



جماعة سلا  
+oXOoLI+ | @oNo  
Commune de Salé

المملكة المغربية  
رئيس الحكومة  
وزارة الوظيفة العمومية  
وتحديث الإدارة



# الخميس التشاوري لسلا : اللقاء الأول تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

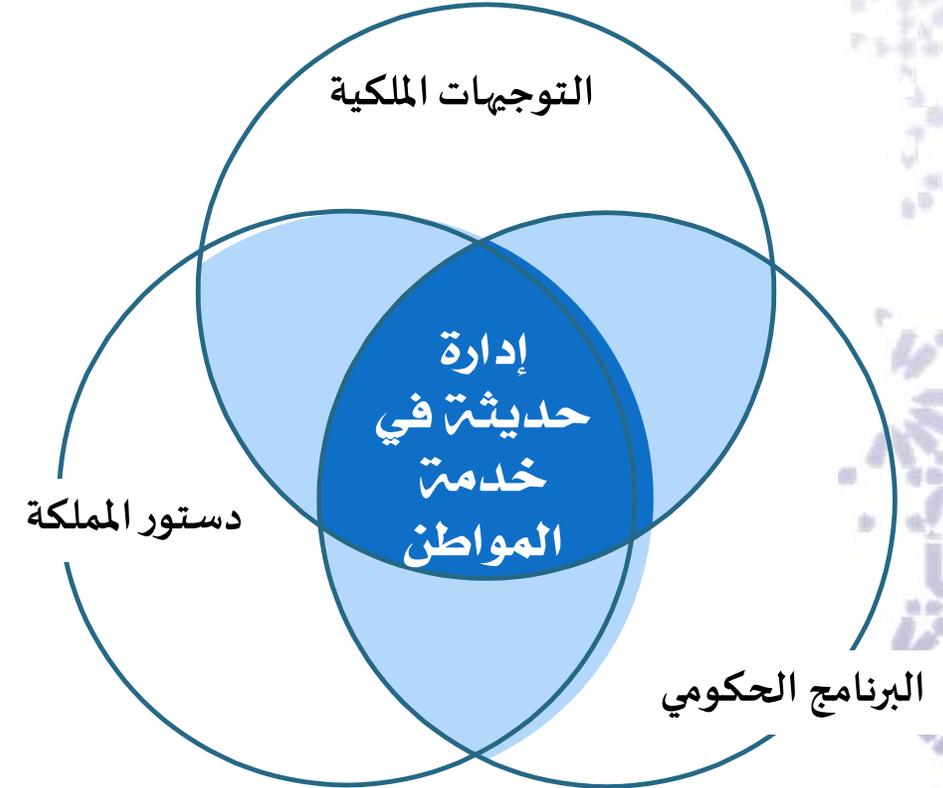
سلا، الخميس 02 مارس 2017

التوجيهات الملكية السامية لصاحب الجلالة الملك محمد السادس  
نصره الله الرامية إلى إرساء الحكامة الجيدة وتحديث الإدارة والجهوية  
المتقدمة واللاتمركز الإداري اللذين يعتبران عماد الدولة العصرية

مقتضيات الدستور الجديد للمملكة المتعلقة بالمرفق العام، وتلك  
الخاصة بالحكامة الجيدة

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

الاختصاصات الموكولة لوزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة



## المبادئ

- المؤسسات موجودة لخدمة المواطن
  - علاقة الإدارة بالمواطن تشكل جوهر عمل المؤسسات
  - النجاعة الإدارية معيار لتقدم الأمم
  - تدبير شؤون المواطنين، وخدمة مصالحهم، مسؤولية وطنية، وأمانة جسيمة، لا تقبل التهاون ولا التأخير
  - الكفاءة والاستحقاق وتكافؤ الفرص أساس الولوج إلى الوظيفة العمومية
- ## الاختلالات
- تقصير الإدارة في خدمة المواطن : الضعف في الأداء وفي جودة الخدمات المقدمة للمواطن والتضخم وقلة الكفاءة وغياب روح المسؤولية.
  - الجدوى من الجهوية واللامركزية واللامركزية في ظل استمرار المشاكل
  - الصعوبات التي تواجه المواطن في علاقته بالإدارة: الاستقبال، التواصل، معالجة الملفات والوثائق
  - الشطط في استعمال السلطة والنفوذ و تعقيد المساطر ، وطول آجال منح بعض الوثائق الإدارية
- العراقيل المعيقة للاستثمار: الجدوى من الشباك الوحيد
  - الطموحات والتطلعات تفوق ما تقدمه الإدارة
- ## مداخل الإصلاح
- مرفق إداري عمومي فعال، في خدمة المواطن : التحلي بروح الوطنية والمسؤولية
  - تغيير السلوكات والعقليات، وجودة التشريعات
  - تشجيع المقاولات الصغرى وتسديد ما بذمة الإدارة لفائدتها
  - توظيف التكنولوجيات الحديثة في تسهيل حصول المواطن، على الخدمات
  - الرد على رسائل المواطنين وحل المشاكل المطروحة وتعليل القرارات المتخذة
  - تنفيذ الأحكام القضائية
  - ضرورة بلورة وإخراج ميثاق متقدم للامركزية الإداري، يستجيب لمتطلبات المرحلة

تحسين جودة الخدمات العمومية  
مسؤولية جميع المتدخلين

تحقيق التنمية رهين  
بنجاعة الإدارة العمومية

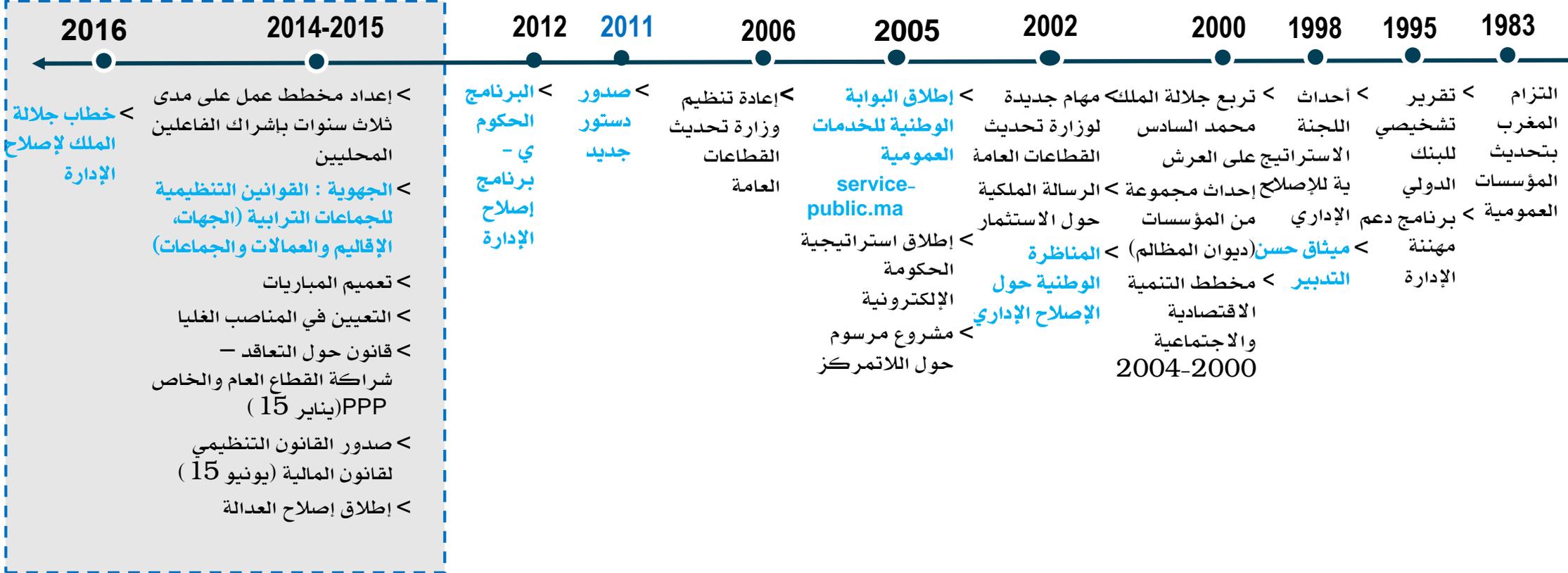
رسائل قوية

إصلاح الإدارة يتطلب  
تغيير في السلوكات والعقليات  
وكذا تجويد التشريعات

علاقة الإدارة بالمواطن تشكل جوهر  
عمل المؤسسات

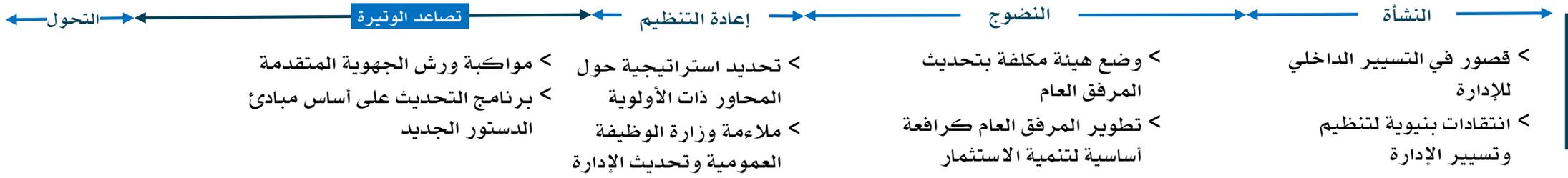
وضع خارطة طريق تحدد معالم إدارة عمومية ناجعة

# البرامج والمبادرات المتخذة



## المحطات الرئيسية

## مراحل التطور



## كتلة الأجور

- كتلة الأجور: **106,7** مليار درهم سنة 2017 مقابل **66,7** مليار درهم سنة 2007
- **9,96%** من الناتج الداخلي الخام
- **58,00%** من نفقات التسيير 2017
- **33,00%** من الميزانية العامة
- معدل المناصب المحدثة (2011-2016) هو **22638**
- متوسط الأجر الصافي الشهري **7700** درهم (2016)
- مقابل **7200** (2012) أي بزيادة **6,94%**
- ومقابل **5333** (2007) أي بزيادة **44,38%**
- يمثل متوسط الأجر **3,2** أضعاف الناتج الداخلي الإجمالي الفردي (مقابل **1,4** في الأردن، **1,5** في تونس، **1,1** في تركيا)

## التقاعد

- يتوقع أن يغادر الوظيفة العمومية:
- في غضون 5 سنوات القادمة (2020) حوالي **60.864**
- موظفا وموظفة، أي ما يناهز **11,5%** من أعداد الموظفين
- في غضون العشر سنوات المقبلة (2025) حوالي **134.961** موظفا وموظفة (25%)

## توزيع الموظفين حسب الجهات

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الرباط-سلا-القنيطرة،</li> <li>■ الدار البيضاء الكبرى-سطات،</li> <li>■ فاس-مكناس،</li> <li>■ مراكش-آسفي.</li> </ul>	<b>60%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ طنجة تطوان-الحسيمة،</li> <li>■ سوس-ماسة،</li> <li>■ بني ملال-خنيفرة،</li> <li>■ الشرق.</li> </ul>	<b>30%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ درعة - تافيلالت،</li> <li>■ العيون-الساقية الحمراء،</li> <li>■ كلميم - واد نون،</li> <li>■ الداخلة-واد الذهب؛</li> </ul>	<b>9%</b>

