

# المحور السابع

## المساطر المتعلقة بمكتب تدير

### الشكايات

# مسطرة تلقي و معالجة شكايات و ملاحظات و اقتراحات المرتفقين

**توصيف المهام للقسم/المصلحة**  
**المديرية العامة للمصالح الجماعية / مكتب تدبير الشكايات:**

<b>المهام</b>	<b>المكتب</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تلقي الشكاية، وعند الاقتضاء إرشاد المرتفقين إلى الجهات المعنية؛</li> <li>- العمل على معالجة الشكاية والرد عليها؛</li> <li>- مسك السجل الخاص بالشكايات؛</li> <li>- تلقي ملاحظات واقتراحات المرتفقين؛</li> <li>- دراسة الشكاية والاقتراحات والملاحظات؛</li> <li>- إعداد تقرير سنوي بشأن حصيلة أنشطة الوحدة ويرفع إلى رئيس الإدارة للمراقبة والتقييم.</li> <li>- مراقبة تطابق الشكايات من الناحية الشكلية والموضوعية للمقتضيات القانونية للمرسوم المنظم لتدبير الشكايات؛</li> <li>- توثيق الشكاية بسجل الشكايات مع إعطائها رقما تسلسليا وتاريخ إيداع الشكاية؛</li> <li>- منح المشتكي وصل الاستلام موقعا عليه تبعا لتفويض رئيس الجماعة؛</li> <li>- فرز الشكايات حسب مجالات تدخل الأقسام الإدارية والتقنية ؛</li> <li>- توجيه بريد الشكايات إلى مدير المصالح اعتمادا على الكناش الداخلي لتسلم المراسلات؛</li> <li>- بعد عودة بريد المراسلات من مدير المصالح مشفوعة بتعليماته وملاحظاته يقوم بتوزيعها على الأقسام بواسطة كناش التسلم الداخلي؛</li> <li>- إعداد لوحة القيادة للشكايات وتتبع تدبيرها من طرف الأقسام الإدارية وتسليمها للرئيس أو لمدير المصالح من أجل تحفيز الأقسام على التتبع واحترام الأجل القانونية لإرسال الأجوبة؛</li> <li>- إخبار أصحاب الشكايات بتطور مسار معالجة شكايتهم كلما طلبوا ذلك؛</li> <li>- التوصل بنسخ من الأجوبة لأرشفتها واعتمادها في إعداد الجداول السنوية التي تدرسها الخلية المشتركة للشكايات.</li> </ul>	<b>مكتب تدبير الشكايات</b>

**1. المساطر الأكثر تداولاً**

<b>المساطر</b>	<b>المجال</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- معالجة وتدبير شكايات و ملاحظات و اقتراحات المرتفقين.</li> </ul>	<b>مكتب تدبير الشكايات</b>

## توصيف المسطرة

اسم المسطرة	تلقي و معالجة شكايات المرتفقين
السند القانوني	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الظهير الشريف رقم 85.15.1 صادر في 20 رمضان 1436 (7 يوليوز 2015) بتنفيذ القانون التنظيمي رقم <b>113.14</b> المتعلق بالجماعات ؛</li> <li>- المرسوم رقم <b>2.17.265</b> الصادر بتاريخ 23 يونيو 2017 والمتعلق بتحديد كفايات تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها.</li> </ul>
الوثائق المطلوبة	<p style="text-align: center;"><b>← حالة شكاية كتابية :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مضمون الشكاية وفق النموذج الذي يسحب من مكتب الشكايات.</li> <li>- نسخة لبطاقة التعريف الوطنية مطابقة الأصل</li> <li>- جميع الوثائق و الحجج المدعمة لمضمون الشكاية.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>← حالة شكاية شفوية</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مضمون الشكاية وفق النموذج الذي يسحب من مكتب الشكايات.</li> <li>- نسخة للبطاقة التعريف الوطنية مطابقة الأصل</li> <li>- جميع الوثائق و الحجج المدعمة لمضمون الشكاية.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>← حالة شكاية سمعية أو بصرية أو كلاهما معا</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مضمون الشكاية وفق النموذج الذي يسحب من مكتب الشكايات.</li> <li>- نسخة للبطاقة التعريف الوطنية مطابقة الأصل</li> <li>- جميع الوثائق و الحجج المدعمة لمضمون الشكاية.</li> </ul>
مصلحة إيداع الطلب	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مكتب الضبط بالجماعة.</li> <li>- مكتب تدبير الشكايات.</li> </ul>
المصالح المكلفة بانجاز المسطرة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مكتب تدبير الشكايات.</li> <li>- جميع الأقسام و المصالح الجماعية المعنية بالشكاية.</li> </ul>
المدة الزمنية لانجاز المسطرة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 60 يوم</li> </ul>
رسوم المسطرة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مجانا</li> </ul>
المصلحة المختصة بتقديم الخدمة المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مكتب الشكايات</li> </ul>

