المملكة المغربية

البرلمان

مجلس المستشارين

مشروع قانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية

(كما وافق عليه مجلس المستشارين في 15 يونيو 2021)

نسخة مطابقة لأصل النص

كما وافق عليه مجلس المستشارين

عبد الحكيم بن شماش

رئيس مجلس المستشارين

مشروع قانون رقم54.19
بمثابة ميثاق المرافق العمومية

الباب الأول
أحكام عامة

المادة الأولى

طبقا لأحكام الدستور ولاسيما الفصل 157 منه، يحدد هذا الميثاق مبادئ وقواعد الحكامة الجيدة المتعلقة بتسيير الإدارات العمومية والجهات والجماعات الترابية الأخرى والأجهزة العمومية.

المادة 2

يقصد بالعبارات التالية في مدلول هذا الميثاق، ما يلي:

- المرافق العمومية: الإدارات العمومية والمحاكم والجهات والجماعات الترابية الأخرى ومجموعاتها والهيئات التابعة لها والأجهزة العمومية؛
- المرفق العام: كل نشاط تقوم به المرافق العمومية طبقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل من أجل تلبية حاجيات المرتفق وتحقيق المصلحة العامة؛
- الأجهزة العمومية: المؤسسات والمقاولات العمومية وكل شخص اعتباري خاضع للقانون العام؛
- الخدمة العمومية: كل خدمة تقدمها المرافق العمومية لفائدة المرتفق؛
- المرتفق: الشخص المتعامل مع المرافق العمومية، سواء كان شخصا ذاتيا أو اعتباريا؛
- الهيئات المكلفة بمهام المرفق العام: كل شخص اعتباري خاضع للقانون العام أو الخاص يتولى تدبير مرفق عام طبقا للتشريع الجاري به العمل.

المادة 3

تعتبر أحكام هذا الميثاق إطارا مرجعيا وطنيا لمبادئ وقواعد الحكامة الجيدة،يجب على السلطات الحكومية وجميع مسؤولي المرافق العمومية، كل فيما يخصه، التقيد بمضامينه والعمل على اتخاذ جميع التدابير اللازمة لتنفيذه.

كما أن المرافق العمومية ذات الطبيعة التجارية أو الصناعية تخضع لأنظمة المساطر الخاصة والمصادق عليها من طرف أجهزتها التقريرية.

الباب الثاني
أهداف قواعد الحكامة الجيدة ومبادؤها

المادة 4

تهدف قواعد الحكامة الجيدة المتعلقة بالمرافق العمومية إلى:

-تحقيق الأهداف الاستراتيجية لهذه المرافق، عبر اعتماد برمجة تقوم على أساس النجاعة

وتحقيق النتائج، وتراعي الالتقائية ومتطلبات التنمية والحاجيات المتنامية للمرتفقين؛

- تطوير منظومة تنظيم المرافق العمومية، من خلال توزيع المهام وتحديد المسؤوليات وفق هياكل تنظيمية تستجيب للأهداف المحددة ولمبدأ القرب في إطار الجهوية المتقدمة واللاتمركز الإداري؛

- تعزيز نجاعة المرافق العمومية في تدبير مواردها؛

- الرفع من جودة الخدمات العمومية وتيسير الولوج إليها؛

- إرساء دعائم انفتاح المرافق العمومية على محيطها الداخلي والخارجي، وإشراك مختلف الفاعلين في تطوير الخدمات وتحسين جودتها؛

- ترسيخ قيم النزاهة، من خلال اعتماد آليات التخليق وتطوير السلوك الوظيفي؛

- إعمال مبدأ الشفافية، من خلال تقديم ونشر المعطيات والمعلومات المتعلقة بالمرافق العمومية والخدمة العمومية.

المادة 5

تخضع المرافق العمومية للمبادئ التالية:

- احترام القانون، من خلال تقيد المرافق العمومية في جميع أنشطتها بالنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل؛

- المساواة بين جميع المرتفقين المتوفرين على نفس الشروط، دون أي تمييز بينهم بسبب العرق أو الجنس أو اللون أو المعتقد أو الثقافة أو الانتماء السياسي أو النقابي أو الاجتماعي أو الجهوي أو اللغة أو الإعاقة أو أي وضع شخصي آخر، وذلك مع مراعاة خصوصيات الأشخاص والفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة؛

- الإنصاف في تغطية التراب الوطني،من خلال العمل على تغطية عادلة لتقريب الخدمات من المرتفقين؛