## توزيع الموظفين حسب المصالح المركزية واللامركزية

■ المصالح المركزية	<b>91,42%</b>
■ المصالح اللامركزية	<b>8,58%</b>

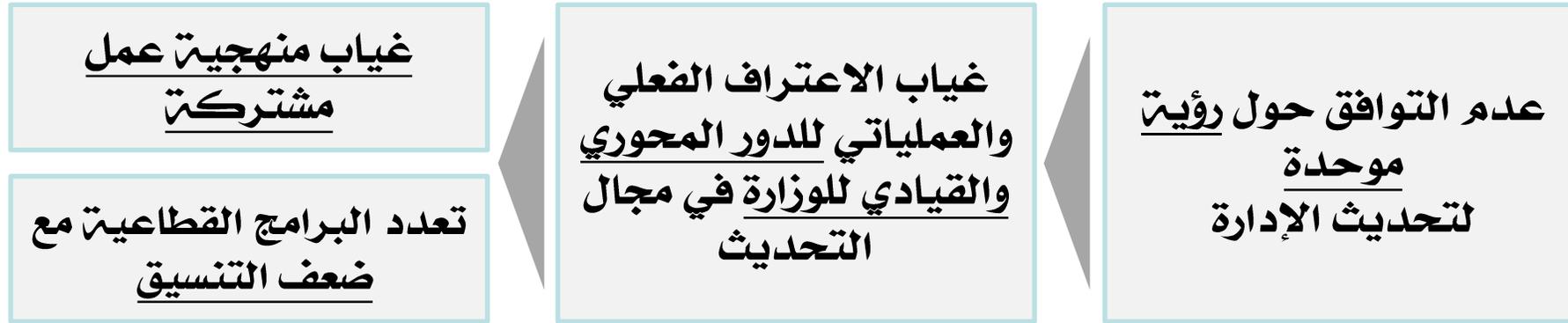
## الموارد البشرية

- عدد الموظفين المدنيين بالقطاعات الوزارية: **527.744**
- عدد موظفي المؤسسات العمومية: **190.442**
- عدد موظفي الجماعات الترابية: **144.506**
- العدد الإجمالي لموظفي الدولة: **870.948**

- نسبة الأطر: **67,50%**
- الإشراف: **15,00%**
- أعوان التنفيذ: **17,18%**

■ نسبة التأنيث في الوظيفة العمومية: **38,6%** (2016)

- يقدر معدل التغطية على الصعيد الوطني، الذي يحدد عدد الموظفين مقارنة مع عدد السكان، بـ **21** موظفا لكل **1000** نسمة.
- تمثل هيئة التدريس (أساتذة التربية الوطنية والأساتذة الباحثين بالتعليم العالي، وبمؤسسات تكوين الأطر، وبكليات الطب والصيدلة) نسبة **49,30%** من أعداد الموظفين



كان من آثار ذلك، عدم رضا المواطن على الخدمات المقدمة من طرف الإدارة

- صعوبة الوصول إلى الخدمات العمومية والمعلومات
- سوء الاستقبال بالمرافق العمومية
- تعقد المساطر الإدارية بسبب تعدد المتدخلين وكثرة الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمات ومساطر لا تستند إلى أساس قانوني
- ضعف الشفافية وتنفي الزبونية والمحسوبية
- التأخر في معالجة طلبات وشكايات المرفقين

علاقة الإدارة بالمواطن: ملاءمة طرق تواصل ومساطر وتنظيمات الإدارة مع المطالب والحاجيات المعبر عنها من طرف المرتفقين بغاية تقديم خدمات عمومية جيدة.

خدمة تراعي معايير  
ومواصفات الجودة

الخدمات العمومية

علاقة الإدارة  
بالمرتفق

إدارات مؤهلة  
للاستجابة لتطلعات  
المرتفق

الإدارات

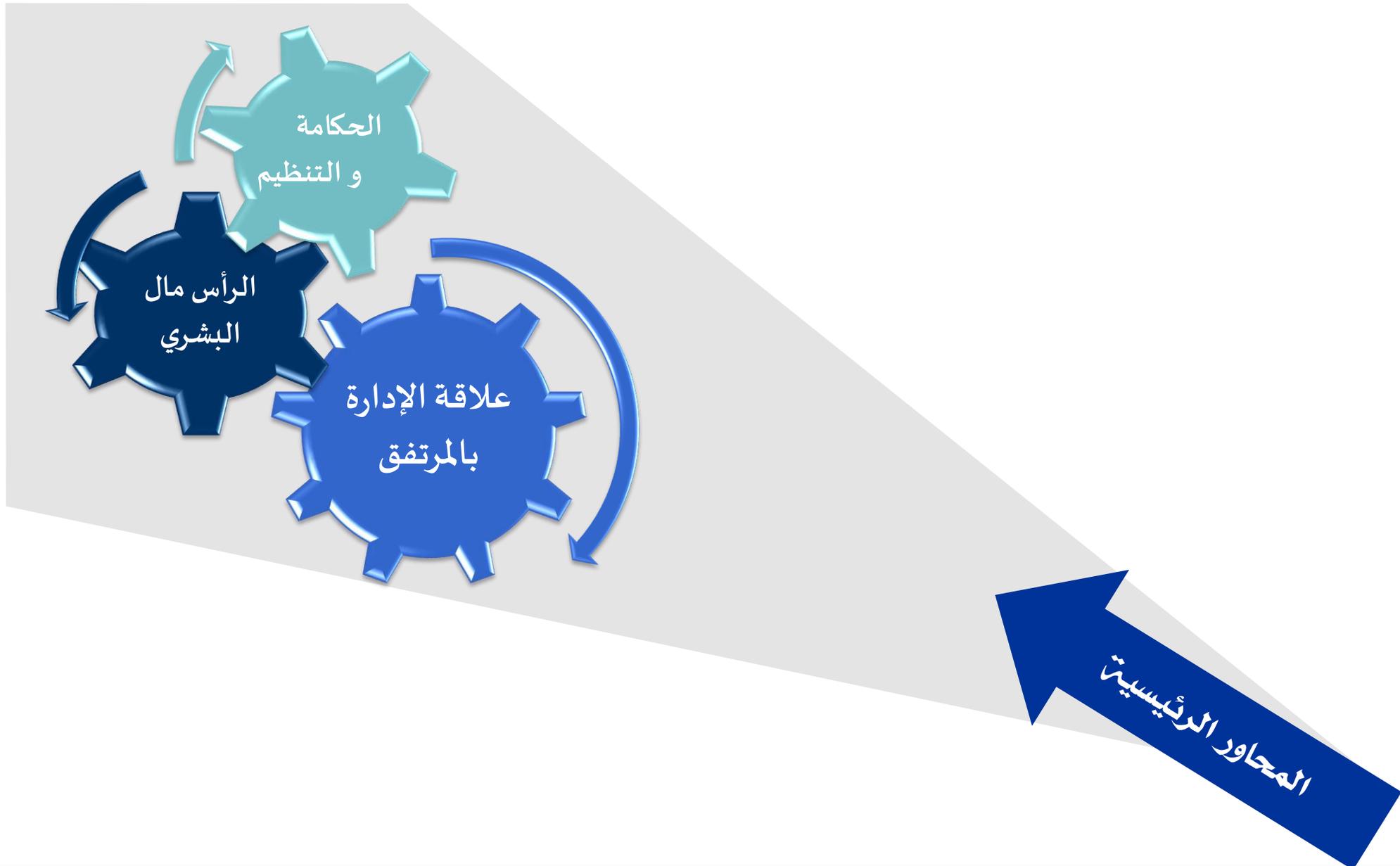
مرتفق يعبر عن مطالبه  
واحتياجاته ويتم تلبية  
رغباته

المرتفق

لتحسين علاقة الإدارة  
بالمواطن: يجب على  
الإدارة ان تكون:

- قريبة من المواطن
- في خدمته
- منصته له
- منفتحة على رغباته
- تستجيب لمتطلباته





3

## الحكامة والتنظيم

تتمين الرأسمال البشري بالجماعة كعنصر أساسي لإنجاح أي إصلاح بالإدارة وترسيخ ثقافة المرفق العام،  
بهدف :

1. إرساء تدبير فعال للموارد البشرية

2. الدفع بتطوير الكفاءات واعتماد ثقافة الخدمة

3. تحسين بيئة عمل الموظفين

2

## تثمين الرأسمال البشري

وضع الآليات الكفيلة بتكريس المبادئ العامة للحكامة الجيدة، انطلاقا من الممارسات الدولية الناجحة، من أجل مواكبة الجهوية وتقوية فعالية وتسيير الإدارة،  
من خلال :

1. ترشيد تسيير وتنظيم الهياكل الإدارية على مستوى الجماعات

2. توطيد مبادئ وقيم المرفق العام وترسيخ قواعد الحكامة الجيدة

3. تعزيز الشفافية والأخلاقيات بالجماعة

1

## علاقة الإدارة بالمواطن

جعل المواطن والمقولة في صلب انشغالات الإدارة وتعزيز روابط الثقة بين الإدارة والمواطن عبر تطوير جودة الخدمات،  
من خلال :

1. تحسين الولوج إلى الخدمات العمومية

2. تبسيط الإجراءات ودعم استعمال تكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة الخدمات المقدمة

3. الإنصات للمرتفقين وضمان تتبع ملاحظاتهم واقتراحاتهم وشكاياتهم

## لتفعيل الأهداف المحددة بهذا المحور، تم اعتماد المشاريع المهيكلة التالية :



## الوضعية

1

- غياب نظام موحد للاستقبال ومعالجة الشكايات بالإدارات العمومية والجماعات الترابية
- ضعف ظروف استقبال المرتفقين وإرشادهم وتوجيههم

## التدابير المتخذة

2

### ■ البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

- حث الإدارات على اعتماد نظام موحد لجودة الاستقبال عبر إطار مرجعي لجودة الاستقبال
- تبني ميثاق وطني للاستقبال وتزويد الوحدات الإدارية بكل متطلبات الاستقبال من تجهيزات وتقنيات
- إرساء نظام تدير الشكايات
- تفعيل نظام الاستقبال المتوافق بشأنه بالوحدات النموذجية 10 ثم تعميمه على باقي الوحدات المبرمجة 20

## المنجزات

3

- تحديد الوحدات الإدارية المستهدفة بالمشروع من قطاعات وزارية ومؤسسات عمومية ووحدات ترابية
- تم إعداد مشروع ميثاق الاستقبال ومشروع إطار مرجعي يتضمن مستلزمات وقواعد الاستقبال المثالي بالإدارة العمومية
- تم إعداد مشروع مرسوم لإرساء نظام تدير ومعالجة الشكايات تمت إحالته على مسطرة المصادقة

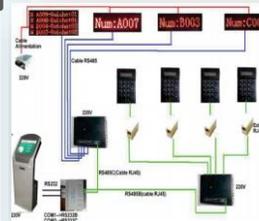
## نموذج الاستقبال



فضاء الانتظار



فضاء الخدمات



تدبير صفوف الانتظار



نظام التشوير

موقف للسيارات

الأشخاص ذوو  
الاحتياجات الخاصة

فضاء الشكايات



## ميثاق الاستقبال

- 1 **الولوج**  
نسهل لكم الولوج إلى المرافق العمومية
- 2 **الاستعلامات**  
نزودكم بالمعلومات الضرورية للحصول على الخدمات العمومية
- 3 **التوجيه**  
نوجهكم نحو المصلحة المختصة
- 4 **الإنصاف**  
نضمن لكم الإنصاف فيما يتعلق بالوصول إلى المرافق العمومية والحصول على الخدمات
- 5 **العناية بالطلبات**  
نضمن لكم العناية بطلباتكم
- 6 **المجاملة**  
نتعامل معكم بكل لطف ومهنية
- 7 **السرية**  
نضمن لكم سرية المعلومات المتبادلة
- 8 **الراحة**  
نضمن لكم الأمن والراحة داخل المرافق العمومية
- 9 **الشكايات**  
نحرص على أخذ شكاياتكم بعين الاعتبار
- 10 **الإصغاء**  
نعبر الاهتمام لمقترحاتكم في إطار التحسين المستمر لخدماتنا.

## الوضعية

1

- تنزيل مقتضيات المادة 27 من الدستور

## التدابير المتخذة

2

### ■ مشروع قانون الحق في الحصول على المعلومات

- إعداد مشروع قانون الحق في الحصول على المعلومات
- المصادقة على المشروع على مستوى مجلس النواب
- يهدف المشروع القانون إلى:
  - تعزيز الثقة في علاقة الإدارة بالمتعاملين معها،
  - دعم قواعد الشفافية وانفتاح الإدارة على المواطنين،
- تقوية مبادئ الحكامة الجيدة والمساءلة ومحاربة الفساد،
- ترسيخ المكتسبات الديمقراطية المهمة التي أخذت تتقوى يوما عن يوم ثقافة وممارسة.

## المنجزات

3

- يحدد مشروع قانون الحق في الحصول على المعلومات:
  - مجال تطبيق الحق في الحصول على المعلومات الموجودة في حوزة الإدارات العمومية، والمؤسسات المنتخبة والهيئات المكلفة بمهام المرفق العام.
  - الاستثناءات الواردة على هذا الحق:
- كيفية ممارسته؛
- تدابير النشر الاستباقي للمعلومات؛
- ضمان حسن تفعيل الحق؛
- العقوبات المترتبة عن الإخلال بأحكامه

## بعض مضامين المشروع

ما هي المعلومات التي يمكن الحصول عليها بصفة تلقائية؟

جميع المعلومات باستثناء تلك التي تدخل ضمن مجال الاستثناءات الواردة في المشروع

**نوع المعلومات**

دولي - تشريعي - تنظيمي - مالي - إداري

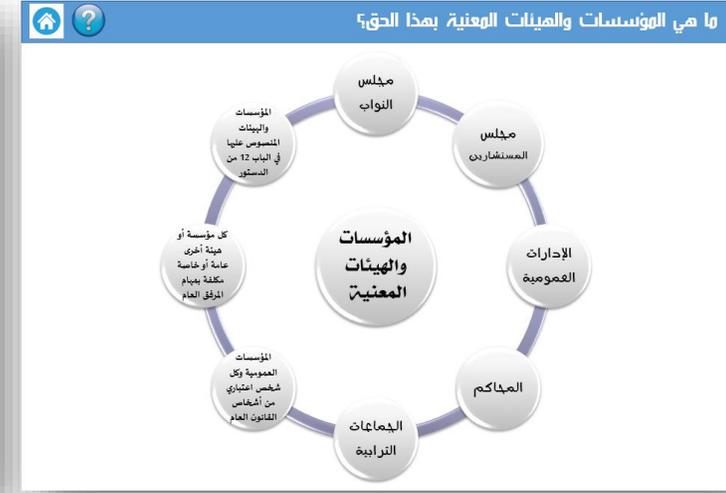
**من خلال**

اعتماد مبدأ النشر الاستباقي من خلال نشر الحد الأقصى من المعلومات. بشكل استباقي وتلقائي، حتى في حال عدم وجود أي طلب، وذلك عن طريق وسائل النشر المتاحة لدى المؤسسات أو الهيئات المعنية.

من له الحق في طلب المعلومات؟

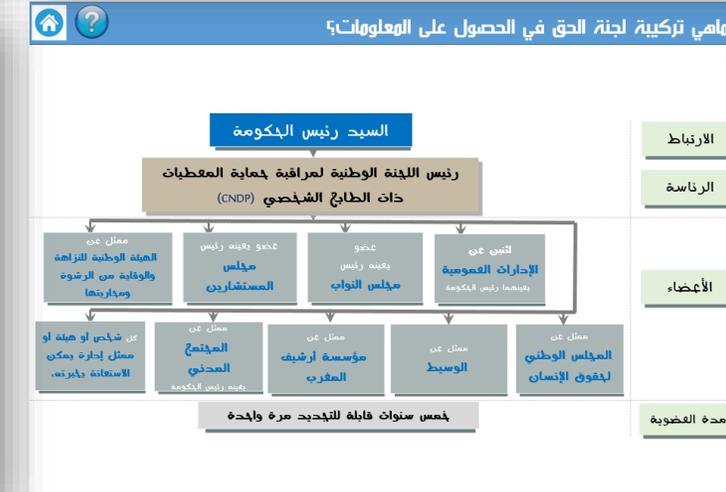
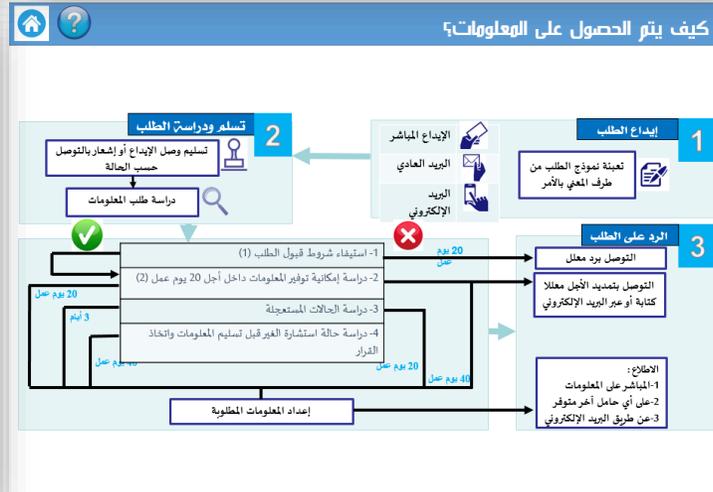
1- المواطن والمواطنون  
من لديه الحق في طلب المعلومات؟

2- كل شخص أجنبي مقیم بالمغرب بصفة قانونية



ما العمل في حالة عدم الاستجابة لطلب الحصول على المعلومات؟

مطالبو المعلومات	المؤسسة أو الهيئة	اللجنة	المحكمة المختصة
تقديم شكاية في حالة عدم الرد على حالة الرد السلي في 20 يوم عمل	التوصل بالشكاية ودراستها	التوصل بالشكاية ودراستها	
التوصل بقرار رئيس الهيئة	قرار رئيس الهيئة		
تقديم شكاية عن طريق البريد المضمون أو البريد الإلكتروني إلى رئيس اللجنة	التوصل بالشكاية ودراستها	التوصل بالشكاية ودراستها	
التوصل بقرار رئيس اللجنة	قرار رئيس اللجنة		
الطعن في قرار رئيس اللجنة	التوصل بالظعن ضد قرار رئيس اللجنة		



## 1 الوضعية

- صعوبة ولوج المرتفقين إلى الخدمات العمومية، وحصولهم عليها في آجال معقولة
- وجود تباين في تطبيق المساطر بكيفية موحدة في مجموع التراب الوطني
- ضعف بيئة ملائمة للاستثمار وصعوبة تدوين المساطر والنشر المنتظم لها
- بطء تفعيل التدابير والإجراءات التبسيطية المصادق عليها على أرض الواقع

## 2 التدابير المتخذة

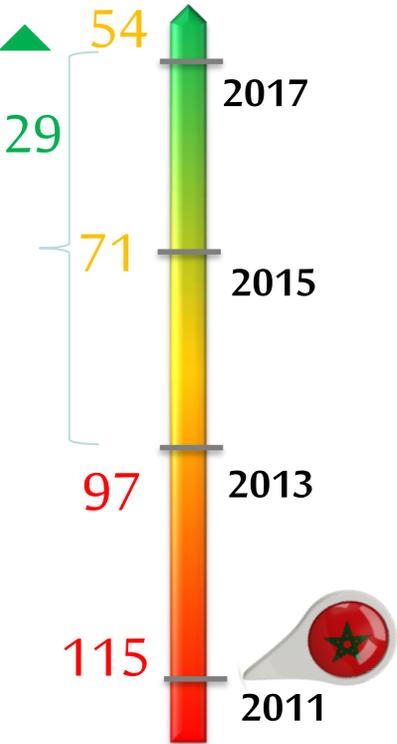
### البرنامج الوطني لتبسيط المساطر

- تبسيط وتوحيد المساطر والنماذج الإدارية على الصعيد الوطني
- إحداث نظام وطني للمصادقة على النماذج الإدارية
- إجبارية نشر المساطر الإدارية المعتمدة
- الاعتماد الفعلي للتدابير التبسيطية
- تكريس مبدأ إلزامية التقيد بالمساطر المنشورة « Opposabilité »

## 3 المنجزات

- إعداد مشروع مرسوم في شأن تبسيط المساطر الإدارية لضبط
  - حكامتها وتفعيل إلزامية العمل بها تمت إحالته على مسطرة المصادقة
  - تبسيط 57 مسطرة، تخص المواطن،
  - و 55 مسطرة تخص المقاول.
- نذكر منها :
- |   |   |
|---|---|
| المجال الاجتماعي: CMR-CNOPS-CNSS: 32 مسطرة، | ▪ |
| مجال الضرائب: ADII-GDI: 23 مسطرة،           | ▪ |
| مجال النقل: 24 مسطرة،                       | ▪ |
| مجالات أخرى: 23 مسطرة.                      | ▪ |

## مناخ الأعمال



\* معدل لكل مسطرة :



55 مسطرة تهتم  
المقاولة



57 مسطرة تهتم  
المواطن



112 مسطرة

## النتائج المحققة



3 وثائق



2 متدخلين



7,5 يوم



68 درهم



## المنهجية

تحديد المساطر  
ذات الاولوية

تبسيط المسطرة  
(الاجل-المراحل-  
الوثائق-المتدخلون)

تدوين المسطرة  
والمصادقة عليها

الالتزام بالتفعيل

نشر المسطرة

تتبع تفعيل  
المسطرة

## الوضعية

1

- تعدد الوثائق الإدارية المطلوبة للحصول على بعض الخدمات الإدارية
- اختلاف الوثائق المطلوبة بحسب الإدارات

## التدابير المتخذة

2

### البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية

- بطاقة تساهم في تبسيط المساطر الإدارية من خلال الإعفاء من الإدلاء بالوثائق الرسمية التالية
  - عقد الولادة
  - شهادة السكنى
  - شهادة الحياة
  - شهادة الجنسية

## المنجزات

3

- ظهير شريف رقم 1.07.14 بتنفيذ القانون رقم 35.06 المحدثه بموجبه البطاقة الوطنية للتعريف الالكترونية
- مرسوم رقم 2.06.478 بتطبيق القانون 35.06 المحدثه بموجبه البطاقة الوطنية للتعريف الالكترونية
- منشور رئيس الحكومة عدد 10/2011 بتاريخ 6 شتنبر 2011،

## مميزات البطاقة الإلكترونية



عقد الولادة

شهادة السكنى

شهادة الحياة

شهادة الجنسية

- لازالت أغلب الإدارات تطالب المواطنين بالوثائق التي تعفي منها هذه الوثيقة، وهي رسم الولادة، شهادة الإقامة، شهادة الحياة وشهادة الجنسية،
- وهي بذلك تخالف القانون (المادة 7 من القانون رقم 35.06 المحدثه بموجب البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية).

## منشور رئيس الحكومة

آر.ط. في 7 شوال 1432  
الموافق لـ 6 شتنبر 2011



الملك محمد VI  
رئيس الحكومة

منشور رقم 10/2011

إلى

السيد وزير الدولة  
والسيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة  
والمندوبين السامين والمندوب العام والمندوب الوزاري

الموضوع 2: تفعيل مقتضيات المادة 7 من القانون رقم 35.06 المحدثه بموجب البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية، وتبسيط مسطرة الإشهاد على مطابقة النسخ لأصولها.

سلام تام بوجود مولانا الإمام،

وبعد، ففي إطار تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية وتحسين ولوج المرتفقين إلى الخدمات العمومية، نصت المادة 7 من القانون رقم 35.06 المحدثه بموجب البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية والصادر بتنقيده الظهير الشريف رقم 1.07.149 بتاريخ 19 من ذي القعدة 1428 الموافق لـ 30 نوفمبر 2007 على ما يلي: "تعفي البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية من الإدلاء برسم الولادة، وشهادة الإقامة، وشهادة الحياة، وشهادة الجنسية، في جميع المساطر التي يجب فيها الإدلاء بهذه الوثائق".

إلا أنه يلاحظ في الواقع العملي، أن جل المصالح الإدارية بإدارات الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية لا تلتزم بمقتضيات هذا القانون، وما زالت تطالب المرتفقين بالوثائق التي أصبحت البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية تعفي من الإدلاء بها، وذلك منذ دخول القانون المحدث لهذه الوثيقة والمنشور بالجريدة الرسمية عدد 5583 بتاريخ 22 من ذي القعدة 1428 (3 ديسمبر 2007)، حيز التنفيذ.

شهادة الحياة، شريطة الحضور الشخصي لحامل البطاقة الوطنية للتعريف

الإلكترونية لدى المصلحة التي تطلب هذه الشهادة.

ويُنظر لأهمية  
الإلكترونية تعفي من الإدا  
وفي ه  
إجراءات ترم  
سابق الذكر، حامل هذه الب  
البطاقة الوطني  
- تغيير الاسم الشخصي أو  
وتيسير  
- تصحيح مكان الولادة أو ر  
تغيير السكنى؛  
الإدارية والرف  
- مسطرة معينة  
- انتهاء صلاحية البطاقة الو  
هذه المسطرة،  
ولتحقيق  
لم يطلب تجديد بطاقته الوط  
كما أقر غرامة بمبلغ 300 د  
أو الموظف الم  
بوضع طابع  
وتاريخ عملية  
الشخصية لهذ  
تصوير أو سو  
وبناء عليه، فإن  
بتقديم نسخة مشهود بمط  
وأود  
الهدف إلى  
على تعميمه  
اللامركز، أو  
ومع

## الوضعية

1

- عدم تمكن المرتفق من الحصول على المعلومات المتعلقة بالمساطر الإدارية
- عدم توفر الإدارة على دليل مرجعي للمساطر الإدارية
- تعدد كفاءات تطبيق المساطر الإدارية على أرض الواقع بالرغم من وجود إطار تنظيمي موحد

## التدابير المتخذة

2

### Service-Public.ma بوابة الخدمات العمومية

- 2005: تطوير بوابة الخدمات العمومية [www.service-public.ma](http://www.service-public.ma)
- 2013: تطوير التطبيق الذكي «إدارتي» يتيح الولوج إلى المعلومات المتعلقة بالإجراءات الإدارية، وعناوين المصالح العمومية.
- 2015: إنجاز بوابة إلكترونية للبيانات الوصفية والمكانية وتطبيق ذكي،

## المنجزات

3

- أكثر من **700** مسطرة إدارية موزعة حسب **14** موضوعا (الوثائق الشخصية، الأسرة، الجبايات، الشغل،...)
- أكثر من **170** خدمة إلكترونية
- الاطلاع على البيانات الوصفية والمكانية لأكثر من **14.000** مرفق عمومي

## بوابة الخدمات العمومية



The screenshot shows the main interface of the Service-Public.ma website. At the top, there are navigation links for 'Français English +CM', 'الترقية الإدارية', 'خريطة الموقع', 'مساعدكم', and 'حول الموقع'. The main content area is divided into several sections: 'مستجدات' (News) with a '2014' update, 'دليل المنظور الإدارية' (Administrative Guide), 'الوثائق الشخصية' (Personal Documents), 'الواجب المقيمون' (Resident Obligations), 'مسار المقاربة' (Approach Path), 'الحياتيات للمهنيين' (Professional Profiles), 'التشغيل و التوظيف' (Employment), and 'الصحة و الاجتصاصي و الصحة' (Health and Specialized Health). A sidebar on the right contains 'الأسرة' (Family), 'الأجانب المقيمون' (Resident Foreigners), 'مسار المقاربة' (Approach Path), 'الحياتيات للمهنيين' (Professional Profiles), 'التشغيل و التوظيف' (Employment), and 'الصحة و الاجتصاصي و الصحة' (Health and Specialized Health). At the bottom, there is a footer with '© 2014 وزارة التخطيط العمومية و تسيير الإدارات' and 'الوثائق الشخصية'.

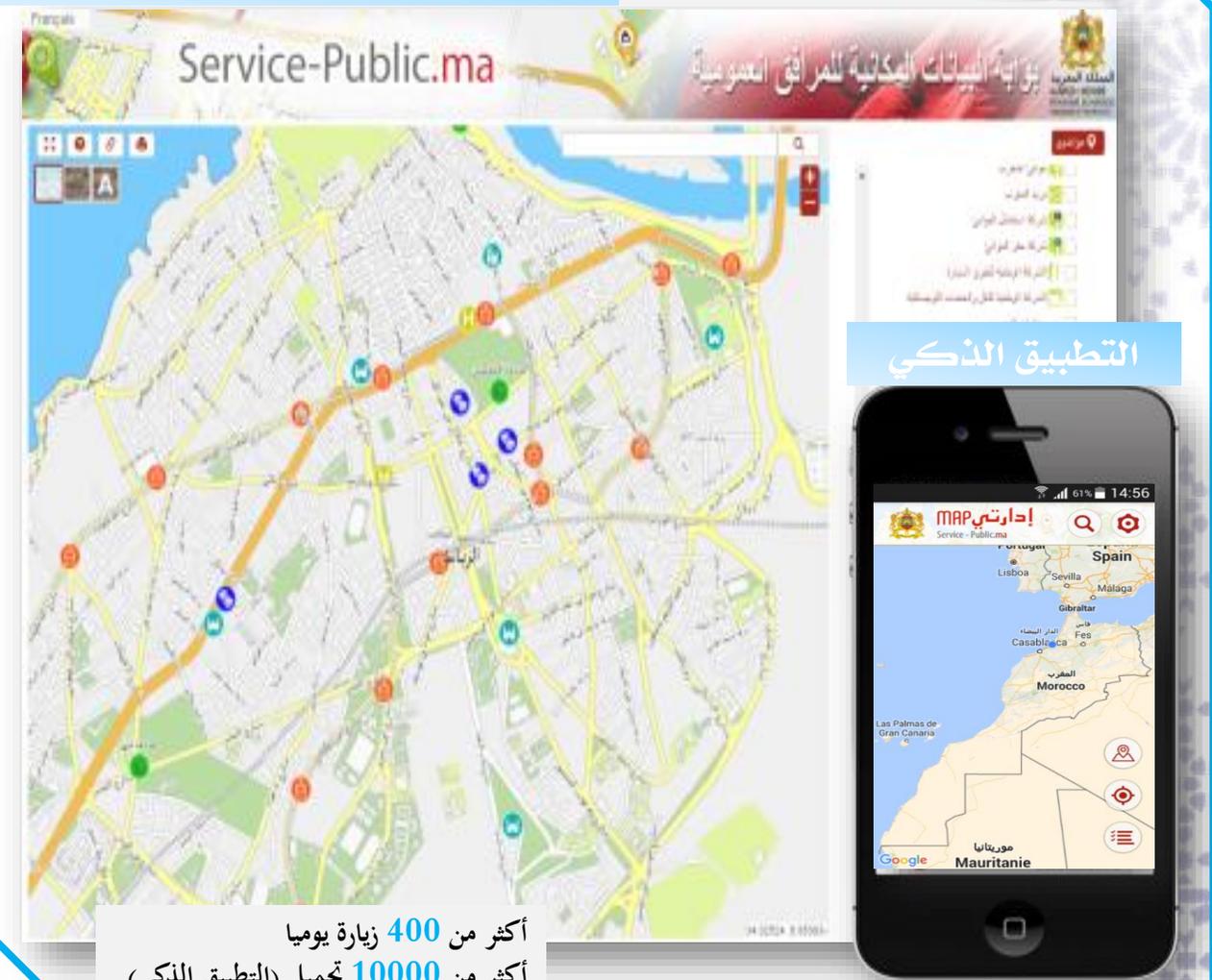
### التطبيق الذكي



The screenshot shows the mobile application interface of Service-Public.ma. The top bar displays 'inwi E', '10:57 AM', and '57%'. The main menu includes icons for 'Actualités', 'Démarches', 'Poser question', 'Concours', 'Annuaire', and 'Numéros utiles'. At the bottom, there is a contact information bar for 'Allo, idarati 080 200 37 37' with the note 'du lundi au vendredi de 09h à 15h'.

أكثر من 4000 زيارة يوميا  
أكثر من 90000 تحميل (التطبيق الذكي)

## بوابة البيانات المكانية



The screenshot shows the spatial data portal interface of Service-Public.ma. It features a map of Morocco with various colored markers (red, blue, green, orange) indicating different data points. The top navigation bar includes 'Service-Public.ma' and 'بوابة البيانات المكانية للمرافق العمومية'. On the right side, there is a sidebar with a search bar and a list of services. At the bottom right, there is a smartphone displaying the 'MAP idarati' application interface, which shows a map of Morocco with various locations marked.

أكثر من 400 زيارة يوميا  
أكثر من 10000 تحميل (التطبيق الذكي)

## الوضعية

1

- عدم تمكن المقاولت من الحصول على المعلومات المتعلقة بالمساطر الإدارية
- عدم توفر الإدارة على دليل مرجعي للمساطر الإدارية
- تعدد كفيات تطبيق المساطر الإدارية على أرض الواقع بالرغم من وجود إطار تنظيمي موحد

## التدابير المتخذة

2

### بوابت مساطر المقاولت «Business-Procedure.ma»

- 2016: تطوير موقع «Business-Procedure.ma» يعنى بنشر المساطر المتعلقة بالمقاولت:
  - إحداث المقاولت
  - أداء الضرائب
  - نقل الملكية
  - الربط بشبكة الماء والكهرباء
  - رخصة البناء
- يمكن هذا الموقع من عرض المساطر مرحلة مرحلة وبشكل مدقق
- يساهم هذا الموقع في إلزام الإدارة باحترام المساطر المتعلقة بالمقاولت
- يضمن الموقع تقديم الشكاية بصفة إلكترونية حول المساطر الإدارية المتعلقة بالمقاولت ومعالجتها في أجل 48 ساعة

## المنجزات

3

- ستم تفعيل الموقع على مستوى الدار البيضاء
- ثم تعميمه على باقي الجهات

**Business-Procedures.ma**

Rechercher

ACCUEIL PROCÉDURES A PROPOS E-RECLAMATION

Sélectionner une langue

## CASABLANCA et sa région, un poumon économique

Tanger-Tétouan-Al Hoceïma | L'Oriental | Fès-Meknès | Rabat-Salé-Kénitra | Béni Mellal-Khénifra | Casablanca-Settat | Marrakech-Safi | Drâa-Tafilalet | Souss-Massa | Guelmim-Oued Noun | Laâyoune-Sakia El Hamra | Dakhla-Oued Ed Dahab

### Bienvenue sur Business-Procedures.ma

« Business-Procedures.ma » est un service d'information en ligne conçu pour faciliter l'accès à l'information des démarches administratives des entrepreneurs et des investisseurs. Il consiste à présenter les procédures étape par étape, de façon précise et détaillée, en adoptant le point de vue de l'utilisateur.

« Business-Procedures.ma » publie en ligne un groupe-pilote de cinq procédures de l'entreprise applicables, dans un premier temps, à la région de Casablanca – Settat comme région pilote, en vue d'une extension aux autres régions. Ces procédures concernent la création d'entreprise, le paiement des impôts, le transfert de titre de propriété, le raccordement à l'électricité et l'autorisation de construire.

« Business-Procedures.ma » propose une présentation des procédures étape par étape afin d'être au plus près des réalités des opérateurs économiques. Le service eReclamations permet de transmettre des requêtes en ligne, avec une réponse assurée dans un délai de 48h.

Les principaux apports du site « Business-Procedures.ma » peuvent être synthétisés comme suit :

- \* **Une transparence totale des procédures de l'entreprise** : une description détaillée des démarches à accomplir présentées du point de vue de l'utilisateur, en identifiant :
  - Le nom de l'étape
  - Le résultat de l'étape
  - Les documents exigés
  - L'entité / Service / Responsable du service, avec les données de contact
  - Le coût et la durée (minimum et maximum)
  - L'entité / Bureau / Responsable en charge de traiter les plaintes, avec les données de contact
  - La base légale de l'étape.
- \* **Une simplification continue des procédures** : La documentation et l'affichage en ligne des procédures permettent aux administrations de réviser et de rationaliser les procédures à travers l'identification des étapes et des exigences inutiles.
- \* **Un système électronique de recours** : Un système électronique « eReclamations » est mis en place pour permettre aux entreprises de contribuer à améliorer le système, les procédures et la relation avec l'administration.

Service-public.ma | Poser une question ? | eRéclamations

Répertoires

- Entités administratives
- Formulaires administratifs
- Bases légales

## 1 الوضعية

- كثرة المساطر الإدارية وتعقدتها؛
- غياب مقارنة شمولية لاستقبال المرتفقين وإرشادهم؛
- غياب وسائل تمكن من معرفة حاجيات المواطنين؛
- محدودية انفتاح الإدارة على محيطها بالشكل الكافي

1

## 2 التدابير المتخذة

### ■ مركز الاتصال والتوجيه الإداري

- إحداث مركز الاتصال والتوجيه الإداري بتاريخ 05 غشت 2005
- وضع استراتيجية لتطوير أنشطة المركز 02 فبراير 2009
- يوفر المركز مجموعة من الخاصيات تتمثل في:
  - معالجة المكالمات الهاتفية والمراسلات الإلكترونية باللغتين العربية والفرنسية؛
  - الرد على الرسائل الإلكترونية للمواطنين في أجل أقصاه ثلاث أيام؛
  - استقبال المكالمات الهاتفية بنوع من المهنية، ولا تتعدى مدة المكالمات ثلاث دقائق؛
  - قاعدة معطيات سؤال-جواب حديثة ومحينة؛

2

## 3 المنجزات

- معالجة أكثر من 10272 سؤالاً خلال سنة 2016، بمعدل 850 سؤالاً في الشهر.
- أكثر من 900 بطاقة سؤال/جواب متوفرة باللغتين العربية والفرنسية.

3

## الأسئلة حسب الإدارات



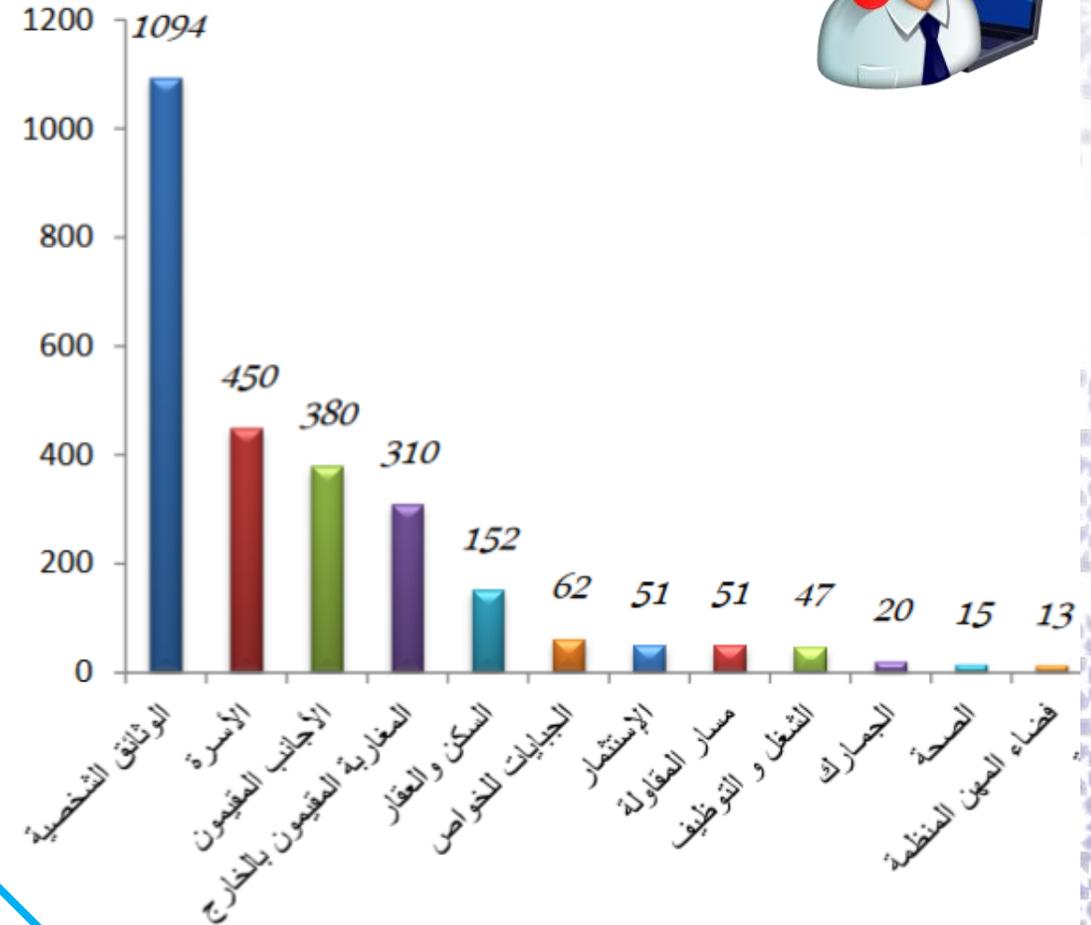
Allo, **IDARATI**

من الداخل **080 200 3737**

من الخارج **+212 537 67 99 06**



## الأسئلة حسب الخدمات



## 1 الوضعية

- غياب نظام موحد للإعلان عن مباريات التوظيف في الإدارات العمومية والجماعات الترابية والمؤسسات والمقاولات العمومية،
- غياب نظام موحد للإعلان عن مباريات الترشيح للمناصب العليا ومناصب المسؤولية،

1

## 2 التدابير المتخذة

2

### ■ بوابة التشغيل العمومي «Emploi-Public.ma»

- 2012: تطوير بوابة التشغيل العمومي [ww.emploi-public.ma](http://ww.emploi-public.ma)
- 2016: تطوير التطبيق الذكي «إدارتي» لبوابة التشغيل العمومي [ww.emploi-public.ma](http://ww.emploi-public.ma).
- تهدف بوابة التشغيل العمومي إلى: تمكين المواطنين والمواطنات والراغبين في ولوج أسلاك الوظيفة العمومية من الحصول على كافة المعلومات المتعلقة بالتشغيل في المناصب العمومية، وذلك من خلال نشر جميع إعلانات مباريات التوظيف في الإدارات العمومية والجماعات الترابية والمؤسسات والمقاولات العمومية،
- وتتضمن هذه البوابة أيضا مجموعة من المعلومات التي تهتم المواطن من بينها:
  - الإعلانات عن طلبات الترشيح لمناصب المسؤولية (رئيس قسم، رئيس مصلحة أو ما يماثلهما)؛
  - الإعلانات عن طلبات الترشيح للمناصب العليا تطبيقا لأحكام الفصلين 49 و92 من الدستور.

## 3 المنجزات

3

- تم الإعلان عن **40629** منصب خلال سنة 2016 موزعة كما يلي
- عرفت بوابة التشغيل العمومي أزيد من **10.197.000** زيارة عبر الأنترنيت خلال سنة 2016 بمعدل يومي يناهز **28.000** زيارة.
- تم الإعلان عن **21235** منصب يهتم الإدارات العمومية؛
- **18302** منصب بالمؤسسات والمقاولات العمومية؛
- **1092** منصب بالجماعات الترابية.

## بوابة التشغيل العمومي



التشغيل العمومي  
Emploi-Public.ma  
المملكة المغربية  
ROYAUME DU MAROC  
Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration

الإدارة المستهدفة	عدد المناصب المتاحة	عدد المناصب بالقبول	تاريخ التسجيل	تاريخ الاختبار	ملاحظات المرشحين	التميز
وزارة الصحة	6 مناصب	29 مناصب	2 ديسمبر 2015	17 ديسمبر 2015		
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - مكتب التأهيل المهني	1 مناصب		30 نوفمبر 2015	14 ديسمبر 2015		
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - مكتب التأهيل المهني		2 مناصب	30 نوفمبر 2015	14 ديسمبر 2015		
وزارة الطاقة والمعادن والمياه والبيئة - قطاع المياه	6 مناصب		27 نوفمبر 2015	11 ديسمبر 2015		
وزارة الداخلية - مركز التكوين والإعداد - قطاع التكوين المهني	1 مناصب	7 مناصب	26 نوفمبر 2015	14 ديسمبر 2015		
وزارة الإسكان والتعمير	1 مناصب	6 مناصب	26 نوفمبر 2015	14 ديسمبر 2015		
الأكاديمية الوطنية للحكومة		12 مناصب	25 نوفمبر 2015	10 ديسمبر 2015		
وزارة الفلاحة والصيد البحري - قطاع الصيد البحري		1 مناصب	20 نوفمبر 2015	انقضى		
وزارة الحمايات المدنية والوقاية من الحرائق	3 مناصب	1 مناصب	17 نوفمبر 2015	انقضى		
وزارة الطاقة والمعادن والمياه والبيئة - قطاع الطاقة والمعادن	2 مناصب	3 مناصب	17 نوفمبر 2015	انقضى		

أكثر من 30000 زيارة في اليوم

## التطبيق الذكي



## 1 الوضعية

- تعدد الوثائق الإدارية المطلوبة للحصول على خدمة معينة
- محدودية التواصل بين الأنظمة المعلوماتية للإدارات العمومية
- البطء في إسداء الخدمة الإدارية وتحمل المواطن تكاليف إضافية

## 2 التدابير المتخذة

### ■ تفعيل المنصة الحكومية للتبادل Gateway

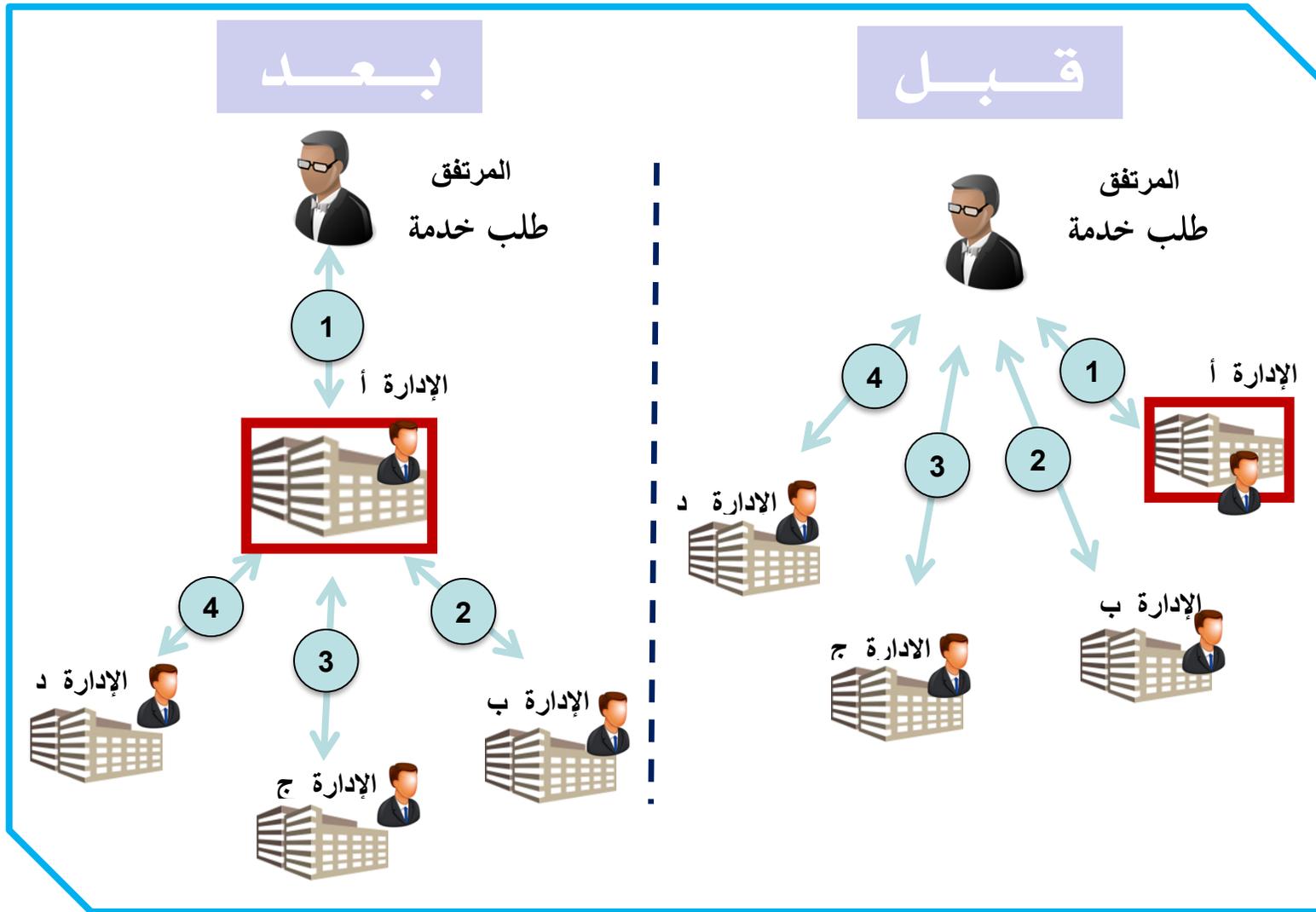
- تعمل المنصة على حفظ المعلومات المتبادلة بقاعدة البيانات.
- استعمال المنصة الحكومية الإلكترونية للتكامل كأداة للتبادل البيئي بين أنظمة معلومات الإدارات المرتبطة

## 3 المنجزات

- عقد اجتماعات بين الإدارات المعنية أكثر بتبادل المعلومات
- المواكبة التقنية والمالية للإدارات العمومية لتفعيل التبادل الإلكتروني للمعلومات

## نموذج

4



## الأهداف

- تقليص تكاليف إنجاز الخدمات الإدارية بالنسبة للمواطن والإدارة.
- تقليص عدد الوثائق الإدارية المطلوبة
- تقليص الأجال
- تقليل عدد تنقلات المواطن نحو الإدارة،
- تحسين جودة الخدمات العمومية

### الحصول على الدفتر العائلي

#### الخطوة 3

~~الحصول على نسخة كاملة من رسم ولادة الزوجة~~

الهلقة الإدارية:  
وكتب الحالة المدنية  
لهمل ولادة الزوجة

سجل الحالة المدنية

#### الخطوة 2

~~الحصول على نسخة كاملة من رسم ولادة الزوج~~

الهلقة الإدارية:  
وكتب الحالة المدنية  
لهمل ولادة الزوج

سجل الحالة المدنية

#### الخطوة 1

التصديق على نسخ الوثائق

- بطاقة التعريف الوطنية للزوج CC
- بطاقة التعريف الوطنية للزوجة CC
- عقد الزواج CC

الهلقة الإدارية:  
وكتب الهصادقة

سجل بطاقة التعريف الوطنية

#### الخطوة 4

إيداع الملف

- وثائق الخطوات السابقة
- حواطة بريدية بقيمة 50 درهم

الهلقة الإدارية:  
وكتب الحالة المدنية  
لهمل ولادة الزوج

#### الخطوة 5

تسلم الدفتر العائلي

الهلقة الإدارية:  
وكتب الحالة المدنية  
لهمل ولادة الزوج

### الأهداف

- تقليص تكاليف إنجاز الخدمات الإدارية بالنسبة للمواطن والإدارة.
- تقليص عدد الوثائق الإدارية المطلوبة
- تقليص الأجال
- تقليل عدد تنقلات المواطن نحو الإدارة،
- تحسين جودة الخدمات العمومية

## 1 الوضعية

- الوضعية الحالية بالمغرب في مجال محاربة الرشوة لا زالت تتسم بنقص فعالية ونجاعة الإجراءات المتخذة حتى الآن وضعف النتائج المتوفرة بالرغم من الجهود المتراكمة في هذا المجال
- وجود معوقات تحول دون فعالية مكافحة الرشوة وغياب استراتيجية وطنية مندمجة وواضحة لمكافحة الفساد

## 2 التدابير

### ■ الاستراتيجية الوطنية لمحاربة الرشوة

إعداد واعتماد الاستراتيجية الوطنية المندمجة لمحاربة الرشوة، ووضع خارطة طريق والبرامج اللازم إنجازها وتتبع تنفيذها  
مراحل الإنجاز :

- تشخيص دقيق لظاهرة الرشوة، والاستئناس بالممارسات الجيدة الدولية في هذا المجال
- وضع الركائز والمحاور الإستراتيجية (5 ركائز : الحكامة، الوقاية، الزجر، التواصل والتوعية، التكوين والتربية) وبرنامج عمل واضح
- اقتراح آليات لتتبع وتقييم الإستراتيجية
- تنزيل وتتبع تنفيذ المشاريع المعتمدة

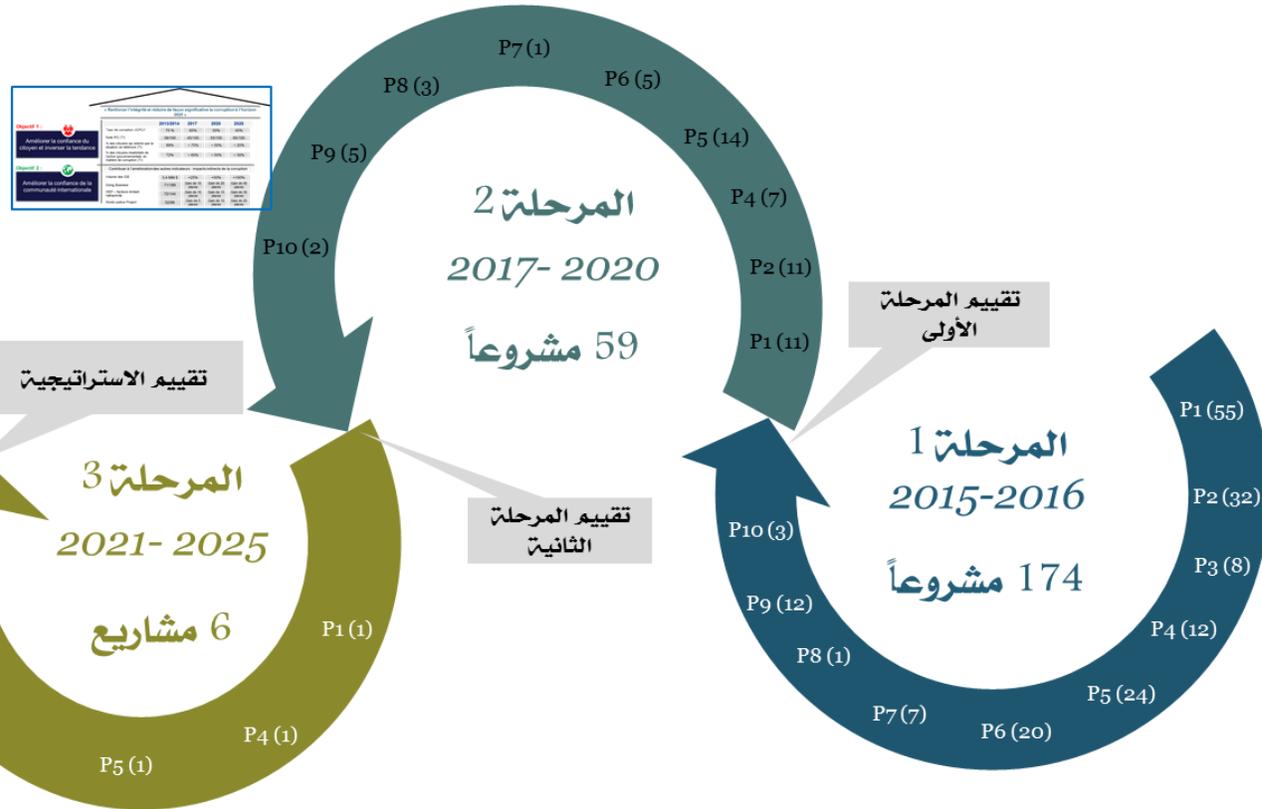
## 3 الأهداف

تنبني هذه الإستراتيجية على رؤية تتمثل في توطيد النزاهة والحد من الفساد بشكل ملموس في أفق 2025، كما تسعى إلى تحقيق هدفين أساسيين هما:

- "جعل الفساد في منحنى تنازلي بشكل ملموس ومستمر وتعزيز ثقة المواطنين؛"
- "تحسين نزاهة المعاملات وتموقع بلادنا دوليا".

## المراحل

- P1 تحسين خدمة المواطن
- P2 الإدارة إلكترونية
- P3 الشفافية والوصول إلى المعلومات
- P4 الأخلاقيات
- P5 الرقابة والمساءلة
- P6 تقوية المتابعة والزرع
- P7 الطلبات العمومية
- P8 نزاهة القطاع الخاص
- P9 التواصل والتحسيس
- P10 التربية والتكوين



## الركائز



## أهم المنجزات

- إحداث لجنة وطنية لمكافحة الفساد، وتحديد مهامها ومكوناتها وكيفية اشتغالها
- إصدار المرسوم بإعادة تنظيم وتحديد اختصاصات اللجنة الوطنية للطلبات العمومية
- وضع الرقم الأخضر لدى وزارة العدل للتبليغ عن الرشوة (0800004747)
- وضع كاميرات للمراقبة للدرك الملكي
- أخذ المواعيد لاجتياز امتحان السياقة والمراقبة بالكاميرا لمراكز الامتحانات
- وضع نظام معلوماتي لإدارة مصالح الشرطة كتجربة نموذجية
- وضع تصور لتنظيم مباريات مشتركة للولوج الى الوظيفة العمومية
- تعميم مرجع لأسعار العقار كأساس لفرض الضرائب على المعاملات في سائر التراب الوطني
- تعميم أخذ مواعيد الاستشارات الطبية عبر الهاتف والأنترنت في جميع المستشفيات العمومية الإقليمية والجهوية (122 مستشفى)، وكذا إحداث مركز لتدبير تلقي ومعالجة شكايات المواطنين والمرضى.

## بعض المنجزات القطاعية

وزارة العدل	وزارة التعمير واعداد التراب الوطني	الوزارة المكلفة بالعلاقات مع البرلمان والمجتمع المدني	وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي	وزارة الصحة
<ul style="list-style-type: none"> <li>تمكين المواطنين من تتبع قضاياهم عبر الهواتف الذكية بواسطة خدمة E.justice</li> <li>إحداث خدمة السجل العدلي الإلكتروني؛</li> <li>إعداد دليل حول جرائم الفساد.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تبسيط مساطر منح رخص التجزئة والبناء؛</li> <li>تعميم إنشاء وحدات الرقابة الداخلية في الوكالات الحضرية؛ تم احداث هذه الوحدات على مستوى أربع وكالات</li> <li>انشاء مدونة سلوك قطاعية لموظفي الوكالات الحضرية</li> <li>تعزيز العقوبات ضد أعمال الغش فيما يتعلق بالتعمير</li> <li>احداث قسم للشكايات على مستوى بوابات الإنترنت للوكالات الحضرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إحداث بوابة الكترونية خاصة بالتمويل العمومي للجمعيات</li> <li>ww.charaha.association.ma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعميم مبدأ أخذ المواعيد على مستوى جميع الإدارات</li> <li>وضع بوابة حكومية من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية عن طريق استبدال الوثائق الورقية المطلوبة بتبادلات إلكترونية</li> <li>تعميم شبكة تقديم الشكايات عبر الأنترنت على مستوى البوابات الإلكترونية لجميع الوزارات</li> <li>وضع شبابيك إلكترونية لطلب الوثائق الإدارية تم إنجازها والشروع بالعمل بها من طرف 185 جماعة ترابية و16 مقاطعة بولاية الدار البيضاء و481 مكتب للحالة المدنية أما تعميم الخدمة فهو من اختصاص وزارة الداخلية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعميم نظام اعلان التعريفات في المستشفيات العمومية</li> <li>الاعلان عن لائحة الأدوية المتوفرة في المؤسسات الصحية</li> <li>الاعلان عن لائحة الأطباء المكلفين بالحراسة داخل المستشفيات</li> <li>توحيد الاعلان عن برنامج العمليات الجراحية في المؤسسات الصحية</li> <li>تعميم الاعلان عن تعريفه الخدمات داخل المصحات الخاصة</li> <li>تعميم حمل الشارة الاجباري لجميع فئات الموظفين داخل المؤسسات الصحية</li> <li>اعداد ميثاق يحدد علاقة المرضى بالمستشفيات ومساطر التكفل</li> <li>تعميم تطبيق نظام معلوماتي من اجل الحصول على المواعيد</li> <li>إحداث لجن الأخلاقيات في المستشفيات</li> <li>انشاء هيكل تفتيش جهوية</li> </ul>

## 1 الوضعية

- غياب نظام متكامل لتدبير المداومات بالإدارات العمومية
- صعوبة الاستجابة لأكثر قدر ممكن من طلبات الحصول على الوثائق والمعاملات الإدارية ولاسيما بالنسبة لشريحة المواطنين الذين يتعذر عليها التواصل مع المرافق في ساعات العمل العادية.

## 2 التدابير المتخذة

### ■ نظام المداومات بالإدارة العمومية والجماعات المحلية

- إضافة ساعتين على التوقيت القانوني، من يوم الإثنين إلى يوم الجمعة.
- إقرار مداومة خاصة صبيحة يوم السبت من الساعة التاسعة إلى الساعة الثانية عشرة والنصف.
- إقرار مداومة خاصة بشهر رمضان الأبرك وذلك بإضافة ساعة واحدة يوميا بعد فترة العمل القانونية.

## 3 الإجراءات

- تنظيم مداومات بالإدارة العمومية والجماعات المحلية، للتجاوب مع متطلبات القرب والسرعة في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين.
- توفير فرص إضافية لاستفادة عموم المواطنين من الخدمات الإدارية.
- تمديد الحيز الزمني للولوج إلى المرافق العمومية بشكل يومي ومستمر وخاصة الجالية المغربية المقيمة بالخارج خلال تواجدها بأرض الوطن.
- ضمان قدر أكبر من فعالية المرفق العام.



## الوضعية

1

جهل المواطنين بمقتضيات القانون المتعلق بتعليق القرارات الإدارية و عدم الاطلاع و الإلمام و فهم من طرف الموظفين بالإدارات العمومية لهذا القانون

## التدابير المتخذة

2

■ إصدار القانون رقم 03.01 بشأن إلزام الإدارات العمومية والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية

■ إصدار القانون رقم 03.01 بشأن إلزام الإدارات العمومية والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية، بتعليق قراراتها الإدارية الفردية السلبية، الصادر الأمر بتنفيذه بموجب الظهير الشريف رقم 1.02.202 المؤرخ في 12 جمادى الأولى 1423 الموافق لـ 23 يوليوز 2002. إصدار منشور السيد الوزير الأول رقم 2003/02 بتاريخ 10 مارس 2003 لحث الإدارات على التطبيق السليم لهذا القانون

## المنجزات

3

- التعريف بالقانون على نطاق واسع،
- تنظيم دورات تكوينية،
- إعداد دليل حول تطبيق القانون،

## القرارات المعنية

- القرارات الإدارية المنصوص على ضرورة تعليلها في النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل؛
- القرارات المرتبطة بمجال ممارسة الحريات العامة أو التي تكتسي طابع إجراء ضبطي؛
- القرارات الإدارية القاضية بإنزال عقوبة إدارية أو تأديبية؛
- القرارات الإدارية التي تقيد تسليم رخصة أو شهادة أو أية وثيقة إدارية أخرى بشروط أو تفرض أعباء غير منصوص عليها في القوانين والأنظمة الجاري بها العمل؛
- القرارات الإدارية القاضية بسحب أو إلغاء قرار منشئ لحقوق؛
- القرارات الإدارية التي تستند على تقادم أو فوات أجل أو سقوط حق؛
- القرارات الإدارية التي ترفض منح امتياز يعتبر حقا للأشخاص الذين تتوافر فيهم الشروط القانونية.

## الأهداف

يرمي القانون رقم 03.01 إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تقليص هامش العشوائية والشك في العلاقات القائمة بين الإدارة والمرتفقين؛
- الرفع من مستوى الخدمات المقدمة إلى المرتفق من طرف القطاعات العمومية؛
- إقرار تواصل ناجع؛
- إقرار حق المواطن في الإخبار فيما يتعلق بتدبير حقوقه؛
- الحفاظ على حقوق المواطن بضمان حقه في الطعن أمام الجهاز القضائي؛
- تدعيم القانون واحترام الشرعية

## 1 الوضعية

- عدم إيلاء العناية اللازمة لشكايات المواطنين من طرف الإدارات العمومية وتصرفها تجاه شكاياتهم بنوع من الإهمال أو التجاهل دون دراستها والبت في موضوعها،
- غياب إطار تنظيمي لتدبير الشكايات مندمج وملزم لجميع الإدارات العمومية والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية.

## 2 التدابير المتخذة

### ■ إرساء نظام لتدبير الشكايات

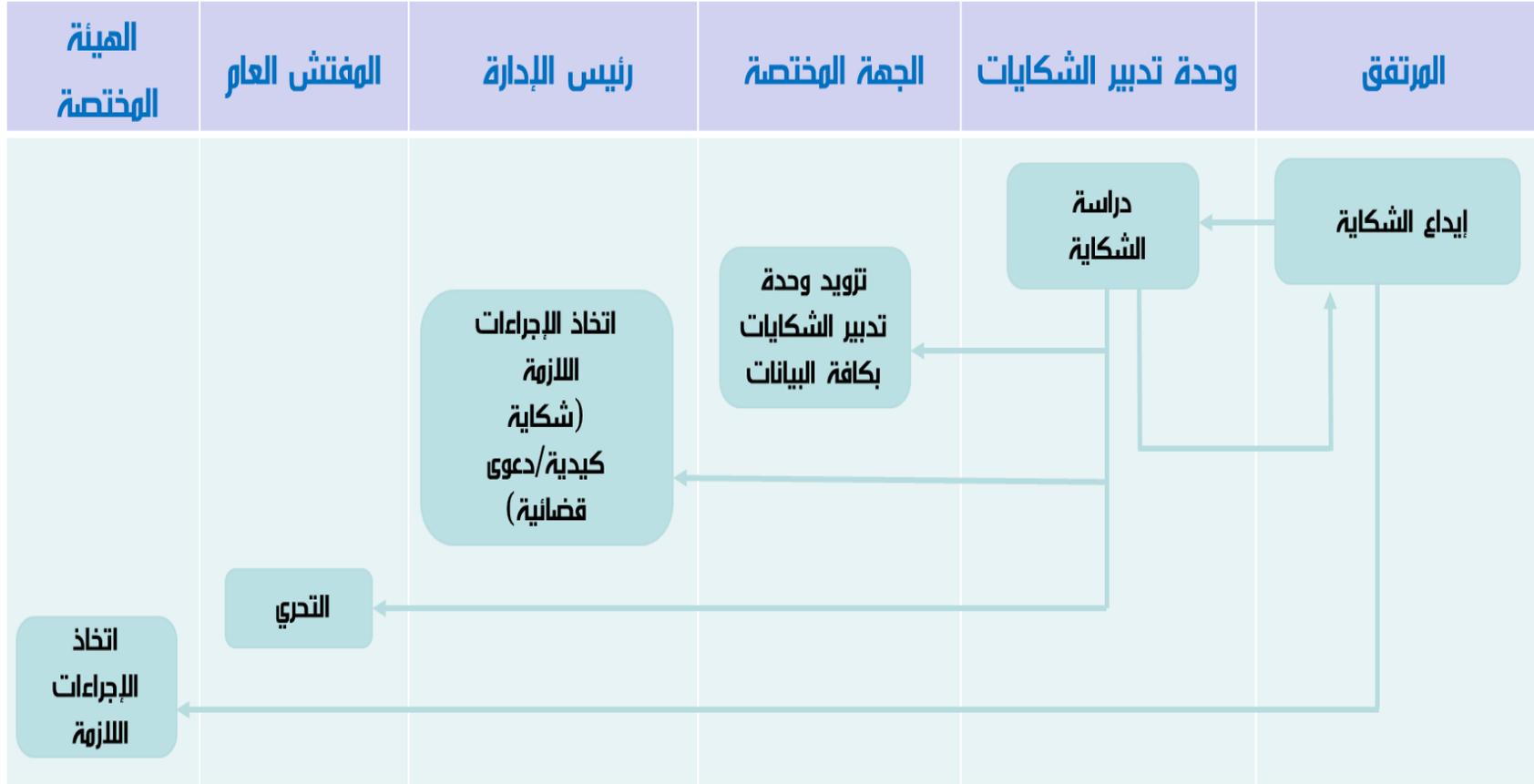
- إعداد مشروع مرسوم بشأن تلقي شكايات المرتفقين وتتبعها ومعالجتها.

## 3 المنجزات

يتضمن المشروع:

- إحداث وحدة مركزية ووحدات على المستوى اللامركز والتراحي،
- تحديد شروط تقديم الشكاية و مسطرة معالجتها، وأجل الجواب عنها، وإلزام الإدارة بتسليم وصل لمقدم الشكاية وإخباره بأية وسيلة من الوسائل المتاحة،
- التزام الإدارة بتضمين الجواب الموجه إلى المشتكي عناوين وأرقام الاتصال بالهيئات المختصة بالنظر في الطعون أو الشكايات المتعلقة بجواب الإدارة،
- الحفاظ على سرية البحث والمعطيات ذات الطابع الشخصي أثناء قيامها بدراسة الشكايات،
- تحديد مواقيت قارة لاستقبال المشتكين، علاوة على تحديد بعض الإجراءات المصاحبة.

## مسطرة الشكاية



- مجموعة من الإدارات العمومية والجماعات المحلية وضعت أنظمة خاصة بها تتعلق بتدبير الشكايات
- تم تطوير أرضية مشتركة لنظام معلوماتي لتدبير الشكايات وهي الآن في طور الملاءمة مع مشروع المرسوم

انخراط قوي لمختلف الإدارات في مخطط التحديث

التنسيق الجيد ما بين الإدارات العمومية

إلتقائية قوية للبرامج والسياسات العمومية

إشراك فعال للمواطن والمجتمع المدني عن طريق آليات التواصل

المباشر معه



شكرا لكم

## محضر اتفاق بشأن تبسيط مسطرة إحداث الشركات ذات المسؤولية المحدودة

## نموذج

**محضر اتفاق**  
بشأن تبسيط مسطرة إحداث الشركة ذات المسؤولية المحدودة

وزير الداخلية  
وزير العدل والحريات  
الأمن العام للحكومة

وزير الاقتصاد والمالية  
وزير التشغيل والتكوين المهني  
وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيا الحديثة

الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالوظيفة العمومية وتحديث الإدارة  
الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالشؤون العامة والحكامة

Liste des mesures de simplification de

Proposition de simplification	Déj
Dématiser la délivrance des certificats négatifs au niveau des 28 délégations du MICH et des 16 CRIS et leurs antennes	• OMP
1 Identifier le certificat négatif par un numéro unique attribué automatiquement par le système	• OMP
2 Rendre obligatoire uniquement la ville sur le champ réservé à l'adresse commerciale de la société en modifiant le formulaire CN1	• OMP
3 Libérer le nombre de possibilités de reformulation de la demande du CN1 en cas de rejet pour une durée de 30 jours	• OMP
4 Permettre au demandeur de proposer (au niveau du formulaire CN1) de 1 à 5 appellations commerciales du CN1	• OMP
5 Généraliser les représentants de l'OMPIC au sein des CRIS	• OMP
6 Remplacer l'appellation «certificat négatif» par «certificat de dénomination commerciale»	• Indu • Justs
7 Réduire le délai de la remise du CN1 d'1 jour à 2 heures après dépôt du dossier complet	• OMP
8 Réduire les tarifs pour le dépôt électronique à 105 DH hors taxes et hors frais de commissions de l'opérateur de paiement en ligne et les frais d'opérateur de certification et d'authentification	• OMP
9 Ne payer les droits de timbres qu'à la délivrance du CN1 au demandeur (le circuit physique)	• OMP
10 Nommer les agents de l'OMPIC désignés au sein des CRIS comme régisseurs de recettes de l'OMPIC	• Intér • Finar • DGJ • Justs
11 Paiement unifié des droits, taxes et autres frais dus au titre de la création de l'entreprise (Enregistrement & timbres, IC)	• Justice
12 Dématiser	
13 Habilitier l'age originaux	
14 Annuler l'exig pièces deman	
15 Généraliser la l'enregistrem	
16 Réduire le déi à 1 heure : • An niv • Au niv de l'e	
17 Attribution de	
18 Réduire le mir à 500 dh	
19 Demander l'ei lieu de S	
20 Demari de nom statuts	
21 Demari bol au l	
22 Délivrer toute ai	
23 Habilité actes	
24 Demari (CRI)	
25 Rattach Réduire d'imma	
26 Attribui	
27 Supprin	
28 Supprimer la demande de la copie du certificat d'inscription à la TP	• CNSS
	Note interne 1 CNSS

**المملكة المغربية**  
**رئيس الحكومة**

**محضر اتفاق**  
بشأن تبسيط مسطرة إحداث الشركة ذات المسؤولية المحدودة

في إطار تفعيل البرنامج الحكومي المتعلق بتبسيط المساطر الإدارية ويهدف إعطاء الأولوية للمساطر ذات الأهمية بالنسبة للمواطن والمقاول، تم الشروع في تبسيط وتدوين 100 مسطرة إدارية الأكثر تداولاً مبرمجة خلال سنة 2013، منها 70 مسطرة تهم المواطن و30 مسطرة تخص المقاول.

وتبعاً لاجتماع لجنة الإشراف الإستراتيجية على هذا المشروع المتعدد بتاريخ 6 مارس 2013 بوزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة، تم إعطاء الانطلاقة لتبسيط وتدوين المساطر المرتبطة بالمقاول، باختيار أربع مجموعات مساطر، بالنظر لأهميتها في تحسين الاستثمار وطبقاً لأولويات اللجنة الوطنية لمناخ الأعمال، من بينها مسطرة إحداث الشركة ذات المسؤولية المحدودة.

وفي هذا الصدد، قامت لجنة بين وزارة والاكتئاب على تبسيط وتدوين مجموعة من الإجراءات المرتبطة بهذه المسطرة، وضعت في أعضائها، بالإضافة إلى ممثلين عن وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة، ممثلين عن كل من:

- وزارة الداخلية (مديرية التنسيق والشؤون الاقتصادية والمركز الجهوي للاستثمار لجنة الرباط سلا زمر زعيم ولجنة الدار البيضاء الكبرى)
- وزارة العدل والحريات (مديرية الشؤون المدنية)
- الثامنة العامة للحكومة (مديرية المطبعة الرسمية)
- وزارة الاقتصاد والمالية (المديرية العامة للضرائب والجزينة العامة للمملكة)
- وزارة التشغيل والتكوين المهني (الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي)
- وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيا الحديثة (الكتابة العامة والمكتب المغربي للملكية الصناعية والتجارية)
- الاتحاد العام لمقاولات المغرب
- هيئة الخبراء للمحاسبين

وقد نوجت هذه الأشغال بوضع 35 إجراء تبسيطياً من شأنه تشجيع خلق المقاول والاستثمار وتحسين مناخ الأعمال ببلادنا. وفي هذا الإطار نلتزم كل الأطراف المعنية بهذا الاتفاق، الموقع تحت إشراف السيد رئيس الحكومة بتاريخ 28 ماي 2013، بوضع ونظير الإجراءات التبسيطية المضمنة في المسفوفة بعده، في الأجل المحددة.

7- تمكين الشركات ذات الامتياز (concessionnaires) المختصة في بيع المركبات الجديدة من الربط بالنظام المعلوماتي لتدبير الورقة الرمادية لاختزال المعلومات الخاصة بملفات التسجيل عبر الخط، مما سيمكن من تخفيف الضغط على مراكز تسجيل السيارات وكذا تقليص تنقلات أصحاب الملفات ومدة انتظارهم بالشبابيك.

**التدابير التبسيطية المتعلقة بإجراءات أداء الرسوم للحصول على رخصة السياقة والبطاقة الرمادية:**

يهدف التخفيف من عناء تنقل المرتفقين ما بين الإدارات المكلفة بتحصيل الرسوم المرتبطة بهاتين المسطرتين، تم الاتفاق على:

- 1) رخصة السياقة : تكليف قباضات المملكة بتحصيل رسوم التنبر لفائدة المديرية العامة لضرائب وكذا الرسوم المتعلقة بجميع العمليات الخاصة برخصة السياقة لفائدة كل من وزارة التجهيز والنقل ووزارة الصحة والجماعات الترابية.
- 2) البطاقة الرمادية: تكليف مكاتب التسجيل والتنبر بتحصيل رسوم التنبر وكذا الرسوم المتعلقة بجميع العمليات الخاصة بالبطاقة الرمادية لفائدة وزارة التجهيز والنقل.
- 3) تفعيل هذه الإجراءات التبسيطية ابتداء من فاتح أبريل 2013.

وزارة الصحة      وزارة الاقتصاد والمالية      وزارة التجهيز والنقل      وزارة الوظيفة العمومية وخدمات الإدارة



بطرة رخصة السياقة الخاصة بالسائقين المهنيين

إصدار قرار لوزير التجهيز والنقل بتغيير القرار رقم 2010 في الموضوع.

مد مسيط والمتعلق بالفحص الطبي عوض المطبوع بهدف تخفيف إجراء تعبته من طرف المواطن، مع نية واحدة بدل ثلاث صور، ويتطلب تطبيق هذا جهاز النقل ووزير الصحة.

نية على الإمضاء بالمطبوع المخصص للفحص الطبي ووزير الصحة في الموضوع.

خص لا اعتماد أطباء القطاع الخاص الراغبين في تطبيق هذا الإجراء تعديل قرار وزير الصحة رقم المخصص للأطباء وتحديد أجل زيارة الأطباء للتجهيزات الضرورية، وكذا تحديد أجل منح ن اعتماد نظام التصريح بدل نظام الترخيص.

نماذج مبسطة المطلوبة في إنجاز مسطرة الحصول ادية ووضعها على الموقع الإلكتروني لوزارة النقل [www.coderroute.ma](http://www.coderroute.ma) كذا على موقع الخدمات كون قابلة للتحميل من طرف المواطن.

من إيداع ملفات تحويل ملكية المركبات المسجلة التابع لنفوذ مقر سكني البائع أو المشتري، وذلك حصول على توصيل إيداع الملف وشهادة التأمين التي كل قانوني دون أن يكون مضطرا للقيام بهذه وسيتم تسليم المشتري البطاقة الرمادية النهائية سكتاه.

2

المملكة المغربية

وزارة الوظيفة العمومية وخدمات الإدارة      وزارة التجهيز والنقل      وزارة الاقتصاد والمالية      وزارة الصحة

**محضر اتفاق**  
حول  
تبسيط مسطرتي الحصول على رخصة السياقة والبطاقة الرمادية

في إطار تنفيذ البرنامج الحكومي في مجال تحديث الإدارة، وفي سياق الإجراءات الاستعجالية من أجل تبسيط المساطر الإدارية الأكثر تداولاً وذات الارتباط ببعض الخدمات الأساسية للمرتفقين، تم إحداث لجنة مكونة من وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة، وزارة التجهيز والنقل (مديرية النقل عبر الطرق والسلامة الطرقية)، وزارة الصحة، وزارة الاقتصاد والمالية - الخزينة العامة للمملكة - المديرية العامة لضرائب، انكبت على دراسة وتبسيط مسطرتي الحصول على رخصة السياقة والبطاقة الرمادية.

وقد عقدت هذه اللجنة عدة اجتماعات بمقر وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة، على التوالي، بتاريخ 21-29 نونبر و13 دجنبر 2012، خلصت أشغالها إلى الاتفاق على مجموعة من التدابير التبسيطية التالية:

**التدابير التبسيطية من أجل الحصول على رخصة السياقة والورقة الرمادية:**

- 1- حذف إجراء الفحص الطبي من مسطرة استبدال رخصة السياقة على الحامل الورقي برخصة السياقة الإلكترونية، وكذا من مسطرة الحصول على نظير رخصة السياقة في حالة ضياعها قبل إنتهاء الأجل القانوني للفحص الطبي والمحدد

