المملكة المغربية

وزارة الوظيفة العمومية
وتحديث الإدارة

الدليل المؤسساتي للوزارة

إدارة حديثة في خدمة المواطن

وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة

صاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله

".... كما نهيب بالحكومة الشروع في إصلاح الإدارة العمومية لتمكينها من مواكبة متطلبات هذه الرؤية الترابية الجديدة. وهو ما يطرح مسألة اللاتمركز الذي ما فتئنا ندعو إليه منذ أزيد من عشر سنوات. ومن هذا المنطلق فالحكومة مطالبة باعتماد ميثاق للاتمركز بما يمكن الإدارة من إعادة انتشار مرافقها ومساعدتها على التجاوب الأمثل مع حاجيات المصالح الامتمركزة وجعلها تستشعر المسؤولية الحقيقية في وضع المشاريع وحسن تسييرها."

" ... وإذا كان القضاء والجهوية والحكامة الترابية في صدارة أسبقياتنا فإنه ينبغي إضافة إلى ذلك إيلاء عناية خاصة لتفعيل المؤسسات المنصوص عليها في الدستور الجديد ذات الصلة بالحكامة الجيدة ومحاربة الرشوة وبالتنمية الإقتصادية والإجتماعية بصفة عامة. "

مقتطفان من خطاب جلالة الملك محمد السادس نصره الله في 30 يوليوز 2012 بمناسبة الذكرى الثالثة عشرة لتربع جلالته على عرش أسلافه المنعمين.

إدارة حديثة في خدمة المواطن

وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة

مهامنا :

تتمثل مهام وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة في :

- السهر على تطبيق النظام الأساسي العام للوظيفة العمومية وعلى انسجام القواعد المرتبطة بالأنظمة الأساسية، وبالتعويضات وبالاحتياط الاجتماعي لجميع موظفي الدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية؛
- اقتراح الإجراءات والأعمال الرامية إلى تحسين تدبير الموارد البشرية للإدارات العمومية وتثمينها؛
- اقتراح ودعم والقيام بكل إجراء يهدف إلى تبسيط المساطر الإدارية بتنسيق مع القطاعات الوزارية؛
- السهر على ترشيد الهياكل الإدارية واقتراح الإجراءات الهادفة إلى تحسين تسييرها؛
- المساهمة في تحضير وتفعيل السياسة الحكومية في مجال اللاتمركز الإداري؛
- المساهمة في تطوير جودة الخدمات العمومية الموجهة للمرتفقين؛
- دعم الشفافية في التدبير العمومي؛
- إنشاء وتدبير قواعد المعطيات الخاصة بموظفي الدولة؛
- إنجاز الدراسات والاستطلاعات والإحصاءات المتعلقة بالوظيفة العمومية؛
- تنمية الإدارة الرقمية.

أهدافنا :

تسهر وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة، وفق مقاربة تشاركية، على تطوير وتحديث الإدارة العمومية وإحداث تغييرات جوهرية في نمطها وفي أسلوب عملها، وتطوير منظومة الحكامة العامة لمواجهة التحديات والإستجابة لإنتظارات المواطنين والمرتفقين وتمكين المغرب من الانخراط في المبادرات الدولية للحكومات المنفتحة والالتحاق بركب الدول التي تجعل الشفافية والانفتاح والمشاركة المواطنة في صلب برامجها الإصلاحية وذلك من خلال:

- بناء ثقة جديدة بين الإدارة والمواطن قائمة على مبادئ الحكامة الجيدة والشفافية والمصداقية،
- تحديث الإدارة وجعلها قادرة على المساهمة في تعزيز تنافسية الاقتصاد الوطني والتنمية وتشجيع الاستثمار،
- ترسيخ مبادئ الحكامة الجيدة في التدبير العمومي وربط المسؤولية بالمحاسبة،
- إرساء أسس التدبير القائم على النتائج،
- دعم الأخلاقيات والشفافية في المرفق العام،
- دعم اللاتمركز الإداري في أفق الجهوية الموسعة.

