3.4.8 المستوى +2 : - موزع أوتوماتيكي للقهوة بمقابل مادي - موزع أوتوماتيكي للمرطبات / المأكولات بمقابل مادي - صحف مجانية أو للبيع - فضاء مخصص للأطفال - شاشة لعرض الإجراءات والمعلومات الضرورية - شبائيك بنكية أوتوماتيكية - غرف للتصوير بمقابل مادي - أثاث قابل للتحويل (مرونة التهيئة) - الولوج للإنترنت المشبك أو اللاسلكي

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

الالتزام رقم 8: نضمن لكم الأمن والراحة داخل المرافق العمومية (2/2)

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	5.8 المرافق الصحية	8.5.8 مرافق صحية خاصة بالمرتفقين حسب المعايير، منفصلة الرجال/النساء ويسهل الالتهاء إليها	2.4.8 المستوى 1+ المرافق الصحية للأشخاص محدودي الحركة حسب المعايير ويسهل الالتهاء إليها	3.4.8 المستوى 2+ فضاء تغيير الحفاظات للرضع
	6.8 التهوية/ التكييف	8.6.8 موقع يتوفر على نوافذ وفتحات تسمح بتهويته	2.4.8 المستوى 1+ موقع يتوفر على نظام للتهوية حسب المعايير ومصمم بحيث يمنح الراحة للمرتفقين	3.4.8 المستوى 2+ موقع يتوفر على نظام للتكييف حسب المعايير ومصمم بحيث يمنح الراحة للمرتفقين (ضبط درجة الحرارة في الصيف والشتاء)
	7.8 الإنارة	8.7.8 موقع يتوفر على إنارة حسب المعايير	2.4.8 المستوى 1+ إنارة مصممة لتوفير إصرار مريح للمرتفقين	3.4.8 المستوى 2+ تشوير ضوئي داخل الفضاءات على نحو يثير انتباه المرتفقين إلى ملصقات المعلومات ولوحات التواصل
	8.8 المعالجة الصوتية			3.8.8 المعالجة الصوتية للفضاء بهدف تخفيض الضجيج الصوتي (زجاج مزدوج، الجدران العازلة، تغطية أرضية ماصة...)
	9.8 صيانة الأجهزة	8.9.8 صيانة تجهيزات فضاء الاستقبال (عقد الصيانة الفنية)	2.4.8 المستوى 1+ تجديد أجهزة فضاء الاستقبال على نحو منتظم	3.4.8 المستوى 2+ تجهيزات استقبال من الجيل الجديد

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

الالتزام رقم 9: نحرص على أخذ شكاياتكم بعين الاعتبار

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
	1.9 إعلام المرتفقين	1.1.9 يتم إخبار المرتفقين بشأن الإمكانية المتاحة لهم لتقديم الشكايات	2.1.9 المستوى 1+ يتم إخبار المرتفقين بشأن آجال التوصل بالجواب على الشكايات	3.1.9 المستوى 2+ يتم إخبار المرتفقين بالاحصائيات المرتبطة بالشكايات (مبدأ الشفافية)
	2.9 المساطر والأنظمة المعلوماتية	1.2.9 مسطرة استقبال ومعالجة الشكايات المعلنة	2.2.9 المستوى 1+ نظام معلوماتي يساعد في معالجة الشكايات	3.2.3 المستوى 2+ بوابة تفاعلية لمتابعة الشكايات لفائدة المرتفقين
	3.9 تنظيم الموقع	1.3.9 نماذج وضع الشكايات + صندوق بارز لوضع الشكايات	2.3.9 نماذج وضع الشكايات + حضور عون مدرب على استقبال الشكايات المحددة	3.3.9 نماذج وضع الشكايات +هيئة مكلفة بالشكايات يسهل الاهتداء إليها
	4.9 قنوات إيداع الشكايات	1.4.9 إمكانية توجيه الشكايات عبر البريد	2.4.9 المستوى 1+ إمكانية توجيه الشكايات عبر البريد الإلكتروني وعبر عنوان الإلكتروني يتم تحديده	3.4.9 المستوى 2+ إمكانية توجيه الشكايات عبر الإنترنت (نموذج عبر الموقع) أو عبر استمارة إلكترونية
	5.9 سند الاستلام	1.5.9 سند استلام نموذج الشكاية الموضوع يسلم من طرف عون الخدمة الذي قام بتسجيل الشكاية وإرسال سند استلام عبر البريد مباشرة بعد استلام شكاية بريدية	2.5.9 المستوى 1+ إرسال سند استلام لكل شكاية بالبريد الإلكتروني عبر عنوان إلكتروني مخصص لذلك الغرض.	3.5.9 المستوى 2+ إرسال سند استلام عبر البريد الإلكتروني عند التوصل بأي شكاية باستعمال الاستمارة الإلكترونية أو بواسطة تطبيق الهاتف المحمول

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

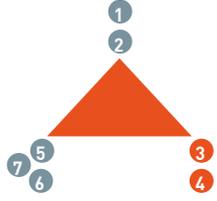
الالتزام رقم 10: نغير الاهتمام لمقترحاتكم في إطار التحسين المستمر لخدماتنا

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»	المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «الأفضل في فئته»
	1.10 الإصغاء للمرتفقين وتزويدهم بالمعلومات في الموقع	1.1.10 يتم إخبار المرتفقين بشأن الإمكانية المتاحة لهم بتقديم المقترحات	2.1.10 المستوى 1+ المرتفقون الذين يتم استشارتهم في استطلاع الرضا عن الخدمات في الموقع مرة واحدة في السنة على الأقل	3.1.10 المستوى 2+ يتم إخبار المرتفقين بنتائج استطلاعات الرأي المنجزة
	2.10 عملية التحسين المستمر	1.2.10 عملية جمع المقترحات المعلن عنها ومتابعتها	2.2.10 المستوى 1+ خطة العمل السنوية مستقاة من نتائج عملية جمع ومتابعة المقترحات ومن استطلاعات الرأي	3.2.10 المستوى 2+ استطلاع رأي المرتفقين بهدف تحسين الخدمات العمومية وخطة العمل المستقاة من نتائج الاستطلاع
	3.10 التنظيم والردود في الموقع	1.3.1 صندوق المقترحات يسهل الاهتمام إليها	2.3.10 وجود عون يمكن التعرف عليه بسهولة مكلف باستقبال المقترحات وتقديم الشروحات.	3.3.10 مستوى 1 أو 2 + أجوبة فردية على كل مقترح يتم إيداعه من طرف المرتفق (عند الإمكان: أي يكون المرتفق قد ترك بياناته)
	4.10 الإصغاء للمرتفقين وتزويدهم بالمعلومات عبر الانترنيت	2.4.10 بإمكان المرتفقين تقديم مقترحاتهم عبر الإنترنيت (نموذج للمقترحات)	3.4.10 أجوبة فردية على كل مقترح يتم إيداعه من طرف المرتفق	
	5.10 البحوث الاستطلاعية عبر الإنترنيت	2.5.10 الاتصال بالمرتفقين في إطار استقصاء مدى الرضا عن الخدمات عبر الإنترنيت مرة كل سنة على الأقل	3.5.10 طرح نتائج استقصاء مدى الرضا عن الخدمات عبر الإنترنيت	
	6.10 إجراء بعدي عقب الاتصال		3.6.10 إجراء لتقصي مدى رضا المرتفق بعد كل اتصال	

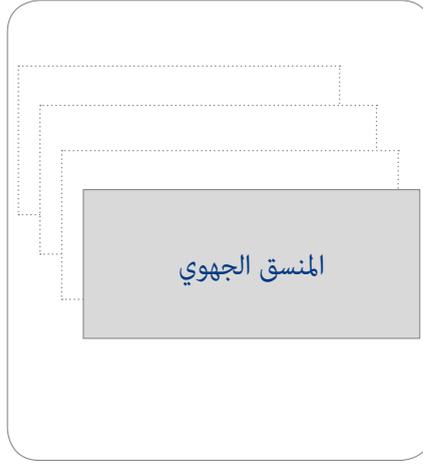
تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

• الحكامة والتنظيم

لقيادة التحول، حكمة وفريق ...



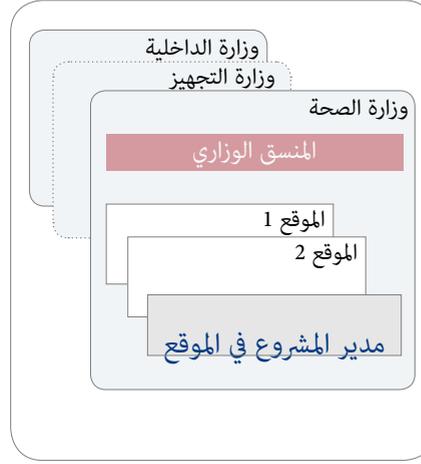
المستوى الجهوي



المنسق الجهوي

- يشرف على سير البرنامج على مستوى الجهة
- يكفل انسجام البرنامج على مستوى الجهة

المستوى الوزاري



المنسق الوزاري

- يتابع سير العمل في المواقع ويقدم تقارير عن ذلك
- يسهر على ضمان مستوى تعبئة جيد في المواقع
- يكفل انسجام البرنامج على مستوى وزارته

رئيس موقع المشروع

- يقوم بالتنفيذ الميداني لعمليات تحسين الاستقبال بواسطة استعمال مجموعة أدوات التنفيذ

المستوى الوطني



مدير تحديث الإدارة

- يدعم البرنامج

المدير الوطني لبرنامج الاستقبال

- يقود البرنامج على المستوى الوطني
- يكفل انسجام البرنامج على المستوى الوطني

فريق مشروع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

- الإدارة التنفيذية والتقنية ودعم البرنامج على المستوى الوطني

رؤساء مشروع الاستقبال

- يقدمون الدعم المنهجي لرؤساء المشاريع في المواقع

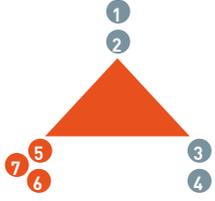
الفاعلون الرئيسيون

الأدوار والمسؤوليات

تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

• مجموعة الأدوات المنهجية، البارومتر والتصنيف

لإحداث التحول، مجموعة أدوات، بارومتر وتصنيف... (3/1)



