



## عناصر جواب السيد رئيس الحكومة عن السؤال المتعلق بموضوع:

### "الإدارة المغربية وتحديات خدمة المواطن والمقاولة"

بسم الله الرحمن الرحيم الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن والاه.  
السيد رئيس مجلس النواب المحترم، السيدات والسادة النواب المحترمين،

- بداية، أشكر السيدات والسادة النواب المحترمين لطرحهم هذا السؤال الذي يخص موضوعاً مهماً وذا راهنية من مواضيع السياسة العامة، بالنظر لطابعه الأفقي وأثره على عموم المواطنين والمقاولة.
- ولست بحاجة لتذكيركم بدور الإدارة العمومية وأهميتها، إذ بها يتجسد أساساً مفهوم دولة الحق والمؤسسات. كما أن تنافسية الدول وجاذبيتها أصبحت تقاس بمستوى نجاعة واحترافية إدارتها العمومية. كما أنها الأداة الرئيسة لتنفيذ البرنامج الحكومي والسياسات العمومية.
- وتكريساً لهذا الدور، أفرد الدستور الحالي مجموعة من المقتضيات لتنظيم وقواعد سير المرفق العام والحكامة والولوج إلى الوظائف والحصول على المعلومة وغيرها.
- لذلك، فإن الحكومة تولي أهمية خاصة للإصلاح الإداري بهدف تكريس إدارة حديثة تنصت للمواطن وتتعباً من أجل خدمته وتواكب تطور حاجياته وتتفاعل مع محيطها، إدارة تجمع بين بساطة المساطر والاحترافية والنجاعة وتتحرى الشفافية والحكامة والتفاني في خدمة الصالح العام.
- والحقيقة أن الإدارة العمومية ببلادنا لا تزال بعيدة عن هذه الصورة. فالإحساس العام لدى المواطن هو أن الإدارة لا تكثرث بهومته ولا بحاجياته.
- فقد تسربت إلى الإدارة العمومية على امتداد العقود مجموعة من الظواهر غير الصحية كالرشوة واستغلال النفوذ والزبونية، والغياب غير القانوني وتوالي الإضرابات وتناقص الكفاءات مما أدى إلى تدني مردودية الإدارة ونقص فعاليتها في الوقت الذي تزداد تكلفتها وعبئها على ميزانية الدولة.
- وبطبيعة الحال فإن هذه الوضعية هي نتاج تراكم مجموعة من الإختلالات على امتداد عقود من الزمن، منها التوظيف السياسي للإدارة وتراجع جودة المنظومة التعليمية وغيرها.

السيد الرئيس،

- لقد توالى التشخيصات والمخططات الإصلاحية التي تهتم الإدارة مع تعاقب الحكومات، غير أن هذه الإصلاحات لم تؤد إلى النتيجة المرجوة، بالرغم من أنها حققت بعض الإيجابيات.
- والواقع أن إصلاح الإدارة وإن كان يتطلب بعض الوقت، فإنه يستدعي اعتماد إجراءات عملية ذات الأثر المباشر على المواطن والمقاولة، تستهدف القطاعات الأكثر احتكاكا بالمرتفقين كالعدل والصحة والإدارة الترابية، بالموازاة مع التأهيل المؤسسي الذي لا تلمس آثاره أنيا.
- لذلك، فإن مقاربتنا لهذا الملف تركز على أربعة دعائم أساسية وهي تخليق الإدارة وملائمة إطارها القانوني مع مبادئ الحكامة الجيدة، وتبسيط المساطر وتفعيل الإدارة الاليكترونية وتأهيل الموارد البشرية.
- وسأستعرض فيما يلي منجزات الحكومة على كل صعيد من هذه الأصعدة والاجراءات والمشاريع التي هي قيد الإنجاز.