رؤيتنا :

الرؤية الإستراتيجية المشتركة لتحديث الإدارة المغربية

مرجعيتنا :

مقاصد التوجيهات الملكية السامية

"... وإذا كان القضاء والجهوية والحكامة الترابية في صدارة أسبقياتنا فإنه ينبغي إضافة إلى ذلك إيلاء عناية خاصة لتفعيل المؤسسات المنصوص عليها في الدستور الجديد ذات الصلة بالحكامة الجيدة ومحاربة الرشوة وبالتنمية الإقتصادية والإجتماعية بصفة عامة" مقتطف من خطاب جلالة الملك محمد السادس نصره الله في 30 يوليوز 2012 بمناسبة الذكرى الثالثة عشرة لعيد العرش.

مضامين دستور المملكة

مقتضيات الدستور الجديد للمملكة المتعلقة بالمرفق العام، وتلك الخاصة بالحكامة الجيدة المنصوص عليها في الباب الثاني عشر (الفصول 27 و 154و158).

التوجهات العامة للبرنامج الحكومي

البرنامج الحكومي الذي يجعل من الحكامة الجيدة في الإدارة العمومية أداة فعالة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك عبر إصلاح الإدارة والرفع من أداء المرفق العام إلى مستوى النجاعة والفعالية والمردودية العالية.

منهجيتنا :

- الحوار والتشاور مع مختلف الشركاء، من قطاعات وزارية، وفعاليات المجتمع المدني والفرقاء الاجتماعيين،
- التعاون واستثمار التجارب الناجحة على المستويين الوطني والدولي،
- تشجيع التدبير المبني على النتائج.

رهاناتنا :

رهانات التنمية الإدارية :	رهانات المواطنين والإنتظارات الإجتماعية:	الرهانات الاقتصادية :
▪ أساليب حديثة للتدبير العمومي القائم على النتائج، ▪ النجاعة والفعالية، ▪ الشفافية والحياد.	▪ تيسير الولوج إلى الخدمات الأساسية، ▪ تطوير الجودة وحسن الإستقبال	▪ توفير مناخ ملائم للأعمال، ▪ دعم تنافسية القطاع الخاص، ▪ جلب الاستثمار.

التحديث

التنمية الاقتصادية والاجتماعية وبناء الدولة العصرية

أوراشنا الأساسية :

المحور الأول: الرأسمال البشري

نظرا لأهمية العنصر البشري في مجال تطوير وتحديث الإدارة العمومية، تسهر وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة على تثمين الرأسمال البشري من خلال تقوية الإطار المؤسساتي وتطوير منظومة تدبير الموارد البشرية باعتماد مناهج حديثة تأخذ بعين الاعتبار مفاهيم الوظائف والكفاءات، وتقييم الأداء وتثمين التكوين المستمر واعتماد الكفاءة والاستحقاق والشفافية في ولوج الوظائف العمومية ومناصب المسؤولية.

الموقع المؤسساتي للوزارة :
www.mmsp.gov.ma

إدارة حديثة في خدمة المواطن

وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة

1- تقوية الإطار المؤسساتي

دراسة وإعداد ونشر مجموعة من النصوص القانونية والتنظيمية تهم بالأساس التعيين في المناصب العليا والمجلس الأعلى للوظيفة العمومية ومراجعة بعض الأنظمة الأساسية الخاصة وأنظمة التعويضات وحركية الموظفين والمباريات وامتحانات الأهلية المهنية واللجان الإدارية المتساوية الأعضاء.

