



مذكرة تقديم

لمشروع مرسوم بشأن تحسين الخدمات الإدارية

2017. 04. 04

شكل الخطاب الملكي السامي ليوم 14 أكتوبر 2016 بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة، مناسبة مهمة، نادى من خلالها جلالة الملك بضرورة اتخاذ التدابير والإجراءات الكفيلة بتحسين تدبير المرفق العمومي بصورة متواصلة لضمان الارتقاء الفعلي بمستوى أداء مختلف الإدارات العمومية للاستجابة للاحتياجات اليومية للمواطنين، حيث شكل هذا الخطاب دعوة مفتوحة لكل المسؤولين على مختلف مستوياتهم لتقديم الحلول الضرورية للنهوض بتدبير الشأن العام، الذي تعد الإدارة العمومية المغربية واجهته الأساسية.

ولقد أكد دستور المملكة في فصله 154 على وجوب تنظيم المرافق العمومية على أساس المساواة في الولوج إليها وخضوعها لمعايير الجودة كما أكد الفصل 157 على قواعد الحكامة الجيدة التي يجب تحديدها في إطار ميثاق للمرافق العمومية، مما يجعل من ورش تحسين الخدمات الإدارية مدخلا أساسيا لتحقيق هذه الغايات في علاقة الإدارة بالغير.

وتنفيذا للتوجيهات الملكية السامية التي تضمنها هذا الخطاب وتماشيا مع مقتضيات دستور المملكة لسنة 2011، وفي إطار حرص الحكومة الدائم على الاستجابة للحاجيات الجديدة والمتزايدة للمرتفقين وإعادة النظر في أشكال التسيير الإداري وتحسين الإجراءات والتدابير المعتمدة لتقديم الخدمات الإدارية، وفق المتطلبات والتحديات الجديدة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية التي يعرفها المغرب، فقد أدرج ورش تحسين علاقة الإدارة بالمواطن ضمن الأوراش ذات الأولوية في البرنامج الحكومي في جانبه المتعلق بإصلاح الإدارة، لما له من انعكاس مباشر على تخفيض كلفة المرفق العمومي، وتحسين مناخ الأعمال ببلادنا وتيسير ولوج المرتفقين إلى الخدمات الإدارية، وتمكينهم من الحصول عليها في إطار من الوضوح والشفافية بالحد من مظاهر البيروقراطية وصعوبة الولوج للخدمات وسوء التنظيم والتعقيد والبطء الإداري، المتمثلة في كثرة الوثائق والمتدخلين وطول الأجل.

وفي هذا الإطار عمدت وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية إلى إيجاد الحل الكفيل بتحقيق الأهداف المتوخاة من هذا الورش، من خلال التفكير في وضع إطار قانوني كفيل يتجاوز الإشكاليات التي يعاني منها المرتفقين والمتمثلة بالأساس في:

- الافتقار إلى بنيات للاستقبال تستجيب للمعايير الحديثة في هذا المجال وتمكن من مواكبة المرتفقين في مختلف مراحل حصولهم على الخدمات بدء من الاستقبال ومرورا بالتوجيه والإخبار وتقديم المعلومات وكذا الخدمات المقدمة عبر المكاتب الأمامية للخدمة وصولا إلى الفضاءات الخاصة بتقديم الشكايات والملاحظات والمقترحات؛

- صعوبة ولوج المرتفقين إلى الخدمات الإدارية، والحصول عليها في ظروف جيدة وآجال معقولة مع وجود مظاهر التعقيد الإجرائية: كثرة الوثائق، طول الأجال، تعدد المتدخلين...
- الاستمرار ضمن بيئة غير محفزة للاستثمار الوطني والأجنبي؛
- عدم تدوين الخدمات الإدارية والنشر المنتظم لها؛
- عدم تطبيق الخدمات الإدارية بكيفية موحدة على صعيد مختلف الإدارات العمومية، وعبر مجموع التراب الوطني؛
- بقاء تفعيل التدابير التبسيطية؛
- عدم اعتماد إجراءات بديلة قادرة على تحسين جودة الخدمات المقدمة وتسهيل الحصول عليها.

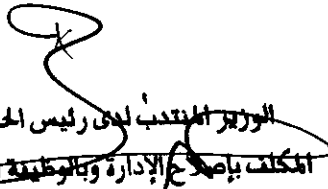
وفي هذا الصدد يشكل مشروع هذا المرسوم الأرضية الأساسية لإعطاء الانطلاقة لإصلاح جوهري يروم إلى جعل الإدارة في خدمة المرتفقين، حيث ينبني على ركائز أساسية وينص على اعتماد مجموعة من التدابير والإجراءات التي من شأنها تحسين ولوج وحصول المرتفقين على الخدمات الإدارية وعلى رأسها:

- التنصيب على التزام الموظفين بالمكاتب الأمامية للخدمة بمجموعة من الضوابط والالتزامات لضمان حسن سير المصلحة وتأدية واجباتهم ومهامهم بجودة عالية؛
- إلزام الإدارة بتمكين المرتفقين من الحصول على المعلومات والمعطيات المطلوبة من خلال نشر الحد الأقصى من المعلومات المتعلقة بالخدمات، التي بحوزتها وتدبيرها بكيفية تسهل تقديمها للمرتفقين؛
- تحسين قنوات الولوج للخدمات والحصول عليها، من خلال إلزام الإدارة بأن تنتظم بالشكل الذي يتيح الاستقبال الجيد للمرتفقين وتوجيههم للقيام بالإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات؛
- تحديد مواقيت مغايرة ومناسبة لتقديم الخدمات بالمكاتب الأمامية تسمى "مواقيت تقديم الخدمات"؛
- اعتماد نظام للمداومات من أجل توفير فرص إضافية لاستفادة المرتفقين من الخدمات؛
- تمكين المرتفقين من التتبع المستمر للخدمات التي تقدمها لهم للاطلاع على تقدم إجراءات تنفيذ الخدمات؛
- تمتيع المرتفقين بالحق في الحصول على إشعار بالاستلام فور تقديم طلب الحصول على الخدمة؛
- إلزام كل إدارة باعتماد نظام لتلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتبعتها ومعالجتها، لتمكين المرتفقين من تقديم شكايات حول الخدمات التي يستفيدون منها والتعبير عن عدم رضاهم عن جودة الخدمات التي تقدمها هذه الإدارة؛
- إلزام الإدارات باعتماد القياس الدوري لمستويات الأداء وميثاق للجودة من أجل ضمان الارتقاء بالخدمات المقدمة للمرتفقين والنجاح في تقديم خدمة ذات جودة عالية تستجيب لتطلعات مرتفقي الإدارة المغربية؛