## المحور الأول: تخليق الإدارة وملائمة إطارها القانوني مع مبادئ الحكامة الجيدة

السيد الرئيس،

- تهدف أهم الإجراءات التي تم اتخاذها في مجال إرساء مبادئ الحكامة الجيدة إلى تفعيل حق الحصول على المعلومة وكذا تخليق المرفق العام و محاربة الرشوة، وترشيد الهياكل الإدارية لتفادي تداخل الاختصاصات وتضخم المصالح الإدارية ودعم اللاتمركز الإداري، من خلال تعميق سياسة القرب، وإعداد ميثاق المرفق العمومي،
- فبخصوص الحق في الحصول على المعلومة، أعدت الحكومة مشروع قانون في هذا الشأن تم عرضه على العموم لإبداء الرأي ثم نظمت الحكومة حوارا وطنيا موسعا بشأنه أسفر عن اقتراحات مهمة، نعمل على أخذها بعين الاعتبار قبل عرض الصيغة النهائية للمشروع على مسطرة المصادقة.
- أما فيما يتعلق بتخليق المرفق العام، فقد تم إعداد استراتيجية وطنية مندمجة في مجال الوقاية من الرشوة ومحاربتها. وسيتم طرح هذه الإستراتيجية للحوار العمومي من أجل اعتمادها.

- وبالموازاة مع ذلك، تم إطلاق الشطرين الأول والثاني من البرنامج الوطني التحسيني للوقاية من الرشوة ومحاربتها. والرامي إلى التعريف بمخاطر الرشوة ورفع مستوى الوعي بهذه الآفة وتعزيز ثقافة الوقاية منها في صفوف المواطنين، وضمان مشاركة الجميع في هذا الورش.
- كما أن الحكومة بصدد وضع تصور استراتيجي شامل للإدارة اللامركزية في أفق وضع مشروع ميثاق وطني للتمركز يعتمد المقاربة الترابية ويستجيب للأهداف المرتبطة بدعم الحكامة المحلية وتطوير الخدمات الإدارية ومواكبة الجهوية المتقدمة.
- أما بخصوص ميثاق المرفق العام، فإن الحكومة تنكب على إعداد مشروع في هذا الشأن يحدد قواعد الحكامة الجيدة المتعلقة بتسيير الإدارات العمومية والجماعات الترابية والأجهزة العمومية، وذلك انسجاما مع مقتضيات الفصل 157 من الدستور.
- وتتمثل أهم أهداف هذا الميثاق في تكريس المبادئ العامة والأساسية للمرفق العام من مساواة واستمرارية وحياد وتيسير الولوج إلى الخدمات العمومية. كما يروم إخضاع الأجهزة الإدارية إلى المراقبة والتقييم من خلال اعتماد الآليات والقواعد المدعمة للتدبير الجيد للشأن العام من نظام تعاقدية، وتدبير مبني على النتائج.

## المحور الثاني: تبسط المساطر

السيد الرئيس،

- إن تبسيط المساطر الإدارية والتخفيف من أعبائها على المتعاملين مع الإدارة لا يعتبر اليوم مطلبا ملحا للمواطنين فقط، بل كذلك مدخلا رئيسيا لتحفيز الاقتصاد الوطني وتسريع نموه، من خلال خلق بيئة ملائمة للمقاولات والاستثمار، وتقوية جاذبية الاقتصاد الوطني.
- لذلك، فإن الحكومة تعتمد اليوم مقاربة جديدة في هذا الصدد تقوم على تدوين المساطر وتبسيطها وتوحيدها، في إطار برنامج ينصب على تبسيط 100 مسطرة إدارية الأكثر تداولاً، منها 70 مسطرة تهم المواطنين و30 مسطرة تخص المقاولات.
- وعمليا، فقد شرعنا في تبسيط المساطر ذات العلاقة ببعض الخدمات الملحة بالنسبة للمواطنين والمقاولات كمسطرتي رخصة السياقة والبطاقة الرمادية الإلكترونية.
- وفيما يتعلق بالمقاولات، تم الاشتغال على عينة أولى مكونة من أربع مساطر كبرى تضم 70 إجراء، وهي إحداث الشركة ذات المسؤولية المحدودة، وأداء الضرائب والرسوم، ونقل الملكية، والربط بشبكة الكهرباء. وتهدف التعديلات التي أدخلت أو ستدخل على هذه

المساطر إلى تقليص آجال إنجازها وتخفيض التكلفة وتقليص الوثائق المطلوبة وعدد المتدخلين.

