



المملكة المغربية  
رئيس الحكومة  
وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية

كلمة السيد محمد بن عبد القادر  
التوقيع على مذكرة تفاهم بين وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة  
العمومية ووزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد  
الرقمي

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

السيد الوزير المحترم،

حضرات السيدات والسادة،

بداية، اسمحوا لي أن أعرب عن اعتزازي بالتوقيع اليوم على مذكرة التفاهم هذه، التي تجمع بين وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية ووزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي من أجل تطوير واستدامة النظام الإلكتروني الخاص بالبوابة الوطنية للشكايات والتطبيقات المعلوماتية المرتبطة بها.

ويتمشى هذا المشروع مع توجهات صاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله بشأن ضرورة تعميم الإدارة الإلكترونية بطريقة مندمجة بين مختلف القطاعات والمرافق، واستعمال التكنولوجيات الحديثة لتسهيل حصول المواطن على الخدمات في أقرب الآجال، وكذا إلزامية معالجة شكايات المواطنين وتديريها بما يضمن الانفتاح على المواطن وتجديد ثقته في الإدارة وتحقيق تطلعاته وانتظاراته.

وقد شكل خطاب صاحب الجلالة بمناسبة افتتاح الدورة البرلمانية الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة منعطفا محوريا في مسلسل إصلاح الإدارة ومرجعية أساسية لتفعيل الأوراش الإصلاحية الرامية إلى الاستجابة لتطلعات وانتظارات المواطنين وكذا تحسين أداء ونجاعة الإدارة. كما عاد جلالته ليؤكد في خطابه بمناسبة عيد العرش أن

ضعف الإدارة العمومية يعد من أهم المعوقات التي تعرقل مسلسل التنمية التي انخرط فيها المغرب.

حيث شخص جلالته مكامن الخلل وأوجه الضعف بالإدارة العمومية، كما حدد مداخل الإصلاح الإداري والنهج الذي يجب أن نتبناه ونسير عليه من أجل تعزيز روابط الثقة بين الإدارة والمواطن من جهة، وإرساء المناخ الملائم لتسريع وثيرة استقطاب الاستثمارات وتوظيفها للمساهمة في الجهود التنموية من جهة أخرى.

وفي إطار تفعيل التوجيهات الملكية والعمل على ترجمتها على أرض الواقع، لبلوغ أهداف الحكامة الجيدة داخل المرفق العمومي والرفع من المردودية واسترجاع ثقة المواطن في الإدارة، خصص البرنامج الحكومي محورا خاصا بورش إصلاح الإدارة وحدد أولوياته. كما تم تحديد مجموعة من الإجراءات والتدابير الاستعجالية (نهاية 2017) لتفعيل مضامين الخطاب الملكي.

وتستند المقاربة المعتمدة للإصلاح الإداري على ثلاثة مداخل أساسية هي: تحسين علاقة الإدارة بالمواطن بهدف جعل المواطن والمقاولة في صلب انشغالات الإدارة وتعزيز روابط الثقة بين الإدارة والمواطن عبر تطوير جودة الخدمات، وتثمين الرأسمال البشري كعنصر أساسي لإنجاح ورش الإصلاح وترسيخ ثقافة المرفق العام ووضع المواطن في صلب اهتماماته، وتطوير آليات الحكامة والتنظيم عبر وضع الآليات الكفيلة بتكريس المبادئ العامة للحكامة الجيدة من أجل مواكبة الجهوية وتقوية فعالية وتسيير الإدارة.

ومن منطلق سعيها للارتقاء بالعلاقة التي تجمع الإدارة بالمواطن، وضعت الحكومة إطاراً تنظيمياً ملزماً لتدبير ومعالجة الشكايات، يحدد مسطرة وأجال معالجة الشكاية، ويتعلق الأمر بالمرسوم رقم 2-17-265 المتعلق بتحديد كفاءات تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها.

وفي إطار وضع الآليات والإجراءات المصاحبة والعملية لتطبيق هذا المرسوم، عملت وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية بتعاون مع وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي على إنجاز بوابة وطنية موحدة للشكايات، وذلك بهدف تمكين المرتفقين من تقديم وتتبع شكاياتهم إلكترونياً وتمكين الإدارات العمومية من تتبعها ومعالجتها بطريقة مندمجة ووفق نموذج موحد.

وقد اعتمد هذا المشروع على النظام التشاركي المنجز من طرف وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي. وفي هذا السياق أود أن أؤكد على أهمية تطوير الشراكة والتعاون بين الوزارتين كرافعة أساسية للنهوض بإصلاح الإدارة، وذلك بالاعتماد على المنصات والتطبيقات والوسائل التقنية التي طورتها هذه الوزارة.

وإنني على يقين أن تطوير النظام الإلكتروني للبوابة الوطنية للشكايات والتطبيقات المعلوماتية المرتبطة بها ما هو إلا لبنة أولى في مسار تعزيز التنسيق والتعاون المثمر بيننا.

وفي الختام لا يسعني إلا أن أقدم جزيل الشكر للسيد مولاي حفيظ العلمي وزير الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي ولجميع الذين اشتغلوا على هذا المشروع الهام والمسطر ضمن أولويات البرنامج الحكومي في شقه المتعلق بإصلاح الإدارة، متمنيا لكم كامل التوفيق والنجاح في تنفيذه.

وأود أنؤكد أن مثل هذه المشاريع من شأنها أن تضمن التقائية المشاريع الحكومية وتضمن استمراريتها وتحقيق التراكم الكفيل بخلق دينامية مشتركة تسهم في إنجاح البرامج القطاعية من جهة والبرنامج الحكومي ككل من جهة أخرى.

وكلنا أمل أن تسهم هذه الشراكات في تأهيل الإدارة للاستجابة لاحتياجات مختلف الشرائح المجتمعية وبلوغ رضا المرتفق.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.