- الغاء وحذف أو تقنين الإجراءات التي تفتقد مرجعية قانونية أو تنظيمية؛
- إلزام الإدارات بتدوين الخدمات المقدمة للمرتفقين ضمن بطاقة للخدمة تتضمن المعلومات الضرورية حول الخدمة المعنية والاستناد إلى منهجية موحدة يحددها الدليل الإرشادي الخاص بالتدوين؛
- إجبارية نشر الخدمات الإدارية المعتمدة، من أجل تمكين المرتفق من الحصول على المعلومات الضرورية وتحسينها مع كل تغيير أو تعديل يطرا عليها، عبر بوابة الخدمات العمومية أو مختلف الوسائل المتاحة لذلك؛
- تكريس مبدأ إلزامية التقيد بالشروط والإجراءات المحددة ضمن بطائق الخدمات الإدارية المنشورة «Opposabilité»؛
- توحيد الخدمات والنماذج الإدارية على الصعيد الوطني؛
- توحيد منهجية تبسيط الخدمات الإدارية، انطلاقا من اعتماد الدليل الإرشادي الخاص بالتبسيط، مع إحداث لجان خاصة يعهد إليها بمهمة تبسيط الخدمات المشتركة، في حين تختص كل إدارة بتبسيط الخدمات الأحادية؛
- الاعتماد الفعلي للتدابير والإجراءات التبسيطية، بعد التوقيع على المقرر الخاص بالمخطط التنفيذي لتبسيط الخدمة المعنية من طرف الإدارة أو الإدارات المعنية بهذه الخدمة والشروع في إجراء التدابير التبسيطية؛
- اعتماد إجراءات بديلة كفيلة بتسهيل عملية حصول المرتفقين على الخدمات. ويتعلق الأمر أساسا ب :
 - الولوج المشترك لسجلات البيانات والوثائق الإدارية عبر المنصة الحكومية للتكامل Gateway؛
 - رقمنة الخدمات الإدارية؛
 - اعتماد التصريح بالشرف عوض الإدلاء ببعض الوثائق التي لا تتوفر على سند قانوني أو تنظيمي.
- إحداث نظام وطني للمصادقة على النماذج الإدارية من خلال منح هذا الاختصاص للسلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية والتي يتم إعدادها بمراعاة المعايير المنصوص عليها في الدليل الخاص بالنماذج الإدارية واعتمادها بقرار لرئيس الإدارة أو الإدارات المعنية بالخدمة بعد التأشير عليه من طرف السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، مع العمل على توفيرها مجانا داخل المرافق العمومية أو عبر الخط؛
- إيجاد الإطار المؤسسي الكفيل بتنفيذ هذا الورش وتدبير الالتقائية ما بين جميع المتدخلين، في إطار تصور مندمج وشمولي يقوم على الإشراك والتتبع والتقييم والتحديد الدقيق للأدوار والاختصاصات، في شكل لجنة وطنية مكلفة بتحسين الخدمات الإدارية، يعهد إليها بالإشراف على حكمة وتدبير ورش تحسين الخدمات الإدارية وتتبع تفعيل البرامج الخاصة به، وتنسيق عملياته. وتجتمع اللجنة على الأقل مرتين في السنة وكلما دعت

الضرورة، من أجل الاطلاع على تقدم إنجاز البرامج التي تمت المصادقة عليها، والمصادقة على برامج العمل بالنسبة للسنة الموالية، والتي توضع تحت رئاسة السيد رئيس الحكومة، مع إحداث الكتابة الدائمة لهذه اللجنة لدى السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، حيث يعهد إليها القيام بمجموعة من الاختصاصات كالقيام بمهام التحضير لاجتماعات اللجنة وإعداد التقارير التي ترفع إليها والبرامج السنوية لتحسين الخدمات.

تلكم هي الخطوط العريضة لمشروع المرسوم.


الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة
المكلف بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية
محمد بنعبد التادر

2017-2014

مشروع مرسوم رقم صادر في

بشأن تحسين الخدمات الإدارية

رئيس الحكومة :

بعد الاطلاع على الدستور، ولاسيما الفصول 72 و90 و 154 و155 و156؛
والظهير الشريف رقم 1.58.008 بتاريخ 04 شعبان 1377 (24 فبراير 1958) بشأن النظام
الأساسي العام للوظيفة العمومية، كما تم تعديله وتتميمه؛
والظهير الشريف رقم 1.02.202 الصادر في 12 جمادى الأولى 1423 (23 يوليوز 2002)
بتنفيذ القانون رقم 03.01 بشأن إلزام الإدارات العمومية والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية
بتعليق قراراتها الإدارية؛
والقانون رقم 09.08 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين اتجاه معالجة المعطيات ذات الطابع
الشخصي.
والمرسوم رقم 02.05.916 صادر في 13 جمادى الآخرة 1426 (20 يوليوز 2005) بتحديد أيام
ومواقيت العمل بإدارات الدولة والجماعات المحلية؛
والمرسوم رقم 02.17.265 صادر في 28 من رمضان 1438 (23 يونيو 2017) بتحديد كيفيات
تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها.
وبعد المداولة في مجلس الحكومة المنعقد بتاريخ

الوزير المنتدب لدى
رئيس الحكومة
المكلف بإصلاح
الإدارة والوظيفة
العمومية

الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة ما يلي :
المكلف بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية
محمد بن عبد القادر

الباب الأول الإطار العام

الفصل الأول

أحكام عامة

المادة الأولى

يحدد هذا المرسوم الإطار العام لتحسين الخدمات الإدارية. كما يحدد :

- ضوابط وقواعد تحسين استقبال المرتفقين وتسهيل حصولهم على الخدمات الإدارية؛
- آليات الحكامة لتحسين الخدمات الإدارية.

المادة 2

يقصد ما يلي في مدلول هذا المرسوم ب :

- الإدارة إدارة الدولة والمؤسسات العمومية وكل شخص اعتباري يمارس صلاحيات السلطة العمومية.
- المرتفقون الأشخاص الذاتيون والمعنويون الذين يتعاملون مع الإدارة للحصول على الخدمات الإدارية.
- الخدمات الإدارية العمليات والإجراءات المتسلسلة والمترابطة التي تقوم بها الإدارة أو الإدارات المعنية بها بتفاعل مع المرتفقين والتي يتم إطلاقها بناء على طلب يقدم من

طرفهم وتنتهي بتقديم فائدة معينة لهم سواء عن طريق تسليم مطبوع إداري أو تحيين للبيانات الإدارية أو غيرها وتنبني في الغالب على أداء رسوم وتقديم وثائق خاصة ومحددة ضمن أجل زمني معين. والمشار إليها بعده بالخدمات.