## 1. موضوع المسطرة:

تتناول المسطرة الإجراءات الأساسية لتلقي و معالجة شكايات المرتفقين وذلك طبق الشروط والمساطر المنصوص عليها في القوانين و الأنظمة الجاري بها العمل؛

## 2. قواعد التدبير:

- ◀ يتم إيداع الشكاية بمكتب الشكايات بمقر الجماعة ، مقابل وصل بالإيداع.
- ◀ يتلقى مكتب تدبير الشكايات من المرتفقين شكاياتهم وفقا لنموذج موحد يسحب من نفس المكتب.
- ◀ مراقبة الشكاية من حيث الشكل ومن حيث مدى ارتباط موضوعها باختصاصات الجماعة كما يتم التأكد من كونها مشفوعة بالوثائق والحجج المؤكدة لموضوعها.
- ◀ تسجيل الشكاية وترقيمها بسجل خاص بالشكايات .
- ◀ يسلم للمشتكي وصل للإيداع وفق نموذج موحد.
- ◀ يجب توقيع الوصل من طرف رئيس المكتب ؛لأن هذا الوصل حجة لدى المشتكي وقد يدلي به في بعد المحطات الادارية او القضائية اذا تطور موضوع النازلة موضوع الشكاية.
- ◀ يشار في الوصل الى المادة 8 من المرسوم رقم 265-17-2 (23 يونيو 2017) المتعلق بكيفيات تلقي الشكايات التي تحدد اجال الجواب في 60 يوم.كما يشار ايضا الى المادة 11 منه التي تحدد اجال 15 يومافي حالة الرفض للحالات التالية :
- ✓ عدم تقديم الشكاية وفق النموذج في المادة 7من نفس القانون
- ✓ عدم وضوح الشكاية او عدم ارفاقها بالوثائق والحجج.
- ◀ يقوم مكتب تدبير الشكايات بأرشفة نسخ الرسائل التي تتوصل بها من مكتب الضبط المركزي ويشار إلى رقم الجواب وتاريخه بطرة سجل الشكايات.
- ◀ مع نهاية كل أسبوع يعد مكتب تدبير الشكايات لائحة بالشكايات التي تجاوزت مدتها 15 يوما والتي هي في طور المعالجة من طرف الأقسام والمصالح والتي تعرف تأخرا في الجواب.
- ◀ توجه نسخة من اللائحة إلى رؤساء الأقسام للتذكير.
- ◀ تعتمد هذه اللائحة من طرف مدير المصالح في إطار اجتماعاته التنسيقية مع رؤساء الأقسام والمصالح لمعرفة مال الجواب وحثهم على احترام الأجال القانونية.

