المملكة المغربية

البرلمان

مجلس المستشارين

تقـــرير

لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان

حـــول

مشروع قانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية

رئيس اللجنة
عبد السلام بلقشور

مقرر اللجنة
امبارك السباعي

الأمانة العامة
مديرية التشريع والمراقبة
قسم اللجان
مصلحة لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان

الـولاية التشريعية 2015 -2021
السنة التشريعية 2020-2021
دورة أبريل 2021

الفهرس

التقديم العام.....3

مناقشة المواد.....9

عرض السيد الوزير.....19

مشروع القانون كما أحيل على اللجنة وافقت عليه 29

الملحق:

أوراق إثبات الحضور.....40

التقديم العام

بسم الله الرحمان الرحيم

السيد الرئيس المحترم؛

السيدات والسادة الوزراء المحترمون؛

السيدات والسادة المستشارون المحترمون؛

يشرفني أن أعرض على المجلس الموقر التقرير الذي أعدته لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان، بمناسبة دراستها لمشروع قانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية.

تدارست اللجنة مشروع هذا القانون في اجتماعيها المنعقدين بتاريخ 16 يوليوز 2020 و10 يونيو 2021، وترأسها على التوالي السيد عبد اللطيف أبدوح الخليفة الأول لرئيس اللجنة، والسيد عبد السلام بلقشور رئيس اللجنة، وفي مستهل الاجتماع الأول تقدم السيد محمد بنعبد القادر وزير العدل نيابة عن السيد محمد بنشعبون وزير الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، بعرض مفصل أبرز من خلاله أن مشروع هذا القانون يندرج في إطار تنزيل التوجيهات الملكية السامية الداعية إلى الارتقاء بأداء وعمل المرافق الإدارية، وجعلها موجهة أساسا لخدمة المرتفقين، ويستمد مرجعيته من مقتضيات الدستور المتعلقة بالحكامة الجيدة، سيما الفصل 157 منه، كما يجسد أحد التزامات الحكومة المتضمنة في برنامجها المعتمد

في محوره الخاص بتعزيز قيم النزاهة والعمل على إصلاح الإدارة، وترسيخ الحكامة الجيدة.

واستعرض السيد الوزير جملة من النقاط المرتبطة بالوضعية الحالية للمرافق العمومية، والتي لا تمكن من الاستجابة بما يكفي للتطلعات والحاجيات المتنامية في هذا المجال، وأبرز بهذا الخصوص المنهجية المعتمدة لإعداد مشروع القانون، القائمة على الغاية التي أحدثت لأجلها المرافق العمومية، والمتمثلة أساسا في تمكين المرتفقين من حقوقهم الأساسية التي يكفلها دستور المملكة، عبر تسطير مجموعة من الأهداف المستجيبة لهذه الحقوق، مع العمل على الملاءمة المستمرة لتنظيم المرافق العمومية، وتأهيل منظومة تدبيرها، وتجويد خدماتها، مبينا الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها من خلال تأطير عمل هذه المرافق، وكذا المراحل المميزة لمسار إعداد هذا المشروع، والمحطات التي مر منها.

وفي ختام عرضه استعرض السيد الوزير أهم مضامين هذا المشروع القانون الذي جاء في 7 أبواب و8 فروع و38 مادة.

السيد الرئيس المحترم؛

السيدات والسادة الوزراء المحترمون؛

السيدات والسادة المستشارون المحترمون؛

أدلى السيدات والسادة المستشارون خلال المناقشة العامة بجملة من المداخلات البناءة، الدالة في عمقها على أهمية مشروع قانون بمثابة ميثاق

المرافق العمومية، والذي يأتي انسجاما مع روح الدستور، وتنفيذا للتوجيهات الملكية السامية، مما يهدف إلى الارتقاء بأداء ونجاعة المرافق العمومية، من خلال ترسيخ مبادئ الحكامة الجيدة، وتحقيق الموازنة بين سير وتدبير المرافق العمومية، والاستجابة الملحة لحاجيات وتطلعات المرتفقين.