- الخدمات المشتركة الخدمات التي تشترك فيها إدارتين أو أكثر. ويتم تقديمها من طرف إدارة واحدة نيابة عن الإدارات المشتركة في الخدمة.
- الخدمات الأحادية الخدمات التي يتم تقديمها من طرف الإدارة المعنية بالخدمة والتي لا تتطلب تدخل إدارات أخرى.
- النموذج الإداري وثيقة صادرة عن الإدارة كيفما كانت دعامتها، ورقية أو إلكترونية، تعبأ من طرف المرتفقين لطلب الخدمات.
- المطبوعات الإدارية وثائق إدارية، كيفما كانت دعامتها، تسلمها الإدارة للمرتفقين مقابل الاستفادة من الخدمات.

الفصل الثاني

الإطار العام لتحسين الخدمات

المادة 3

يشمل الإطار العام لتحسين الخدمات المجالات التالية :

- الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات؛
- تحسين استقبال المرتفقين؛
- تسهيل الحصول على الخدمات؛
- اعتماد نظام المداومات؛
- اعتماد نظام لتلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتبعتها ومعالجتها؛
- اعتماد نظام لقياس الرضا والجودة في الأداء.

المادة 4

يتعين على الإدارة القيام بما يلي :

- ضمان الاستمرارية في تقديم الخدمات للمرتفقين؛
- اعتماد تصريح بالالتزام، يحدد قائمة الخدمات التي تلتزم بتقديمها للمرتفقين؛
- تكييف مهامها وهياكلها مع احتياجات المرتفقين؛
- اعتماد اللاتركيز الإداري كقاعدة عامة في تقديم الخدمات؛
- توظيف التكنولوجيا الحديثة لتيسير الولوج إلى هذه الخدمات؛
- تعيين الموظفين المتوفرين على الكفاءات المناسبة لتقديم الخدمات المطلوبة من طرف المرتفقين.

المادة 5

تنشر الإدارة الحد الأقصى من المعلومات المتعلقة بالخدمات التي بحوزتها، والتي لا تندرج ضمن الاستثناءات المنصوص عليها في النصوص القانونية الجاري بها العمل. ويتعلق الأمر بالمعلومات التالية:

- عناوين مقرات الإدارة، والمصالح التابعة لها وأوقات العمل بها وأرقام هواتفها وعناوينها الإلكترونية؛
 - قائمة الخدمات التي تقدمها للمرتفقين؛
 - بطائق الخدمات، المدونة المنصوص عليها في المادة 31 بعده؛
 - الدوريات والدلائل التي يستخدمها موظفو الإدارة في تقديم الخدمات؛
 - القرارات الخاصة بتنظيم المداومات المنصوص عليها في المادة 17 بعده.
- تنشر الإدارة هذه المعلومات ب:
- مقراتها وبواسطة جميع وسائل النشر المتاحة خاصة الإلكترونية منها.
 - البوابة الوطنية للخدمات العمومية www.5service-public.ma يشار إليها بعده ب "بوابة الخدمات العمومية"، التابعة للسلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية.

المادة 6

تتخذ الإدارة التدابير الكفيلة بتدبير المعلومات التي بحوزتها وتحسينها وترتيبها وحفظها، بشكل يسهل عملية تقديمها لطلابها طبقا للمسطرة الجاري بها العمل.

المادة 7

تقوم الإدارة بتحسين استقبال المرتفقين للحصول على الخدمات، وذلك وفقا للمعايير المدرجة في الميثاق الوطني للاستقبال المحدد بقرار للسلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، ومع مراعاة الأحكام والمقتضيات المنصوص عليها في المواد من 26 إلى 30 بعده.

تعد الإدارة تقرير سنوي حول تحسين استقبال المرتفقين للحصول على الخدمات، تحيله على الكتابة الدائمة للجنة الوطنية لتحسين الخدمات الإدارية المنصوص عليها في المادة 51 بعده.

المادة 8

تقوم الإدارة بتسهيل الحصول على الخدمات، طبقا للأحكام والمقتضيات المنصوص عليها في المواد من 9 إلى 15 أدناه وفي المواد من 31 إلى 45 بعده.

المادة 9

تطلب الإدارة الإداء بالمعرفات المشار إليها أدناه للحصول على الخدمات :

- رقم بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية، بالنسبة للمواطنين؛
- التعريف الموحد للمقاولة، بالنسبة للمقاولات.

يستثنى من أحكام الفقرة الأولى أعلاه المواطنون القاصرون الذين لا يتوفرون على بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية.

المادة 10

تقوم الإدارة بإلغاء وحذف أو تقنين الإجراءات التي تفتقد مرجعية قانونية.

يتعين على الإدارة :

- تقديم جميع الخدمات، وفقا للشروط والإجراءات المحددة في بطائق الخدمات المنصوص عليها في المادة 31 أدناه، حيث لا يجوز لها طلب أي إجراء أو شرط إضافي أو مغاير من المرتفقين إلا بقرار معلل من رئيس الإدارة يتم نشره ببوابة الخدمات العمومية.
- توجيه رد كتابي ومعلل للمرتفقين، في حالة رفض تقديم الخدمات، طبقا للقانون المتعلق بالزام الإدارات العمومية والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية بتعليل قراراتها الإدارية.

المادة 11

يجب على الإدارة :

- تمكين المرتفقين، حسب طبيعة الخدمات التي تقدمها، من طلب هذه الخدمات عن طريق تعبئة النماذج الإدارية الخاصة بها والمنصوص عليها في المواد من 41 إلى 45 بعده، وتتبعها عبر الانترنت.
 - إتاحة النماذج الإدارية المنصوص عليها في المواد من 41 إلى 45 بعده، للمرتفقين، بالمجان بعين المكان ومن خلال بوابة الخدمات العمومية.
- يستثنى من أحكام الفقرة الأولى أعلاه الخدمات ذات الطبيعة الفورية.

المادة 12

يتعين على الإدارة :

- تفادي الطلب المتكرر لبعض الوثائق أو المعلومات أثناء طلب بعض الخدمات دون أن يلغي ذلك حق الإدارة في القيام بالمراقبة البعدية.
- تعويض الوثائق الإدارية المطلوبة للحصول على الخدمات والتي لا تتوفر على سند تشريعي أو تنظيمي بالتصريح بالشرف للمعني بالخدمة، تحت طائلة التعرض للعقوبات الجزرية الجاري بها العمل، وذلك وفق نموذج للتصريح بالشرف والمحدد بقرار لرئيس الإدارة توضح عليه السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية وينشر بالجريدة الرسمية.

المادة 13

تعتمد الإدارة قنوات الولوج الرقمي إلى الخدمات والحصول عليها، من خلال تحديد ومراجعة الخدمات القابلة للتحويل الإلكتروني بشكل جزئي أو كلي، وإعادة تصميم إجراءاتها قصد إخضاعها لعملية الرقمنة.

