

عرض حول تجربة تأسيس مكتب الإستقبال بجماعة بني ملال



جماعة بني ملال
ⵜⴰⵎⴰⵏⵜ ⵏ ⵏⵉⵎⵍⴰⵏ



التعاون
الألماني

DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

giz Deutsche Gesell
für International
Zusammenarbei

MINISTÈRE DE L'INTERIEUR
DIRECTION GENERALE DES COLLECTIVITES LOCALES



وزارة الداخلية
المديرية العامة للجماعات المحلية

محاوَر العَرَض

1. الإِطار العام:

▪ السِّياق القانوني للإِستقبال.

▪ مشروع جماعة مواطنة.

2. مراحل تجرِبَة خَلق مَكْتَب

الإِستقبال بالجماعة.

1. الإطار العام

السياق القانوني للاستقبال

- الخطب و التوجيهات الملكية
- مقتضيات الدستور
- القانون التنظيمي 113.14
- مشاريع قوانين
- مناشير الحكومة

الخطب و التوجيهات الملكية



خطاب جلالة الملك في افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة (14 أكتوبر 2016)

”إن الصعوبات التي تواجه المواطن في علاقته بالإدارة كثيرة ومتعددة ، تبتدئ من الاستقبال ، مروراً بالتواصل ، إلى معالجة الملفات والوثائق ؛ بحيث أصبحت ترتبط في ذهنه بمسار المحارب.

فمن غير المعقول أن يتحمل المواطن ، تعب وتكاليف التنقل إلى أي إدارة ، سواء كانت قنصلية أو عمالة ، أو جماعة ترابية ، أو مندوبية جهوية وخاصة إذا كان يسكن بعيداً عنها ، ولا يجد من يستقبله ، أو من يقضي غرضه.

خطاب جلالة الملك في افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية
الأولى من الولاية التشريعية العاشرة (14 أكتوبر 2016)
تتمة

ومن غير المقبول ، أن لا تجيب الإدارة على شكايات
وتساؤلات الناس وكأن المواطن لا يساوي شيئا ، أو
أنه مجرد جزء بسيط من المنظر العام لفضاء الإدارة .
فبدون المواطن لن تكون هناك إدارة . “

رسالة جلالة الملك إلى المشاركين في المنتدى الوطني للوظيفة
العمومية العليا : 27 فبراير 2018

إن وظيفة الإدارة العمومية و مهمتها الأساسية التي
حددها الدستور، هي **خدمة المواطنين**، في إطار مبادئ
المساواة، و**الإنصاف** في تغطية التراب الوطني، و
الإستمرارية في أداء الخدمات

مقتضيات الدستور

الفصل 154

يتم تنظيم المرافق العمومية على أساس **المساواة** بين المواطنين والمواطنين في الولوج إليها، **والإنصاف** في تغطية التراب الوطني، **والاستمرارية في أداء الخدمات**. تخضع المرافق العمومية لمعايير **الجودة والشفافية والمحاسبة والمسؤولية**، وتخضع في تسييرها للمبادئ والقيم الديمقراطية التي أقرها الدستور.

الفصل 155

يمارس أعوان المرافق
العمومية وظائفهم، وفقا لمبادئ
احتـرام القـانون
والحياد والشفافية والنزاهة
والمصلحة العامة.

الفصل 156

تتلقى المرافق العمومية
ملاحظات مرتفقيها،
واقترحاتهم وتظلماتهم،
وتؤمن تتبعتها

Transparence

الشفافية
(الفصل 155)

Egalité,
Neutralité/Impar-
tialité المساواة
والحياد
(الفصل 154)

Continuité
الاستمرارية
(الفصل 154)

الخدمات العمومية

Ecoute des
usagers
الإنصات
(الفصل 156)

Equité
الإنصاف في
تغطية التراب
الوطني
(الفصل 154)

Adaptation/muta-
bilité
التكيف
والموائمة

القانون التنظيمي المتعلق بالجماعات

113.14

المادة 269

يراد في مدلول هذا القانون التنظيمي بقواعد الحكامة المتعلقة بحسن تطبيق مبدأ التدبير الحر العمل على الخصوص إحترام المبادئ العامة التالية:

■ المساواة بين المواطنين في ولوج المرافق العمومية التابعة للجماعة؛

■ الإستمرارية في أداء الخدمات من قبل الجماعة و ضمان جودتها؛

تكريس قيم الديمقراطية و الشفافية و المحاسبة و المسؤولية ؛

ترسيخ سيادة القانون ؛

التشارك والفعالية و النزاهة ؛

مشاريع قوانين

مشروع قانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية.