2- اعتماد التدبير الحديث للرأسمال البشري

- مراجعة وإصلاح النظام الأساسي العام للوظيفة العمومية وكذا منظومة الأجور؛
- إصلاح أنظمة التقاعد (المعاشات المدنية لموظفي الدولة والجماعات الترابية)؛
- مواكبة إنجاز وتفعيل الدليل المرجعي الشامل للوظائف وتعميم النظام الموحد للتدبير التوقعي للوظائف والكفاءات في الإدارة العمومية؛
- إرساء المباراة كوسيلة وحيدة لولوج الوظيفة العمومية وفق منظور جديد يتوخى تكريس معايير المهنية والكفاءة في التباري بين المترشحين؛
- تمكين الإدارات العمومية للدولة والمؤسسات والمقاولات العمومية من نشر إعلاناتها المتعلقة بمباريات التوظيف وبفتح باب الترشيح لتولي المناصب العليا ومناصب المسؤولية عبر تخصيص فضاء خاص لهذا الغرض ببوابة التشغيل العمومي «www.Emploi-Public.ma»؛
- تقييم ومراجعة منظومة التعيين بالمناصب العليا بهدف تكريس مبادئ المساواة وتكافؤ الفرص والاستحقاق والكفاءة والشفافية في تقلد المناصب العليا؛
- العمل على تعزيز حركية الموظفين بين مختلف القطاعات العمومية وكذا وضع نظام جديد للتوظيف عن طريق التعاقد يمكن الإدارات من توظيف كفاءات عالية يسند لها إنجاز مشاريع خاصة تحدد من طرف الإدارة؛

بوابة التشغيل العمومي
www.emploi-publicma

- مأسسة المساواة بين الجنسين في الوظيفة العمومية، وتحقيق تمثيلية منصفة للنساء بمراكز المسؤولية عبر إدماج مقاربة النوع في التسيير الإداري ودعم مقاربة النوع الإجتماعي بمختلف الإدارات والتنسيق بين مختلف القطاعات الوزارية وتبادل التجارب بخصوص إدماج مقاربة النوع ومبدأ المساواة بين الجنسين في الوظيفة العمومية؛
- إحداث مرصد لمقاربة النوع والمناصفة؛
- تعزيز الإطار القانوني والتنظيمي للتكوين المستمر والعمل في هذا الإطار وفق البرنامج الحكومي المتعلق بتثمين الموارد البشرية على وضع تصور شامل للتكوين المستمر لفائدة موظفي وأعوان الدولة؛
- تقوية الحماية الاجتماعية لعموم الموظفين والمستخدمين بالإدارات العمومية والجماعات الترابية والمؤسسات العامة وكذا توفير بيئة عمل آمنة للرفع من المردودية وحسن الأداء؛
- نظيم جمعيات الأعمال الاجتماعية لموظفي وأعوان الإدارات العمومية؛
- معالجة ظاهرة التغيب عن العمل بصفة غير مشروعة من خلال الإشراف على تتبع وتقييم منشور السيد رئيس الحكومة رقم 26/2012 في هذا الإطار؛
- استثمار التجارب الناجحة في القطاعين العام والخاص بهدف تكريس سياسة جديدة لتطوير قدرات الموارد البشرية وتعزيز سبل إغناء المسار المهني للموظفين وتمكينهم من اكتساب تقنيات وقدرات جديدة في هذا المجال.

المحور الثاني: علاقة الإدارة بالمواطن

يروم هذا الورش تعزيز روابط الثقة بين الإدارة والمواطن من خلال الرفع من أداء الإدارة والارتقاء بها إلى مستوى النجاعة والفعالية والمردودية، وكذا تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين وتسهيل الولوج لهذه الخدمات والتقليص والتخفيف من الإجراءات للحصول عليها وذلك عبر برامج ومشاريع مندمجة أهمها:

- تبسيط المساطر الإدارية؛
- تطوير الإدارة الإلكترونية؛
- تحسين استقبال المتعاملين مع الإدارة.

1- تبسيط المساطر الإدارية

تسهر الوزارة على وضع برنامج وطني متكامل لتبسيط المساطر الإدارية بإطار مؤسساتي ملائم، يتمثل في آليات أفقية وقطاعية كفيلة بتحقيق الفعالية والتنسيق فيما بين كافة المتدخلين. ويعتمد البرنامج مقاربة جديدة لضبط حكامة تبسيط المساطر الإدارية وتفعيل إلزامية العمل بها، تقوم على تدوين وتبسيط المساطر وإدراجها ضمن نماذج إدارية مصادق عليها وموحدة على الصعيد الوطني.