التعريف

• أداة تنفيذية لإعمال النهج على مستوى الإدارات

الأهداف

- مرافقة الإدارات في إعمال النهج
- توفير الأدوات المنهجية للدفع بالتحول
- توضيح أدوار ومسؤوليات مختلف الفاعلين
- منح الاستقلال التام للإدارات في تنفيذ الالتزامات

المستهدفون

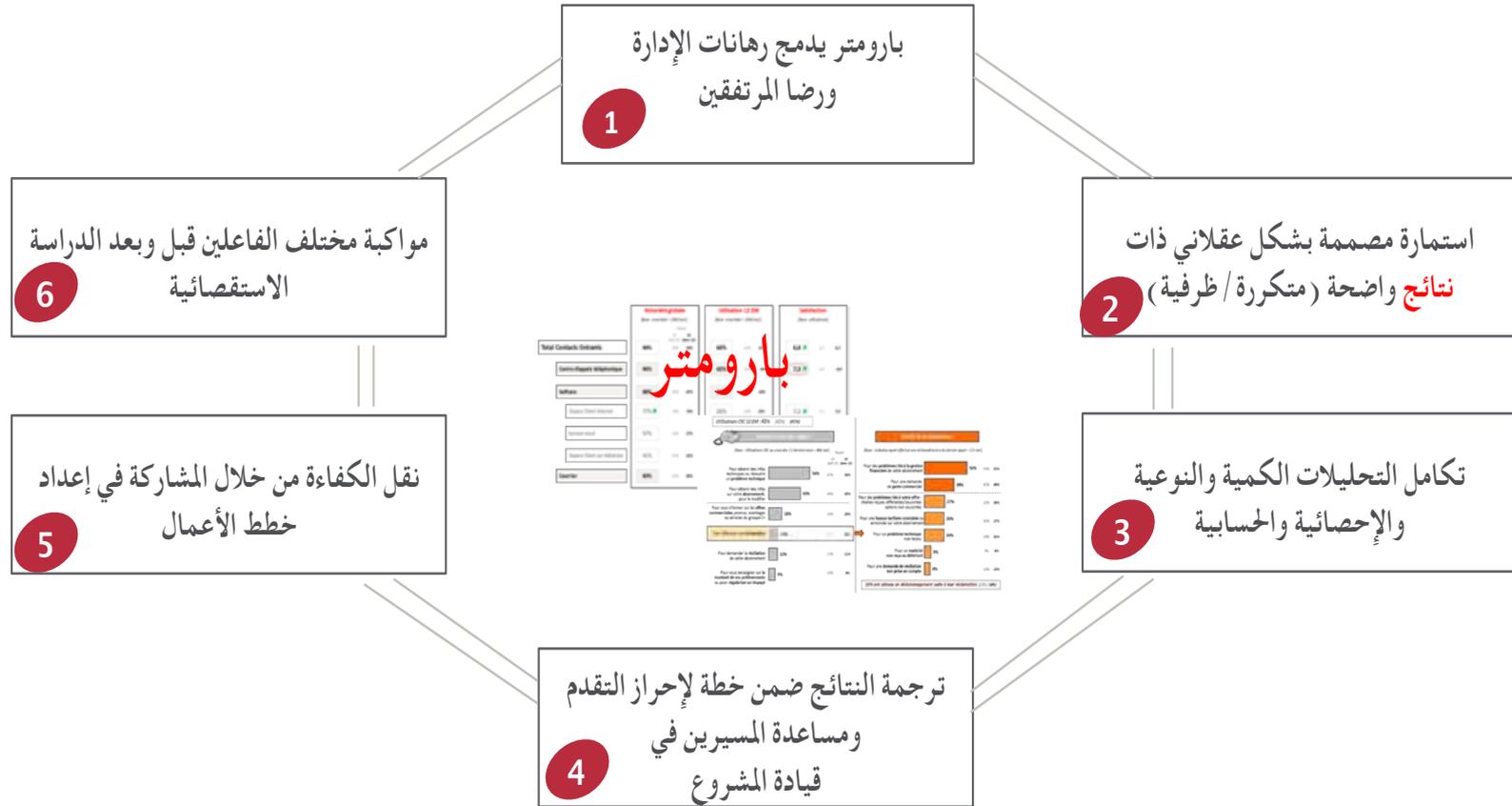
• رؤساء المواقع المكلفون بتنفيذ برنامج الاستقبال

- تقديم النهج والوسائل والأدوات المنهجية
- الخطة DMAIC : التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة
- أدوار مختلف الفاعلين ومسؤولياتهم
- الأدوات المنهجية لكل مرحلة من مراحل النهج
- خطط ووحدات التكوين المتعلقة بنشر مجموعة الأدوات

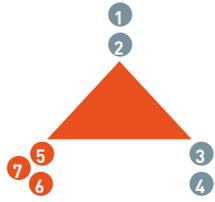


تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

لإحداث التحول، مجموعة أدوات، بارومتر ومنح العلامات... (3/2)



تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال



لإحداث التحول، مجموعة أدوات، بارومتر ومنح العلامة... (3/3)



التعريف

آلية لإصدار شهادات للإدارات تقر بتحقيقها لأحد مستويات التميز الوارد وصفها في الإطار المرجعي

الأهداف

- توسيم المواقع التي ترغب في التصديق على النقلة النوعية التي حققتها في ظروف استقبالها في إطار نهج تحسين الاستقبال
- إظهار مستوى الاستقبال العالي للمرتفقين
- ضمان كفاءة استدامة تحسين الاستقبال بواسطة مسلسل افتحاص منتظم

الفاعلون



المسطرة

« نوع »



مجموعة الأدوات المنهجية

• نظرة عامة - نهج DMAIC

يتكون النهج المقترح من 4 مراحل، تدعمها وسائل وأدوات خاصة

المرحلة 1 التعريف	المرحلة 2 القياس/التحليل	المرحلة 3 التجديد	المرحلة 4 المراقبة
2 إلى 3 أسابيع	1 إلى 2 أسبوعين	4 إلى 5 أسابيع	1 إلى 2 أسبوعين
<ul style="list-style-type: none"> إطلاق النهج مع مجموع الفاعلين 	<ul style="list-style-type: none"> قياس وتحليل أداء الاستقبال تحديد محاور التحسين 	<ul style="list-style-type: none"> صياغة خطة أعمال التحسين على نحو تشاركي تنفيذ خطة أعمال التحسين 	<ul style="list-style-type: none"> قياس أداء الاستقبال كفالة استدامة نهج التحسين إطلاق عملية منح العلامات (عند الاقتضاء)
<ul style="list-style-type: none"> اجتماعات الإطلاق والتأطير المنهجي 	<ul style="list-style-type: none"> ورشات تحليل مستوى الأداء الحالي (التقييم الذاتي والدراسة الاستقصائية مع المرتفقين) اجتماع لتقديم النتائج إلى هيئة الإدارة 	<ul style="list-style-type: none"> ورشات لصياغة الهدف وإعداد خطة الأعمال اجتماع لتقديم خطة الأعمال إلى هيئة الإدارة اجتماعات التتبع الأسبوعية 	<ul style="list-style-type: none"> اجتماع لتقاسم النتائج والشغرات وطرق ضمان الاستدامة دورات لإعداد ملف الحصول على العلامة (عند الاقتضاء)
<ul style="list-style-type: none"> مدير الموقع، رئيس المشروع، الفاعلون الرئيسيون 	<ul style="list-style-type: none"> مدير الموقع، رئيس المشروع، الفاعلون الرئيسيون 	<ul style="list-style-type: none"> مدير الموقع، رئيس المشروع، الفاعلون الرئيسيون 	<ul style="list-style-type: none"> مدير الموقع، رئيس المشروع، الفاعلون الرئيسيون
<ul style="list-style-type: none"> 1.1 وسيلة تنشيط اجتماع الإطلاق 2.1 مجموعة الأدوات المنهجية 3.1 بطاقة المشروع 	<ul style="list-style-type: none"> 2.1 أداة التقييم الذاتي 2.2 دراسات استقصائية مع المرتفقين 2.3 وسائل تنشيط اجتماعات المرحلة 	<ul style="list-style-type: none"> 1.3 الاطار المرجعي للاستقبال 2.3 علامات التحول 3.3 دليل المعايير 4.3 خطة الأعمال 5.3 وسائل تنشيط اجتماعات المرحلة 	<ul style="list-style-type: none"> 1.4 أداة التقييم الذاتي 2.4 البحوث لدى المرتفقين 3.4 خطة الأعمال المراجعة 4.4 وسائل تنشيط اجتماعات المرحلة
الأدوات	الفاعلون	الاجتماعات الأساسية	الأهداف

مجموعة الأدوات المنهجية

• نظرة عامة - نهج DMAIC

تشكل الورشات وحصص العمل في الميدان، نقط التنسيق بالنسبة لمشروع تحسين الإستقبال



مجموعة الأدوات المنهجية

• نظرة عامة - نهج DMAIC

أدوات معيارية ووسائل نموذجية للإستعمال في كل مراحل العملية



مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التعريف" - تفاصيل المرحلة

1 الأهداف	2 معالم	3 عوامل النجاح
إطلاق النهج مع مجموع الفاعلين	<ul style="list-style-type: none">اجتماع الاطلاقاجتماع إسناد مجموعة الأدوات المنهجية لرئيس موقع المشروع	<ul style="list-style-type: none">اعتماد الصرامة في تعبئة بطاقة المشروع (الأهداف، الانتظارات، الفاعلون، التخطيط،...)استيعاب مجموعة الأدوات المنهجية من طرف رئيس موقع المشروعتعبئة أعوان الاستقبال والمسؤولين عن تدبير الموقعالانطلاق الفوري للأشغال

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC : مرحلة "التعريف" - تفاصيل المرحلة

الاهداف	المعالم	الأنشطة	الأدوات	النواتج المتوخاة
إطلاق العملية مع مجموع المتدخلين	▲ إجتماع إطلاق العملية	• تقديم النهج إلى كافة المتدخلين	1.1 وسائل تنشيط إجتماع الإطلاق	• -
	▲ إجتماع نقل مجموعة الأدوات المنهجية	• إرسال مسبق لمجموعة الأدوات المنهجية إلى رئيس المشروع في الموقع للإطلاع عليها في وقت أول • تقديم مجموعة الأدوات المنهجية إلى رئيس المشروع في الموقع + اسئلة/أجوبة • إعداد بطاقة المشروع والموافقة عليها من طرف هيئة الإدارة	2.1 مجموعة الأدوات المنهجية 3.1 بطاقة المشروع	• مجموعة الأدوات المنهجية منقولة إلى رئيس المشروع في الموقع • بطاقة المشروع موافق عليها من طرف هيئة الإدارة