مشروع قانون رقم 55.19 يتعلق
بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

مشروع قانون رقم 54.19 بمثلة ميثاق المرافق العمومية.

**المواد 25، و26، و27 و28 المتعلقة باستقبال
المرتفقين: اتخاذ الإجراءات لضمان جودة وحسن
استقبال المرتفقين (الإصغاء - الإخبار- التوجيه -
الإرشاد - الولوج - المداومة - تبسيط الإجراءات
والمساطر الإدارية ورقمنتها...)**

**مشروع قانون رقم 55.19 يتعلق
بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية:**

**إجراءات مهمة لتبسيط المساطر الإدارية، من حيث
التدقيق، والآجال والمعنيين.....**

مناشير الحكومة

منشور الوزير الأول
رقم 2011/03:
تحسين الاستقبال
والإرشاد بالإدارات
العمومية والجماعات
الترابية والمؤسسات
العمومية

منشور رئيس الحكومة
رقم 14.2019
(30 شتبر 2019)
تحسين استقبال
الأشخاص في
وضعية إعاقة

منشور رئيس الحكومة رقم 14.2019 (30 شتنبر 2019)
تحسين استقبال الأشخاص في وضعية إعاقة

- التأهيل المادي للبنىات والمقرات المفتوحة للعموم؛
- تحسين الاستقبال والإرشاد والتوجيه؛
- تحسين شروط تقديم خدمات المرفق العمومي؛

منشور الوزير الأول رقم 2011/03: تحسين الاستقبال
والإرشاد بالإدارات العمومية والجماعات الترابية
والمؤسسات العمومية

حدد هذا المنشور سبع إجراءات أولها إحداث
وحدات إدارية مكلفة بالاستقبال و الإرشاد من
أجل تمكين المرتفقين من المعلومات اللازمة.

الالتزامات العشرة للإدارة تجاه المرتفقين

- الولوج**
نسهل لكم الولوج إلى المرافق العمومية
- الاستعلامات**
نزودكم بالمعلومات الضرورية للحصول على الخدمات العمومية
- التوجيه**
نوجهكم نحو المصلحة المختصة
- الإصاف**
نضمن لكم الإصاف فيما يتعلق بالوصول إلى المرافق العمومية والحصول على الخدمات
- العناية بالطلبات**
نضمن لكم العناية بطلباتكم
- المجاملة**
نتعامل معكم بكل لطف ومهنية
- السرية**
نضمن لكم سرية المعلومات المتبادلة
- الراحة**
نضمن لكم الأمن والراحة داخل المرافق العمومية
- الشكايات**
نحرص على أخذ شكاياتكم بعين الاعتبار
- الإصغاء**
نحرص الاهتمام بمقترحاتكم في إطار التحسين المستمر لخدماتنا.

مشروع جماعة مواطنة

تشجيع تدبير القرب بالجماعات

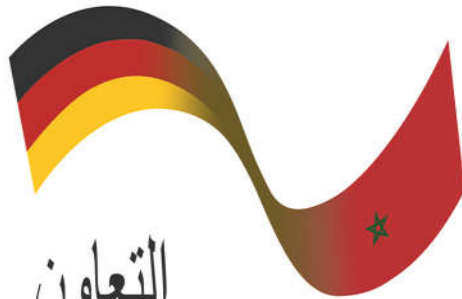
ترويج تدير القرب بالجماعات

Promotion de la Gestion de Proximité dans les Communes

جماعة مواطنة

جماعة مواطنة

Jamaâ Mouwatena



التعاون
الألماني

DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

MINISTÈRE DE L'INTERIEUR
DIRECTION GENERALE DES COLLECTIVITES LOCALES



وزارة الداخلية
المديرية العامة للجماعات المحلية

يندرج مشروع **“تشجيع تدبير القرب بالجماعات” جماعة مواطنة** في إطار التعاون المغربي الألماني، وقد تمت بلورة هذا البرنامج ، في إطار شراكة بين المديرية العامة للجماعات المحلية (DGCL) و الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)، بدعم من وزارة التنمية و الإقتصادية و التعاون الألمانية.