وفي هذا الصدد، أشادت المداخلات بالتراكمات والمسار الإيجابي الذي قطعته بلادنا في مجال إعادة الاعتبار للمرفق العمومي في علاقته بالمرتفقين، وترسيخ قواعد الحكامة الجيدة في منظومة تسيير الإدارات العمومية، وتم التأكيد على أن ميثاق المرافق العمومية بحكم راهنيته يشكل أرضية صلبة وقيمة مضافة في تعميق مسار الإصلاح، لاسيما أنه يؤسس لمبادئ مرجعية في مجال التدبير الإداري الحديث، ويقدم أجوبة خلاقة لمجموعة من الاشكالات التي يعرفها هذا القطاع على جميع المستويات.

وفي سياق آخر، استفسر أحد المتدخلين عن سبب استثناء المرافق العمومية ذات الطبيعة التجارية أو الصناعية من الخضوع لأحكام الميثاق، بحكم ما تعرفه من إشكالات على مستوى تدبير الموارد البشرية وربط المسؤولية بالمحاسبة، كما تم الاستفسار أيضا عن الجدوى من إحداث المرصد الوطني للمرافق العمومية لرصد مستوى نجاعة وأداء المرافق العمومية وجودة الخدمات، في ظل وجود هيئات ومؤسسات تعنى بمجال المرافق العمومية.

موازاة مع ذلك، وقفت المداخلات على بعض الإشكالات التي تعرفها العلاقة القائمة بين المرفق والمرتفقين من ناحية تقديم الخدمات، خصوصا الخدمات الصحية والمشاكل التي يعيشها العاملين بها ، ودعا المتدخلون في هذا الإطار إلى

البحث عن إجراءات وتدابير فعالة مصاحبة لتنزيل مضامين الميثاق بغية توعية وإيصال جوهره إلى جميع المخاطبين به، ومن جانب آخر، دعت إحدى المداخلات إلى ضرورة الإسراع باستصدار النصوص التنظيمية المنصوص عليها في مشروع هذا القانون، ضمانا لحسن تنزيله وفق الفلسفة التي يبتغيها المشرع البرلماني.

السيد الرئيس المحترم؛

السيدات والسادة الوزراء المحترمون؛

السيدات والسادة المستشارون المحترمون؛

عبر السيد الوزير في مستهل جوابه عن إشادته القوية بالمداخلات القيمة للسيدات والسادة المستشارين، الدالة في عمقها على انخراطهم الفعلي والجاد في مسلسل إصلاح الإدارة والمرفق العام، وتقريب الإدارة من المواطنين.

وأكد أن هذا المشروع يستمد مرجعيته من الفصل 157 من الدستور، ويشكل مرجعا وطنيا يؤطر مبادئ وقواعد الحكامة الجيدة الواردة في الوثيقة الدستورية، والمتمثلة في المساواة، والإنصاف في تغطية التراب الوطني، والاستمرارية في أداء الخدمات والملاءمة، واحترام القانون، والجودة، والشفافية، وربط المسؤولية بالمحاسبة، والنزاهة، والانفتاح، ومن ثم فهذا المشروع يجد مبتغاه في الرغبة في تجاوز الوضعية الراهنة للمرافق العمومية، سواء من حيث أنماط وطرق تنظيمها أو من حيث تدبير مواردها، وذلك من أجل الترسيخ الصلب لأسس التدبير الحديث في منظومتنا الإدارية المرفقية.

وفي الختام، وعند عرض مواد ومشروع قانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية برمته للتصويت، وافقت عليه اللجنة بالإجماع.

مقرر اللجنة
امبارك السباعي

مناقشة المواد

الباب الأول: أحكام عامة
(المواد من 1 إلى 3)

تقديم:

حددت هذه المواد مرجعية ومضمون الميثاق، ونطاق تطبيقه الذي يشمل الإدارات العمومية، والجهات والجماعات الترابية الأخرى، والأجهزة العمومية. كما عرف بمدلول بعض المصطلحات القانونية الواردة في هذا الميثاق، كالمرافق العمومية، والمرفق العام، والخدمة العمومية، والمرتفق.

المناقشة:

بدون مناقشة

الباب الثاني: أهداف قواعد الحكامة الجيدة ومبادئها
(المواد 4 و5)

تقديم:

حدد هذا الباب من جهة أهداف قواعد الحكامة الجيدة ممثلة في:

- تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمرافق العمومية؛
- تطوير منظومة تنظيم المرافق العمومية؛
- 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؛
- إعمال مبدأ الشفافية.