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التعريف" – الأدوار والمسؤوليات

مرحلة تجريبية

رئيس مشروع الاستقبال

رئيس المشروع في الموقع

المعالم

الاهداف

- إعداد وسائل اجتماع إطلاق العملية
- المشاركة في تنشيط اجتماع إطلاق العملية

- التنظيم اللوجستي لاجتماع تدشين العملية
- المشاركة في تنشيط الاجتماع مع رئيس مشروع الاستقبال

■ اجتماع إطلاق العملية

إطلاق العملية
مع مجموع
المتدخلين

- تقديم مجموعة الأدوات المنهجية إلى رئيس المشروع في الموقع
- الإجابة على أسئلة رئيس المشروع في الموقع

- الدراسة القبلية لمجموعة الأدوات المنهجية
- تحضير الاسئلة لطرحها على رئيس مشروع الاستقبال

▲ اجتماع نقل مجموعة الأدوات المنهجية

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التعريف" - العوامل الأساسية للنجاح

النقط الأساسية الكفيلة بضمان نجاح النهج

ينبغي لمدير المشروع أن يضيف الطابع الرسمي على ولاية المشروع من حيث الأهداف والانتظارات والفاعلين والتخطيط وخطة رفع المخاطر. يعد هذا الأمر من الشروط المسبقة الأساسية لتعبئة الفرق العاملة وهيكله المشروع



اعتماد الصرامة في تعبئة بطاقة المشروع

يجب على مدير المشروع أن يمتلك النهج ويضعه موضع التنفيذ بواسطة الأدوات المنهجية الخاصة بذلك



استيعاب مجموعة الأدوات المنهجية من لدن مدير موقع المشروع

إن دعم الفاعلين ومساهماتهم أساسيان بالنسبة لنهج تحسين الاستقبال



تعبئة أعوان الاستقبال وإدارة الموقع

يهدف النهج إلى خلق دينامية من خلال عمل مكثف خلال فترة زمنية قصيرة، يستدعي البدء في المراحل الموالية دون انتظار



الشروع الفوري للأشغال بعد اجتماع الإطلاق

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "القياس، التحليل" ملخص المرحلة

1 الأهداف	2 معالم	3 عوامل النجاح
قياس وتحليل أداء الاستقبال	<ul style="list-style-type: none">• ورشة التأطير المنهجي• التقييم الذاتي الأولي• دراسة استقصائية عن رضا المرتفقين• ورشة تحليل نتائج التقييم والدراسة الاستقصائية• اجتماع تقديم النتائج لهيئة التدبير	<ul style="list-style-type: none">• توخي الموضوعية في التقييم الذاتي الأولي لأداء الاستقبال الحالي• التركيز على القيمة التي تقدمها الإدارة للمرتفق• استكمال المرحلة في أجل أسبوعين على أكبر تقدير

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "القياس/التحليل" - تفاصيل المرحلة

مرحلة تجريبية

الاهداف	المعالم	الأنشطة	الأدوات	النواتج المتوخاة
قياس وتحليل أداء الاستقبال	<ul style="list-style-type: none"> ورشنة التأطير المنهجي التقييم الذاتي الأولي دراسة استقصائية مع المرفقين ورشنة تحليل نتائج التقييم والدراسة الاستقصائية اجتماع لعرض النتائج لهيئة التدبير 	<ul style="list-style-type: none"> تقديم النهج للأعوان المشتركين في المشروع تقديم أداة التقييم الذاتي تقديم طريقة إجراء الاستقصاء مع المرفقين تقديم بطاقة المشروع إجراء التقييم الذاتي على أساس الأداء الحالي تحديد التزامات الميثاق/الوسائل العملية للإطار المرجعي ذات الأولوية والتي ينبغي لزاما تركيز الجهود عليها إنجاز الدراسة الاستقصائية مع المرفقين تحديد التزامات الميثاق ذات الأولوية والتي ينبغي لزاما تركيز الجهود عليها تحليل نتائج التقييم والدراسة الاستقصائية تحديد محاور التقدم ذات الأولوية تقديم نتائج التقييم والدراسة الاستقصائية تقاسم التزامات الميثاق ذات الأولوية 	<ul style="list-style-type: none"> 1.2 وسائل التنشيط 2.2 أداة التقييم الذاتي 3.2 دراسة استقصائية مع المرفقين 4.2 وسائل التنشيط 5.2 وسائل التنشيط 	<ul style="list-style-type: none"> طريقة إجراء الاستقصاء مع المرفقين التقييم الذاتي الأولي نتائج دراسة استقصائية مع المرفقين التزامات الميثاق ذات الأولوية المحددة التزامات الميثاق ذات الأولوية المعتمدة

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "القياس/التحليل" – الأدوار والمسؤوليات

مرحلة تجريبية

رئيس مشروع الاستقبال

- المشاركة في تنشيط الورشة
- شرح أداة التقييم الذاتي إلى رئيس موقع المشروع بشكل مفصل
- الشرح المفصل لنموذج استقصاء درجة رضا المرتفقين
- تقديم الملخص التركيبي لنتائج الدراسات الاستقصائية
- المشاركة في تنشيط الورشة

- المشاركة في تنشيط الورشة

الاهداف	المعالم	رئيس المشروع في الموقع
قياس وتحليل أداء الاستقبال	<ul style="list-style-type: none"> ● ورشة التأطير المنهجي 	<ul style="list-style-type: none"> • التنظيم اللوجيستي للورشة وتعبئة الفاعلين في الموقع • تحضير دعامة الورشة والمشاركة في تنشيطها • اقتراح طريقة لإجراء الدراسة الاستقصائية لدى المرتفقين • تأكيد جدول زمني دقيق لعقد الاجتماعات والورشات بالنسبة لمجموع العملية • القيام بالتقييم الذاتي • تحديد التزامات الميثاق/الوسائل العملية للإطار المرجعي ذات الأولوية والتي ينبغي لزاما تركيز الجهود عليها • القيام بالدراسة الاستقصائية بشأن الرضا مع المرتفقين • فرز نتائج الدراسة الاستقصائية • تحديد التزامات الميثاق/الوسائل العملية للإطار المرجعي ذات الأولوية والتي ينبغي لزاما تركيز الجهود عليها • التنظيم اللوجيستي للاجتماع • تحضير دعامة الورشة والمشاركة في تنشيطها • تقاسم الالتزامات والوسائل ذات الأولوية التي انبثقت عن التقييم الذاتي و الدراسة الاستقصائية • التنظيم اللوجيستي للاجتماع • تحضير دعامة الاجتماع والمشاركة في تنشيطها • تقديم نتائج التقييم الذاتي و الدراسة الاستقصائية • تقاسم الالتزامات والوسائل ذات الأولوية
	<ul style="list-style-type: none"> ■ التقييم الذاتي الأولي 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ دراسة استقصائية مع المرتفقين 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● ورشة تحليل نتائج التقييم والدراسة الاستقصائية 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▲ اجتماع لعرض النتائج لهيئة التدبير 	

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة «القياس والتحليل» - العوامل الأساسية للنجاح

النقاط الأساسية الكفيلة بضمان نجاح النهج

تقييم ذاتي أولي يتسم بالموضوعية لأداء المستقبل الحالي	←	يجب على مدير المشروع أن يقوم بتقييم للموقع على نحو موضوعي وصارم حتى يحدد بشكل أفضل موقعه مقارنة مع الإطار المرجعي وأن يقوم بالتالي بإعمال الوسائل الملائمة التي تكفل تحسين الاستقبال وإرضاء المرتفقين
التركيز على القيمة التي تقدمها الإدارة للمرتفق	←	يجب على مدير المشروع أن يركز على القيمة التي يستشعرها المرتفقون عوض الاقتصار على إكراهات الإدارة
استكمال المرحلة في أجل أسبوعين على أكثر تقدير	←	يرمي النهج إلى خلق دينامية من خلال تكثيف العمل في وقت قصير، أي ما يعني استكمال مرحلة «القياس/التحليل» في أقل من أسبوعين.

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التجديد" ملخص المرحلة

3 العوامل الأساسية للنجاح	2 معالم	1 الأهداف
<ul style="list-style-type: none">• إشراك الأعوان في صياغة الهدف• خطة الأعمال لتحقيق التحسين• إشراك هيئة التدبير في الموقع في رهان وضع خطة الأعمال لتحقيق التحسين والتعبئة• الشروع الفوري في تنفيذ الأنشطة• إنجاز تقارير دورية عن تقدم خطة الأعمال	<ul style="list-style-type: none">• ورشة صياغة الهدف• ورشة إعداد خطة الأعمال• اجتماع تقديم الهدف وخطة الأعمال• لهيئة التدبير <hr/> <ul style="list-style-type: none">• ورشات التنفيذ (5 ورشات على الأقل)	<p>صياغة الهدف وخطة الأعمال لتحقيق التحسين على نحو تشاركي</p> <hr/> <p>تنفيذ خطة الأعمال لتحقيق التحسين</p>

