

منشور عدد 12 لسنة 2011 مؤرخ في 21 ماي 2011 من الوزير الأول إلى السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة وروساء الجماعات المحلية والمؤسسات والمنشآت العمومية

الموضوع: حول تشريك المتعاملين مع الإدارة في تقييم الخدمات العمومية

المرجع: الأمر عدد 982 لسنة 1993 المؤرخ في 3 ماي 1993 المتعلق بضبط الإطار العام للعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها وجميع النصوص التي تمته ونقته

يهدف هذا المنشور إلى ضبط تمس لتقييم الخدمات العمومية باعتماد مقاربة تشاركية مع مختلف الأطراف المعنية وذلك في إطار تعزيز انفتاح الإدارة على محيطها وتحسين العلاقة بينها وبين المتعاملين معها، وتكريسا لمبادئ الشفافية والمساءلة.

ويقصد بالتقييم التشاركي للخدمات العمومية سلسلة العمليات الرامية إلى تشريك المتعاملين مع الإدارة في قياس مدى الاستجابة إلى حاجياتهم وتطلعاتهم ومدى نجاعة الأداء الإداري.

ويمكن التقييم التشاركي للخدمات العمومية من:

- قياس درجة المتعاملين مع الهيكل العمومي وتحديد العوامل المؤثرة فيها،
- التعرف على تطلعات مستعملي الخدمة العمومية وحاجياتهم ومقترحاتهم،
- تقييم مدى نجاعة الهيكل العمومي في تقديم خدمات ذات جودة تستجيب لحاجيات المستفيدين وتطلعاتهم، وذلك مع الأخذ في الاعتبار الموارد المتوفرة.
- تشخيص النقصان التي يتعين تلافيتها وضبط الأولويات في الإصلاحات، طبقا لتطلعات المتعامل مع الهيكل العمومي.

وتتمثل الأطراف المعنية بالمقاربة التشاركية خاصة في من له علاقة أو مصلحة بنشاط الهيكل من مؤسسات عمومية وخاصة ومكونات المجتمع المدني والمواطنين.

وبناء على ذلك، يتعين على كل هيكل عمومي اتخاذ الإجراءات التالية:

أولاً: وضع خطة سنوية تتضمن قائمة في الخدمات التي ستخضع لعملية التقييم التشاركي مع إعطاء الأولوية للخدمات التي لها الأثر الأكبر على المستوى العام لرضا مستعملي الخدمة وتتسم بكثافة الطلب عليها، هذا بالإضافة إلى ضبط رزنامة تنفيذ في الغرض تحدد المراحل والأجال والأطراف المعنية ودور كل منها.

ثانياً: ضبط منهجية للتقييم التشاركي تتضمن:

- المصالح الداخلية للهيكل المكلفة بالقيام بعملية التقييم، والأطراف الخارجية التي سيتم تشريكها،
- الأهداف المرسومة لعملية التقييم،
- المرجعيات والمعايير التي سيتم اعتمادها في عملية التقييم،
- مؤشرات نتائج تضبط بالتشاور مع الأطراف المتدخلة.

ثالثاً: تفعيل آليات التواصل بين الإدارة والأطراف المتدخلة، وتنويعها (عمليات سبر آراء، لقاءات دورية مباشرة، مواقع واب للغرض...) وضبط الإجراءات والمسارات المتعلقة بتجميع المعطيات وجزئها وتحليلها ونشرها، وذلك مع مراعاة الترتيب الجاري بها العمل خاصة في مجال حماية المعطيات الشخصية.

رابعاً: اتخاذ جملة من الإجراءات المصاحبة المتمثلة أساساً في:

- تركيز لجنة قيادة على مستوى كل وزارة تضم ممثلين عن الأطراف المتدخلة، وتكلف بمتابعة تقدم إنجاز خطة التقييم التشاركي واقتراح التدابير الضرورية في الغرض،
- وضع برنامج لتكوين الموارد البشرية في مجال التقييم التشاركي وتقنيات سبر الآراء
- تقييم مد نجاعة الهيكل العمومي في تقديم الخدمات ذات جودة تستجيب لحاجيات المستفيدين وتطلعاتهم، وذلك مع الأخذ في الاعتبار الموارد المتوفرة.
- تشخيص النقصان التي يتعين تلافيتها وضبط الأولويات في الإصلاحات طبقا لتطلعات المتعامل مع الهيكل العمومي،

وتتمثل الأطراف المعنية بالمقاربة التشاركية خاصة في كل من له علاقة أو مصلحة بنشاط الهيكل من مؤسسات عمومية وخاصة ومكونات المجتمع المدني والمواطنين.

وبناء على ذلك، يتعين على كل هيكل عمومي اتخاذ الإجراءات التالية:

أولاً: وضع خطة سنوية تتضمن قائمة في الخدمات التي ستخضع لعملية التقييم التشاركي، مع إعطاء الأولوية للخدمات التي لها الأثر الأكبر على المستوى العام لرضا مستعملي الخدمة وتتسم بكثافة الطلب عليها، هذا بالإضافة إلى ضبط رزنامة تنفيذ في الغرض تحدد المراحل والأجال والأطراف المعنية ودور كل منها:

ثانيا: ضبط منهجية للتقييم التشاركي تتضمن:

- المصالح الداخلية للهيكل المكلفة بالقيام بعملية التقييم والأطراف الخارجة التي سيتم تشريكها،
- الأهداف المرسومة لعملية التقييم،
- المرجعيات والعمليات التي سيتم اعتمادها في عملية التقييم،
- مؤشرات نتائج تضبط بالتشاور مع الأطراف المتدخلة

ثالثا: تفعيل آليات التواصل بين الإدارة والأطراف المتدخلة وتنويعها (عمليات سبر آراء، لقاءات دورية مباشرة، موقع واب للغرض ...) وضبط الإجراءات والمسارات المتعلقة بتجميع المعطيات الشخصية و تخزينها وتحليلها ونشرها، وذلك مع مراعاة الترتيب الجاري بها العمل خاصة في مجال حماية المعطيات الشخصية.

رابعا: اتخاذ جملة من الإجراءات المصاحبة المتمثلة أساسا في:

- تركيز لجنة قيادة على مستوى كل وزارة تضم ممثلين عن الأطراف المتدخلة، وتكلف بمتابعة تقدم إنجاز خطة التقييم التشاركي واقتراح التدابير الضرورية في الغرض،
- وضع برنامج لتكوين الموارد البشرية في مجال التقييم التشاركي وتقنيات سبر الآراء،
- تخصيص الاعتمادات اللازمة للقيام بعمليات التقييم التشاركي تحمل على الميزانية السنوية لكل هيكل عمومي.

خامسا: يتولى كل هيكل عمومي إعداد تقرير سنوي حول خطة التقييم التشاركي، ونتائجها والإجراءات المتخذة على ضوءها، يحال إلى وزارة قبل موفى شهر جانفي من كل سنة.

وترفع كل وزارة تقريرا سنويا قطاعيا في الغرض إلى الوزارة الأولى (الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية) قبل موفى شهر فيفري.

واعتبارا لأهمية الموضوع واثره على الرفع من نجاعة الأداء الإداري، فالمرجو من السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة ورؤساء الجماعات المحلية والمؤسسات والمنشآت العمومية إيلاء الموضوع الأهمية والعمل على تطبيق مقتضيات المنشور بكل دقة.