ومن جهة أخرى، يشير هذا الباب أيضا إلى مبادئ الحكامة الجيدة، في مقدمتها احترام المرافق العمومية للقانون في كل أنشطتها، والمساواة بين المرتفقين، والإنصاف في تغطية التراب الوطني، والاستمرارية في أداء الخدمات، والملاءمة adaptabilité/mutabilité، والجودة، والشفافية، وربط المسؤولية بالمحاسبة، والنزاهة، والانفتاح.

المناقشة:

نوه السادة المستشارون بالأهداف والمبادئ التي جاء بها مشروع هذا القانون، والرامية إلى عصرنة الإدارة وتحقيق قواعد الحكامة الجيدة المتعلقة بالمرافق العمومية، بشكل يتقاطع مع الجهود المبذولة على مستوى إصلاح وتحديث الإدارة العمومية، وتجويد خدماتها لكي تستجيب لتطلعات واحتياجات المرتفقين.

الجواب:

أوضح السيد الوزير أن هذا الميثاق يشكل إطارا عاما يؤسس لقواعد التدبير الأمثل والأنجع للمرافق العمومية، لاسيما فيما يتعلق بالعلاقة المتعين قيامها بين المرفق والمرتفق، مذكرا في هذا الصدد بمقتضيات القانون رقم

55.19 المتعلق بتبسيط المساطر الإدارية، وبمشروع القانون المتعلق بالإدارة الإلكترونية قيد الإعداد.

الباب الثالث: القواعد المتعلقة بنجاعة وفعالية المر افق (المواد من 6 إلى22)

تـقـديـم:

الفرع الأول : التنظيم والتدبير، من خلال وضع برامج عمل متعددة السنوات تأخذ بعين الاعتبار السياسات العمومية أو القطاعية، والخصوصيات الترابية والعدالة المجالية وحاجيات المرتفقين ومقاربة النوع وكذا متطلبات التنمية المستدامة، وملاءمة مهام هذه المرافق مع الأهداف العامة التي وجدت من أجلها، والارتكاز عليها كقاعدة لتصميم هياكلها التنظيمية الداخلية، مع الاعتماد على مبدأي التفريع واللاتمركز الإداري، وكذا تعزيز التقائية برامجها وتعاضد وسائلها، وتقديم خدمات مندمجة، والعمل على تفعيل آليات الشراكة مع القطاع الخاص وجمعيات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية.

الفرع الثاني: تدبير الموارد البشرية، من خلال اعتماد أساليب وأنماط حديثة لتدبيرها وتأهيلها، وتقييم أدائها بناء على الأهداف والمهام المحددة لها، والعمل على إعداد أطر قيادية كفأة، بإحداث مشاتل للكفاءات واعتماد برامج مناسبة لتعهدها.

الفرع الثالث: تدبير الوسائل العامة، من خلال ترشيد استعمال مواردها وحسن تدبير ممتلكاتها، أو تلك الموضوعة تحت تصرفها، والتقيد بمبادئ

وقواعد الحكامة الجيدة في إبرام الطلبيات العمومية وتدبيرها، وتنظيم الأرشيف الخاص بها وحفظه، وكذا وضع مخططات استباقية للوقاية من الأزمات والوقائع الكارثية أو ذات الطابع التكنولوجي وإدارتها.

المناقشة:

تساءل أحد السادة المستشارين حول ما إذا كانت مضامين مشروع هذا القانون تنسجم مع تصورات وتوجهات النموذج التنموي الجديد في مجال إصلاح المرافق العمومية.

الجواب:

أشار السيد الوزير إلى أن أهداف وقواعد الحكامة الجيدة أخذت حيزا مهما ضمن فصول الدستور، كما أن التقرير الصادر عن لجنة النموذج التنموي يتضمن جملة من التدابير والتوصيات الداعمة لهذا المبتغى الإستراتيجي.

وفي هذا الإطار، صرح أنه تم إعداد دراسة لما يناهز 3500 مسطرة إدارية معتمدة في الإدارات والمؤسسات العمومية، ونتج عن ذلك حذف 699 مسطرة إدارية من بين هذه المساطر بسبب غياب السند القانوني لأجرأتها، فيما تم توجيه طلب إلى الإدارات المعنية قصد مراجعة نسبة مهمة منها، وأفاد أنه لا يمكن لأي إدارة اعتماد مساطر غير منصوص عليها في البوابة الإلكترونية أو لا تتوافق مع مقتضيات تبسيط المساطر الإدارية، وبالتالي فمن شأن المصادقة على هذا الميثاق المساهمة في تعزيز ثقة المرتفقين بالإدارة.