2-تطوير الإدارة الإلكترونية

1.2 منظومة "إدارتي" :

تعتبر بوابة الخدمات العمومية:"www.service-public.ma" إلى جانب مركز الاتصال والتوجيه الإداري التابع للوزارة (0802003737) ركيزتان أساسيتان في منظومة "إدارتي" (idarati) كآلية للاستقبال الإلكتروني الذي يمكن عبر ثلاثة خدمات أساسية (الإخبار والتوجيه والإنصات) من تحقيق الأهداف الأساسية التالية:

- تسهيل ولوج المرتفقين إلى الخدمات العمومية؛
- دعم الشفافية ومحاربة السلوكات المشينة بالإدارة من قبيل الرشوة؛
- تحسين علاقة الإدارة بالمتعاملين معها؛
- الحد من بطء الإدارة وتسريع وثيرة تقديم الخدمات؛
- توفير بيئة ملائمة للاستثمار.

بوابة الخدمات العمومية
www.service-public.ma

إدارة حديثة في خدمة المواطن

وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة

وفي هذا الإطار تسهر الوزارة على تنمية الإدارة الإلكترونية من خلال:

- العمل على تطوير بوابة الخدمات العمومية "www.service-public.ma" عبر تزويدها بنظام معلوماتي لتحديد المواقع الجغرافية للمصالح الإدارية؛
- إحداث مرصد لتتبع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع العمومي.

2.2 الجائزة الوطنية للإدارة الإلكترونية " امتياز" :

تندرج هذه الجائزة ضمن إستراتيجية الحكومة من أجل تحديث الإدارة وتحسين مردوديتها عبر تشجيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

كما تعتبر تشجيعا للجهود والمبادرات البناءة وحافزاً معنوياً للإدارات العمومية والجماعات الترابية والمؤسسات والشركات العمومية وشركات التدبير المفوض للخدمات العمومية الأكثر تميزاً وكفاءة في تطوير الخدمات العمومية الإلكترونية والتعريف بها.

شعار الجائزة الوطنية للإدارة الإلكترونية

3 –فضاءات القرب للخدمات الإدارية

يتم العمل في إطار شراكة مع بعض القطاعات الأخرى على وضع تصور شامل لمشروع إحداث فضاءات القرب للخدمات الإدارية العمومية عبر تقديم خدمات إدارية متنوعة ببعض الأسواق التجارية الكبرى وتعميم تجربة فضاءات القرب ببعض الجماعات الترابية وإحداث مراكز متعددة الخدمات ببعض المدن الكبرى.

4 – تحسين الاستقبال والإرشاد بالإدارة العمومية وتدبير الشكايات

إعداد إطار مرجعي وإرساء نظام نموذجي للإستقبال والإرشاد بالإدارة العمومية على المستوى المركزي واللاممركز

العمل على وضع وتنفيذ خطة لتطوير مراكز الاتصال والتوجيه العمومية

وضع الإطار القانوني لتدبير شكايات المواطنين بالإدارات العمومية والجماعات الترابية

تطوير وتعاضد النظام الإلكتروني لتدبير المراسلات "إرسال"

تولي وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة عناية خاصة لورش الحكامة والتنظيم تنزيلا لأحكام الدستور في شقه المتعلق بتخليق المرفق العام ودعم الشفافية في التدبير العمومي وذلك اقتناعا منها بأن التخليق هو أساس كل إصلاح وتغيير.

وفي هذا الإطار، تسهر الوزارة على إنجاز مجموعة من البرامج والمشاريع أهمها:

1- الحق في الحصول على المعلومات

يندرج قانون الحق في الحصول على المعلومات وتطبيق مضامينه في إطار:

- تجسيد أهداف البرنامج الحكومي في جانبه المتعلق بتعزيز الثقة في علاقة الإدارة بالمتعاملين معها وتقوية الصرح القانوني لبلادنا؛
- تعزيز منظومة الحقوق والحريات بكل أبعادها السياسية والاقتصادية والاجتماعية؛
- تعميق الديمقراطية التشاركية قيما ومبادئ وممارسة.