- الاستمرارية في أداء الخدمات،من خلال ضمان انتظام سير المرفق العام؛

- الملاءمة، عبر التطوير المستمرلتنظيم وتدبير المرافق العمومية والخدمات التي تقدمها، استجابة لحاجيات المرتفقين المتنامية ومسايرة للتطورات التي يشهدها محيط هذه المرافق، لاسيما منها التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية؛

- الجودة، عبر تقديم خدمات تستجيب لحاجيات المرتفقين وانتظاراتهم، بتعبئة جميع الوسائل المتاحة، أخذا بعين الاعتبار تحقيق النجاعة والفعالية؛

- الشفافية،عبر تمكين العموم من الولوج إلى المعلومات، لاسيما تلك المتعلقة بسير وعمل المرافق العمومية والخدمات التي تقدمها مع

احترام اللغتين الرسميتين للبلاد، مع مراعاة النصوص التشريعية الجاري بها العمل؛

- ربط المسؤولية بالمحاسبة، من خلال إلزام مسؤولي المرافق العمومية بتقديم الحساب عن تدبيرهم للأموال العمومية وعن أدائهم بناء على النتائج المحققة مقارنة مع الأهداف المسطرة والوسائل الممنوحة؛

- النزاهة، من خلال تقيد موظفي وأعوان ومستخدمي المرافق العمومية بقواعد السلوك المنصوص عليها في النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل؛

- الانفتاح،من خلال التواصل مع المرتفقين وتلقي ملاحظاتهم واقتراحاتهم وتظلماتهم بخصوص تطوير أداء المرفق العام والتفاعل معها.

الباب الثالث

القواعد المتعلقة بنجاعة وفعالية المرافق العمومية

الفرع الأول

تنظيم وتدبير المرافق العمومية

المادة 6

تضع المرافق العمومية برامج عمل متعددة السنوات في إطار السياسة العامة للدولة،وأخذا بعين الاعتبار السياسات العمومية أو القطاعية، والخصوصيات الترابية والعدالة المجالية، وحاجيات المرتفقين ومقاربة النوع، وكذا متطلبات تطوير المرفق العام والتنمية المستدامة.

تنشر هذه البرامج بمختلف الوسائل المتاحة،لاسيما الإلكترونية منها.

المادة7

تعمل المرافق العمومية على رصد المخاطر المحتملة التي قد تحول دون إنجاز البرامج والمشاريع والعمليات التي تشرف عليها، واتخاذ ما يلزم من تدابير لتفادي تأثيرها.

المادة 8

تعتمد المرافق العمومية تنظيما يراعي على الخصوص القواعد التالية:

- تحديد وتوزيع المهام التي يتعين القيام بها من طرف كل مرفق عمومي، في ضوء الأهداف العامة التي أحدث من أجلها؛

- إخضاع المرافق العمومية للتدقيق والتقييم من طرف الجهات المختصة، حسب كل حالة، طبقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل؛

- وضع تصاميم للهياكل التنظيمية تأخذ بعين الاعتبار المهام والصلاحيات المسندة إليها بالنظر إلى حاجيات المرتفقين؛

- اعتماد مبدأ التفريع في توزيع الاختصاصات من أجل اتخاذ القرارات وتنفيذها على المستوى الأكثر ملاءمة تحقيقا للفعالية والنجاعة والقرب من المرتفقين؛

-اعتماد اللاتمركز الإداري كقاعدة عامة لتوزيع الصلاحيات بين الإدارات المركزية والمصالح اللاممركزة التابعة لها، وفق المبادئ والقواعد المحددة في النصوص التنظيمية الجاري بها العمل.

المادة 9

تعمل المرافق العمومية على تعزيز التقائية برامجها وتعاضد وسائلها وتقديم خدماتها بطريقة مندمجة، من خلال:

- اعتماد وتطوير قنوات التعاون والتشاور والتنسيق فيما بينها؛
- تبادل المعلومات عبر مختلف الوسائل بما فيها الإلكترونية؛
- تعاضد البنيات ذات المهام الأفقية المتقاربة أو دمجها؛
- إحداث فضاءات مشتركة تتولى تقديم خدمات مندمجة وأكثر فعالية.

المادة 10

تقوم المرافق العمومية بجرد النصوص التشريعية والتنظيمية والمناشير والدوريات والمذكرات المتعلقة بمجال اختصاصها وتجميعها حسب المجالات، ونشرها عبر مختلف الوسائل المتاحة.

ويمكن لها، عند الاقتضاء، أن تقدم للجهات المختصة كل اقتراح يرمي إلى تحيين النصوص المذكورة لملاءمتها مع احتياجات وانتظارات المرتفقين.