المادة 14

تتيح الإدارة الماسكة لسجلات البيانات الولوج الإلكتروني المشترك للمعطيات والوثائق الإدارية المشتركة وذلك بغرض تمكين تكامل المعلومات بين الخدمات.

يستثنى من أحكام الفقرة الأولى أعلاه المعطيات والوثائق المتعلقة بالسرية المهنية أو واجب حماية المعطيات الشخصية.

يتعين على الإدارة بالنسبة للحالات المنصوص عليها في الفقرة الثانية أعلاه، العمل على ضمان تكامل المعلومات من خلال تأكيد أو نفي صحة المعطيات والوثائق المقدمة من طرف المرتفقين للحصول على الخدمات للإدارة المعنية.

لا يجوز للإدارة طلب المعطيات والمطبوعات الإدارية التي تمت إتاحة الولوج الإلكتروني المشترك لبياناتها، إلا في الحالات التي تستلزم ذلك، بقرارات معللة لرئيس الإدارة توجه للمرتفقين قبل انصرام أجل الحصول على الخدمات.

تحمي الإدارة المرتفقين من الاستعمال المعلوماتي للمعطيات الشخصية الخاصة بهم، طبقا للمقتضيات المنصوص عليها بالقانون 09-08 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين اتجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي. وتقوم بتصحيح المعطيات التي تمسهم أو تعنيهم عندما تكون مغلوطة أو ناقصة أو غير مدققة، مع تحمل التكاليف الناجمة عن ذلك في حالة نسب الخطأ إليها.

المادة 15

تعتمد الإدارة المعايير المحددة ضمن الإطار العام للتبادل البيني للأنظمة المعلوماتية والميثاق المشترك للبوابات الإلكترونية بالإدارة المغربية، وذلك فيما يخص :

▪ رقمنة الخدمات؛

▪ الولوج الإلكتروني للخدمات؛

▪ نشر المعلومات والمعطيات الخاصة بالخدمات.

يحدد قرار للسلطة الحكومية المكلفة بالاستثمار والاقتصاد الرقمي والذي ينشر بالجريدة الرسمية، الإطار العام للتبادل البيني للأنظمة المعلوماتية والميثاق المشترك للبوابات الإلكترونية بالإدارة المغربية.

المادة 16

تحدد الإدارة مواقيت فتح وإقفال شبابيك المكاتب الأمامية للخدمات، تسمى "مواقيت تقديم الخدمات" دون مخالفة مقتضيات المرسوم المتعلق بتحديد أيام ومواقيت العمل بإدارات الدولة والجماعات المحلية، لتمكين الموظفين بالمكاتب الأمامية للخدمة من القيام بمهامهم بشكل جيد من خلال منحهم حيزا زمنيا لترتيب ملفاتهم، وأدوات اشتغالهم، بعد بدء أوقات العمل وقبل انصرامها. تعتمد الإدارة أوقات العمل الرسمية بالنسبة للخدمات التي تتطلب تنقل موظفيها للقيام بها.

المادة 17

يتعين على الإدارة :

- اعتماد نظام للمداومات، بتمديد الحيز الزمني لأوقات العمل المنصوص عليها في المرسوم المتعلق بتحديد أيام ومواقيت العمل بإدارات الدولة والجماعات المحلية لتوفير فرص إضافية لحصول المرتفقين على الخدمات؛
 - إخبار المرتفقين بأيام ومواقيت هذه المداومات بنشرها بمقرات الإدارة التي تقدم الخدمات وببوابة الخدمات العمومية
- تنظم الإدارة المداومات بطريقة تمكن المرتفقين من الاستفادة فعليا من الخدمات المعنية بالمداومات، وذلك بالنسبة ل :
- المصالح التي لها علاقة مباشرة مع المرتفقين؛
 - الخدمات التي تشهد إقبالا متزايدا من طرف المرتفقين.
- تنظم المداومات بقرار لرئيس الحكومة وباقتراح من الإدارة، والذي ينشر بالجريدة الرسمية وببوابة الخدمات العمومية.
- يحدد القرار المشار إليه في الفقرة الثالثة أعلاه :
- لائحة الخدمات المعنية باعتماد نظام المداومات؛
 - لائحة المصالح المركزية واللامركزية المعتمدة لنظام المداومات؛
 - أيام ومواقيت المداومات.

المادة 18

تقدم الإدارة الخدمات على أساس معايير الجودة والفعالية والنجاعة. وتعد لهذه الغاية "ميثاق الجودة" والذي يأخذ بعين الاعتبار خاصيات ومجالات تدخل مختلف مكونات الإدارة ويحدد مواصفات ومستويات الجودة وفق المعايير المعمول بها وكذا طبيعة الالتزامات فيما يخص الخدمات والجزاءات الممكنة توقيعها في حالة الإخلال بهذه الالتزامات.

المادة 19

تعتمد الإدارة نظاما لقياس الرضا والجودة في الأداء، بصفة منتظمة باستقصاء رأي المرتفقين، استنادا إلى مؤشرات موضوعية ومعايير محددة ضمن ميثاق الجودة المشار إليه في المادة 18 أعلاه، تهتم الخدمات المقدمة لفائدة العموم وكذا عدد معاملاتها وتكلفة الخدمات وأجال تقديمها، وذلك حسب المجالات التالية :

- الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية؛
 - استقبال المرتفقين؛
 - الحصول على الخدمات؛
 - المداومات؛
 - تدبير ملاحظات واقتراحات وشكايات المرتفقين.
- يتم استغلال نتائج استقصاء آراء المرتفقين في :
- تحديد مجالات تحسين الخدمات؛

- توفير معطيات موضوعية لاتخاذ القرارات الكفيلة بضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية؛
 - توفير المعلومات الضرورية حول رضا المرتفقين والجودة في الأداء.
- تعد الإدارة تقرير سنوي حول عمليات قياس الرضا والجودة في الأداء، تحيله على الكتابة الدائمة للجنة الوطنية لتحسين الخدمات الإدارية المنصوص عليها في المادة 51 بعده.