## 3. الأداء المتوقع

- ✚ تقوم عناصر مكتب الشكايات بدراسة أولية لمحتوى الشكاية وتصنيفها وفق مجالات تدخل الاقسام والمصالح؛ وكذا وفق طبيعة الشكاية من حيث حالة الاستعجال.
- ✚ إذ اسفرت الدراسة الأولية عن الأسباب المانعة لقبول الدراسة والمشار اليها بالمادة 12 من المرسوم رقم 265-17-2 (23 يونيو 2017) المتعلق بكيفيات تلقي الشكايات والمتمثلة فيما يلي:
- ✓ إذا كان موضوعها معروضا على المحاكم، أو أية جهة مختصة بمقتضى التشريع المعمول به أو إذا كان موضوعها سبق وأن صدر بشأنه حكم قضائي مكتسب لقوة الشيء المقضي به،
- ✓ إذا كان موضوع الشكاية لا يدخل في اختصاص الإدارة التي لجأ إليها المر تفق.
- ✓ إذا تضمنت الشكاية تصريحات كيدية أو شتما أو قذفا أو ما يخل بالحياء العام،
- ✚ في جميع الحالات يجب على الإدارة أن تدلي بمبررات رفضها لأي شكاية.
- ✚ عندما يتطلب موضوع الشكاية متابعة قضائية ؛ يتعين على الإدارة توجيه المشتكي إلى المحكمة ؛ وعند الاقتضاء إحالة الملف على الهيئات القضائية المختصة.

- ✚ قبل توجيه الشكايات إلى الأقسام والمصالح؛ توجه الشكايات في محطاتها الأولى الى مدير المصالح الذي بعد الاطلاع عليها يقوم بتضمين الشكاية ببعض الملاحظات أو التعليمات كما يخبر رئيس الجماعة وينسق معه في انطلاق معالجة الشكايات المستعجلة ؛ بعدها تعاد الوثائق الى مكتب الشكايات.
- ✚ بعد استنساخ الشكايات والاحتفاظ بنسخ منها بأرشفة الخلية ؛ توجه النسخ الأصلية إلى رؤساء الأقسام الذين يتسلمون الشكايات ويوقعون بدفتر التسلم .
- ✚ تحت إشراف ومسؤولية رئيس القسم يتم تعميق دراسة موضوع الشكاية من طرف رئيس المصلحة أو الموظف الذي يدخل في اختصاصه معالجة الشكاية.
- ✚ بعد دراسة عناصر الشكاية على ضوء الإمكانيات القانونية والإدارية والمالية للقسم يتم إعداد الجواب الذي غالبا ما يكون مرتبط بتدخل المصلحة لتلبية طلب المشتكي؛ وفي حلة نقص المعلومات يمكن استدعاء المعني لاستكمال عناصر الشكاية عند الضرورة؛ ويمكن إيفاد لجنة للمعينة وإعداد محضر بذلك والذي يعتمد في هيكلة وتكييف الجواب؛ بالنسبة للشكايات المرتبطة بتلبية خدمات مرفقيه تعطى التعليمات للوحدات الميدانية للتدخل وتقديم الخدمة المطلوبة مثال.. النظافة- الإنارة العمومية -الطرق -تطهير السائل -حفظ الصحة -وكذا التدخلات المرتبطة بالشرطة الإدارية .
- ✚ جميع هذه التدخلات يجب أن تكون موضوع تحرير محاضر بطبيعة التدخلات. تعود إلى رئيس القسم لتعتمد في إعداد الجواب على الشكاية.
- ✚ بعد استكمال مراحل معالجة الشكاية تتوج المسطرة بتحرير الجواب على الشكاية؛ بحيث يشار في الجواب إلى الخدمة الإدارية المطلوبة أو التدخل الذي قامت به الجماعة بالنسبة للأشغال.
- ✚ يتم التوقيع على الرسالة الجوابية من طرف الرئيس أو النائب المفوض له في القطاع.
- ✚ تسجيل الرسالة الجوابية بسجل الصادرات ؛
- ✚ توجيه نسخة منها إلى مكتب تدبير الشكايات والمصلحة المعنية بالشكاية.