- وقد دخل 43 إجراء حيز التطبيق إلى حدود اليوم، فيما سيصل هذا العدد مع نهاية شهر يونيو إلى 54 والباقي سينجز متم سنة 2013. وستتلوها إجراءات أخرى كالمصادقة على الإمضاء ومطابقة نسخ الوثائق لأصولها والترخيص بمزاولة نشاط تجاري لدى المصالح الجماعية والتصريح بفتح واستغلال المقالع وحفر الآبار.
- وفي مجال التعمير، تم تبسيط المساطر المتعلقة بالحصول على تراخيص البناء وإحداث التجزئات العقارية والمجموعات السكنية وشواهد السكن والمطابقة ومذكرة المعلومات وغيرها، حيث تم إصدار المرسوم المتعلق بضابط البناء، والذي ينص على إحداث الشباك الوحيد للتعمير في الجماعات التي يتعدى عدد سكانها 50 ألف نسمة.
- أما على مستوى الجماعات المحلية، فقد تم إعداد دليل للمساطر الإدارية الأكثر تداولاً على مستواها، يشكل إطاراً مرجعياً لتوحيد المساطر وطنياً. وقد تم تعميم هذا الدليل في صيغته التجريبية خلال سنتي 2012 و 2013 على مصالح الإدارة الترابية والجماعات لإبداء الرأي، قبل إصدار طبعته النهائية في الأشهر المقبلة.
- كما تم إعداد برنامج لتحديث القيادات والملحقات الإدارية، يرمي إلى تأهيل الموارد البشرية ودعم وسائل العمل لهذه الوحدات الترابية عبر تعزيز شبكة الربط المعلوماتي وتحسين ظروف استقبال المواطنين. وسيستهدف في المرحلة الأولى 328 قيادة وملحقة إدارية على أساس 4 وحدات لكل عمالة وإقليم، فضلاً عن 26 وحدة نموذجية تابعة لعمالة الصخيرات-تمارة.
- كما تعمل الحكومة على تعميم أنظمة تحسين الاستقبال ومعالجة الشكايات بمختلف الإدارات العمومية.

### المحور الثالث : تشجيع الإدارة الاليكترونية

السيد الرئيس،

- تعتبر الإدارة الاليكترونية محورا من المحاور الأربعة ذات الاولوية في استراتيجية المغرب الرقمي 2013. وتهدف تدابير هذا المحور إلى تقديم مجموعة من الخدمات الاليكترونية

بهدف تبسيط المساطر وتسريع الإنجاز ورفع مستوى الأداء والشفافية وتمتين مبدأ تكافؤ الفرص وإلغاء التمييز والتفضيل عند تقديم الخدمات.

■ وفي هذا الإطار، لابد من الإشارة إلى انه تم إنجاز أكثر من 15 مشروع منها: التصريحات الاجتماعية، بوابة المستهلك، الخدمات القنصلية، جواز السفر البيومتري، أداء الضرائب، التصريح وأداء الضريبة على القيمة المضافة وعلى الشركات وغيرها من الخدمات خلال المرحلة الأولى (2009-2012).

■ كما أن هناك أكثر من 10 مشاريع في طور الإنجاز، 6 منها وصلت إلى المرحلة التجريبية، ومنها خدمة أداء الضريبة على الدخل، أخذ مواعيد المستشفيات (في طور التجربة بأسفي قبل تعميمها)، وشباك طلب الوثائق الإدارية (مشروع "وثيقة" [www.watiqa.ma](http://www.watiqa.ma)) حيث سيتم تعميمه على 127 بلدية بحلول نهاية شهر يوليوز 2013، خدمة طلب موجز السجل العدلي عبر الخط مع إمكانية الحصول عليه في أقرب محكمة، وضع وتتبع الشكايات المتعلقة بالخدمات العمومية المحلية عبر الخط (حالة الطرق الحضرية، الإنارة، جمع النفايات، إلخ)، إحداث المقاولات عبر الخط، إلخ.

■ كما تشتغل الحكومة على استكمال مشاريع جديدة ذات أولوية منها على الخصوص:  
✓ استكمال مجموع الخدمات التي تمكن المواطنين من طلب الوثائق الإدارية عبر الانترنت وتسليمها لهم عبر البريد : وثائق الحالة المدنية، شهادة السكنى، الضريبة على السيارات، إلخ.