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التجديد" - تفاصيل المرحلة

الاهداف	المعالم	الأنشطة	الأدوات	النواتج المتوخاة
صياغة الهدف وخطة الأعمال لتحقيق التحسين على نحو تشاركي	● ورشة صياغة الهدف ● ورشة إعداد خطة الأعمال ▲ اجتماع تقديم الهدف وخطة الأعمال لهيئة التدبير	<ul style="list-style-type: none"> التذكير بحصيلة التقييم الذاتي والدراسة الاستقصائية والالتزامات ذات الأولوية استخدام الإطار المرجعي للاستقبال لتحديد الهدف (مستوى الطموح) المراد بلوغه وتحديد مجموع الوسائل العملية الواجب إعمالها استخدام دليل المعايير وعلامات التحول واقتراحات الأعوان لصياغة تدخلات ملائمة للموقع تحديد العمليات التي يمكن الشروع في تنفيذها فوراً تقديم شكل خطة الأعمال تقديم خطة الأعمال للمشرفين على الموقع إدخال التعديلات الضرورية على خطة الأعمال حسب اقتراحات المشرفين تقديم الشروط المسبقة للشروع في التنفيذ تعبئة جهاز التأطير والأعوان بشأن التنفيذ 	<p>1.3 الإطار المرجعي للاستقبال</p> <p>2.3 علامات التحول</p> <p>3.3 دليل المعايير</p> <p>4.3 خطة الأعمال</p> <p>5.3 وسائل التنشيط</p>	<ul style="list-style-type: none"> الهدف = مستوى الطموح الوارد في الإطار المرجعي المراد بلوغه ولائحة الوسائل العملية الواجب إعمالها خطة أعمال تحسين الاستقبال الواجب تنفيذها لائحة الأعمال التي يتعين الشروع في تنفيذها فوراً الهدف الموافق عليه خطة الأعمال مستكملة وموافق عليها
تنفيذ خطة الأعمال	■ حصص التنفيذ (5 حصص على الأقل)	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ أنشطة التحسين الواردة في خطة الأعمال تقرير دوري (مرة في الأسبوع على الأقل) عن تقدم تنفيذ خطة الأعمال 	<p>6.3 علامات التحول</p> <p>7.3 دليل المعايير</p> <p>8.3 خطة الأعمال</p>	<ul style="list-style-type: none"> أعمال منفذة خطة أعمال محينة

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التجديد" – الأدوار والمسؤوليات

مرحلة تجريبية

رئيس مشروع الاستقبال

- المشاركة في تنشيط الورشة
- السعي إلى تجاوز مستوى الطموح
- شرح الوسائل العملية للمستوى المستهدف
- المشاركة في التنشيط
- التأكد من استخدام دليل المعايير
- تعزيز علامات التحول
- العمل على إشراك الإدارة وتأمين التزامها

- تتنوع تقدم تنفيذ خطة الأعمال مرة في الأسبوع على الأقل

رئيس المشروع في الموقع

- التنظيم اللوجيستيكي للورشة وتعبئة الفاعلين في الموقع
- تحضير وسيلة تنشيط الورشة والمشاركة في تنشيطها
- ضمان مشاركة قوية للأعوان في الموقع في صياغة الهدف
- التنظيم اللوجيستيكي للورشة وتعبئة الفاعلين في الموقع
- تحضير وسيلة تنشيط الورشة
- المشاركة في التنشيط
- ضمان مشاركة قوية للأعوان في الموقع في صياغة الهدف
- المساهمة في تحديد الأعمال الواجب تنفيذها فوراً
- التأكد من أن خطة الأعمال موضوعة بشكل جيد
- تقديم خطة الأعمال لإدارة العمليات
- تلقي مقترحات وتعديلات الإدارة على خطة الأعمال
- تعبئة جهاز التأطير والأعوان بشأن التنفيذ

- تنفيذ أنشطة التحسين الواردة في خطة الأعمال
- تحيين خطة الأعمال مرة في الأسبوع وتوزيعها على الإدارة
- رئيس مشروع الاستقبال

المعالم

- ورشة التأطير المنهجي
- ورشة إعداد خطة الأعمال
- ▲ اجتماع تقديم الهدف وخطة الأعمال لهيئة التدبير

حصص التنفيذ (5 حصص على الأقل)

الاهداف

صياغة الهدف وخطة الأعمال لتحقيق التحسين على نحو تشاركي

تنفيذ خطة الأعمال

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التجديد" - العوامل الأساسية للنجاح

النقط الأساسية الكفيلة بضمان نجاح النهج

إن دعم الأعوان العاملين في الاستقبال أمر أساسي لتحسين السلوكيات وضمان النجاح الكامل للنهج. فالنهج التشاركي يسمح بتشجيع تملك خطة الأعمال من طرف الأعوان وانخراطهم لفائدة المشروع



إشراك الأعوان في صياغة الهدف وخطة الأعمال لتحقيق التحسين

سيكون لإجراءات التحسين أثر أكبر على مرافق أخرى غير الاستقبال : فمشاركة هذه المرافق أمر ضروري لضمان تنفيذ فعال وسريع لخطة أعمال التحسين



إشراك هيئة الإدارة في الموقع في رهان إعداد خطة الأعمال لتحقيق التحسين والتعبئة

لأجل الحفاظ على دينامية المشروع وزخمه، وفي الوقت ذاته إظهار جانبه العملي، ينبغي بالضرورة، مباشرة بعد انتهاء ورشة "صياغة خطة الأعمال"، تنفيذ إجراءات التحسين الأولى



الشروع الفوري في تنفيذ الأنشطة

يضمن إنجاز تقارير دورية الحفاظ على دينامية المشروع والتبليغ السريع بأي تعقيدات تحتاج إلى تحكيم أو تدخلات خارجية عن فريق المشروع. وينبغي أن تنخرط الإدارة بقوة في حل المشاكل وتجاوز النقاط الصعبة



إنجاز تقارير دورية عن تقدم خطة الأعمال

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "المراقبة" ملخص المرحلة

1 الأهداف	2 معالم	3 العوامل الأساسية للنجاح
قياس أداء الاستقبال	<ul style="list-style-type: none">التقييم الذاتي النهائيدراسة استقصائية عن رضا المرتفقين	<ul style="list-style-type: none">نتائج ملموسة تستجيب لانتظارات المرتفقين
ضمان استدامة نهج التحسين	<ul style="list-style-type: none">اجتماع استعراض النواتج مع الإدارة	<ul style="list-style-type: none">المصادقة بدون تأخير على الطرق والأعمال التي تكفل الاستدامة
إطلاق عملية الحصول على علامة إدارتي (عند الاقتضاء)	<ul style="list-style-type: none">حصص التحضير للحصول على العلامة (عند الاقتضاء)	<ul style="list-style-type: none">تهنئة فريق المشروع

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "المراقبة" - تفاصيل المرحلة

الاهداف	المعالم	الأنشطة	الأدوات	النواتج المتوخاة
قياس وتحليل أداء الاستقبال	■ ورشة صياغة الهدف	<ul style="list-style-type: none"> إجراء التقييم النهائي (التقييم الذاتي و الدراسة الاستقصائية للمرتفقين تحليل التقدم المحرز في كل التزام بين التقييمين الأولي والنهائي تحديد الفوارق بالمقارنة مع الهدف 	<p>1.2 أداة التقييم الذاتي</p> <p>2.2 دراسة استقصائية مع المرتفقين</p>	<ul style="list-style-type: none"> التقييم الذاتي النهائي مُنَجَز الدراسة الاستقصائية للمرتفقين تحليل التقدم المحرز بين التقييمين
قياس وتحليل أداء الاستقبال	▲ اجتماع استعراض النواتج مع الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> تقاسم نتائج التقييم الذاتي النهائي التعرف على المحاور مقارنة مع التقييم الأولي والهدف تحديد الأعمال والطرق لضمان الاستدامة 	<p>1.4 وسائل التنشيط</p> <p>3.3 خطة الأعمال</p>	<ul style="list-style-type: none"> طرق ضمان الاستدامة خطة الأعمال مراجعة في ضوء أعمال الاستدامة الجدول الزمني للمراحل مابعدالتنفيذ
إطلاق عملية الحصول على علامة إدارتي (عند الاقتضاء)	■ حصص التحضير للحصول على العلامة	<ul style="list-style-type: none"> استعراض أداء الموقع بالمقارنة مع الإطار المرجعي تكوين ملف الترشيح للحصول على العلامة تكوين ملف التحضير للافتتاح يجمع الحجج على تحقيق الالتزامات 	<p>ملف الترشيح للحصول على العلامة</p> <p>ملف التحضير للافتتاح</p>	<ul style="list-style-type: none"> ملف الترشيح للحصول على العلامة ملف التحضير للافتتاح

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "المراقبة" – الأدوار والمسؤوليات

مرحلة تجريبية

رئيس مشروع الاستقبال

المعالم	الاهداف
<ul style="list-style-type: none"> التقييم الذاتي النهائي 	<ul style="list-style-type: none"> قياس وتحليل أداء الاستقبال
<ul style="list-style-type: none"> اجتماع استعراض النواتج مع الإدارة 	<ul style="list-style-type: none"> ضمان استدامة نهج التحسين
<ul style="list-style-type: none"> حصص التحضير للحصول على العلامة 	<ul style="list-style-type: none"> ضمان استدامة نهج التحسين

رئيس المشروع في الموقع

- إجراء التقييم الذاتي النهائي
- إجراء الدراسة الاستقصائية لرضا المرتفقين
- تحليل الفوارق ما بين التقييمين الأولي والنهائي

• المشاركة في الاجتماع

- التنظيم اللوجستي للاجتماع وتعبئة الفاعلين في الموقع
- تحديد الطرق الكفيلة بضمان استدامة نهج تحسين الاستقبال
- تنشيط الاجتماع

- تقديم العناصر اللازمة لاستكمال ملف الترشيح
- استعراض التقدم المحرز بالنسبة لكل التزام مع مدير المشروع في الموقع
- تقديم دعم منهجي في التحضير للافتتاح

- تحديد طرق الحصول على العلامة بمعية رئيس مشروع الاستقبال
- تحضير ملف الترشيح لبعثه للجهة المانحة للعلامة
- تجميع الوثائق والحجج التي تشهد على تحقيق التزامات الإطار المرجعي

مجموعة الأدوات المنهجية

• النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "المراقبة" - العوامل الأساسية للنجاح

النقاط الأساسية الكفيلة بضمان نجاح النهج

ينبغي أن يشعر المرترفون بتحسين الاستقبال بشكل ملموس. كما ينبغي أن يسمح التقييم الذاتي النهائي بقياس درجة التحسن المحرز ودرجة خلق القيمة بالنسبة للمرترفين. ويجب أن تنتهي هذه المرحلة بتسجيل ارتياح حقيقي لديهم.



نتائج ملموسة تستجيب لانتظارات المرترفين

يتعين تحديد طرق ضمان الاستدامة في الوقت الذي يكون فيه زخم ودينامية التنفيذ حاضرين، تفاديا لأي فتور من شأنه أن يقلل من الطموح



المصادقة بدون تأخير على الطرق والأعمال التي تكفل الاستدامة

من المهم تهيئة فريق المشروع، والاستفادة من الممارسات الجيدة وتحديد «الدروس المستفادة». ينبغي أن يصير الفاعلون في المشروع أداة للتغيير.

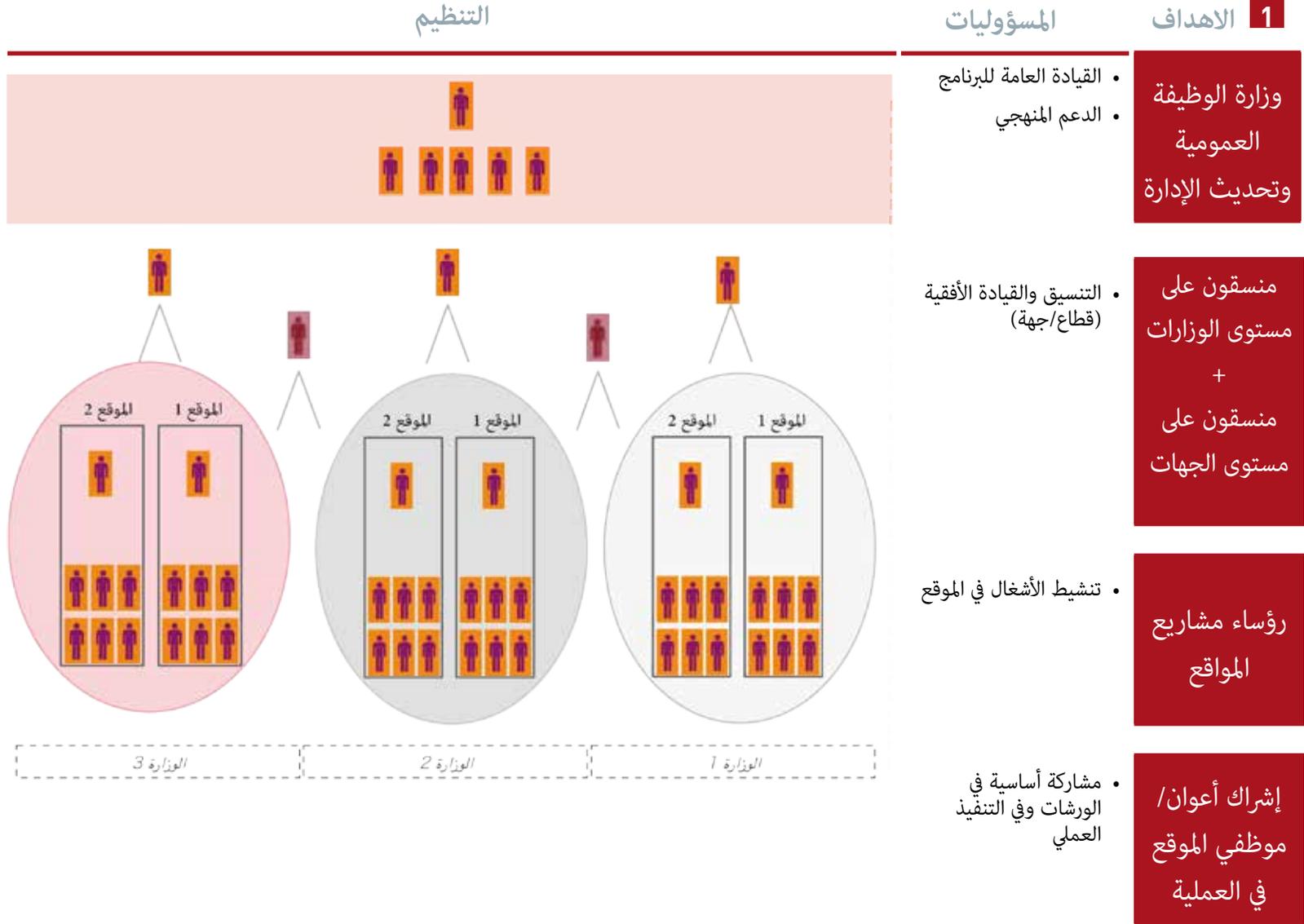


تهيئة فريق المشروع

مجموعة الأدوات المنهجية

• أدوار ومسؤوليات مختلف الفاعلين

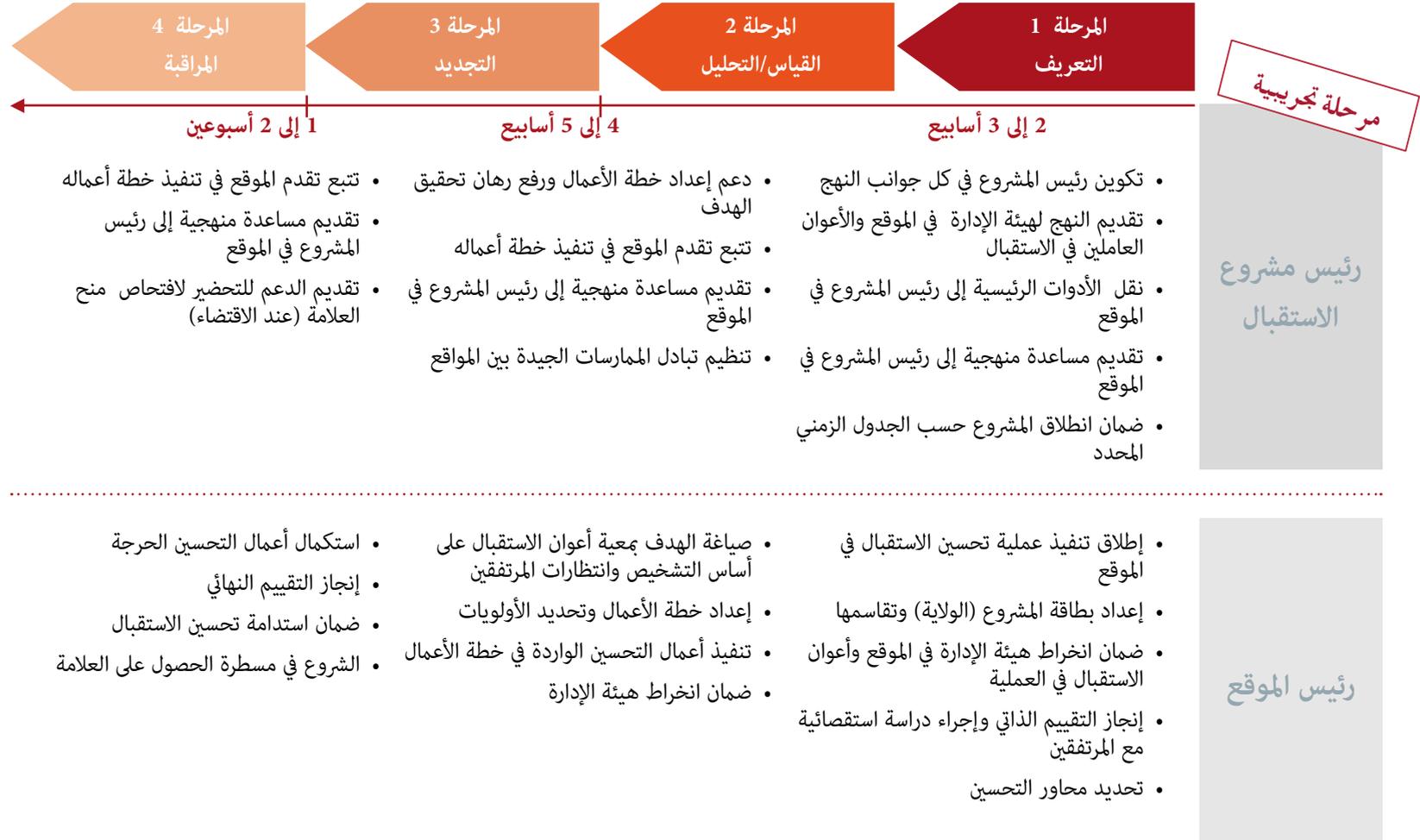
أدوار ومسؤوليات مختلف الفاعلين: الهيكلية



مجموعة الأدوات المنهجية

• أدوار مختلف الفاعلين ومسؤولياتهم

أدوار ومسؤوليات مختلف الفاعلين: الهيكلية



مجموعة الأدوات المنهجية

• الأدوات المنهجية لكل مرحلة من مراحل النهج

المرحلة 1: التعريف / بطاقة المشروع

الأهداف

• إضفاء الطابع الرسمي على ولاية المشروع

• تحديد توضيح الانتظارات

• إشراك الفاعلين

• الإطلاق "الرسمي" للمشروع من خلال الموافقة على بطاقة المشروع وتوقيعها من طرف الإدارة و رئيس المشروع

الهيكلية

• سياق المشروع

• أهداف المشروع

• مجال تطبيق المشروع

• الفاعلون في المشروع

• خطة رفع المخاطر

• المنهجية والتخطيط

رسم إيضاحي

• شكل وورد



مجموعة الأدوات المنهجية

• الأدوات المنهجية لكل مرحلة من مراحل النهج

المرحلة 2: القياس والتحليل / أداة التقييم الذاتي

الأهداف

• قياس الأداء الحالي للاستقبال في الموقع بالنسبة لمجموع التزامات الميثاق والوسائل العملية للإطار المرجعي

• تحديد المحاور الرئيسية لتحسين الاستقبال

• إجراء التقييم الذاتي مقارنة مع كل مستوى من مستويات الاستقبال (العادي، المتقدم، المتميز) في أفق الحصول على العلامة

الهيكل

• باب التعليمات

• باب إدخال معطيات التقييم الذاتي

• باب استعراض نتائج التقييم الذاتي

رسم إيضاحي
• جداول إيكسيل Excel

مجموعة الأدوات المنهجية

• الأدوات المنهجية لكل مرحلة من مراحل النهج

المرحلة 2: القياس والتحليل / دراسة استقصائية مع المرتفقين

الأهداف

- تقييم نظرة المرتفقين بخصوص جودة وأداء الاستقبال في الموقع في كل مرحلة من مراحل المسار
- التركيز على القيمة التي يتصورها المرتفق
- تحديد المحاور الرئيسية لتحسين الاستقبال من وجهة نظر المرتفقين
- التوفر على رد فعل لمرتفقي الموقع مدعومة باقتراحات للتحسين

الهيكلية

- دليل استخدام الدراسة الاستقصائية (للإطلاع عليه قبل إجراء الدراسة)
- استمارة للطبع والتوزيع على المرتفقين في الموقع (اختيار الجواب أو تعبئته)
- أداة إدخال ومعالجة الأجوبة (مصممة لمعالجة 100 جواب)

