



8 0 1 2 0 1 8

إلى

السيدات والسادة :

مديرات ومديري الإدارة المركزية

مديرة ومديري الأكاديميات الجهوية للتربية والتكوين

مذكرة رقم : 067X18

الموضوع : في شأن معالجة الشكايات المتوصل بها عبر بوابة شكاية.ما.

المرجع : - المرسوم رقم 2-17-265 الصادر في 23 يونيو 2017 المتعلق بتحديد كيفية تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها.

- مراسلة السيد الكاتب العام تحت رقم 18-0038 بتاريخ 10 يناير 2018

سلام تام بوجود مولانا الإمام المؤيد بالله،

وبعد، فعلاقة بالموضوع المشار إليه أعلاه، وطبقا لمقتضيات المرسوم المشار إليه أعلاه، يشرفني إخباركم أنه يتعين عليكم المعالجة الفورية والفعالة لمختلف الشكايات التي ترد عليكم من المديرية المكلفة بتدبير مجال التواصل، وذلك بعد إجراء التحريات الدقيقة والتأكد من صحة المعلومات والمعطيات المضمنة بالشكاية. علما أن الوزارة مطالبة، داخل أجل أقصاه ستون(60) يوما من تاريخ التوصل بالشكاية، بمعالجتها وبالرد عليها، بأي وسيلة من الوسائل المتاحة، إذا كانت مستوفية لجميع الشروط القانونية المنصوص عليها في المرسوم، والتي حددها قرار الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية رقم 2488.17 صادر في 8 محرم 1439 (29 سبتمبر 2017) المتعلق بالنموذج الذي يتعين أن تقدم وفقه الشكايات التي يوجهها المرتفق للإدارة، والذي يشتمل على العناصر التالية: **البيانات الشخصية، الإدارة المعنية بالشكايات، موضوع الشكاية، نص الشكاية، الوثائق المرفقة بالشكاية، طريقة التوصل بالجواب، الإقرار.** كما أنها ملزمة داخل أجل خمسة عشر(15) يوما من تاريخ التوصل بالشكاية، بتوجيه رد معلن إلى المرتفق في الحالتين التاليتين:

- عدم تقديم الشكاية وفق النموذج المشار إليه في المادة السابعة من المرسوم، وخاصة ما يتعلق بإدراج كافة البيانات المتعلقة بالمرتفق وتلك المتعلقة بموضوع الشكاية، وإرفاقها عند الاقتضاء بالوثائق والحجج المتعلقة بالبيانات المذكورة؛
- عدم وضوح الشكاية أو عدم إرفاقها بالوثائق والحجج.

وفي هذا السياق، ينبغي التذكير بأنه، تماشيا مع مقتضيات المرسوم المشار إليه، فإن الشكايات التي تنطبق عليها الحالات التالية لا تتم معالجتها:

- إذا كان موضوعها معروضا على القضاء أو على أي جهة مختصة، أو إذا سبق أن صدر بشأنها مقرر قضائي مكتسب لقوة الشيء المقضي به؛

- عدم اختصاص الإدارة في موضوع الشكاية التي تلقتها؛
- إذا تبين أن الشكاية كيدية أو تتضمن سبا أو قذفا.
- إذا تبين أن موضوع الشكاية والوثائق المرفقة بها تستلزم تحريك مسطرة المتابعة القضائية.
- ولتلقى الشكايات وتتبعها ومعالجتها، تحدث على صعيد المديرية المركزية، أو الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين وحدة أو أكثر، يشرف عليها شخص أو أكثر يتم تكليفه لهذا الغرض، للقيام بالمهام التالية:
- تلقي الشكاية، ومعالجتها، والرد عليها؛
- إعداد تقرير سنوي بشأن حصيلة أنشطة الوحدة ورفعها إلى الكتابة العامة، والذي عليه أن يتضمن على الخصوص ما يلي:

- جرد لجميع الشكايات التي يتم التوصل بها؛
 - جرد للردود التي وجهت للمرتفقين؛
 - معطيات إحصائية حول معالجة الشكايات التي تم تلقيها ونوعيتها وكذا مواضيعها.
- ولتيسير عملية إعداد التقرير السنوي من طرف قطاع التربية الوطنية، يستحسن إعداد تقارير شهرية أو دورية معززة بكافة المعطيات المطلوبة، وموافاة المديرية المكلفة بتدبير مجال التواصل بنسخ منها.

ونظرا لما تكتسيه عملية معالجة الشكايات من أهمية بالغة لضمان خدمة عمومية فعالة وناجعة، فالمرجو من السيدات والسادة المديرات والمديرين المركزيين والجهويين، إيلاءها العناية الفاتقة، والسهر على تتبع معالجة الشكايات المتوصل بها، حتى تتمكن الجهة المسؤولة من توجيه الأجوبة بشأنها إلى المعنيين بالأمر وفق الآجال المحددة لذلك قانونا.

والسلام.