✓ تعميم المواعيد عبر الخط على كل الشبابيك الإدارية كالدوائر الأمنية (بالنسبة للبطاقة الوطنية) والمقاطعات والمحاكم،

✓ إحداث قاعدة الربط البيني للإدارات، حيث سيُمكن إنجاز هذا المشروع من التنسيق بين الإدارات في إطار تقديم الخدمات العمومية للمرتفق وتفادي إدلاء هذا الأخير بوثائق وإثباتات تسلم له من لدن إدارات أخرى.

## المحور الرابع : تأهيل العنصر البشري

السيد الرئيس ،

إن تحديث الإدارة وتحسن جودة خدماتها يستدعي أولاً تثمين الرأسمال البشري. ومن هذا المنطلق، فإن الحكومة تعمل على إدخال إصلاحات مهمة على منظومة تدبير الموارد البشرية،

وذلك باعتماد مناهج حديثة في التدبير واعتماد الكفاءة والاستحقاق والشفافية في ولوج الوظائف العمومية ومناصب المسؤولية. وفي هذا الإطار، تم ما يلي :

▪ وضع منظومة متكاملة للولوج إلى المناصب العليا تركز على فتح باب الترشيحات إن على مستوى المناصب العليا أو على مستوى مناصب المسؤولية الأخرى كمنصب رئيس قسم ومنصب رئيس مصلحة.

▪ إعطاء الانطلاقة لمشروع المراجعة الشاملة للنظام الأساسي العام للوظيفة العمومية من خلال تنظيم مناظرة وطنية شارك فيها مختلف الفاعلين المعنيين. وسيشكل هذا الإصلاح عملاً تأسيسياً لوظيفة عمومية تقوم على التلاؤم والانسجام مع المستجدات الدستورية، وتهدف إلى إرساء إدارة مواطنة، ومبادرة وفعالة وناجعة، ومحايدة، تعمل على احترام سلطة الدولة وتسهر على فرض احترامها وفقاً للقوانين المعمول بها، وتمارس وظائفها بدون تحيز.

▪ إرساء المباراة كوسيلة وحييدة لولوج الوظيفة العمومية،

▪ إحداث بوابة التشغيل العمومي «[www.emploi-public.ma](http://www.emploi-public.ma)»، لتمكين المواطنين من الإطلاع بسهولة على كل إعلانات التوظيف بالإدارة العمومية والمؤسسات والمقاولات العمومية وفتح باب الترشيح لتولي المناصب العليا ومناصب المسؤولية.

▪ وقد بلغ عدد المناصب المعلن عنها على البوابة إلى غاية يونيو 2013 ما يناهز 24247 منصبا. كما بلغ عدد مباريات التوظيف المنشورة على الموقع 954 مباراة وتم نشر 201 إعلان لشغل المناصب العليا و 204 إعلان لشغل مناصب المسؤولية (رؤساء الأقسام والمصالح).

▪ محاربة التغيب غير المشروع عن العمل، حيث تم إصدار منشور في هذا الموضوع. وبفعل هذه المسطرة فقد تم تطبيق مسطرة ترك التوظيف في حق 523 موظفا.

▪ إعادة تأهيل التكوين الموجه للأطر العليا للوظيفة العمومية عن طريق دمج المعهد العالي للإدارة والمدرسة الوطنية للإدارة في مؤسسة واحدة تستجيب للمعايير الدولية. وقد تم إعداد مشروع قانون بهذا الخصوص سيعرض في الأيام المقبلة على مجلس الحكومة.

السيد الرئيس،

▪ إن الوضعية التي آل إليها الاقتصاد العالمي والتسابق المحموم بين الدول من أجل تحسين تنافسيتها وجاذبيتها، والمطالب الملحة للمواطن، كلها عوامل تدعو الإدارة إلى التكيف مع

الواقع الجديد. لذلك فإن جهودنا جميعا كمسؤولين سياسيين وإداريين وموظفين يجب أن تنصرف إلى تكريس إدارة حديثة وناجعة.

■ وإصلاح الإدارة يستوجب تلازم ثلاثة عناصر، وهي: أولا تغيير عقليات الموظفين الذين يجب أن يتشبعوا بروح خدمة المرفق العام، وثانيا الانخراط الإيجابي للمواطن الذي يجب أن لا يتوانى عن المطالبة بحقوقه بالمعروف وتقديم الشكوى إلى من يهمله الأمر عند الاقتضاء، وثالثا وضع الآليات الضرورية لזجر التجاوزات.

وبالله التوفيق والسلام عليكم.