المادة 11

تعمل المرافق العمومية على تفعيل آليات الشراكة مع القطاع الخاص وجمعيات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية ومؤسسات ومعاهد التكوين والبحث العلمي، من أجل الاستفادة من قدراتها الابتكارية والتدبيرية، وضمان توفير الخدمات في الآجال وبالجودة المطلوبة.

ويمكن لها أن تبرم في ما بينها اتفاقيات للتعاون أو الشراكة من أجل إنجاز مشاريع أو أنشطة ذات فائدة مشتركة، والاستفادة من الوسائل والخبرات التي تتوفر عليها.

كما تعمل هذه المرافق، عند الاقتضاء، على إسناد القيام ببعض الخدمات التي لا تدخل ضمن مهامها الاستراتيجية، لمتعهدي الخدمات وفق النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.

تنشر أهم البيانات المتعلقة بالاتفاقيات وبعقود الشراكات وإسناد الخدمات بكافة الوسائل المتاحة.

المادة 12

يعمل مسؤولو المرافق العمومية على إجراء تقييم سنوي لحصيلة المنجزات مقارنة مع الأهداف المحددة والوسائل المتاحة في برامج العمل المنصوص عليها في المادة 6 أعلاه، مع الإشارة، عند الاقتضاء،إلى الصعوبات التي اعترضت تحقيق هذه الأهداف أو بعضها، وكذا التدابير الواجب اتخاذها لتجاوزها.

يكون هذا التقييم موضوع تقرير ينشر بجميع الوسائل المتاحة.

المادة 13

تقوم المرافق العمومية سنويا بتتبع إنجازات مسؤوليها وفق مقتضيات البند الثاني المشار إليه في المادة 17 أدناه.

يجب على كل مسؤول بالمرافق العمومية تقديم حصيلة إنجازاته بناء على المهام والأهداف المحددة له.

وتخضع هذه الحصيلة لتقييم من طرف المرفق العمومي المعني.

المادة 14

يجب على المرافق العمومية أن تقوم بإجراء عمليات منتظمة للتدقيق ولمراقبة التدبير،وبإخضاع مصالحها لرقابة داخلية، ضمانا لحسن سيرها ونجاعة أدائها.

المادة 15

تعمل المرافق العمومية على تفعيل وتتبع تنفيذ التوصيات الهادفة إلى تدعيم قواعد الحكامة الجيدة بها وتحسين علاقتها بالمرتفقين، الصادرة عن هيئات المراقبة والضبط والحكامة والمؤسسات الاستشارية، لاسيما منها تلك المنصوص عليها في الدستور.

تعمل المرافق العمومية المعنية بالتوصيات أعلاه على نشر الإجراءات المتخذة لتفعيلها بجميع الوسائل المتاحة، وذلك خلال السنة الموالية لصدورها.

المادة 16

تعمل المرافق العمومية على اتخاذ التدابير اللازمة ووضع الآليات المناسبة لتمكين المرتفقين من الإدلاء بملاحظاتهم واقتراحاتهم في شأن الخدمات التي تقدمها.

الفرع الثاني
تدبير الموارد البشرية

المادة 17

تعمل المرافق العمومية على اعتماد أساليب وأنماط فعالة وناجعة لتدبير مواردها البشرية، ترتكز بالخصوص على:

- دلائل مرجعية للوظائف والكفاءات وخرائطية المناصب وحصيلة الكفاءات، ومخططات للتدبير التوقعي، تمكن من تحديد حاجياتها من الكفاءات والموارد والإجراءات اللازم اتخاذها لتغطية هذه الحاجيات؛

- إطار تعاقدي قائم على تحقيق النتائج عند إسناد مهام المسؤولية؛

- مخططات تطوير الأداء وتحفيز الموارد البشرية؛

-آليات لاستقطاب الكفاءات الملائمة لاحتياجاتها؛

- توفير بيئة ملائمة لعمل الموارد البشرية.

المادة 18

تعمل المرافق العمومية على اتخاذ التدابير اللازمة لتأطير وتقوية قدرات مواردها البشرية عبر برامج منتظمة للتكوين، وذلك بناء على مخططات التدبير التوقعي المنصوص عليها في المادة 17 أعلاه.

كما تعمل على إعداد أطر قيادية كفأة، من خلال إحداث مشاتل للكفاءات واعتماد برامج مناسبة لتعهدها.

المادة 19

تقوم المرافق العمومية، بكيفية منتظمة،بتقييم أداء مواردها البشرية بناء على الأهداف والمهام المحددة لها.

تعتمد نتائج التقييم في تحفيز الموارد البشرية وتأهيلها ومحاسبتها.

الفرع الثالث

تدبير الوسائل العامة

المادة 20

تعمل المرافق العمومية على ترشيد استعمال مواردها وحسن تدبير ممتلكاتها أو تلك الموضوعة تحت تصرفها.

يجب على المرافق العمومية التقيد بمبادئ وقواعد الحكامة الجيدة في إبرام الطلبيات العمومية وتدبيرها، المنصوص عليها في النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل أو في أنظمتها حسب الحالة.

المادة 21

تلتزم المرافق العمومية بتنظيم وتدبير الأرشيف الخاص بها وحفظه وصيانته، وفقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.

المادة 22

تضع المرافق العمومية مخططات استباقية للوقاية من الأزمات والوقائع الكارثية أو ذات الطابع التكنولوجي وإدارتها، تقوم على أساس التنسيق والتضامن والتعاضد في استعمال الوسائل المتاحة على المستويين الوطني والمحلي.

الباب الرابع

القواعد المنظمة لعلاقة المرافق العمومية بالمرتفقين

الفرع الأول

الانفتاح والتواصل

المادة 23

يجب على المرافق العمومية تمكين المرتفقين من الحق في الحصول على المعلومات التي بحوزتها، طبقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.

المادة 24

تقوم المرافق العمومية بالتعريف المنتظم بمهامها وبرامجها والأنشطة التي تقوم بها وبالخدمات التي تقدمها، وذلك عبر وسائل التواصل المتاحة خاصة الإلكترونية منها بما فيها المواقع الإلكترونية التي توضع لهذا الغرض.

الفرع الثاني
استقبال المرتفقين

المادة 25

يجب على المرافق العمومية أن تعمل بكيفية منتظمة على اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان جودة وحسن استقبال المرتفقين، لاسيما من خلال توفير كفاءات مؤهلة في مهام الاستقبال والتوجيه وتأهيل الفضاءات والبنيات المخصصة لذلك، بما يضمن الإصغاء إلى المرتفقين وإخبارهم وتوجيههم وإرشادهم وتيسير استفادتهم من الخدمات التي تقدمها.

كما تتخذ التدابير اللازمة لتيسير ولوج الأشخاص والفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة لمصالحها، ومساعدتهم في الحصول على خدماتها في ظروف مواتية،طبقا للتشريع الجاري به العمل.

المادة 26

يجب على المرافق العمومية ضمان استمرارية تقديم الخدمات. ولهذه الغاية، تعتمد هذه المرافق نظاما للمداومة يمدد الحيز الزمني لأوقات العمل بالمصالح التي لها علاقة مباشرة مع المرتفقين أو تلك التي تشهد إقبالا متزايدا على خدماتها.

الفرع الثالث
تقديم الخدمات العمومية

المادة 27

يجب على المرافق العمومية **العمل على** تبسيط مساطرها وإجراءاتها الإدارية ورقمنتها، وفق النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل، لا سيما فيما يتعلق بتلقي طلبات المرتفقين ومعالجتها وتقديم الخدمات موضوع هذه الطلبات.

وتعتمد هذه المرافق على رمز تعريفي موحد خاص بكل مرتفق، يستعمل في جميع أنظمتها المعلوماتية، ويمكن من تيسير تبادل المعلومات بينها والرفع من جودة الخدمات التي تقدمها.

المادة 28

تعمل المرافق العمومية على تطوير الخدمات التي تقدمها لمرتفقيها، ولاسيما من خلال:

- دراسة وتحليل وضعية هذه الخدمات انطلاقا من العرض الذي توفره وحجم الطلب المعبر عنه؛
- تحديد حجم الخصاص على المستويين الكمي والكيفي؛
- توفير الخدمات وتوسيع وتنويع أساليب تقديمها، لاسيما باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المادة 29

تحرص المرافق العمومية على تقديم خدماتها على أساس معايير الجودة، وذلك من خلال:

-إعداد ونشر مواثيق للخدمات تتضمن التزامات المرافق العمومية بتقديم الخدمات وفق مؤشرات محددة؛
- اعتماد برامج عمل سنوية لتطوير جودة الخدمات؛

- القياس المنتظم لرضا المرتفقين حول أدائها، وإعداد تقارير سنوية عن حصيلة برامج تطوير الجودة ونتائج قياس رضا المرتفقين، ونشرها عبر جميع الوسائل المتاحة.

الفرع الرابع
معالجة التظلمات

المادة 30

تتلقى المرافق العمومية تظلمات المرتفقين وتقوم بمعالجتها وتتبعها، طبقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.

