

## التوصيات الصادرة عن اللقاء الأول المنظم في إطار "الخميس التشاوري لسلا"

### بتاريخ 02 مارس 2017 حول موضوع "علاقة الإدارة الجماعية بالمواطن"

- 1- تحسين بنيات الاستقبال بالإدارة الجماعية:
  - \* توفير مواقف للسيارات تابعة للبنىات الإدارية.
  - \* إشهار التوقيت الإداري بواجهة البنىات الإدارية.
  - \* وضع علامات التشوير الدالة على مواقع تواجد الإدارة.
  - \* توفير قاعات للانتظار بمواصفات جيدة بمختلف البنىات الإدارية.
  - \* تفعيل خدمات الإرشاد والتوجيه داخل مختلف البنىات الإدارية.
  - \* توفير المعلومات التي يحتاجها المرتفق عبر مختلف وسائط الاتصال.
  - \* تفعيل نظام التذكرة خلال فترات انتظار المرتفقين لقضاء أغراضهم الإدارية.
  - \* إحداث مكاتب للاستقبال في مختلف البنىات الإدارية في أماكن متاحة للمواطنين.
- 2- تفعيل المكاتب الخاصة بالشكايات لتمكين المرتفقين من خدماتها وذلك وفق مساطر محددة، تعزز شفافية الإدارة وثقة المواطن بها.
- 3- اعتماد الإدارة الالكترونية على مستوى مختلف مصالح الجماعة ربحا للوقت ولتخفيف عناء التنقل على المرتفق.
- 4- اعتماد المقاربة التشاركية بين المجتمع المدني والإدارة لتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف الإدارة للمواطن.
- 5- تعزيز ودعم التواصل والإخبار داخل وخارج الإدارة، وذلك عبر الموقع الالكتروني للجماعي، وعبر المطويات، واتباع جميع طرق التوعية والتحسيس لإعلام المواطن بمختلف الإجراءات المتخذة والمساطر الإدارية المعمول بها.
- 6- اعتماد المداومة في بعض المصالح الجماعية التي تسدي خدمات حيوية لفائدة المواطنين.
- 7- تأهيل البنىات الإدارية وتجهيزها بأحدث الوسائل الضرورية للعمل، وذلك حتى تكون في مستوى تطلعات سواء العاملين بالإدارة أو المرتفقين.
- 8- توفير الولوجيات للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وتخصيص مكاتب لاستقبالهم بالطوابق الأرضية للبنىات الإدارية، والتفكير في خلق شبك وحيد لمعالجة ملفاتهم.
- 9- اعتماد مبدأ التكوين المستمر لفائدة موظفي الجماعة من أجل مواكبة المستجدات وتحسين مردودية الموظف.
- 10- توحيد المساطر ما بين الجماعة والمقاطعات، وصياغة دليل إجراءات الإدارة، والالتزام بالعمل بدليل المساطر.
- 11- تجويد شكل وصياغة مختلف الشواهد والوثائق والمطبوعات المسلمة من طرف الإدارة الجماعية.
- 12- وضع إشارات تتضمن تسميات الأقسام والمصالح الجماعية لتسهيل ولوج المرتفقين داخل الإدارة.
- 13- تحديث الإدارة الجماعية من خلال تفعيل الإدارة الإلكترونية واعتماد الآليات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تبعث على الشفافية والثقة.
- 14- ضبط حضور الموظفين خلال أوقات العمل وتدبير الزمن الإداري من أجل تحسين المردودية.
- 15- توزيع الموظفين بشكل عادل بين مختلف مصالح الجماعة ومحاربة تكديسهم في مصلحة دون أخرى.