#### 4. تعاريف:

##### ❖ الشكاية :

- وهي كل تعبير كتابي أو شفوي أو تسجيل سمعي أو بصري أو كلاهما يوجهه المر تفق إلى الإدارة يعبر من خلاله عن :
  - ✓ ضرر قد يكون لحقه جراء تصرف صادر عن الإدارة سواء كان قرارا ضمنيا أو صريحا أو عملا أو امتناعا عن عمل، يكون مخالفا للقانون أو منافيا لمبادئ العدل والإنصاف.
  - ✓ عدم رضاه عن خدمة مقدمة من طرف الإدارة.

##### ❖ الملاحظة :

- وهي كل تعبير كتابي أو شفوي أو تسجيل سمعي أو بصري أو كلاهما يوجهه المر تفق إلى الإدارات يعبر فيه عن وجهة نظره إزاء تقديم خدمة من الخدمات من طرف الإدارة.

##### ❖ الاقتراح :

- تعتبر كل صيغة كتابية أو شفوية أو تسجيل سمعي أو بصري أو كلاهما يوجهه المر تفق إلى الإدارة يفصح فيه عن رأيه بهدف تحسين الخدمات التي تقدمها الإدارة.

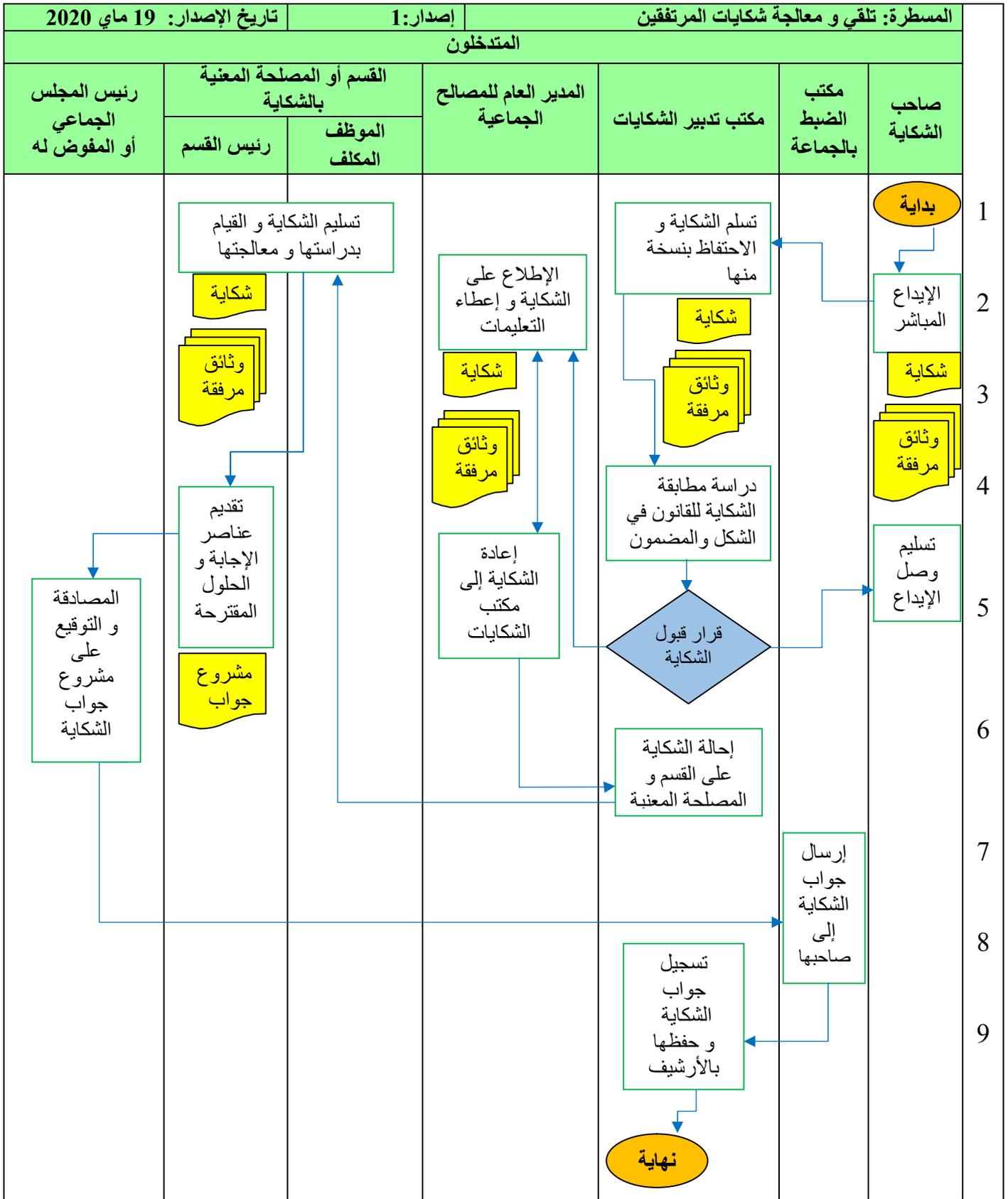
5. السرد الوصفي للمسطرة

المتدخلون						الإصدار: 1		المسطرة: تلقي و معالجة شكايات المرتفقين			
رئيس المجلس الجماعي أو المفوض له	القسم و المصلحة المعني بمعالجة الشكاية		المدير العام للمصالح الجماعية	مكتب الشكايات	مكتب الضبط بالجماعة	طبيعة المسؤولية (*)	المخرجات	الأجل	المدخلات	وصف المهام	المرحلة
	رئيس القسم	الموظف									