الباب الرابع: القواعد المنظمة لعلاقة المرافق العمومية بالمرتفقين (المواد من 23 إلى 32)

تقديم:

الفرع الأول: الانفتاح والتواصل: عبر تمكين المرتفقين من الحق في الحصول على المعلومات التي بحوزة المرافق العمومية، والتعريف المنتظم ببرامجها وأنشطتها وبالمهام التي تقوم بها عبر مختلف وسائل التواصل المتاحة.

الفرع الثاني: استقبال المرتفقين: من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان جودة وحسن استقبال المرتفقين، وتيسير ولوج الأشخاص والفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة للمرافق العمومية، والسهر على ضمان استمرارية تقديم خدماتها عبر اعتماد نظام للمداومة.

الفرع الثالث: تقديم الخدمات العمومية: من خلال تحسين الخدمات المقدمة، عبر العمل تبسيط الإجراءات والمساطر الإدارية ورقمنتها، والعمل على تطوير هذه الخدمات والرفع من جودتها، والاهتمام بتظلمات المرتفقين واللجوء إلى المساعي التوفيقية لحل الخلافات التي قد تقع بينهما.

الفرع الرابع: معالجة التظلمات: من خلال الاهتمام بتظلمات المرتفقين واللجوء إلى المساعي التوفيقية لحل الخلافات التي قد تقع بينهما.

الفرع الخامس: تنفيذ الأحكام القضائية: من خلال إلزام المرافق العمومية بتنفيذ الأحكام والقرارات والأوامر القضائية النهائية القابلة للتنفيذ الصادرة في مواجهتها.

المناقشة:

بدون مناقشة

الباب الخامس: القواعد المتعلقة بتخليق المر افق العمومية (المواد 33 و34)

تقديم:

نص هذا الباب على قواعد السلوك التي يتعين على الموارد البشرية للمرافق العمومية احترامها، وعلى وضع برامج لتعزيز قيم النزاهة والوقاية من كل أشكال الفساد ومحاربتها، وترسيخ قيم التخليق في تدبير شؤون هذه المرافق.

يمارس موظفو وأعوان ومستخدمو المرافق العمومية مهامهم وفق المبادئ التالية :

- التحلي بروح المسؤولية والمبادرة؛
- الانضباط في العمل واحترام القانون والأنظمة الداخلية؛
- 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.

المناقشة:

أكد أحد السادة المستشارين أن إصلاح المرافق العمومية يتطلب الاهتمام بتخليق الإدارة، وتحسين ولوج المرتفق إليها، بجعل مختلف العاملين بالإدارات ملتزمين بتطبيق مساطر ومبادئ الحكامة الجيدة في علاقتهم بالمرتفقين.

الجواب:

أكد السيد الوزير أن تخليق المرافق العمومية يشكل هدفا مرجعيا وخيارا إستراتيجيا، تتشارك في بلورته ومتابعة ترسيخه عديد من المؤسسات والهيئات، كما هو الشأن بالنسبة للهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومحاربتها.

وبخصوص حسن استقبال المرتفقين، أشار إلى ضرورة وضع مراسيم أو مناشير لوضع الطريقة الأمثل للاستقبال، على غرار ما هو سائد في القطاع الخاص.

الباب السادس: المرصد الوطني للمر افق العمومية (المادة 35)

تقديم :

نص هذا الباب على إحداث المرصد الوطني للمرافق العمومية، يتولى مهمة رصد مستوى فعالية أداء المرافق العمومية ونجاعتها، وتقييم

المخططات والبرامج التي تم تنفيذها، وكذا اقتراح التدابير والإجراءات التي من شأنها تطوير أداء هذه المرافق والرفع من جودة الخدمات التي تقدمها.

يحدث هذا المرصد لدى السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة ولهذا الغرض، يضطلع 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.

وسيحدد تنظيم وتأليف آليات اشتغال هذا المرصد وكيفيات سيره بمرسوم.