كما يُعَد هذا القانون ركيزة أساسية لدعم قواعد الإنفتاح والشفافية، ورافعة قوية للبحث العلمي والحقل المعرفي ولتنمية الوعي القانوني والإداري لدى المواطنين.
هذا فضلا عن كونه يُعَد ترجمة فعلية لإجراءات ومبادئ مشروع «الحكومة المنفتحة» وترسيخ أسس وضوابط تخليق الممارسة الإدارية والمساءلة وبالتالي ضمان المصداقية والنزاهة في تدبير الشأن العام.

2- ميثاق المرفق العام

يروم مشروع الكتاب الأبيض والمشروع الأولي لقانون إطار بشأن ميثاق المرافق العمومية ترسيخ القيم والقواعد الأساسية التي يجب أن تحكم أسس عمل وسلوكيات جميع الإدارات وتلبية حاجيات المرتفق وتحسين جودة الخدمات العمومية وذلك تفعيلا لمقتضيات الفصل 157 من الدستور المحدد لقواعد الحكامة الجيدة المتعلقة بتسيير الإدارات العمومية والجهات والجماعات الترابية الأخرى والأجهزة العمومية.

3- تعزيز النزاهة ومحاربة الرشوة

حتمت الإصلاحات الدستورية الأخيرة ببلادنا، الانتقال إلى طور جديد من الحكامة الجيدة وإرساء سلوك جديد يقوم على الشفافية وتحديد المسؤوليات وسيادة القانون والصرامة في ربط المسؤولية بالمحاسبة.

وعلى هذا الأساس، ولمواجهة آفة الرشوة تعمل الوزارة على إعداد واعتماد إستراتيجية وطنية مندمجة ومتكاملة خاضعة للتشاور، تستمد مرجعيتها من الإرادة السياسية للسلطات العليا للبلاد وأيضا من الالتزامات الدولية للمملكة، وفق مقاربة تشاركية تكرس الالتقائية بين البرامج الأفقية والقطاعية، وتجمع بين القانوني والإجرائي وبين الوقائي والزجري، وتعتمد على الشراكة الإستراتيجية مع كافة الفاعلين لترسيخ المنظومة الوطنية للنزاهة.

كما تعتمد الوزارة انسجاما مع ذلك، برنامجا وطنيا تحسيسيا للوقاية من الرشوة ومحاربتها يضم المراحل التالية :

- المَرحلة البيداغوجيّة التحسيسية للتعريف بمخاطر الرشوة ورفع مستوى الوعي بهذه الآفة وتعزيز ثقافة الوقَاية منها؛
- مراحل التواصل حول الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية للرشوة عبر بث كبسولات تلفزية وإذاعية واستعمال الوسائط الإشهارية، بالإضافة إلى إشراك جميع الفعاليات في المبادرات المتعلقة بالوقاية من الرشوة ومحاربتها وتنظيم وتشجيع المناقشات والحوارات العمومية.

أهداف البرنامج:

- التعريف بمخاطر الرشوة ورفع مستوى الوعي بهذه الآفة وتعزيز ثقافة الوقاية منها؛
- حث جميع الفاعلين الاقتصاديين والاجتماعيين ومنظمات المجتمع المدني وتعبئتهم في الجهود المبذولة للوقاية من الرشوة.

الهوية البصرية للبرنامج:

4- اللاتمركز الإداري

تعتمد الوزارة في هذا الإطار تصورا استراتيجيا شاملا لإدارة لامركزة مواكبة للجهوية المتقدمة بهدف تقريب الإدارة من المواطن، وتقديم خدمات مجاورة وذات جودة عالية، من خلال:

- التركيز على الجهة كمستوى أساسي للاتمركز الإداري؛
- تحديد العلاقات الممكنة بين مختلف الفاعلين في مجال اللاتمركز الإداري؛
- إحداث آلية لتنفيذ وتقييم اللاتمركز الإداري.