				*	*	المراقبة و التنفيذ	ملف مطابق	يعد الاستلام	ملف الشكاية	إيداع الشكاية مباشرة من طرف المرتفق بمكتب الشكايات وفق نموذج موحد. استلام ملف الشكاية و التأكد من مطابقتها للقانون من حيث الشكل و المضمون. في حالة عدم مطابقة الشكاية ، يتم إخبار المعني بالأمر من أجل استكمال الملف بالوثائق اللازمة.	1
				*		التنفيذ	وصل الإيداع	بعد الدراسة الأولية للملف	ملف الشكاية مطابق	بعد التحقق من مطابقة الشكاية يتم تسليم المعني بالأمر وصل بالإيداع موقع من طرف رئيس مكتب الشكايات و مشار فيه إلى الأجل القانونية للإجابة.	2
			*			المراقبة و التأشير	ملف مطابق و مؤشر عليه	بعد الإطلاع	ملف الشكاية مطابق	إحالة ملف الشكايات المطابقة إلى المدير العام للمصالح الجماعية، من أجل الإطلاع عليها و إبداء ملاحظاته و إعطاء التعليمات ؛ بعدها يعاد الملف إلى مكتب الشكايات.	3
				*		التنفيذ	دفتر التسلم موقع	بعد الإحالة	ملف مطابق و مؤشر عليه	إحالة الشكايات على الأقسام و المصالح المعنية لمعالجتها حسب طبيعة اختصاص كل قسم و مصلحة توقيع رؤساء الأقسام أو المصالح بدفتر التسلم.	4
	*	*				التنفيذ	مشروع جواب الشكاية	بعد الدراسة و المعالجة	ملف الشكاية	معالجة و دراسة الشكاية و اتخاذ الإجراءات الضرورية مع توفير عناصر الإجابة اللازمة.	5

