



08 08 2025

07

منشور

87

إلى السيدات والسادة
المديرين العامين للمصالح المركزية
المندوبين الجهويين للتنمية الفلاحية
المديرين العامين للمؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية
رؤساء المنشآت والمؤسسات العمومية تحت الإشراف

الموضوع: حول التقيد بأجال الرد على مراسلات فريق المواطن الرقيب وإيلاء ملاحظاته الأهمية اللازمة.

عملا بالتوجهات الوطنية الرامية إلى تحسين جودة الخدمات الإدارية وتعزيز ثقة المتعاملين مع الإدارة، وفي إطار متابعة عمل المصالح الراجعة بالنظر للوزارة بالتوصيات الواردة بالتقارير الدورية لفريق المواطن الرقيب حول إضفاء مزيد النجاعة على الخدمات المقدمة من قبل المرافق العمومية، تبين من خلال عملية التقييم أن بعض الهياكل لم تتول الرد في الآجال المحددة أو لم تتول إفادتنا بردودها إلى حد هذا التاريخ بخصوص تقرير شهري جانفي وأفريل 2025، وهو ما استدعى توجيه مراسلات تذكير متكررة لحثها على التفاعل وتسريع نسق معالجة الملفات. وعليه، فإنكم مدعوون إلى:

- التقيد التام بأجال الرد على المراسلات المتعلقة بملاحظات فريق المواطن الرقيب، مع الحرص على أن تكون الإجابات دقيقة، موضوعية وموثقة، باعتبار أن الردود تحال مباشرة إلى مصالح رئاسة الحكومة ضمن آجال مضبوطة لا يمكن تجاوزها،
- إيلاء الملاحظات المضمنة بنتائج زيارات فريق المواطن الرقيب إلى مصالحكم ما تستحقه من اهتمام ومتابعة، والعمل على تنفيذها في الآجال المحددة بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين مع الإدارة واتخاذ ما يلزم من تدابير لتفادي تكرار الاختلالات التي سبق تسجيلها، والعمل على معالجة أسبابها معالجة جذرية ومستدامة، وخاصة تلك المتعلقة بجودة الاستقبال، وضوح الملاحظات الإرشادية، احترام توقيت العمل، وظروف إسداء الخدمات للمواطنين.

• تحسين جودة الردود عبر تجنب الصياغات العامة، أو الردود السلبية، أو الملاحظات غير المناسبة التي لا تقدم قيمة مضافة، واعتماد أسلوب مهني دقيق يحترم مقتضيات المراسلات الإدارية الرسمية من خلال تقديم معطيات دقيقة وموثقة، وتحديد آجال الإنجاز عند وجود تدابير تستوجب برمجة أو رصد اعتمادات أو آجال أطول (أشغال صيانة، تهيئة فضاءات...).

وتجدر الإشارة إلى أن الالتزام بهذه التوصيات والرد في الآجال المحددة يؤكد على جدية متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية المطلوبة بشكل مستمر ويعد جزءا من استراتيجية الوزارة لضمان جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين معها، لما لذلك من أثر مباشر على صورة المرفق العمومي وثقة المواطنين بمصالحها. وبناء على ما تقدم، أدعوكم إلى اعتبار محتوى هذا المنشور أولوية قصوى ضمن برامج عملكم الدورية، مع تخصيص الموارد اللازمة لضمان إنجاز المهام المطلوبة بكفاءة ودقة والسلام

عن وزير الفلاحة والموارد المائية
والصيد البحري وبتفويض من
الحكاتب العام
سهايم لدرسلاتي