يهدف هذا المشروع إلى **دعم و تحسين بنيات الإستقبال**، بغرض تجويد الخدمات الجماعية من خلال الإستجابة لإنتظارات و حاجيات المرتفقين؛ في إطار تعزيز سياسة اللامركزية و ترسيخ ثقافة القرب و الحكامة الجيدة كما هو منصوص عليه ضمن القوانين.

2. مراحل تجربة تأسيس مكتب الاستقبال بالجماعة





مقر مكتب الإستقبال المشغول من طرف القوات المساعدة سابقا

المرحلة الأولى :
تشخيص وضعية
الإستقبال بالجماعة
مع تحديد الصعوبات
و الإمكانيات

في هذه المرحلة تم تنظيم ورشة عمل بمقر الجماعة يومي 17 و 18 أبريل في إطار مواكبة جماعة بني ملال في إعادة تنظيم شبك الإستقبال و الإرشاد؛ بتأطير من طرف الأستاذ عثمان إجناتي.

تخلل أشغال اليوم الأول مجموعة من الأنشطة من بينها:

■ تأطير مهمة إعادة تنظيم شبك الإستقبال و الإرشاد.

■ زيارة تفقدية لمكتب الإستقبال و الإرشاد بالجماعة.

■ رصد لإكراهات و صعوبات تنظيم شبك الإستقبال و الإرشاد.

إستهدفت هذه الأنشطة مجموعة من الأطراف من بينها: رئيس المجلس الجماعي و باقي أعضاء المجلس و المدير العام للمصالح، بالإضافة إلى الأطر المسؤولة عن تدبير الإستقبال و باقي أطر الجماعة.

أما في اليوم الثاني، فتم إقتراح حلول للإكراهات و المعوقات التي تحول دون تنظيم شبك الإستقبال، كما تم تنظيم و تجميع هذه الحلول ضمن جدولة زمنية مع توزيع المهام بين الشركاء.

الصفحة الرسمية للجماعة الترابية لبني ملال



الصفحة الرسمية للجماعة الترابية لبني ملال



برنامج عمل المواكبة

يومي 17 و 18 أبريل 2019

مواكبة جماعة بني ملال في إعادة تنظيم شبك الاستقبال و الارشاد		
اليوم الاول : 17 أبريل 2019 بمقر جماعة بني ملال		
التوقيت	الأنشطة	الاطراف المعنية بمواكبة اشغال الانشطة
9:30 11:30	الحصة الأولى: تأطير مهمة إعادة تنظيم شبك الإستقبال -تقديم السياق العام للمهمة و إبراز أهمية تنظيم خدمات الإستقبال بجماعة بني ملال (السيد عثمان أجناتي) - عرض حول ما تم إنجازه خلال نهاية 2017 و 2018 في مجال تنظيم الإستقبال و الإرشاد (السيد رئيس الجماعة أو من ينوب عنه)	-السيد رئيس المجلس الجماعي و السيد المدير العام للمصالح
11:30 12:30	زيارة لمكتب الاستقبال و الإرشاد بالجماعة	-الاطر المسؤولة عن تدبير الإستقبال بالجماعة
11:30 12:30	الحصة الثانية: ورشة رصد إكراهات و صعوبات تنظيم شبك الإستقبال و الإرشاد (نقاش تفاعلي تسهيل السيد عثمان أجناتي)	-الاطر المسؤولة عن تدبير الاستقبال بالجماعة -باقي اطر الجماعة مع ضمان حضور ممثلين عن كافة الأقسام و المصالح إن أمكن
اليوم الثاني 18 أبريل 2019 بمقر جماعة بني ملال		
9:30 12:30	الحصة الثالثة: ورشة إقتراح حلول للإكراهات و المعوقات التي تعترض تنظيم شبك الإستقبال و الإرشاد (نقاش تفاعلي تسهيل السيد عثمان أجناتي)	-المكلفون بالإستقبال (الجماعة و الملحقتين) -باقي اطر الجماعة مع ضمان حضور ممثلين عن كافة الأقسام و المصالح إن أمكن
14:30 16:00	الحصة الرابعة: تجميع و تنظيم الحلول المقترحة و ترتيبها ضمن جدول زمنية مع توزيع المهام بين الشركاء (نقاش تفاعلي تسهيل السيد عثمان أجناتي)	-السيد رئيس المجلس الجماعي و السيد المدير العام للمصالح و السادة رؤساء الأقسام
16:15	• اختتام أشغال اللقاء	

**المرحلة الثانية :
لقاء تقديم دليل
الاستقبال و
المصادقة عليه
بتاريخ 2 يوليو
2019**



لقاء حول تقديم دليل الإستقبال

في هذه المرحلة تم وضع دليل عملي لتنظيم خدمات الإستقبال و الإرشاد؛ و يستهدف هذا الأخير بشكل مباشر أطر و منتخبي الجماعة و بشكل خاص الأطر المكلفين بمهمة الإستقبال، من أجل تطوير قدراتهم من خلال برنامج تكويني، ثم مواكبتهم ميدانيا داخل مكتب الإستقبال بالموازاة مع إجراء تتبع و تقييم لهذه الخدمات لضمان استمراريتها .

يتضمن هذا الدليل ثلاث محاور أساسية :

- الإطار العام المنظم للإستقبال بجماعة بني ملال
- وصف نظام الإستقبال المعتمد داخل جماعة بني ملال
- الوسائل و الأدوات المعتمدة في سياق تنزيل نظام الإستقبال.



برنامج عمل اللقاء



giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



مواكبة جماعة بني ملال في إعادة تنظيم شبكات الاستقبال والإرشاد	
لقاء تقديم دليل الاستقبال والإرشاد و المصادقة عليه: 2 يوليوز 2019 بمقر جماعة بني ملال	
التوقيت	الأنشطة
10:00	- كلمات افتتاح اللقاء
10:15	- كلمة السيد رئيس المجلس الجماعي بني ملال
	- كلمة السيد ممثل GIZ
10:15	تقديم دليل الاستقبال والإرشاد بجماعة بني ملال
10:40	
10:40	مناقشة واقتراح التعديلات
12:30	
12:30	تجميع وتذكير بالتعديلات المقترحة والمصادقة على الدليل
13:00	
13:00	اختتام أشغال اللقاء



إجتماع المكتب المسير يوم 30 شتنبر 2019 من أجل المصادقة على الدليل

**المرحلة الثالثة :
مصادقة المكتب
المسير على دليل
تنظيم عمليات
إستقبال
المرتفقين بجماعة
بني ملال**

عقد المكتب المسير لجماعة بني ملال إجتماعا بتاريخ 30 شتنبر 2019، خصص للمصادقة على دليل تنظيم عمليات إستقبال المرتفقين بالجماعة.

تلت هذه المصادقة مجموعة من الإجراءات المتمثلة في ما يلي:

- تهيئة فضاء مكتب الإستقبال بالتجهيزات الضرورية و اللازمة وفق النموذج المدرج ضمن الدليل.
- تعيين و تحديد الموارد البشرية المكلفة بمهمة الإستقبال.
- إعداد و صياغة الوثائق اللازمة لعمل مكتب الإستقبال، كدليل المساطر و دليل الهاتف و مسك سجل المرتفق إلى غير ذلك من الوثائق.
- تأطير و مواكبة موظفي مكتب الإستقبال.



محضر إجتماع

عقد المكتب المسير لجماعة بني ملال إجتماعا بتاريخ 30 شتنبر 2019 على الساعة الرابعة بعد الزوال ، خصص للمصادقة على دليل تنظيم عمليات إستقبال المرتفقين بالجماعة ، وذلك في إطار مشروع "جماعة مواطنة" بشراكة مع المديرية العامة للجماعات المحلية و الوكالة الألمانية للتعاون الدولي "GIZ" .
وقد ترأس الإجتماع السيد أحمد شدا رئيس جماعة بني ملال بحضور جميع أعضاء المكتب المسير السادة
و السيدات:

1. أحمد بدره : النائب الأول لرئيس المجلس الجماعي
2. محمد بوحادي : النائب الثاني لرئيس المجلس الجماعي
3. احمد العرش : النائب الثالث لرئيس المجلس الجماعي
4. عبد الواحد العسري : النائب الرابع لرئيس المجلس الجماعي
5. محمد عجلوي : النائب الخامس لرئيس المجلس الجماعي
6. علي يوقدير : النائب السادس لرئيس المجلس الجماعي
7. أمينة النمائي : النائب السابع لرئيس المجلس الجماعي
8. سعاد اعزيز : النائب الثامن لرئيس المجلس الجماعي

كما حضر إلى جانب المكتب المسير رؤساء اللجن الدائمة بالمجلس ،السادة رؤساء الأقسام ،السيد المدير العام للمصالح وموظفو مكتب التواصل والعلاقات العامة.

هذا و بعد نقاش و تبادل للأفكار و الآراء حول كيفية تنظيم العمل بمكتب الاستقبال و استحضار مختلف الجوانب المرتبطة بالموضوع ؛ استقر الرأي على المصادقة على الدليل كما أوصى أعضاء المكتب بالتعجيل في إستغلال مكتب الاستقبال.

دليل تنظيم عمليات استقبال و إرشاد المرتفقين بجامعة بني ملال

دليل تنظيم عمليات استقبال المرتفقين

بجامعة بني ملال

استقبال منظم ومستجيب لحاجيات المرتفقين



نسخة : 2

01 يونيو 2019

مقدمة الي:



giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit GmbH

مقدم من طرف:

محمد الغالي وعثمان اجناتي



المرحلة الرابعة: تفعيل و تنزيل مضامين دليل تنظيم عمليات إستقبال المرتفقين بجامعة بني ملال



مقر مكتب الإستقبال بالجامعة حاليا

**تهيئة مقر مكتب
الإستقبال
بالتجهيزات اللازمة
و الضرورية**



أشغال تهيئة مقر مكتب الاستقبال





تعيين و تحديد الأطر المكلفة بمهمة الاستقبال



موظفات مكتب الاستقبال

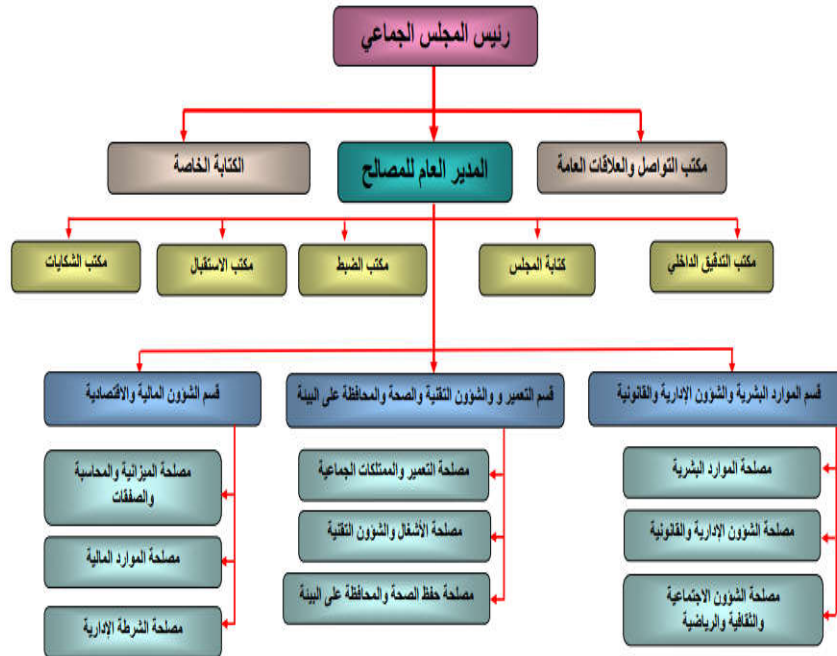
تنزيلا لما تضمنه دليل الإستقبال ، تم إعداد مذكرة حول الترشح لشغل مهمة الإستقبال ، و توزيعها على جميع مصالح الجماعة مرفوقة بإستمارة الترشيح؛ كما تم الإشارة إلى كون المكتب سيعمل بالتناوب ضمن مجموعتين كل واحدة تتكون من موظفين.

❖ المجموعة الأولى: من 8h30 إلى 12h30

❖ المجموعة الثانية: من 12h30 إلى 16h30

وأسفرت هذه العملية عن أربع طلبات للترشح هن اللواتي يشغلن مهمة الشخص المكلف بالإستقبال حاليا.

الهيكل التنظيمي الإداري لجامعة بني ملال



الهيكل التنظيمي للجامعة

إعداد وثائق تدير
خدمات الإستقبال

تنقسم وثائق تدبير خدمات الإستقبال إلى قسمين؛
الأول **ينظم العلاقة مع المرتفق**، و الثاني **ينظم العلاقة بين مكتب الإستقبال و باقي المصالح**.

أما في ما يخص **القسم الأول** فيشمل دليل الوثائق أو دليل المساطر؛ وفي هذا السياق عملت الجماعة على إعداد دليل المساطر للمصالح التي تعرف إقبالا كبيرا من طرف المرتفقين كمكتب الحالة المدنية و المصادقة على الوثائق و مكتب حفظ الصحة ومصحة الموارد المالية؛ كما أنها في صدد إنهاء دليل المساطر لباقي المصالح الجماعية.

و تجدر الإشارة إلى أن أغلب المصالح الجماعية تمت رقمتها و على رأسها مصلحة التعمير، فالجماعة منخرطة بكل جدية في هذا الشأن؛ حيث تم إطلاق المنصة الرقمية للشباك الوحيد الخاص بمصلحة التعمير (rokhas.ma)؛ كما أنها في صدد إعداد المنصة الرقمية الخاصة بمكتب التجزئات و الرخص التجارية و الشرطة الإدارية بمساعدة مكتب الدراسات RIBATIS . و من بين الوثائق أيضا قاعدة بيانات مسك معطيات المرتفق و محتوى شاشة العرض.

بالنسبة للقسم الثاني من الوثائق المنظمة للعلاقة بين مكتب الإستقبال و باقي المصالح، فتشمل لائحة الأقسام و المصالح و المكاتب و المسؤولين عنها و أرقام هواتفهم؛ إلا أنه سيتم تحيينها نظرا لكون نتائج مباراة تعيين رؤساء الأقسام و المصالح، حسب الهيكل التنظيمي الجديد المعتمد حاليا بعد المصادقة عليه، لم تعلن بعد.

كما تم العمل على إعداد الهيكل التنظيمي لكل قسم و المصالح التابعة له، إلا أنه سيتم تحيينه لنفس السبب المذكور أعلاه. بالإضافة إلى نموذج تقرير شهري لإحصائيات الإستقبال تم إعداده في إطار إعداد دليل الإستقبال الخاص بالجماعة. بالإضافة إلى نموذج توجيه ، الذي يؤكد على أن المرتفق مر و تم تسجيله بقاعدة مسك معطيات المرتفق.



أشغال اليوم التأطيري لفائدة موظفي مكتب الإستقبال

**المرحلة الخامسة :
تنظيم اليوم
التأطيري لفائدة
الأطر المكلفة
بمكتب الإستقبال
12 نونبر 2019**



في إطار المواكبة و التأطير ، تم تنظيم يوم تأطيري بتاريخ 12 نونبر 2019 بمقر الجماعة، بغرض مواكبة الأطر المكلفة بالإستقبال، بتأطير من طرف الأستاذ عثمان أجناتي و محمد الفايحي؛ في هذا اللقاء نوقشت مجموعة من النقاط الرئيسية لتنظيم عمليات و شروط إستقبال المرتفقين بالجماعة من بينها: تأهيل و تكوين العنصر البشري، كما تم ملء شبكة التقييم الأولي الخاصة بالأطر المكلفة بخدمة الإستقبال مع تحديد منسق الإستقبال.

في آخر اللقاء تمت مناقشة البرنامج الزمني الجديد مع السيد الرئيس و المدير العام للمصالح من أجل ضمان إستمرارية خدمة الإستقبال بالجماعة .

برنامج عمل اليوم التأطيري



giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



ROYAUME DU MAROC
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

مواكبة جماعة بني ملالفي إعادة تنظيمشباك الاستقبال و الارشاد		
12 نونبر 2019 بمقر جماعة بني ملال		
الاطراف المعنية بمواكبة أشغال الأنشطة	الأنشطة	التوقيت
- السيد رئيس المجلس الجماعي و السيد المدير العام للمصالح	الحصّة الأولى: وضع اهداف المواكبة ضمن برنامج اعادة تنظيم الاستقبالوالارشاد و الاتفاق على شروط انجاحها	9:30 10:30
- السيد رئيس المجلس الجماعي و السيد المدير العام للمصالح و الاطر المسؤولة عن تدبير مكتب شبابيك الاستقبال بالجماعة	الحصّة الثانية: تقديم منهجية المواكبة و تثمين خدمة الاستقبال	10:30 11:30
- الاطر المسؤولة عن تدبير مكتب و شبابيك الاستقبال بالجماعة	الحصّة الثالثة (الجزء الاول): تعبئة شبكات التقييم الاولي	11:30 12:30
- الاطر المسؤولة عن تدبير مكتب و شبابيك الاستقبال بالجماعة	الحصّة الثالثة (الجزء الثاني): ورشة اعداد التصور الاولي لمخطط المواكبة	14:30 16:30
● اختتام أشغال اللقاء		16:30



اللقاء التحسيبي حول مكتب الإستقبال

المرحلة السادسة :
تنظيم يوم
تحسيبي لدعم و
تحسين شروط
الإستقبال
لمستعملي الإدارات
العمومية
13 نونبر 2019



الصلحة الرسمية للجماعة الترابية لبنو ملال



الصلحة الرسمية للجماعة الترابية لبنو ملال



- إحتضن مقر الجماعة يوم 13 نونبر 2019 لقاء
تحسيسيا للتعريف بنظام الإستقبال بالجماعة و كيفية
التعامل معه ، بتأطير من طرف الأستاذ الحسين
العمراني بدعم من صندوق تحديث الإدارة العمومية.
تضمن عرض هذا اللقاء مجموعة من المحاور من بينها:
- السياق و أهداف و مكونات مشروع تحسين بنيات
الإستقبال بالجماعات.
 - مفهوم الإستقبال و أهميته و مقوماته.
 - بعض التجارب الرائدة في الإستقبال.
 - الخطوات المستقبلية.
 - أدوار الفاعلين في المشروع.



جماعة بني ملال
ⵜⴰⵔⴰⵎⴰⵏⵜ ⵏ ⵏⵉ ⵏⵎⵎⵓⵏⵏ

تشجيع تدبير القرب بالجماعات

ⵏⵉ ⵏⵎⵎⵓⵏⵏ ⵏⵉ ⵏⵎⵎⵓⵏⵏ ⵏⵉ ⵏⵎⵎⵓⵏⵏ

Promotion de la Gestion de Proximité dans les Communes

جماعة مواطنة

ⵜⴰⵔⴰⵎⴰⵏⵜ ⵏ ⵏⵉ ⵏⵎⵎⵓⵏⵏ

Jamaâ Mouwatena



التعاون
الألماني

DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) Gm

MINISTÈRE DE L'INTERIEUR
DIRECTION GENERALE DES COLLECTIVITES LOCALES



وزارة الداخلية
المديرية العامة للجماعات المحلية

مشروع جماعة مواطنة

المرحلة السابعة :
التكوين و تقاسم
التجربة مع جماعات
أخرى من خلال
تنظيم خمسة أيام
للتكوين و التشارك.

شكرا على تفاعلکم