تاريخ الإصدار: 18 ماي 2020						الإصدار: 1		المسطرة: تلقي و معالجة شكايات المرتفقين		
المتدخلون			المخرجات	طبيعة المسؤولية (*)	الأجل	المدخلات	وصف المهام	المرحلة		
رئيس المجلس الجماعي أو المفوض له	القسم و المصلحة المعني بمعالجة الشكاية	المدير العام للمصالح الجماعية							مكتب الشكايات	مكتب الضبط بالجماعة
*					المصادقة و التوقيع	جواب موقع	يعد الدراسة و المعالجة	مشروع جواب	تقديم عناصر الإجابة و الحلول المقترحة على رئيس الجماعة من أجل المصادقة و التوقيع. في حالة عدم اقتناع الرئيس بالجواب المقترح يتم إحالة الشكاية إلى القسم و المصلحة المعنية من أجل إعادة النظر و البث فيها مجددا.	6
			*	*	التنفيذ و الإخبار	جواب مسلم	بعد التوقيع	جواب موقع	إرسال و توجيه نسخة من جواب الشكاية إلى مكتب الضبط بالجماعة من أجل إخبار و تبليغ المعني بالأمر بمال و جواب شكايته.	7
			*		التنفيذ	حفظ الأرشيف	بعد الإخبار و التسليم	نسخة من الجواب المسلم	تسلم نسخة من الجواب الموقع و حفظه بأرشيف المكتب.	8
			*		التنفيذ	سجل محين	عند التسجيل	نسخة من الجواب المسلم	تسجيل و ترقيم الجواب بالسجل المخصص لذلك	9

(طبيعة المسؤولية\*) من أجل: الإخبار - التنفيذ - المراقبة - المصادقة - التأشير - التوقيع

6. الرسم البياني



## 7. نقط المراقبة

المتدخلون	مهام المراقبة
مكتب الشكايات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مراقبة تطابق الشكايات من الناحية الشكلية والموضوعية للمقتضيات القانونية للمرسوم المنظم لتدبير الشكايات</li> <li>- توثيق الشكاية بسجل الشكايات مع إعطائها رقما تسلسليا وتاريخ إيداع الشكاية</li> <li>- منح المشتكي وصل الاستلام موقعا عليه تبعا لتفويض رئيس الجماعة</li> <li>- فرز الشكايات حسب مجالات تدخل الأقسام الإدارية والتقنية</li> <li>- توجيه الشكايات إلى مدير المصالح الإطلاع عليها وإعطاء التعليمات</li> <li>- توزيع الشكايات على الأقسام بواسطة كناش التسلم الداخلي</li> <li>- إخبار أصحاب الشكايات بتطور مسار معالجة شكاياتهم كلما طلبوا ذلك</li> <li>- التوصل بنسخ من الأجوبة لأرشفتها</li> </ul>
القسم و المصلحة المعنية بالشكاية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التوصل بالشكاية وتسجيلها بسجل واردات القسم بنفس الرقم الأصلي</li> <li>- تقديم العناصر الأساسية للجواب و إذا كان الأمر يستدعي تدخل المصالح والأعوان التابعين له لأداء خدمة مرفقيه معينة يعطي التعليمات و يتم تتبع تنفيذها.</li> <li>- تعزيز الجواب بالحجج والوثائق الضرورية</li> </ul>
المدير العام للمصالح الجماعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الاطلاع على الشكايات الواردة من خلية الشكايات أو من مصادر أخرى</li> <li>- تقديم الشكايات المستعجلة أو التي تكتسي أهمية كبرى لرأى السيد الرئيس</li> <li>- إعطاء التعليمات والتوجيهات لرؤساء الأقسام والمصالح لمعالجة الشكايات</li> <li>- الاطلاع ووضع علامته فوق مشاريع الأجوبة الموجهة إلى الرئيس أو نائبه من اجل التوقيع</li> </ul>
رئيس المجلس الجماعي	<ul style="list-style-type: none"> <li>- اتخاذ التدابير الضرورية لحل المشاكل موضوع الشكايات</li> <li>- المصادقة والتوقيع على الرسائل الجوابية للشكايات</li> </ul>
مكتب الضبط بالجماعة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يتوصل بالرسائل الجوابية موقعة من طرف الرئيس أو نائبه</li> <li>- تسجيل وثيقة الجواب بسجل الصادرات بترقيمها وتاريخها</li> <li>- توجيه الرسالة الجوابية الأصلية على الشكاية إلى المشتكي المعني</li> <li>- الاحتفاظ بنسخة من الجواب بأرشفة مكتب الضبط</li> <li>- توجيه نسخة إلى خلية تدبير الشكايات وأخرى إلى القسم المعني</li> </ul>

## 8. النماذج: