



# خطاب السيد الوزير

22 يونيو 2012

**بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على اشرف المرسلين**

**السيد رئيس الحكومة  
السيد وزير الدولة ،  
السيدة والسادة الوزراء ،  
أصحاب السعادة السفراء ،  
حضرات السيدات والسادة ،**

**يشرفني أن أتشرف اليوم بافتتاح أشغال هذه  
المناظرة الوطنية التي تنعقد في إطار تخليد اليوم  
الأممي للوظيفة العمومية، تفعيلا للقرار الصادر عن  
الجمعية العامة للأمم المتحدة بتاريخ 20 دجنبر 2002،  
بجعل يوم 23 يونيو من كل سنة يوما للوظيفة  
العمومية، والمرفق العام، وهي محطة للتأمل وتبادل  
وجهات النظر بين الخبراء والمسؤولين عن تدبير الشأن  
العام بما يساعد على الرفع بالوظيفة العمومية والمرفق  
العام إلى آفاق أرحب لما فيه صالح الإدارة والمجتمع.**

وبهذه المناسبة يشرفني أن أرحب بالسيد وزير الدولة والسيدة والسادة الوزراء وأصحاب السعادة السفراء ، وممثلي المنظمات الدولية وضيوفنا الكرام والخبراء المغاربة والأجانب ، وأن أتوجه إليهم بالشكر الخالص على تفضلهم بتلبية دعوة وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة ، من أجل الإسهام في إثراء أشغال هذا اللقاء الهام الذي اخترنا له هذه السنة موضوع "الجودة في الإدارة العمومية" وهو موضوع يستمد أهميته من معطى أساسي يقوم على أن المسار التحديثي للإدارة المغربية يرتهن بمستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطن والمقاول ، من خلال تعزيز كفاءاتها ، وتدعيم قدراتها على التدبير والخلق والابتكار.

### **حضرات السيدات والسادة ،**

لقد عرفت الإدارة العمومية ببلادنا خلال العقد الأخير تطورا لا يستهان به في مجال تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين في دينامية لافتة ، حيث حظيت بعض هذه الخدمات بجوائز دولية ، أذكر منها على سبيل المثال الجائزة الثانية للأمم المتحدة

للخدمات العمومية وشهادات الاستحقاق للجمعية الدولية للضمان الاجتماعي الممنوحة للنظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد ، نظرا لجودة الخدمات التي يقدمها للمرتفقين .

وهذا التطور الملحوظ على الرغم من أهميته، يبقى دون طموحنا ، ذلك أن تحقيق الامتياز في مجال جودة الخدمات العمومية وتطوير الإدارة العمومية يبقى تحديا يواجه مختلف الدول ، ولو بصورة متباينة . فهو عمل متواصل ننكب على إعطائه دفعة قوية ، وأملنا السعي فيه بعيدا وبسرعة ، خاصة في ظل الدستور الجديد الذي نص على مبدأ استمرارية الخدمات وجعل المرتفق في صلب اهتمام الإدارة بمنحه حق الولوج إلي الخدمات على أساس المساواة والإنصاف.

### **حضرات السيدات والسادة ،**

وعيا منا بالدور الفاعل لقطاع الوظيفة العمومية، في توطيد سبل تدعيم التدبير الجيد للشأن العام، وبغاية الرفع من أداء هذا القطاع ببلادنا الذي أصبح من الرهانات الأساسية التي يملها التغيير، فقد اعتمدنا إستراتيجية لتحديث الإدارة ، تضع المواطن والمقاولة

في صلب التحديث ، وتهدف إلى جعل الإدارة فعالة ،  
قريبة من المواطن ، نزيهة وشفافة وتواكب تطورات  
المحيط الداخلي والخارجي .

وتهدف هذه الإستراتيجية ، التي تندرج ضمن  
الإصلاحات الاقتصادية والاجتماعية الكبرى التي  
تنكب الحكومة على ترجمتها على أرض الواقع، إلى  
تحقيق أهداف استراتيجية منشودة تتمثل في :

■ تكريس الثقة بين الإدارة والمواطن  
بالاستجابة لانتظاراته وتحسين جودة الخدمات المقدمة  
له ودعم سياسته القرب والبحث عن فعالية العمل  
العمومي ،

■ التوفر على إدارة حديثة قادرة على  
المساهمة في تعزيز تنافسية الاقتصاد الوطني والتنمية  
المستدامة وتشجيع الاستثمار ،

■ ترسيخ مبادئ الحكامة الجيدة في التدبير العمومي وربط المسؤولية بالمحاسبة،

■ إرساء أسس التدبير القائم على النتائج بدلا من التدبير القائم على الوسائل .

وضمن هذه الإستراتيجية الحكومية، شرعت وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة في انجاز أورايش التحديث المحددة في المحاور الأساسية والتي تهتم بالأساس تبسيط المساطر وتثمين رأس المال البشري وإرساء حكامة جيدة وتنظيم ناجع .