كما يتم العمل على إعداد ميثاق وطني للاتمركز الإداري يعتمد المقاربة الترابية وذلك عبر:

- تحديد المبادئ التوجيهية للاتمركز؛
- تحديد مستويات الاختصاص ومهامها؛
- وضع هيئات الاستشارة والتتبع والتقييم.

دعم ومواكبة أوراش التحديث

1- إعداد استراتيجية وطنية لتحديث الإدارة

تتعلق هذه الاستراتيجية ببلورة رؤية مشتركة لتأهيل الإدارة العمومية وتوحيد مختلف الجهود المبذولة لإرساء دعائم إدارة فعالة ومنفتحة وشفافة ومواكبة لتطوير محيطها ومنسجمة مع بيئتها وقريبة من المرتفقين بما يكفل خدمة المواطن والمقاولة وتلبية حاجياتهما.

2- صندوق تحديث الإدارة العمومية "FOMAP"

أحدث صندوق تحديث الإدارة العمومية بموجب المادة 36 من القانون المالي للسنة المالية 2005 بغاية تعبئة القطاعات الحكومية حول المحاور الإستراتيجية للإصلاح وتيسير التعاضد بينها من خلال الإستفادة من التجارب الناجحة واستثمار نتائجها وذلك بهدف :

- تشجيع مشاريع التحديث بالقطاعات الوزارية،
- تطوير جودة الخدمات بالإدارات العمومية،
- مصاحبة المبادرات الإبداعية لتحديث الإدارة،
- استثمار التجارب الناجحة وتعميمها.

وتصل المساهمة المالية للصندوق إلى 50 % من الكلفة الإجمالية لكل مشروع حظي بموافقة اللجنة الوزارة في حدود سقف 2.000.000 درهم. كما يتعين على المشاريع المرشحة للاستفادة من تمويل صندوق تحديث الإدارة العمومية أن تندرج ضمن المجالات التالية:

- تطوير تدبير الموارد البشرية،
- إعادة التنظيم والتخفيف من البنيات الإدارية،
- تبسيط المساطر الإدارية،
- تطوير الإدارة الإلكترونية.

3- آليات الدعم والمواكبة

لتنفيذ هذه المشاريع في إطار الحوار والتشاور مع مختلف الشركاء من قطاعات وزارية وفعاليات المجتمع المدني والفرقاء الاجتماعيين، تتبنى الوزارة آليات الدعم والمواكبة التالية :

- الشراكة والتعاون الدولي، استثمار التجارب الناجحة وخبرات الدول الشقيقة والصديقة والمنظمات الدولية والإقليمية المختصة، وذلك من خلال:
  - تطوير التعاون الثنائي وإبرام إتفاقيات لدعم ومواكبة المشاريع والأوراش المتعلقة بالوظيفة العمومية وتحديث الإدارة العمومية في مجال التكوين المستمر واستكمال الخبرة بالمؤسسات والمعاهد الدولية؛
  - رئاسة مبادرة الحكامة الرشيدة لدول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والدول الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية (Initiative pour la Gouvernance MENA-OCDE)
  - اتخاذ التدابير اللازمة للإنضمام إلى مبادرة الشراكة من أجل حكومة منفتحة (OGP:Open Government Partnership) بهدف دعم السياسات الحكومة المنفتحة وتبني الحكامة الجيدة؛
  - تفعيل دور المغرب وتموقعه كمرجعية جهوية لدعم القدرات، من خلال رئاسة الدورة الرابعة لمؤتمر الدول الأطراف في إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد.
- التظاهرات واللقاءات التشاركية مع الفاعلين الإداريين على مستوى كل جهات المملكة؛
- الحوار الاجتماعي: عقد لقاءات منتظمة مع المركزيات النقابية؛
- التواصل واعتماد خطة إعلامية مواكبة.

إدارة حديثة في خدمة المواطن

وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة

منشورات وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة

www.mmsp.gov.ma
www.service-public.ma
www.emploi-public.ma

شارع الحاج أحمد الشرقاوي، ص.ب 1076
الحي الإداري، أكدال – الرباط

إدارة حديثة في خدمة المواطن

وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة