

إدارة والجماعات المحلية والبلديات، غيرها من الخدمات البـطة التي تمثل عبئا حقيقيا، مع أعمال أحـق للو، ائل، الخدمة
وال بحق المواطن) كوكالت البريد والبنوك والموثقين و غيرهم(. دائما وفي اتجاه تبـط المـطر، وأن مثل تلك المذكورة أعلاه
، متخـصـة و ذات صبكات واحة وأكثر كثافة ، تغطي الوطـط القروي وهوامـس المدن. بحكم قنواتها المتعددة، للمرفق
العمومي. فقد بينت التجارب المتعددة، و هي كذلك وضمنان إمكانية الطعن ينبغي للتدابير التي تتخذها الـطـات العمومية أن
تـصـمن للمرتفق حقه في متابعة الملفات التي باـصرها والطالع على تقدمها وعلى آجال المحددة لتقديم أجوبة مع تعليل
القرارات التي تم اتخاذها، وتمكين المواطنين من رفع الـصكوى يجب توفير مكتب خاـبالـصكاوى والطعن في قرارات
الرفـس، فيها، خاـصـة لهذا الغرض(، ومعالجتها تـاهـم بدون صـك في تحـين الخدمة. كما يجب تعزيز الـصالحيات
هيئات ومؤـات الوـاطة) مؤـة الوـيط والمجلـس الوطني لحقوق إنـان والهيئة المركزية والتقدم بطلب عقوبات
للموظفين الذي يثبت في حقهم عدم احترام معايير حكامه المرفق العمومي، التي يجب كيفما كان الحال أن تكون مبررة ومعللة.
وكيفما كانت الـصالحات المعتمدة في مجال حكامه المرافق العمومية، إـصـالح فعلي وتام للـصاء. فهناك عالقة جدلية بين
إـصـالح الـصاء وحكامه المرافق العمومية وبدونها تـبـقى مخاطر 4 تحـين الـالـتقبال فعلي أداء تلك المرافق، المحـوبية
والزبونية والـصوة. 12 وذلك عبر توفير موارد بـصـرية مؤهله وذات تكوين خاـالـفي الـالـتقبال وفي تدبير العالقة مع المرتفق،
قادرة على تلبية حاجيات المرتفقين باختلاف فئاتهم ودون ميز أيا كان نوعه. وإجبارية حمل الـصارة ، واعتماد تحديد المواعيد
بفارق من الزمن يقلـ من حجم الـصفوف الـنتظار. إن اعتماد مـطر مدققة وتدبير محكم للـصاءات الخاـصـة بتقديم
الخدمات) تبين الـدراة أن 90 بالمائة من المواطنين و87 بالمائة من المقاولات و96 بالمائة من المغاربة المقيمين بالخارج يرون
أن هذا إجراء هام أو هام جدا(. لتمكين الفئات الخاـصـة والتي تعاني من الهـصاـصـة من الـحـصول على الخدمات بمبدأ
المـاواة يجب اتخاذ مجموعة من تدابير الميز الإيجابي والإنـصاف: ● لفائدة المعاقين: ضرورة مواكبة خاـصـة وـصـحـصية
للولوج الى المرفق العمومي للقيام بواجبهم كمواطنين والـتفاده و كـيفية الولوج إليها، في احترام تام لمبدأ الحياد ، كما يمكن
الـتعمال الـصور التـوصـيحية لتـهيل الولوج للمرافق. ● لفائدة الـضاكنة البعيدة عن المراكز /أو المعزولة: تعاني هاته الفئة
من بعد المرافق العمومية وإيجاد صعوية كبيرة وإعادة تنظيم وظيفية تفـصي الى تجميع المـصالح، ومراعاة لمتطلبات وذلك
عبر إذا كان الميز الإيجابي يمثل ضرورة لتفعيل مبدأ التـصامـن لـصالح الفئات ذو الـالحـتياجات الخاـصـة كما تمت
الإـصـارة إليها أعلاه ، فالحاجة الى توفير خدمات رـيعة تراعي الـياق المنافـة الذي تعيـصه المقاوله ال تعني أبدا أن تكون على
الناجمة عنها. والتحقق الميداني الذي صـمـل المقاولات يبين الـتحـان المقاولين لهذا الإجراء(. 5 تـريـع وتيرة الـتراتيجية
الحكومة الإلكترونية، وتعميم اللجوء إلى نزع الـصبغة المادية عن المـطر بأن هناك قفزة نوعية تم تحقيقها في تلك البلدان في
مجال تحـين حكامه المرافق العمومية وإـصـاء المواطنين. 13 وأخذا بعين الاعتبار التجارب التي عرفها المغرب في هذا المجال
والـتنادات للمقارنة للدول الناجحة في بإحداث وكالة حيث أطلقت الحكومة، دراة من أجل إحداث الوكالة. من دون هذا
النظام في الحكامة، الـيـصل المغرب يعاني من الـصعف في هذا المجال. فالاعتماد على المقاربة الـصمولية تقنيات
التواـصل والإعالم وجعلها رافعة حقيقية لتلبية الـتـنـظارات المـصروعة للمواطنين والـتـجـابة لمتطلبات التنافـية يـوـصي
المجلـس الـالـقتـصـادي والـجـتـمـاعي والبيئي بالـراع في إعادة صياغة المواقع والبوابات الإلكترونية بـصـكـل يـصـمن وعلى
تفعيل الـتراتيجية التواـصلية بين إدارة وبين المواطنين والمرتفقين، وهذا يتطلب واداء على الخط وطلب الوثائق
وتتبع التقدم في إنجاز ويجب العمل على أن تكون الخدمات القائمة والمـصتغلة مفتوحة أمام كل الـالـكـنة المعنية. مدمجا وفعليا
في