فعلى مستوى تبسيط المساطر ، أعطت الوزارة الانطلاقة لعملية تبسيط 100 مسطرة، الأكثر تداولا، وذات الاهتمام الواسع والواقع المباشر على الحياة اليومية للمواطنين والمقاولت، 70 منها تهتم المواطن و30 تتعلق بالمقاولت، أذكر منها على سبيل المثال لا الحصر :  
مسطرة إحداث المقاولت ؛ المصادقة على الإضاء،

## مسطرة رخصة السياقة الالكترونية ؛ مسطرة مطابقة النسخ لأصولها.

ومن الأكد أن الإدارة الالكترونية التي تعد اليوم إحدى الطرق الفعالة والناجعة لانجاز وتحقيق الاوراش الكبرى للإصلاح ، ستسمح بولوج الإدارة المغربية لعصر الإعلام والمعرفة ، وضمان جودة الخدمات واحتواء بؤر التلاعب بمصالح المواطنين والمتعاملين مع الإدارة ، في إطار سعينا الدؤوب إلى التقليل من كلفة تسيير المرافق العمومية وتحسين مستوى أدائها والاهتمام بتلبية الحاجيات اليومية المتزايدة للمواطنين بمنحهم المعلومات اللازمة حول الإجراءات الإدارية عبر مراكز التوجيه والإعلام والمواقع الالكترونية وإشهار الوثائق المطلوبة والآجال المحددة للاستفادة من الخدمة.

وفي هذا السياق ، فقد أعطت الوزارة الانطلاقة لبرنامج تحسين الاستقبال والإرشاد مع وضع ميثاق يحدد معايير الجودة والمبادئ الأساسية لتحسين الاستقبال، ووضع إطار تنظيمي لإلزام الإدارة بتتبع و بمعالجة الشكايات.

واعتباراً للدور الذي يلعبه رأس المال البشري في إعداد وتنفيذ السياسات العمومية ، فقد تم اعتماد مجموعة من التدابير غايتها وضع إطار مؤسسي مبني على التدبير بالنتائج وإرساء أسس التدبير الحديث للرأس مال البشري من أجل الرفع من المردودية، حيث يندرج في هذا السياق الإصلاح الشامل للنظام الأساسي العام للوظيفة العمومية ودعم التدبير القائم على النتائج وربط المسؤولية بالمحاسبة عبر وضع إطار مرجعي للنظام التعاقدية.



إلى جانب ذلك ، أولى برنامج عمل الوزارة أهمية بالغة لتعميق سياسة القرب واللامركز الإداري من خلال العمل على إعداد الميثاق الوطني حول اللامركز الإداري ، وتبني المنهجية التعاقدية والتشاركية في التدبير والتسيير فيما بين المستويين المركزي والمحلي، ومراعاة التنسيق والتشاور فيما بين هذه المستويات في مجالات إنجاز البرامج التنموية. تحقيقا لمبدأ الإدارة بالأهداف ومراقبة أساليب التدبير.

### **حضرات السيدات والسادة ،**

إن تصورنا لتحديث الإدارة هو تصور متكامل وطموح، من شأن الأوراش المفتوحة في إطاره أن تهيء المناخ الملائم وتعد الآليات الضرورية للوصول للهدف الرئيسي المتمثل في رضى المواطن والمتعامل مع الإدارة ، والذي لا يمكن قياسه إلا من خلال جودة الخدمات المقدمة ، خصوصا في الظرفية الراهنة التي أصبح فيها المواطن أكثر إلحاحا وانتظاراته في تزايد متواصل .

إن النهج الديمقراطي الذي اعتمدهنا يفرض علينا أن نكون في مستوى التحدي وأن نقدم خدمات ذات جودة عالية ، لأننا مسؤولون عن الموارد والإمكانات المالية والبشرية الموضوعة رهن إشارة الإدارة بغاية خدمة المواطن ، هذا المواطن الذي يؤدي التكاليف ويتحملها أولا وأخيرا .

ومما لا شك فيه أن التجارب التي سيتم استعراضها أمامكم والمناقشات المستفيضة التي ستثيرها، ستساهم ، ولاريب في تعزيز سبل جعل الإدارة المغربية رافعة أساسية للتقدم الاقتصادي والاجتماعي والثقافي ببلادنا.

وكما سبق لي أن ذكرت ، فإن الإدارة الالكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمات ، وما جائزة امتياز التي ستمنح بعض قليل للوزارات والإدارات المتميزة ، هي تمييز للمبادرات التي تسير في هذا الاتجاه ، وندعو كل الفاعلين بالإدارة إلى الاقتداء بها،

اعتبارا لكوننا لم نصل بعد إلى مستوى طموحنا  
جميعا.

وفي الختام ، لا يسعني إلا أن أجدد الشكر لكل  
الشخصيات الحاضرة في هذا الملتقى الهام ، وأثنى جهود  
الخبراء الذين سيتدخلون لعرض تجارب إداراتهم في هذا  
المضمار ، وأحيي السيدات والسادة المسؤولين بمختلف  
الإدارات العمومية الذين استجابوا لدعوتنا للمساهمة  
في تطوير الممارسة الإدارية السائدة في مجال تحسين  
وتطوير جودة الخدمات بالمرفق العام.

وباسمكم جميعا التمس من السيد رئيس  
الحكومة **(السيد وزير الدولة)** التفضل بإلقاء كلمة

السيد رئيس الحكومة.

فليتفضل مشكورا .

والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