رسم إيضاحي

• استمارة : في شكل وورد

• أداة معالجة الأجوبة : في شكل إكسيل

مجموعة الأدوات المنهجية

• الأدوات المنهجية لكل مرحلة من مراحل النهج

المرحلة 3: التجديد / علامات التحول

الأهداف

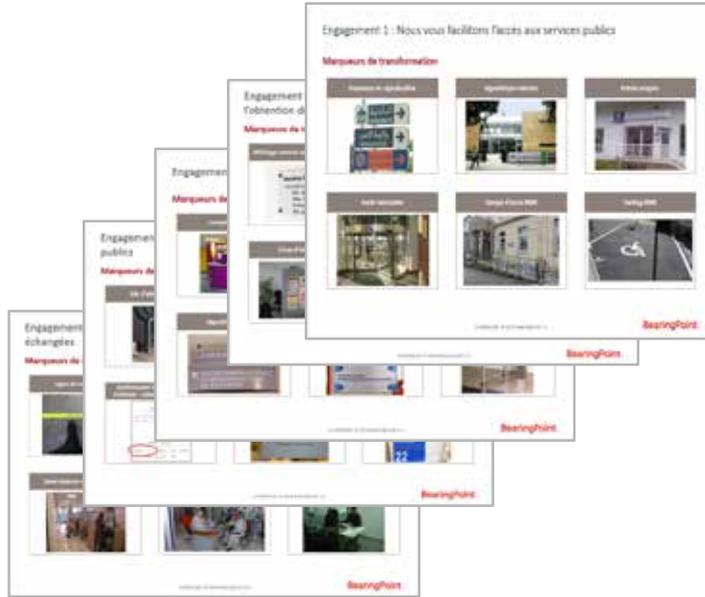
- تزويد رؤساء المشاريع في المواقع بتوضيحات ملموسة عن التغييرات في الاستقبال (تجهيزات، تنظيم ...)
- إيضاح الوسائل العملية الرئيسية للتحول بواسطة أمثلة تم تنفيذها من طرف إدارات أخرى

الهيكلية

- بنك للصور مصنّف حسب التزامات الميثاق (10 التزامات)

رسم إيضاحي

- في شكل باوربوينت PowerPoint



مجموعة الأدوات المنهجية

• الأدوات المنهجية لكل مرحلة من مراحل النهج

المرحلة 3: التجديد / دليل المعايير

الأهداف

رسم إيضاحي

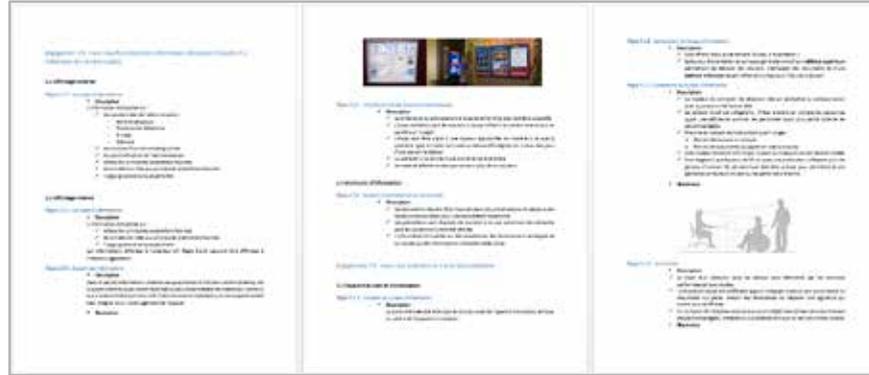
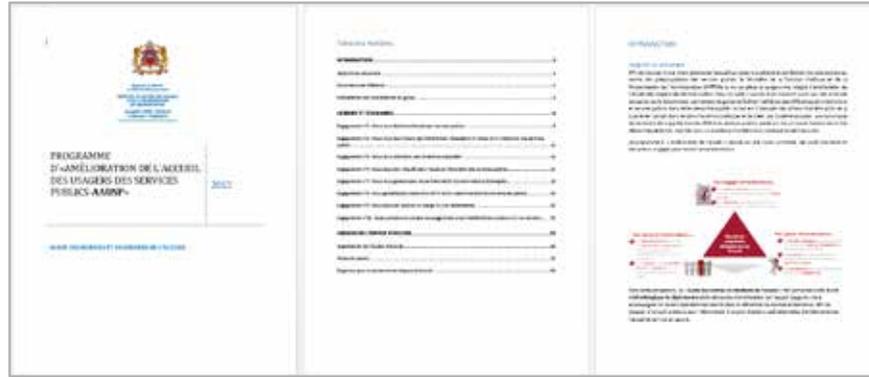
• في شكل وورد Word

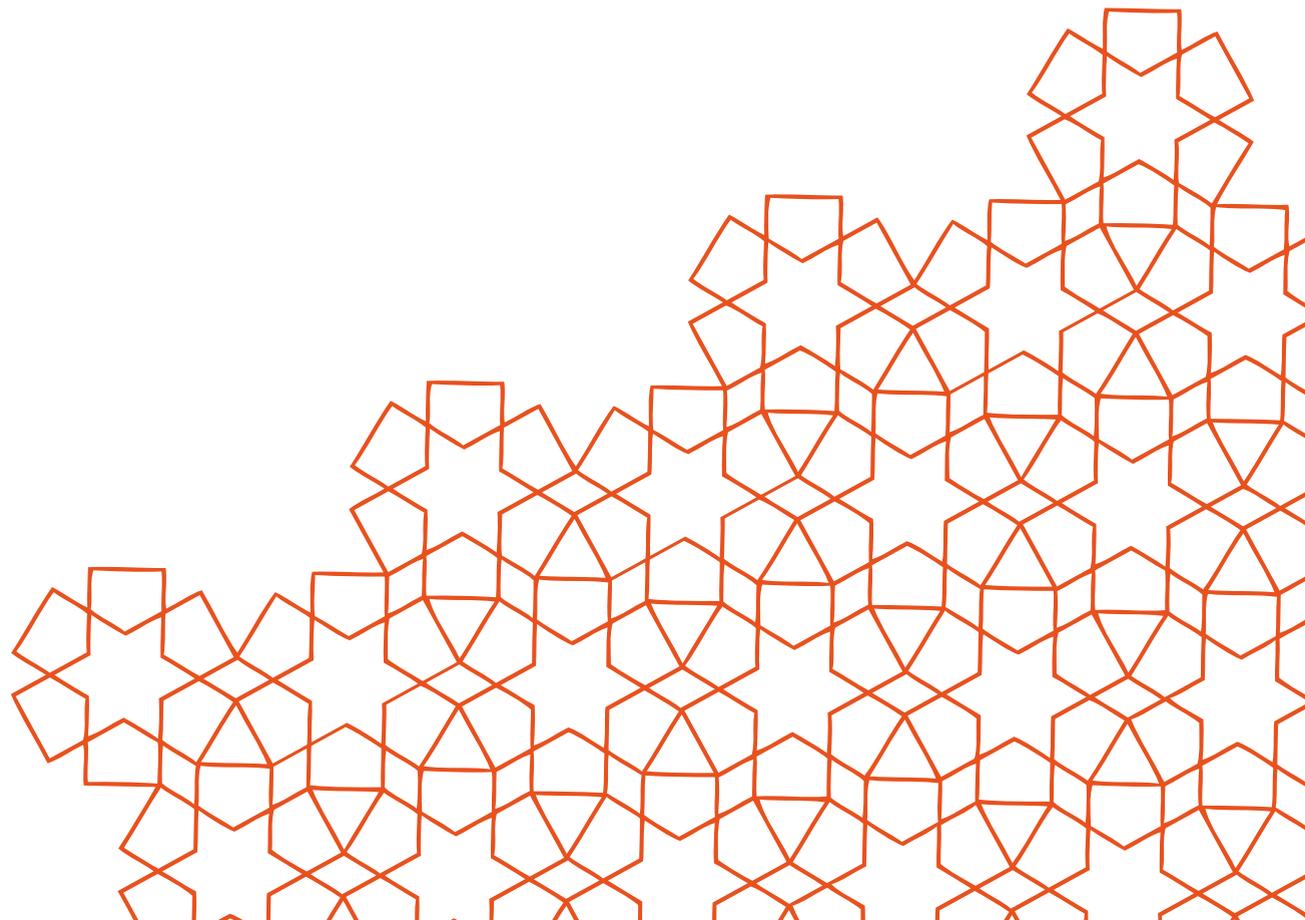
• مرافقة الوسائل العملية المنصوص عليها في الإطار المرجعي بمعايير مرجعية وطنية ودولية

• بلورة الخصائص التقنية لتصميم فضاء استقبال جديد أو إعادة تهيئة البناية الحالية

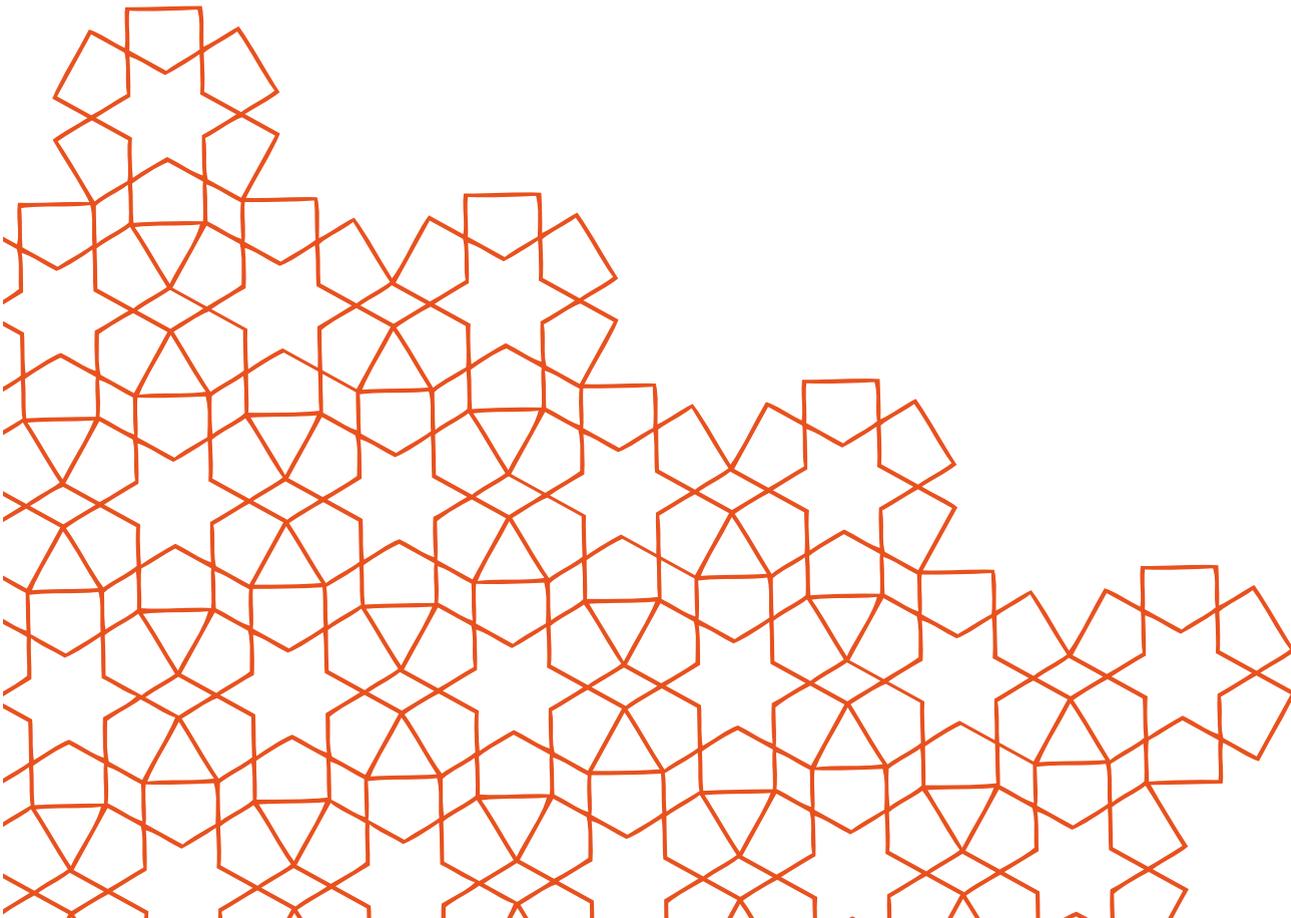
الهيكلية

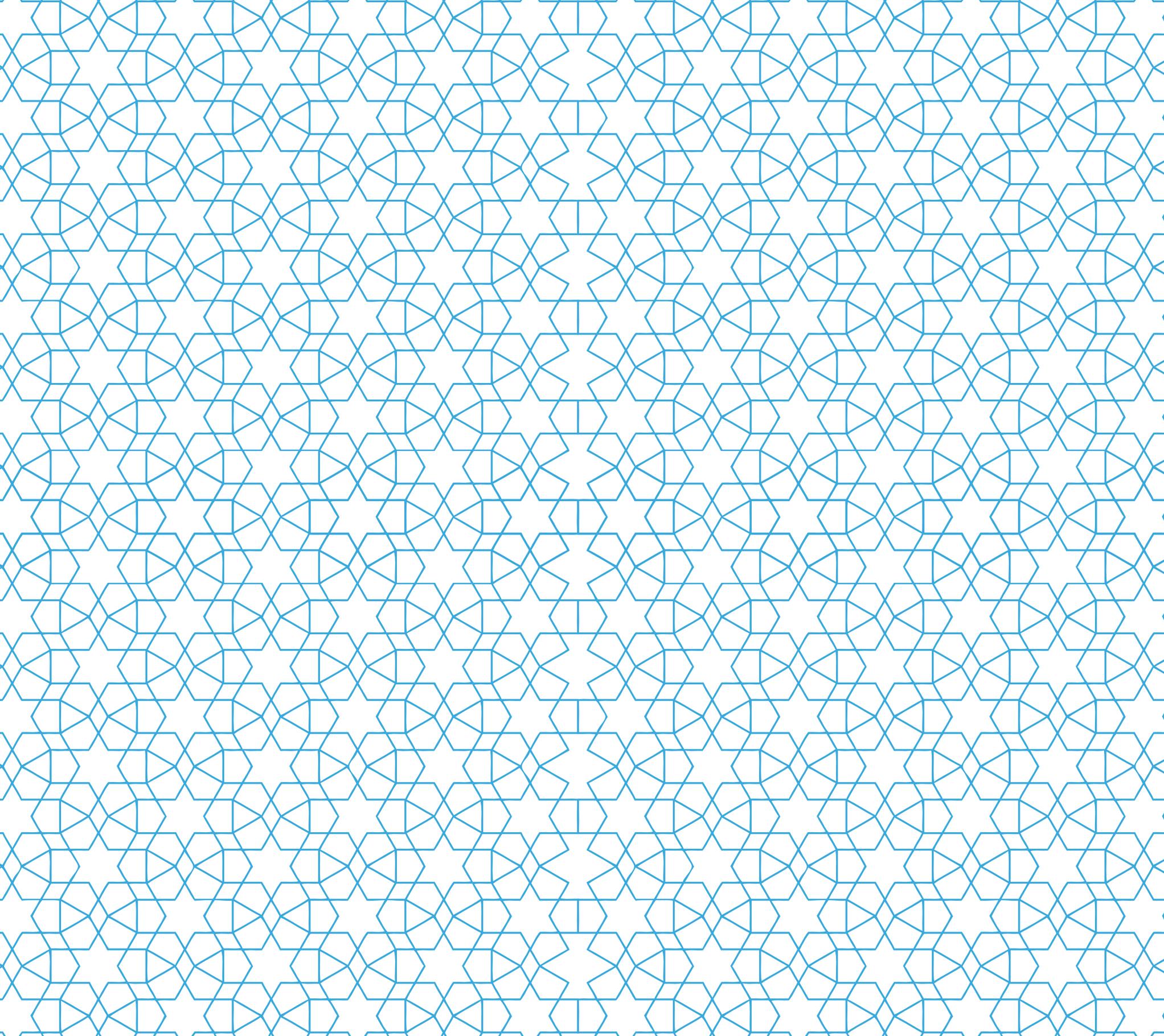
• مجموعة قواعد مصنفة حسب التزامات الميثاق و وسائل الإطار المرجعي



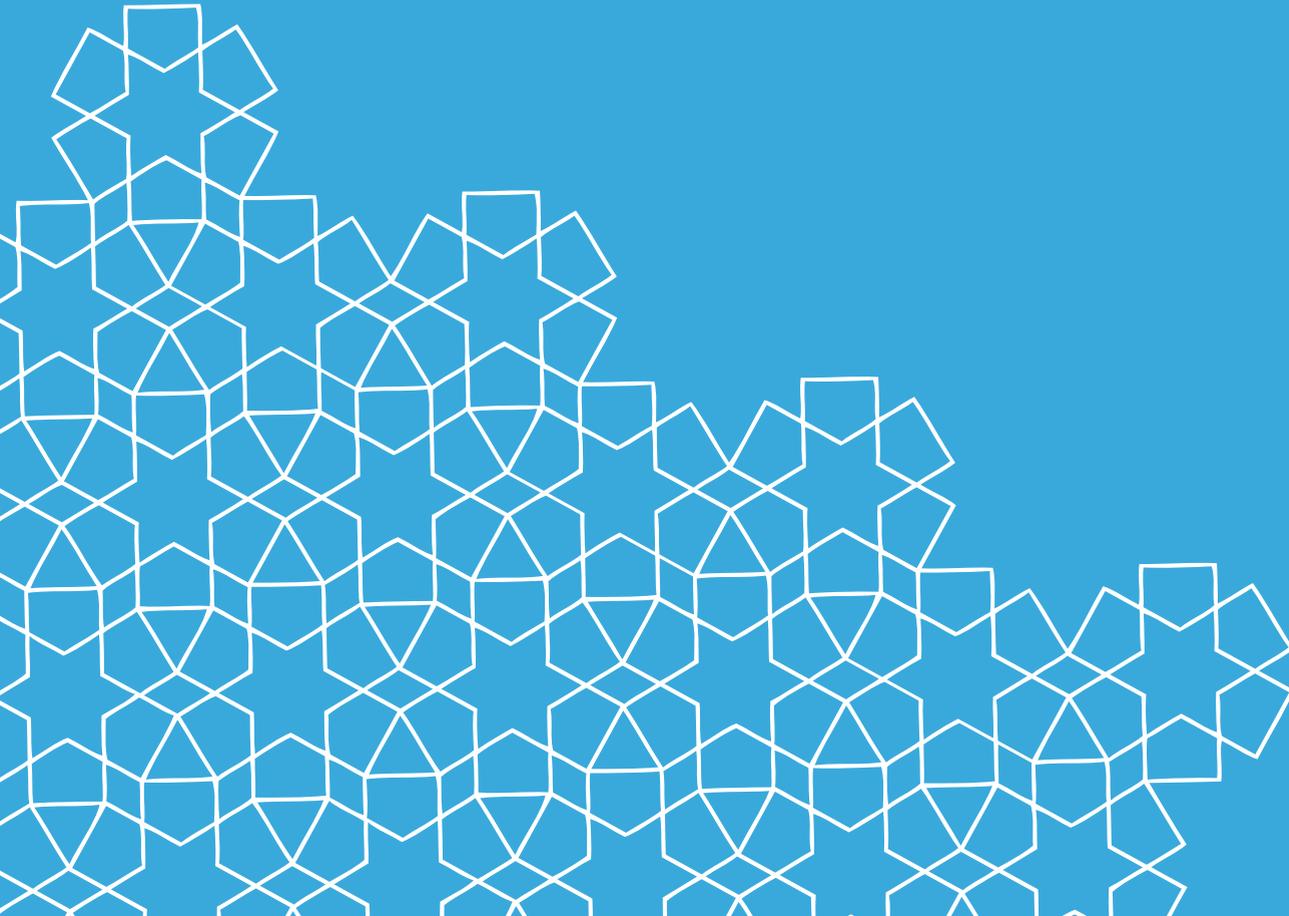


إستقبال أحسن لخدمة أفضل
mieux vous accueillir pour mieux vous servir





مسرّد المصطلحات



الخدمة العمومية: يُقصد بعبارة «الخدمة العمومية» عنصرين مختلفين اثنين:

- المهمة، المتمثلة في نشاط ذي مصلحة عامة؛
- نمط تنظيم يرمي، بصفة مباشرة أو غير مباشرة، إلى تدبير الأنشطة ذات المصلحة العامة من طرف أشخاص عموميين (الدولة، الجماعات الترابية، المؤسسات العمومية) أو خواص تحت إشراف شخص عمومي.

الإدارة: مجموع مصالح الدولة

الاستقبال: نقطة الدخول التي يبدأ فيها اتصال المرتفق بالمرفق العمومي وعملية استقبال مرتفقي المرافق العمومية.

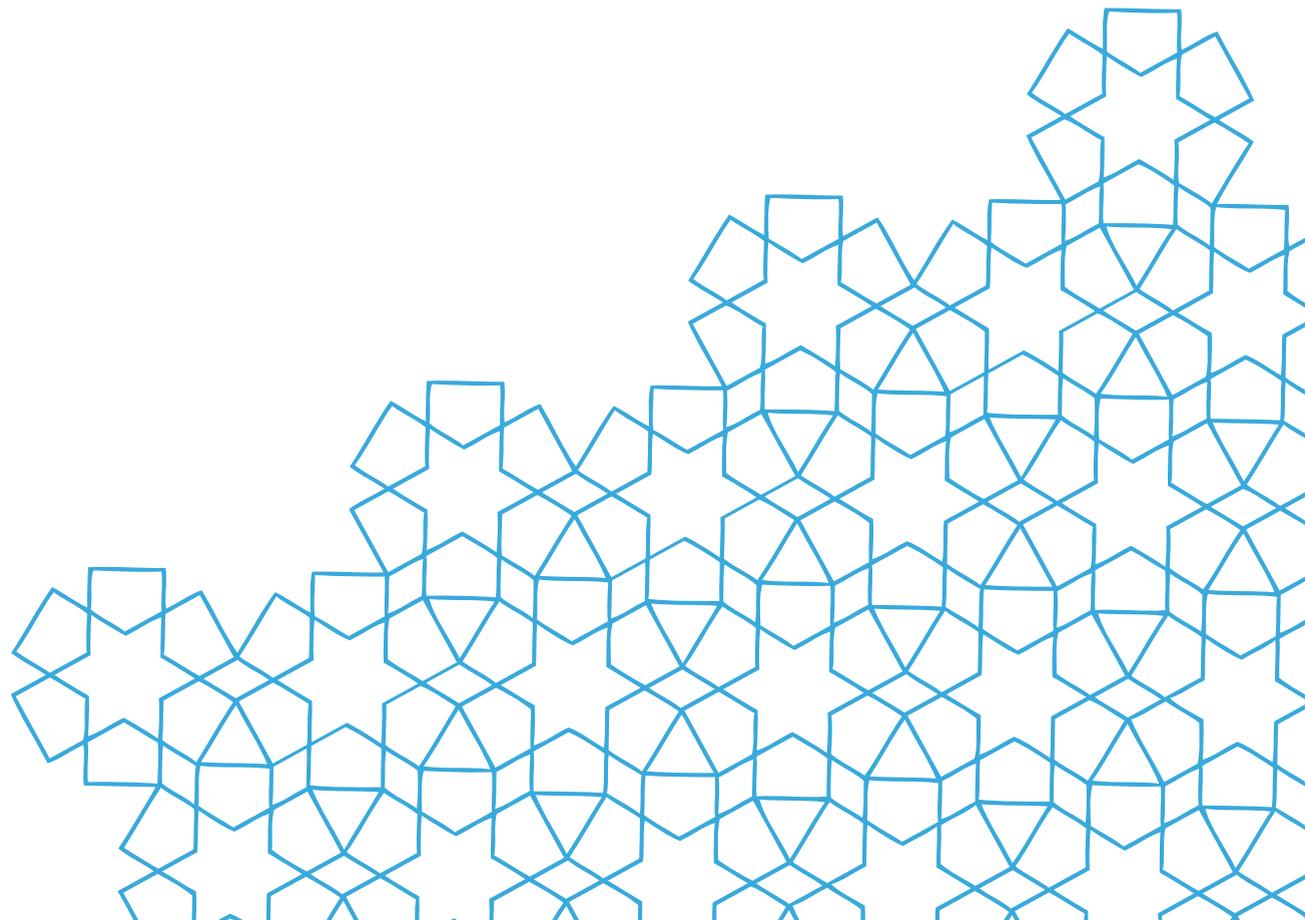
المرتفق: الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتوجه لطلب الخدمة العمومية.

الأشخاص ذوو الأوضاع الخاصة: المرتفقون الذين لديهم أوضاع خاصة والذين يحتاجون إلى تعامل مختلف عن غيرهم من المرتفقين.

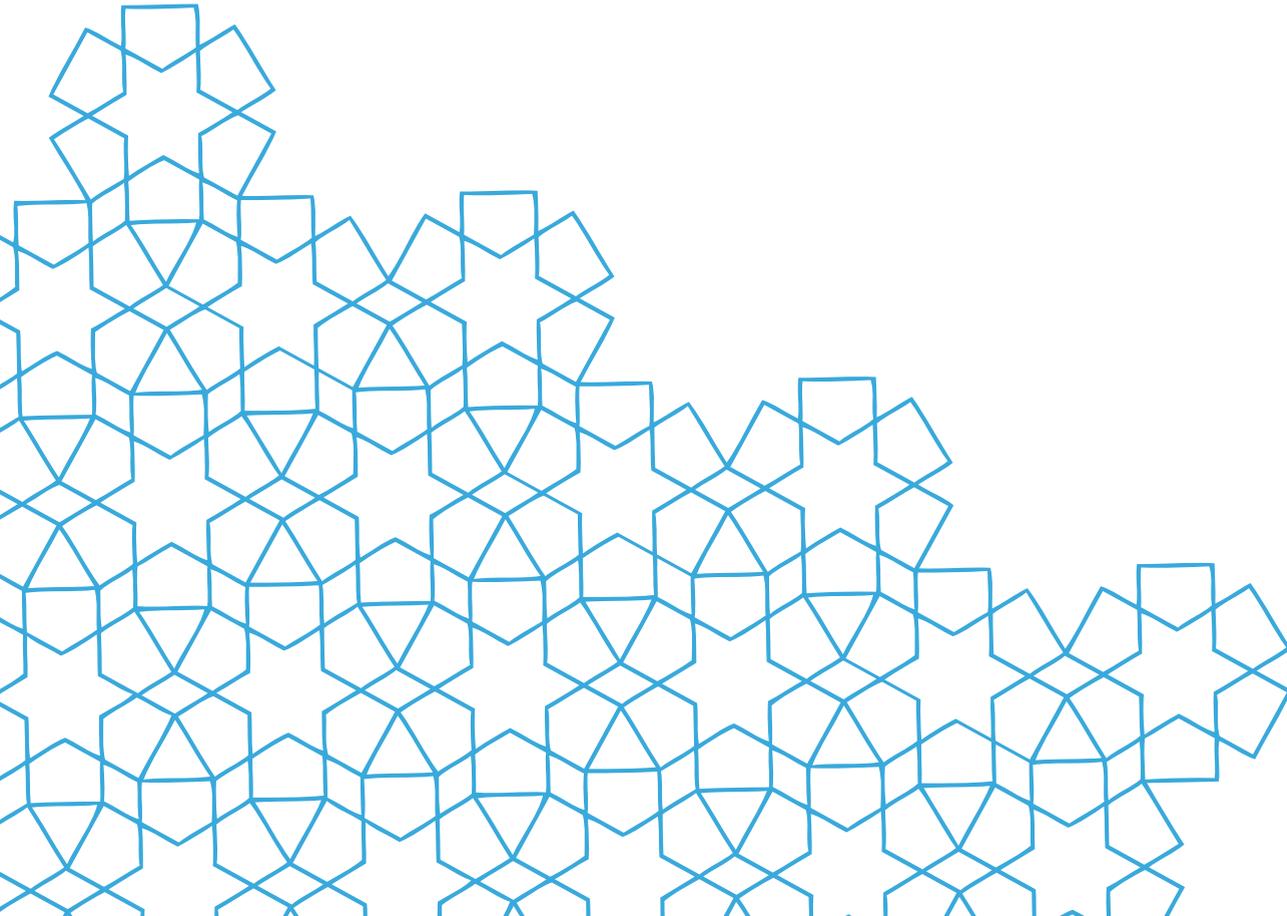
الأشخاص محدودو الحركة: مجموع الأشخاص الذين يُعانون من صعوبة في الحركة بصفة مؤقتة أو دائمة وتشمل هذه الفئة الأشخاص الذين يعانون من الإعاقة الحسية والذهنية والأشخاص الذين يتحركون على الكراسي والأشخاص المعاقين من الأعضاء السفلى والأشخاص المسنين والنساء الحوامل والأشخاص الذين لديهم أطفال في سن مبكر.

مسار المرتفق:

- الولوج: يُعد الخطوة الأولى في مسار المرتفق: ويتمثل في إمكانية البلوغ إلى مكان معين (موقع الإدارة) أو الولوج إلى قناة ما عن بعد (البريد، الهاتف، الإنترنت).
- التوجيه القبلي: يُقصد به هنا تسهيل اهتداء المرتفق قبل اتصاله بالعون العمومي من خلال علامات تشويرية وإتاحة المعلومات.
- التوجيه: هو أول اتصال للمستفيد مع العون العمومي. وتشمل المرحلة توجيه المرتفق نحو المصلحة المناسبة حسب طبيعة طلبه.
- الخدمة: خلال هذه المرحلة، يُقدم المرتفق طلبه إلى الموظف الذي يتكلف بمعالجة الطلب ويعطي ردا مقبولا للمرتفق.
- الشكاية: يمكن للمستفيد، في حالة عدم رضاه على الخدمة التي قُدمت له خلال المرحلة السابقة، أن يقدم شكاية في الموضوع للمصلحة المعنية.
- الإصغاء: يمكن للمرتفق أن يُبدي ملاحظات ومقترحات بشأن خدمة الاستقبال وغيرها من الخدمات التي يقدمها المرفق العمومي. ولذلك، تعمل الإدارة على وضع آليات ملائمة حتى تكون دوما في الاستماع لمرتفقيها.



إستقبال أحسن لخدمة أفضل
mieux vous accueillir pour mieux vous servir



تقديم البرنامج الوطني لتحسين
استقبال المرتفقين من الخدمات العامة

الطبعة الثانية 2017