المرفقات :

عن الوزير ويتفق المرفق منه
الكتاب العام
لقطاع التربية الوطنية
يوسف بلقاسمي

- الملحق رقم 1: نموذج الطلب
- الملحق رقم 2: إشعار بالتوصل

الملحق رقم 1: نموذج الطلب

وفق الملحق رقم 1 بقرار الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية رقم 2488.17 صادر في 8 محرم 1438 (29 سبتمبر 2017) بتحديد نموذج تقديم الشكاية ونموذج الإشعار بالتوصل بها

| | |
|---|---|
| <p>المملكة المغربية وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي</p>  | |
| <p>الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة ... المديرية الإقليمية ب ... مصلحة ...</p> | <p>الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة ... قسم ... مصلحة ...</p> |
| <h3>مطبوع تقديم شكاية</h3> | |
| <p>خاص بالإدارة: رقم الطلب:</p> | |
| <p>معلومات هامة:</p> | |
| <p>- لا تتم معالجة الشكاية إذا كان موضوعها معروضا على القضاء أو على أي جهة مختصة أو سبق أن صدر بشأنه مقرر قضائي مكتسب لقوة الشيء المقضي به؛ - يتلقى مقدم الشكاية، وفق هذا النموذج، إشعارا أنيا بالتوصل عبر بريده الإلكتروني عند تقديم الشكاية عن طريق البوابة الوطنية للشكايات، أو يوجه إليه بالعنوان المضمن في شكايته عند تقديمه إياها كتابة عن طريق البريد العادي أو المضمون؛ - لا يحتسب ضمن الأجال المعتمدة في تدبير الشكايات اليوم الأول الذي يتم فيه تقديم الشكاية؛ - إذا قدمت الشكاية خلال أيام العطل، يتدئ احتساب الأجل من الموالي لآخر أيام العطلة؛ - إذا كان اليوم الموالي ليوم تقديم شكاية يوم عطلة، لا يحتسب الأجل إلا ابتداء من اليوم الموالي لآخر يوم عطلة؛ - إذا صادف اليوم الأخير من أجل الرد على الشكاية يوم عطلة، امتد الأجل إلى أول يوم عمل بعده.</p> | |
| <h4>1- البيانات الشخصية:</h4> | |
| <p>الصفة*: مواطن <input type="checkbox"/> شركة/مقاولة <input type="checkbox"/> جمعية <input type="checkbox"/> آخر <input type="checkbox"/></p> | |
| <p>اسم الشركة/المقاولة (الأشخاص المعنويين):</p> | |
| <p>الاسم الشخصي: الاسم العائلي:</p> | |
| <p>رقم بطاقة الوطنية للتعريف:</p> | |
| <p>الهاتف الثابت:</p> | |
| <p>الهاتف المحمول*:</p> | |
| <p>العنوان:</p> | |

2- الإدارة المعنية بالشكاية:

الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة:

المديرية الإقليمية ب:

مصلحة:

عنوان الإدارة:

3- موضوع الشكاية:

4- نص الشكاية (يمكن إرفاق صفحات إضافية مع ترقيمها):

5- الوثائق المرفقة بالشكاية:

توجد وثائق مرفقة: (ذكر الوثائق*)

لا توجد وثائق مرفقة

6- طريقة التوصل بالجواب:

حدد من بين الطرق التالية الطريقة المفضلة للتوصل بالجواب*:

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. عبر الموقع الإلكتروني للبوابة الوطنية للشكايات |
| <input type="checkbox"/> | 2. عبر البريد الإلكتروني |
| <input type="checkbox"/> | 3. عبر البريد العادي أو المضمون |

7- الإقرار*:

أنا الموقع أسفله، مقدم الشكاية، أقر بما يلي:

- أن جميع المعلومات التي أدليت بها صحيحة ومطابقة للواقع؛
- أنني موافق على وضع رهن إشارة الإدارة جميع الوثائق التي تخدم أهداف التحري في الشكاية، وفقا للقوانين المعمول بها؛
- أن موضوع هذه الشكاية غير معروض على القضاء أو على أي جهة مختصة، أو سبق أن صدر بشأنه مقرر قضائي مكتسب لقوة الشيء المقضي به.

بتاريخ:

وحرر ب:

توقيع مقدم الشكاية:

*: معلومات إلزامية

الملحق رقم 2: إشعار بالتوصل

وفق الملحق رقم 2 بقرار الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية رقم 2488.17 صادر في 8 محرم 1438 (29 سبتمبر 2017) بتحديد نموذج تقديم الشكاية ونموذج الإشعار بالتوصل بها

ⵜⴰⴷⵓⴷⴰ ⵜⴰⵎⴳⴷⵓⴷⴰ
ⵜⴰⵎⴳⴷⵓⴷⴰ ⵜⴰⵎⴳⴷⵓⴷⴰ
ⵏ ⵜⴰⵎⴳⴷⵓⴷⴰ ⵜⴰⵎⴳⴷⵓⴷⴰ
ⵏ ⵜⴰⵎⴳⴷⵓⴷⴰ ⵜⴰⵎⴳⴷⵓⴷⴰ



المملكة المغربية
وزارة التربية الوطنية
والتكوين المهني
والتعليم العالي والبحث العلمي

الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة ...

الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة ...

المديرية الإقليمية ب

(أو)

قسم ... / مصلحة ...

مصلحة ...

إشعار بالتوصل

سيدي، سيدي،

إن الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين (المديرية الإقليمية) ل

(المصلحة): قد توصلت بالشكاية المقدمة من طرف (الاسم الشخصي والعائلي لمقدم الشكاية):

.....

حول موضوع:

بتاريخ:

قد تم تسجيلها تحت رقم:

توقيع مدير الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين المعنية

(المديرية الإقليمية المعنية) أو من ينوب عنه وخاتم

الإدارة