

إدارة والجماعات المحلية والبلديات، غيرها من الخدمات البـطة التي تمثل عبئا حقيقيا، مع العمل أحـن للوـائل، الخدمة وال بحق المواطن) كوكالت البريد والبنوك والموثقين وغيرهم(. دائما وفي اتجاه تبـيط المـاطر، وأن مثل تلك المذكورة أعلاه ، متخـصة و ذات صبغات واعة وأكثر كثافة ، تغطي الوـط القروي وهوامـس المدن. بحكم قنواتها المتعددة، للمرفق العمومي. فقد بينت التجارب المتعددة، و هي كذلك وضمن إمكانية الطعن ينبغي للتدابير التي تتخذها الـلطات العمومية أن تـضمن للمرتفق حقه في متابعة الملفات التي باـصرها والـطالع على تقديمها وعلى آجال المحددة لتقديم أجوبة مع تعليل القرارات التي تم اتخاذها، وتمكين المواطنين من رفع الـصكوى يجب توفير مكتب خاـل بالـصكاوى والطعن في قرارات الـرفـس، فيها، خاـصة لهذا الغـس(، ومعالجتها اتـاهم بدون صـك في تحـين الخدمة. كما يجب تعزيز صـالحيات هيئات ومؤـات الوـاطة)مؤـاة الوـيط والمجلـس الوطني لحقوق إنـان والهيئة المركزية والتقدم بطلب عقوبات للموظفين الذي يثبت في حقهم عدم احترام معايير حكمة المرافق العمومي، التي يجب كيفما كان الحال أن تكون مبررة ومعللة. وكيفما كانت الـصالحات المعتمدة في مجال حكمة المرافق العمومية، إـصالح فعلي وتام للـصاء. فهناك عالقة جدلية بين إـصالح الـصاء وحكمة المرافق العمومية وبدونها تـبقى مخاطر 4 تحـين الـل تقبال فعلي أداء تلك المرافق، المحـوبة والزبونية والـصوة. 12 وذلك عبر توفير موارد بـصرية مؤهلة وذات تكوين خاـل في الـل تقبال 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 صـفوف الـنتظار. إن اعتماد مـاطر مدققة وتدبير محكم للـصاءات الخاـصة بتقديم الخدمات)تبين الـدراة أن 90 بالمائة من المواطنين و87 بالمائة من المقاولات و96 بالمائة من المغاربة المقيمين بالخارج يرون أن هذا الإجراء هام أو هام جدا(. لتمكين الفئات الخاـصة والتي تعاني من الهـصاـصـة من الـصول على الخدمات بمبدأ المـاواة يجب اتخاذ مجموعة من تدابير الميز الإيجابي وإنـصاف: ● لفائدة المعاقين: ضرورة مواكبة خاـصة و صـخـصية للولوج الى المرفق العمومي للقيام بواجبهم كمواطنين والـل تـفاداة وكيفية الولوج إليها، في احترام تام لمبدأ الحياد ، كما يمكن الـعمال الـصور التـصحيحية لتـهيل الـلوج للمرافق. ● لفائدة الـضاكنة البعيدة عن المراكز /أو المعزولة: تعاني هاته الفئة من بعد المرافق العمومية وإيجاد صـعوبة كبيرة وإعادة تنظيم وظيفية تفـصي الى تجميع المـصالح، ومراعاة لمتطلبات وذلك عبر إذا كان الميز الإيجابي يمثل ضرورة لتفعيل مبدأ التـصامن لـصالح الفئات ذو الاحتياجات الخاـصة كما تمت الإـصارة إليها أعلاه ، فالحاجة الى توفير خدمات رـبعة تراعي ياق المنافـة الذي تعيـصه المقولة ال تعني أبدا أن تكون على الناجمة عنها. والتحقيق الميداني الذي صـمـل المقاولات يبين الـتحـان المقاولين لهذا الإجراء. (5 تـريع وتيرة الـتراتيجية الحكومة الإلكترونية، وتعميم اللجوء إلى نزاع الـصبغة المادية عن المـاطر بأن هناك قفزة نوعية تم تحقيقها في تلك البلدان في مجال تحـين حكمة المرافق العمومية وإـصاء المواطنين. 13 وأخذا بعين الاعتبار التجارب التي عرفها المغرب في هذا المجال والـتنادا للـدراات المقارنة للدول الناجحة في بإحداث وكالة حيث أطلقت الحكومة، دراـة من أجل إحداث الوكالة. من دون هذا النظام في الحكمة، يـصل المغرب يعاني من الـصعف في هذا المجال. فالاعتماد على المقاربة الـصمولية تقنيات التـواصل وإـعالم وجعلها رافعة حقيقية لتلبية الـلنتظارات المـصروعة للمواطنين والـل تجابة لمتطلبات التـنافـية يـوـصي المجـلـس الـلقت صـادي والـجتماعي والبيئي بالـراع في إعادة صياغة المواقع والبوابات الإلكترونية بـصـكل يـضمن وعلى تفعيل الـلتراتيجية التـواصلية بين الإدارة 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 الـاكنة المعنية. مدمجا وفعليا في