



30 سبتمبر 2020

إلى السيدات والسادة
مديرات ومديري الإدارة المركزية
مديرة ومديري الأكاديميات الجهوية للتربية والتكوين
المديرات والمديرين الإقليميين
مديرات ومديري المؤسسات التعليمية

مذكرة
059X20

الموضوع: في شأن إطلاق خدمة "مساندة" للمساعدة والدعم التقني لمستعملي النظم المعلوماتية.

سلام تام بوجود مولانا الإمام المؤيد بالله؛

تفعيلا لاستراتيجية الوزارة في مجال منظومة الإعلام وتنزيلا لمقتضيات القانون الإطار للتربية والتكوين المتعلقة بإرساء منظومة معلوماتية ذات جودة وفعالية، و حتى يتمكن مختلف المديرين من القيام بمهامهم على أحسن وجه وفي أفضل الظروف عند استغلال النظم المعلوماتية للوزارة، فقد أطلقت هذه الأخيرة الخدمة الإلكترونية "مساندة" لإيداع و تدبير طلبات المساعدة والدعم التقني والتي ستعتمدها **بصفة رسمية وكقناة وحيدة وموحدة.**

وسيتيم اعتماد هذه الخدمة حسب المقتضيات التالية:

• **على صعيد المؤسسات التعليمية :**

يتلقى السيد(ة) مدير(ة) المؤسسة التعليمية، كل طلبات المساعدة والدعم التقني المودعة من طرف الأطقم التربوية أو الإدارية التابعة للمؤسسة التعليمية. في حالة معالجة الطلب يتم إغلاق الملف، أو عند الاقتضاء إحالته بعد تكييفه على المركز الإقليمي لمنظومة الإعلام عن طريق استغلال خدمة "مساندة" المدرجة بمنظومة "مسار.

• **على صعيد المديرية الإقليمية :**

يتلقى السيد(ة) المشرف(ة) على منظومة الإعلام بالمديرية الإقليمية، كل طلبات المساعدة والدعم التقني المودعة من طرف السيدات والسادة رئيسات ورؤساء المؤسسات التعليمية أو من طرف كل المعنيين بتدبير النظم المعلوماتية المنتمين للمديرية الإقليمية. في حالة معالجة الطلب يتم إغلاق الملف، أو عند الاقتضاء إحالته بعد تكييفه على المركز الجهوي لمنظومة الإعلام عبر خدمة "مساندة".

• على صعيد الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين :

يتلقى السيد(ة) المشرف(ة) على المركز الجهوي لمنظومة الإعلام كل طلبات المساعدة والدعم التقني المودعة من طرف كل المعنيين المكلفين بتدبير النظم المعلوماتية المنتمين للأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين عبر البريد الإلكتروني الرسمي وطلبات المساعدة والدعم التقني المحالة عليه من طرف المشرفين الإقليميين عبر خدمة "مساندة".
في حالة معالجة الطلب يتم إغلاق الملف، أو عند الاقتضاء إحالته بعد تكييفه على المصلحة المختصة بمديرية إدارة منظومة الإعلام عبر خدمة "مساندة".

• على الصعيد المركزي:

يتلقى السيد المشرف على هذه المصلحة طلبات المساعدة والدعم التقني المودعة من طرف كل المعنيين المكلفين بتدبير النظم المعلوماتية المنتمين للإدارة المركزية، وطلبات المساعدة والدعم التقني المحالة عليه من طرف المراكز الجهوية لمنظومة الإعلام عبر خدمة "مساندة".

ونظرا لما تكتسيه هذه العملية من أهمية بالغة، المرجو تعميم فحوى هذه المذكرة على جميع المعنيين بالأمر، مع إيلاء هذا الموضوع كامل العناية والاهتمام لتحقيقاً للأهداف والمرامي المتوخاة منها. والسلام.

عن المدير ويتفويض منه
الكاظم العطار
نقطة التربية الوطنية
يوسف بلقاسمي