المناقشة :

بدون مناقشة

الباب السابع: أحكام متفرقة
(المواد من 36 إلى38)

تقديم :

تتعلق هذه الأحكام بإخضاع الهيئات المكلفة بمهام المرفق العام لأحكام هذا الميثاق، مع مراعاة خصوصية بعض المرافق كما هو الشأن بالنسبة للاستثناءات المتعلقة بالدفاع الوطني وحماية أمن الدولة الداخلي والخارجي، بخصوص نشر برامج العمل والتقارير التقييمية لها، وكذا نتائج حصيلة المسؤولية المنصوص عليها في المواد 6 و10 و12 و15 و30 من هذا الميثاق. كما ينص هذا الباب على إمكانية اتخاذ كل إجراء لازم لتطبيق مقتضيات الميثاق بموجب نصوص تشريعية أو تنظيمية.

المناقشة:

بدون مناقشة.

عرض السيد الوزير

المملكة المغربية

وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة

قطاع إصلاح الإدارة

عرض السيد الوزير
أمام لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان
بمجلس المستشارين
حول مشروع قانون رقم 54.19
بمثابة ميثاق المرافق العمومية

الرباط، 16 يوليوز 2020

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على مولانا رسول الله وآله وصحبه

السيد رئيس لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان المحترم،

حضرات السيدات والسادة المستشارين المحترمين،

بداية، اسمحوا لي أن أعبر لكم عن سعادتي واعتزازي الصادقين لتجديد اللقاء بالسيدات والسادة المستشارين لتقديم الخطوط العريضة لمشروع القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية الذي أعدته وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، والذي تمت المصادقة عليه من طرف مجلس النواب بتاريخ 11 فبراير 2020.

يندرج مشروع القانون بمثابة ميثاق المرافق العمومية، ضمن الجهود المتواصلة لتنزيل مقتضيات دستور 2011 المتعلقة بمبادئ الحكامة العامة والقواعد المؤطرة للتدبير العمومي ولاسيما الفصل 157 منه، الذي ينص على أنه: "يحدد ميثاق للمرافق العمومية قواعد الحكامة الجيدة المتعلقة بتسيير الإدارات العمومية والجهات والجماعات الترابية الأخرى والأجهزة العمومية".

كما يأتي استرشادا بالتوجيهات الملكية السامية الداعية إلى الارتقاء بعمل وأداء المرافق الإدارية وجعلها موجهة أساسا لخدمة المرتفقين، ولاسيما الرسالة الملكية الموجهة إلى المشاركين في المنتدى الوطني للوظيفة العمومية العليا، المنعقد بالصخيرات بتاريخ 27 فبراير 2018، التي دعا جلالته من خلالها: "...للتسريع بإخراج ميثاق المرافق العمومية، الذي ينص عليه الدستور، وإعطائه صبغة إلزامية، تجعل منه مرجعا رئيسيا للحكامة الجيدة، في تسيير وتدبير الإدارات العمومية، والجماعات الترابية والأجهزة العمومية... وأن يجسد بكيفية صريحة وقوية، مفهومنا الجديد للسلطة، الذي يشمل مختلف فئات ودرجات الإدارات والمرافق العمومية، دون استثناء، وعلى رأسها منظومة الوظيفة العمومية العليا."

كما يمثل أحد المشاريع الأساسية التي تم إعدادها تماشيا مع البرنامج الحكومي الذي أفرد محورا خاصا بتعزيز قيم النزاهة والعمل على إصلاح الإدارة وترسيخ الحكامة الجيدة.

السيد الرئيس،

حضرات السيدات والسادة المستشارين،

فكما تعلمون، وكما أشارت العديد من التقارير الصادرة عن بعض المؤسسات الوطنية للحكامة وكذا التقارير الدولية، بالإضافة إلى التشخيصات التي تضمنتها الخطابات الملكية المتتالية، فإن الوضعية الراهنة للمرافق العمومية سواء من حيث أنماط وطرق تنظيمها أو من حيث تدبير مواردها تعتريها العديد من مظاهر المحدودية والقصور يجعل هذه المرافق لا تستجيب بما يكفي للتطلعات والحاجيات المتنامية التي يعرفها محيطها، ويجعل منها مصدرا للتوتر وضعف الثقة التي تطبع علاقاتها مع مرتفقيها.