تعد المرافق العمومية تقريرا سنويا حول حصيلة معالجتها للتظلمات التي تلقتها.

تعمل هذه المرافق على استغلال نتائج معالجة التظلمات الواردة عليها، من أجل تحسين أدائها والرفع من جودة الخدمات التي تقدمها.

تنشر المرافق العمومية حصيلة معالجتها للتظلمات،وكذا التدابير التي تم اتخاذها أو التي تعتزم اتخاذها بجميع الوسائل المتاحة، وذلك خلال الربع الأول من السنة الموالية.

المادة 31

يمكن للمرافق العمومية أن تلجأ، في علاقتها مع المرتفقين، إلى مساع توفيقية لتجاوز الخلافات التي قد تنشأ بينهما.

الفرع الخامس
تنفيذ الأحكام القضائية

المادة 32

تنفذ المرافق العمومية دون تأخير الأحكام والقرارات والأوامر القضائية النهائية القابلة للتنفيذ الصادرة في مواجهتها.

الباب الخامس
القواعد المتعلقة بتخليق المرافق العمومية

المادة 33

يمارس موظفو وأعوان ومستخدمو المرافق العمومية مهامهم، طبقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل، وفق المبادئ والمعايير التالية:

- التحلي بروح المسؤولية والمبادرة؛

- الانضباط في العمل واحترام القانون والأنظمة الداخلية، ضمان الاستمرارية المرفق العمومي، وتجنب أي فعل من شأنه تأخير أو تعليق أو توقيف تقديم الخدمات؛

- الحياد والموضوعية والتجرد؛

- الامتناع عن طلب أو قبول أو تلقي، بشكل مباشر أو غير مباشر، هدايا أو هبات أو امتيازات كيفما كان نوعها كمقابل عن أداء واجباتهم المهنية أو الامتناع عن القيام بها؛

- عدم استغلال السلطة أو النفوذ.

المادة 34

تقوم المرافق العمومية بإعداد واعتماد مدونات أخلاقية وبرامج لتعزيز قيم النزاهة والوقاية من كل أشكال الفساد ومحاربتها، وكذا لترسيخ قيم التخليق والمواطنة في تدبير شؤونها، واتخاذ التدابير اللازمة لحسن تنفيذها وتقييم نتائجها، مع الحرص على التنسيق مع باقي الجهات المعنية لضمان فعالية هذه البرامج والتقائيتها.

الباب السادس
المرصد الوطني للمرافق العمومية

المادة 35

يحدث لدى السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة مرصد وطني للمرافق العمومية،يتولى مهمة رصد مستوى نجاعة أداء المرافق العمومية وجودة الخدمات المقدمة.

ولهذا الغرض، يضطلع المرصد بالمهام التالية:

- جمع المعطيات والمعلومات الكمية والنوعية المتعلقة بالمرافق العمومية؛
- إنجاز دراسات وأبحاث حول حكامة المرافق العمومية وجودة الخدمات المقدمة؛
- تقييم وقع الاستراتيجيات والمخططات والبرامج التي تم تنفيذها لتحسين أداء المرافق العمومية وقياس مدى رضا المرتفقين عن جودة الخدمات المقدمة؛
- اقتراح التدابير أو الإجراءات التي من شأنها تطوير أداء المرافق العمومية والرفع من جودة خدماتها.

يحدد تنظيم وتأليف آليات اشتغال هذا المرصد وكيفيات سيره بمرسوم.

الباب السابع
أحكام متفرقة

المادة 36

تسري أحكام هذا الميثاق على الهيئات المكلفة بمهام المرفق العام كما تم تعريفها في المادة 2 منه، في كل ما يتعلق بتدبيرها لهذا المرفق، وذلك دون الإخلال بالتشريع الجاري به العمل المتعلق بالتدبير المفوض للمرافق العمومية وبشروط هذا التدبير المنصوص عليها في العقود التي تبرم لهذا الغرض.

المادة 37

تطبق أحكام الفقرة الأخيرة المتعلقة بالنشر، بكل من المواد 6 و10و12 و15و30من هذا الميثاق، مع مراعاة الاستثناءات المقررة بموجب التشريع الجاري به العمل، والمتعلقة على الخصوص بحماية كل ما يتعلق بالدفاع الوطني وحماية أمن الدولة الداخلي والخارجي.

المادة 38

يحدد بنص تشريعي أو تنظيمي، حسب الحالة، كل إجراء لازم لتطبيق مقتضيات هذا الميثاق.