المادة 20

- يلتزم الموظفون بالمكاتب الأمامية للخدمة بالانضباط وروح المسؤولية والسهر على حسن سير المصلحة. وتأدية واجباتهم طبقا للمقتضيات القانونية الجاري بها العمل.
- تتخذ الإدارة الإجراءات والتدابير اللازمة لضمان احترام هذه الالتزامات.
- يعتبر إخلالا بالالتزامات المهنية للموظفين، خاصة ما يلي :
- عدم تطبيق القوانين والأنظمة الجاري بها العمل فيما يخص تقديم الخدمات التي تدخل في نطاق المسؤولية والاختصاص الموكول إليهم؛
- رفض قبول طلب الحصول على خدمات من حق المرتفقين؛
- رفض إعطاء المعلومات الخاصة بالخدمات والمسموح تداولها أو اعتراض سبيل الوصول إلى وثائق إدارية مسموح بالاطلاع عليها؛
- تسريب المعلومات الشخصية للغير والتي وصلت إلى علمهم بسبب مزاوله مهامهم، والتي من شأنها إلحاق أضرار بالمفشى به أو بأفراد عائلته في الحاضر أو المستقبل؛
- التسبب في تأخير تقديم الخدمات أو المماطلة في ذلك دون مبرر؛
- المطالبة بوثائق غير محددة ضمن بطائق الخدمات والتي تدخل في نطاق المسؤولية والاختصاص الموكول إليهم؛
- القيام بكل تصرف من شأنه المس باحترام المرتفقين وكرامتهم، وبسمعة الإدارة.

المادة 21

يسري على الموظفين الذين يثبت في حقهم الإخلال بالالتزامات المهنية المشار إليها في المادة 20 أعلاه المقتضيات التشريعية الجاري بها العمل في مجال المتابعة التأديبية، دون الإخلال بمقتضيات القانون الجنائي.

المادة 22

ينم الولوج إلى خدمات الإدارة والاستفادة منها وفقا للمقتضيات القانونية الجاري به العمل، دون أي تمييز على أساس الجنس أو المعتقد الديني أو الانتماء العرقي أو السياسي أو النقابي أو العائلي أو أية اعتبارات أخرى.

تخصص الإدارة معاملة تفضيلية لنوعي الاحتياجات الخاصة والحوامل والعجزة لمساعدتهم على الحصول على الخدمات.

المادة 23

يتعين على الإدارة تمكين المرتفقين من التتبع المستمر للخدمات التي تقدمها لهم للاطلاع على تقدم إجراءات تنفيذ الخدمات.

المادة 24

كل طلب يصل إلى الإدارة أو يودع لديها من لدن المرتفقين للحصول على الخدمات. يكون موضوع تسليم إشعار بالاستلام ليتمكنهم من إثبات توصل الإدارة بطلب الحصول على الخدمة، باستثناء ما إذا كانت طبيعة الخدمة تقتضي فورية الاستجابة لطلب الحصول على الخدمة. تعدد الإدارة في تسليم الإشعار بالاستلام، بتاريخ التوصل بالطلب، بالنسبة للطلبات التي تم التوصل بها عن طريق البريد. يكون الإشعار بالاستلام إما استمارة ورقية أو إلكترونية أو رسالة نصية عبر الهاتف.

المادة 25

تتلقى الإدارة ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتقوم بتتبعها ومعالجتها، حسب مقتضيات المرسوم المتعلق بتلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها. ويهم الأمر الحالات التالية :

- الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات؛
 - استقبال المرتفقين؛
 - الحصول على الخدمات؛
 - المداومات؛
 - تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها؛
 - عدم تلقي الإشعار بالاستلام؛
 - عدم الالتزام باعتماد الإجراءات والشروط الواردة في بطائق الخدمات المنشورة؛
 - عدم توفير النماذج الإدارية لطلب الحصول على الخدمات.
- تعد الإدارة تقرير سنوي حول تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها والمرتبطة بالحالات المشار إليها في الفقرة الثانية أعلاه، تحيله على الكتابة الدائمة للجنة الوطنية لتحسين الخدمات الإدارية المنصوص عليها في المادة 51 بعده.

الباب الثاني

تحسين استقبال المرتفقين

الفصل الأول

بنيات الاستقبال

المادة 26

تنتظم الإدارة بالشكل الذي يتيح الاستقبال الجيد للمرتفقين وإخبارهم وتوجيههم للقيام بالإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات، وذلك من خلال :

- جعل المدخل الرئيسي للإدارة يظهر بوضوح للعموم ومنفصل تماما عن المدخل الخاص بالموظفين ويتيح ولوجا سهلا إلى الإدارة، مع ممر منحدر مخصص لفائدة الأشخاص محدودي الحركة؛

- تأثيث واجهة الإدارة بلواء المملكة المغربية وبلوحات تخبر المرتفقين عن اسم الإدارة والقطاع التابعة له والعنوان وأوقات العمل والإعلانات الإدارية الخاصة بها؛
- إحداث نظام للتشوير الخارجي والداخلي لإخبار وتوجيه المرتفقين والترقيم الآلي لتدبير صفوف الانتظار وتنظيم عملية الانتظام للحصول على الخدمات؛
- استعمال الطابق السفلي للبنائية الخاص بالإدارة لتوزيع الفضاءات المرتبطة بمسار حصول المرتفقين على الخدمات، كقاعدة أساسية -مع مراعاة بعض الاستثناءات - لإتاحة الفرصة أمامهم لولوج هذه الفضاءات بكل يسر وسهولة.
- توفر الإدارة فضاءات الاستقبال الأربعة التالية للمرتفقين :
- فضاء للإخبار والتوجيه يقدم المعلومات الضرورية مع توفير مطويات وشاشات لعرض المعلومات وبطائق الخدمات، إلى جانب جهاز ضبط الانتظار، يضم موزع تذاكر الانتظار ومجهز بمكبر للصوت وعارض للأرقام؛
- فضاء الانتظار مؤثث بكل اللوازم الضرورية من أجل خدمة وراحة المرتفقين ويتيح الاستفادة من مجموعة أخرى من الخدمات التكميلية، بالإضافة إلى المرافق الصحية لكل الفئات؛
- فضاء الخدمات يضم مجموعة من المكاتب الأمامية للخدمة، تحترم معايير الولوج الى الخدمات وتحترم خصوصية المرتفقين وسرية بياناتهم؛
- فضاء الشكايات يختص بتلقي ملاحظات ومقترحات وشكايات المرتفقين ومعالجتها، كما يضم مكتب المسؤول عن الموقع.

المادة 27

يجب على الإدارة :

- إعداد وتعميم دليل للمرتفقين يتضمن كافة المعلومات والبيانات عن اختصاصاتها ومصالحها والخدمات التي تقدمها وكيفية الاستفادة من هذه الخدمات.
- تدوين وتحيين جميع النصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بمجال الاختصاص، وكذا القرارات والدوريات المتعلقة بالخدمات المقدمة للمرتفقين والمنظمة لعلاقتها معهم والعمل على نشرها وتعميمها بجميع الوسائل المتاحة.

المادة 28

تعتمد الإدارة نظام الربط الهاتفي والإلكتروني مع مركز الاتصال والتوجيه الإداري التابع لبوابة الخدمات العمومية لتمكين المركز من توفير المعلومات الضرورية للمرتفقين.

الفصل الثاني

موظفو الاستقبال

المادة 29

يتعين على الإدارة :

- إسناد مهام الاستقبال وتقديم الخدمات لموظفين مؤهلين وفق ما هو محدد ضمن الدليل المرجعي للوظائف والكفاءات الخاص بالإدارة، والذين لديهم إلمام بمبادئ الاستقبال ودراية بالخدمات المقدمة من طرف الإدارة.
- اعتماد نظام للتناوب يتيح تغيير الموظفين المكلفين بأداء الخدمات بالمكاتب الأمامية للخدمة بشكل دوري.
- توفير برامج للتكوين المستمر لفائدة الموظفين المكلفين بالاستقبال والموظفين المكلفين بتقديم الخدمات بالمكاتب الأمامية للخدمة، قصد تطوير مهاراتهم وكفاءاتهم.

المادة 30

يتعين على الإدارة :

- وضع أسماء الموظفين على واجهة المنضدة، مع الإشارة إلى وظائفهم ونوعية مسؤولياتهم؛
- اعتماد إجبارية حمل الشارة التعريفية بالنسبة للموظفين الذين تربطهم علاقة مباشرة مع المرتفقين، للتعريف بالموظف المعني، من خلال بيان اسمه الكامل وصفته الوظيفية والمصلحة التابع لها، وفق المعايير المحددة في الميثاق الوطني للاستقبال المشار إليه في المادة 7 أعلاه؛
- اعتماد إجبارية حمل الشارة التعريفية بالنسبة للموظفين الذين ينتقلون خارج الإدارة لتقديم الخدمات لدى المرتفقين، تضم نفس المعطيات المبينة في الفقرة الثانية أعلاه، وفق المعايير المحددة في الميثاق الوطني للاستقبال المشار إليه في المادة 7 أعلاه، وأن يكونوا مصحوبين بوثيقة رسمية تبين المهمة الموكولة إليهم، مع تمكين المعنيين بالأمر لزوما من الاطلاع عليها قبل البدء في إجراءات تنفيذ الخدمة.

الباب الثالث

تسهيل الحصول على الخدمات

الفصل الأول

تدوين الخدمات

المادة 31

تدون الإدارة الخدمات الأحادية التي تقدمها للمرتفقين في شكل بطائق للخدمات، وفقاً للدليل المنهجي الإرشادي الخاص بتدوين الخدمات المحدد بقرار للسلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية والذي ينشر بالجريدة الرسمية.

تحيل الإدارة بطائق الخدمات الأحادية، على السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية والتي يعهد إليها مهمة التصديق على هذه البطائق، من خلال مراقبة مطابقتها لمقتضيات الدليل المشار إليه في الفقرة الأولى أعلاه.

تقوم السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية بتدوين الخدمات المشتركة في إطار اللجان الخاصة المنصوص عليها في المواد 51 و52 بعده، ووفقاً للدليل المشار إليه في الفقرة الأولى أعلاه.

يحدد الدليل المنهجي الإرشادي الخاص بتدوين الخدمات المشار إليه في الفقرة الأولى أعلاه، الأساليب التي يتم من خلالها تقديم طلبات التصديق على بطائق الخدمات.

المادة 32

يتعين على السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية العمل سنوياً على إعداد وتحيين قائمة الخدمات التي تقدمها الإدارة، من خلال حصر بطائق الخدمات المدونة. ونشر هذه القائمة ببوابة الخدمات العمومية.

الفصل الثاني

تعزير شفافية الخدمات

المادة 33

تنشر الإدارة بطائق الخدمات المدونة وفقاً للمقتضيات المشار إليها في المواد 31 و32 أعلاه، بمختلف الوسائل المتاحة، من أجل تمكين المرتفقين من الاطلاع على المعلومات الخاصة بالخدمات.

تنشر الإدارة بطائق الخدمات بمقرات تقديم الخدمات.

تنشر الإدارة بطائق الخدمات الأحادية ببوابة الخدمات العمومية بالتنسيق مع السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، التي تختص بدورها بنشر بطائق الخدمات المشتركة.

تخبر الإدارة المرتفقين والموظفين بالمكاتب الأمامية للخدمة، في حينه عن كل تغيير أو تعديل يطرأ على بطاقة الخدمة، بما فيها تحيينها ببوابة الخدمات العمومية.

المادة 34

يتعين على الإدارة :

- توفير قنوات الاتصال والتوجيه لتسهيل ولوج المرتفقين للمعلومات المتعلقة بالخدمات في كل مراحلها؛
 - تزويد مركز الاتصال والتوجيه الإداري التابع لبوابة الخدمات العمومية بالمعلومات الإدارية التكميلية، من أجل ضمان توفير أجوبة مستوفية لاستفسارات المرتفقين المتعلقة بالخدمات.
- يتلقى مركز الاتصال والتوجيه الإداري التابع لبوابة الخدمات العمومية استفسارات المرتفقين ويقوم بالإجابة عليها اعتمادا على المعلومات المتوفرة ببطاقات الخدمات المنشورة.

الفصل الثالث

تبسيط الخدمات

المادة 35

تبسط الإدارة الخدمات الأحادية، وفقا للدليل المنهجي الإرشادي الخاص بتبسيط الخدمات والمحدد بقرار للسلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية والذي ينشر بالجريدة الرسمية.

تختص السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية بتبسيط الخدمات المشتركة، في إطار اللجان الخاصة المنصوص عليها في المواد 51 و52 بعده، ووفقا للدليل المشار إليه في الفقرة الأولى أعلاه.

المادة 36

تحدد الإدارة التدابير التبسيطية الكفيلة بتبسيط الخدمة ضمن بطاقة خاصة بالتبسيط. تهم التدابير التبسيطية بالخصوص :

- دراسة الجدوى من الخدمات التي تقدم للمرتفقين؛
- إلغاء وحذف أو تقنين الإجراءات التي تفتقد مرجعية قانونية؛
- ضمان تناسب الخدمات مع شروط وإجراءات الحصول عليها، سواء فيما يتعلق بالتكلفة أو الجهات المتدخلة أو الأجال المحددة أو الوثائق المطلوبة؛
- حصر الوثائق في حدود المعطيات والمعلومات التي تنبني عليها الخدمات؛
- تقليص الوقت وخفض التكلفة؛
- إلغاء الإجراءات الجانبية والتركيز على العمليات الجوهرية؛
- التقليص من عدد الوثائق الإدارية المطلوبة واعتماد الإجراءات البديلة؛
- الحد من عدد الإدارات المتدخلة للحصول على الخدمات؛
- مراجعة الخدمات القابلة للتحويل الإلكتروني بشكل جزئي أو كلي؛
- عدم المطالبة بالمعطيات والمطبوعات الإلكترونية التي تمت إتاحة الولوج الإلكتروني المشترك لبياناتها.

المادة 37

توجه الإدارة بطائق تبسيط الخدمات للسلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية والتي يعهد إليها مهمة التصديق على هذه البطائق. وذلك من خلال مراقبة مطابقتها لمقتضيات الدليل المشار إليه في المادة 35 أعلاه.

يحدد الدليل المنهجي الإرشادي الخاص بتبسيط الخدمات المشار إليه في المادة 35 أعلاه، الأساليب التي يتم من خلالها تقديم طلبات التصديق على بطائق تبسيط الخدمات.

الفصل الرابع

أجراء التدابير التبسيطية

المادة 38

تحدد الإدارة الإجراءات والجدولة الزمنية لتنزيل التدابير التبسيطية ضمن المخطط التنفيذي بعد التصديق على بطاقة تبسيط الخدمة، كما هو مشار إليه في المادة 37 أعلاه. توقع الإدارة أو الإدارات المعنية بالخدمة، على مقرر خاص بتفعيل المخطط التنفيذي.

المادة 39

تقوم الإدارة بمباشرة عملية أجراء التدابير التبسيطية بتفعيل المخطط التنفيذي، وتتبع ومواكبة هذه التدابير من حيث توفير الموارد اللازمة واعتماد إجراءات موازية.

المادة 40

يتعين على الإدارة :

- مباشرة عملية تحيين بطائق الخدمات التي تم نشرها ببوابة الخدمات العمومية، بعد أجراء التدابير التبسيطية وذلك بصفة منتظمة ومستمرة بالتنسيق مع السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية؛
- إخبار المرتفقين والموظفين بالمكاتب الأمامية للخدمة، بالتعديلات والتغييرات التي ستطرأ على الخدمات بعد أجراء التدابير التبسيطية، بما فيها تحيينها ببوابة الخدمات العمومية؛
- إطلاع السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية بشكل دوري على مدى تقدم أجراء التدابير التبسيطية المعتمدة.

الفصل الخامس

النماذج الإدارية

المادة 41

تعد الإدارة التي تنطلق منها الخدمة، النماذج الإدارية الخاصة بطلب الحصول على الخدمات، ينبغي أن تنبني قائمة المعلومات والوثائق المطلوبة في أي نموذج إداري على سند تشريعي أو تنظيمي. ويجب أن تتناسب وموضوع الطلب.

النماذج الإدارية ينبغي أن تكون مفهومة ومقروءة من طرف أكبر عدد من المرتفقين.

المادة 42

تعد الإدارة النماذج الإدارية، وفقا للدليل المنهجي الارشادي الخاص بإعداد النماذج الإدارية، والمحدد بقرار للسلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية والذي ينشر بالجريدة الرسمية.

المادة 43

تحيل الإدارة مختلف النماذج الإدارية، كيفما كان شكلها أو دعامتها، على السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية والتي يعهد إليها مهمة التصديق على هذه النماذج، وذلك من خلال مراقبة مطابقتها لمقتضيات الدليل المشار إليه في المادة 42 أعلاه، ووضع معرف موحد على الصعيد الوطني لكل نموذج إداري قصد إضفاء الطابع الرسمي عليه وضمان تناغم وتوحيد النماذج الإدارية.

تتولى السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية تجميع وتسجيل وتصنيف النماذج الإدارية التي تم التصديق عليها.

تطبق مقتضيات الفقرتين الأولى والثانية أعلاه على النماذج الإدارية المتوفرة وعلى النماذج الإدارية التي تتم مراجعتها وكذا مشاريع النماذج الإدارية المستقبلية.

يحدد الدليل المنهجي الإرشادي الخاص بإعداد النماذج الإدارية المشار إليه في المادة 42 أعلاه، الأساليب التي يتم من خلالها تقديم طلبات التصديق على النماذج الإدارية.

المادة 44

تعتمد النماذج الإدارية المصدق عليها، كيفما كان شكلها أو دعامتها بمقتضى قرار لرئيس الإدارة، أو بقرار مشترك بين الإدارات المعنية بالخدمة، يتم نشره بالجريدة الرسمية، بعد التأشير عليه من طرف السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية.

المادة 45

تحين الإدارة بطائق الخدمات التي تم نشرها ببوابة الخدمات العمومية من خلال نشر النماذج الإدارية التي قامت بإعدادها أو التي تم التصديق عليها من طرف السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية.

الباب الرابع
حكامة تحسين الخدمات
الفصل الأول
اللجنة الوطنية لتحسين الخدمات الإدارية

المادة 46

تحدث بموجب هذا المرسوم، اللجنة الوطنية لتحسين الخدمات الإدارية يشار إليها بعده بـ "اللجنة".

ويمكن عند الاقتضاء إحداث لجان جهوية.

المادة 47

تتولى اللجنة المهام التالية :

- وضع الأولويات وتأطير التوجهات الاستراتيجية في مجال تحسين الخدمات؛
 - المصادقة على البرنامج الوطني لتحسين الخدمات الإدارية المشار إليه بعده بـ "البرنامج الوطني"؛
 - المصادقة على التقارير الخاصة بتتبع وبتقييم مستويات إنجاز وتنفيذ البرنامج الوطني وكذا دراسة ومناقشة التقارير الخاصة بتحسين استقبال المرتفقين للحصول على الخدمات والتقارير الخاصة بتلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها والتقارير الخاصة بقياس الرضا والجودة في الأداء والتقارير التقييمية حول مدى تنفيذ مقتضيات هذا المرسوم؛
 - حصر لائحة الخدمات المعنية باعتماد نظام المداومات؛
 - التداول بشأن كل التدابير والمبادرات والمنهجيات الكفيلة بتحسين الخدمات والمصادقة عليها.
- تنشر السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية جميع التقارير المشار إليها في الفقرة الأولى أعلاه ببوابة الخدمات العمومية.

المادة 48

يتولى رئيس الحكومة رئاسة اللجنة، وتضم في عضويتها :

- السلطة الحكومية المكلفة بالعدل؛
- السلطة الحكومية المكلفة بالداخلية؛
- السلطة الحكومية المكلفة بالاقتصاد والمالية؛
- السلطة الحكومية المكلفة بالاستثمار والاقتصاد الرقمي؛
- السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية؛
- الهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومحاربتها؛
- مؤسسة الوسيط؛
- الاتحاد العام لمقاولات المغرب؛

■ ممثل عن المجتمع المدني، مشهود له بالكفاءة والخبرة في مجال تحسين الخدمات، يعين من طرف رئيس الحكومة.

يمكن لأعضاء اللجنة انتداب ممثلين عنهم لحضور أشغال اجتماعاتها. ويشترط في ممثلي السلطات الحكومية الأعضاء في اللجنة أن يكونوا مرتبين على الأقل في درجة مدير إدارة مركزية أو ما يعادلها.

يمكن لرئيس اللجنة أن يدعو لحضور أشغال اجتماعاتها، بصفة استشارية ممثلين عن إدارات أخرى أو خبراء وطنيين أو دوليين كلما دعت الضرورة إلى ذلك.

المادة 49

يتم إحداث اللجان الجهوية، المشار إليها في المادة 46 أعلاه، تحت سلطة الوالي أول العامل بتنسيق مع السلطة الحكومية المكلفة بالداخلية. ويعهد إليها مناقشة ودراسة التعقيبات التي تشوب الخدمات والمصادقة على مختلف التدابير والإجراءات التي ينبغي اعتمادها من أجل دعم تحسين الخدمات ذات الصبغة المحلية.

المادة 50

تجتمع اللجنة مرتين في السنة، للاطلاع على مدى تقدم إنجاز البرنامج الوطني برسم السنة الجارية والمصادقة على برنامج العمل للسنة الموالية.

يمكن لرئيس اللجنة الدعوة لعقد اجتماعات استثنائية كلما دعت الضرورة إلى ذلك.

يمكن لرئيس اللجنة أن يفوض بصفة استثنائية للسلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، رئاسة اجتماع من اجتماعاتها.

المادة 51

تقوم السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية بمهام الكتابة الدائمة للجنة. يعهد إلى الكتابة الدائمة القيام بالمهام التالية:

- إعداد مشروع البرنامج الوطني؛
- اقتراح الأولويات والتوجهات الاستراتيجية في مجال تحسين الخدمات؛
- إعداد التقرير السنوي لتقييم مستويات تنفيذ البرنامج الوطني؛
- إعداد تقارير دورية لتتبع اعتماد الإدارات لبطاقات الخدمات في تقديم خدماتها المنشورة ببوابة الخدمات العمومية وبالبوابة الوطنية للمقاولات؛
- إعداد تقرير سنوي تركيبي حول تحسين استقبال المرتفقين للحصول على الخدمات
- إعداد تقرير سنوي تركيبي حول تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها؛
- إعداد تقرير سنوي تركيبي حول قياس الرضا والجودة في الأداء؛
- تحضير وتنظيم أشغال اجتماعات اللجنة؛
- تعميم البرنامج الوطني المصادق عليه من طرف اللجنة، وتحديد جدول زمنية لتنفيذه خلال السنة الموالية؛

- تشكيل اللجان الخاصة بتدوين وتبسيط الخدمات المشتركة؛
- تتبع تنفيذ البرنامج الوطني؛
- نشر التقارير المشار إليها في المادة 42 أعلاه بوابة الخدمات العمومية.
- دعم ومواكبة الإدارة في عملية تحسين الخدمات؛
- تعزيز قدرات الإدارة في مجال تحسين الخدمات.

المادة 52

ترأس السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية اللجان الخاصة المشار إليها في المادة 46 أعلاه. والتي يعهد إليها القيام بتدوين وتبسيط الخدمات المشتركة.

الفصل الثاني

البرنامج الوطني لتحسين الخدمات الإدارية

المادة 53

تعد الكتابة الدائمة للجنة مشروع البرنامج الوطني، كما هو مشار إليه في المادة 51 أعلاه، وفقا للأجزاء التالية:

- الجزء الخاص بتحسين استقبال المرتفقين؛
- الجزء الخاص بتسهيل الحصول على الخدمات والذي يحدد:
 - لائحة الخدمات المعنية بعملية التدوين؛
 - لائحة الخدمات المعنية بعملية تعزيز الشفافية؛
 - لائحة الخدمات المعنية بعملية تبسيط الخدمات؛
 - لائحة الخدمات المعنية بعملية إجراء التدابير التبسيطية؛
 - لائحة الخدمات المعنية بعملية إعداد النماذج الإدارية.
- الجزء الخاص بحصر لائحة الخدمات المعنية باعتماد نظام المداومات.

المادة 54

تعد الكتابة الدائمة للجنة مشروع البرنامج الوطني، مع الأخذ بعين الاعتبار العناصر الأساسية التالية:

- الأولويات والتوجهات الاستراتيجية في مجال تحسين الخدمات المحددة من طرف اللجنة كما هو مشار إليه في المادة 47 أعلاه؛
- المشاريع القطاعية المقترحة من طرف الإدارات كما هو منصوص عليه في المادة 55 أدناه؛
- التقارير الوطنية والدولية في هذا المجال؛
- نتائج استطلاعات آراء المرتفقين حول الخدمات؛
- التقرير السنوي حول تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتبعتها ومعالجتها؛
- التقرير السنوي حول قياس الرضا والجودة في الأداء؛

■ الأحكام الصادرة ضد الإدارة لفائدة المرتفقين فيما يخص القضايا المتعلقة بالخدمات.

المادة 55

تعد الإدارة خلال شهر مارس من كل سنة مشروع قطاعي، يرفع للكتابة الدائمة للجنة، لاعتماده في إعداد مشروع البرنامج الوطني.
تعمل الإدارة على ضمان تنزيل وتنفيذ المشاريع المدرجة ضمن البرنامج الوطني، وفق الأحكام والمقتضيات المحددة ضمن هذا المرسوم.
تعد الإدارة تقرير تقييمي سنوي قطاعي حول مدى تنفيذ مقتضيات هذا المرسوم.

الفصل الثالث

أحكام ختامية

المادة 56

يدخل هذا المرسوم حيز التنفيذ ابتداء من فاتح الشهر السابع الموالي للشهر الذي ينشر بالجريدة الرسمية، مع مراعاة أحكام الفقرات أدناه.
تتخذ الإدارة التدابير المشار إليها في المواد من 26 إلى 30 أعلاه، خلال أجل لا يتعدى العشر سنوات من تاريخ دخول هذا المرسوم حيز التنفيذ.
يتعين على الإدارة اتخاذ التدابير المشار إليها في المواد من 31 إلى 34 أعلاه، خلال أجل لا يتعدى الأربع سنوات من تاريخ نشر القرار المشار إليه في المادة 31 أعلاه بالجريدة الرسمية.
تدخل التدابير المشار إليها في المادة 24 والمواد من 41 إلى 45 أعلاه حيز التنفيذ بعد مرور ثلاث سنوات من تاريخ دخول المرسوم حيز التنفيذ، ويتعين على الإدارة اتخاذ هذه التدابير خلال أجل لا يتعدى الثلاث سنوات من تاريخ دخولها حيز التنفيذ.

المادة 57

يعهد إلى السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية والسلطة الحكومية المكلفة بالداخلية والسلطة الحكومية المكلفة بالاستثمار والاقتصاد الرقمي تنفيذ مقتضيات هذا المرسوم.

حرر بالرباط، في.....

الإمضاء: رئيس الحكومة