ولعل أهم ما يمكن استخلاصه من هذا الوضع هو ما يلي :

- ضعف المهنية في تقديم الخدمات لعدم احتكامها لمنظومة تؤطر علاقة المرافق العمومية بالمرتفق منذ ولوجه لهذه المرافق إلى حين حصوله على الخدمة المطلوبة؛
- تفاوت مستوى جودة الخدمات المقدمة للمرتفق حسب كل صنف من أصناف المرافق العمومية؛
- قصور المنظومة الحالية في تفعيل مبدأ ربط المسؤولية بالمحاسبة وتفعيل مختلف التوصيات الصادرة عن مؤسسات الحكامة؛
- تعدد أصناف المرافق العمومية التي تسدي الخدمات العمومية؛
- وجود نصوص قانونية وتنظيمية تفتقد لنسق منسجم وتراتبي؛
- اختلاف المنظومة التشريعية والتنظيمية المؤطرة لكل صنف من هذه المرافق.

في هذا السياق، جاء مشروع الميثاق استمرارا للجهود الرامية إلى الارتقاء بأداء ونجاعة المرفق العمومي، من خلال ترسيخ واعتماد مبادئ وقواعد الحكامة الجيدة لتمكين المرتفق من الاستفادة من خدمات عمومية تستجيب لحاجياته وتطلعاته المتنامية، وكذا تأهيل منظومة سير وتدبير المرفق العمومي وجعل مختلف مكوناته من مسؤولين وأطر وأعوان ملتزمين بهذه المبادئ والقواعد سواء أثناء أداء مهامهم الإدارية أو في علاقتهم بالمرتفقين.

ومن هذا المنطلق، فإن أهم ما يميز مشروع هذا الميثاق كونه :

- يعتبر تنزيلا إجرائيا لمقتضيات الدستور في مجال الحكامة الجيدة؛
- يمثل إطارا مرجعيا موحدا يستوعب أسس النهوض بحكامة المرافق العمومية؛
- يُخضع جميع المرافق العمومية المعنية بتقديم الخدمات العمومية لمبادئ وقواعد الحكامة الجيدة؛
- يحدد الآليات الضرورية لإنجاح مهام المرافق العمومية؛
- يستلهم قواعده من أحسن الممارسات الوطنية والدولية.

أما بخصوص المنهجية التي تم اعتمادها في إعداد هذا الميثاق، فتنطلق من الغاية التي من أجلها أحدثت المرافق العمومية، وهي تمكين المرتفقين من حقوقهم الأساسية التي يكفلها لهم دستور المملكة، من خلال وضع أهداف تستجيب لهذه الحقوق، وكذا العمل على الملاءمة المستمرة لتنظيم المرافق العمومية وتأهيل منظومة تدبيرها وتجويد خدماتها.

السيد الرئيس،

حضرات السيدات والسادة المستشارين،

لقد عرف مسار إعداد مشروع القانون محطات ومراحل متعددة، كان القاسم المشترك بينها القناعة الراسخة بضرورة إشراك مختلف المعنيين والتشاور معهم،

فضلا عن الحرص على إغناء هذا المسار الإعدادي بالانفتاح على التجارب الدولية المختلفة ذات الصلة والاستفادة من أفضل التجارب وأكثرها نجاحا.

وعلى هذا الأساس، فقد مرت عملية إعداد هذا المشروع بالمراحل التالية :

- تنظيم عدة ورشات مع خبراء دوليين، تم خلالها الاطلاع على مجموعة من التجارب الدولية ذات الصلة بمشروع الميثاق؛
- إعداد كتاب أبيض حول المرفق العام كأرضية لإعداد ميثاق المرافق العمومية، يتضمن التشخيص والأهداف وكذا الإجراءات ذات الأولوية؛
- إعداد مشروع قانون-إطار بمثابة ميثاق المرافق العمومية، على ضوء هذا الكتاب الأبيض، وتقاسم مضامينه مع القطاعات الوزارية، والهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومحاربتها، ومؤسسة وسيط المملكة؛
- القيام بدراسة مقارنة لعدد من التجارب الدولية في هذا المجال في إطار برنامج حكامة، وكذا دراسة وتحليل المنظومة القانونية الوطنية ذات الصلة. وقد تم الاستئناس بمخرجات هذه الدراسة في إعداد صيغة محينة لمشروع الميثاق؛
- توسيع التشاور والتواصل بشأن المشروع مع كل من الاتحاد العام لمقاولات المغرب والمجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، وإشراك المجلس الوطني لحقوق الإنسان وممثلي مختلف القطاعات الوزارية، عن طريق التنظيم المشترك ليوم دراسي بتاريخ 4 يوليوز 2018، حول "المرفق العام وحقوق المرتفقين"؛
- إعداد صيغة جديدة لمشروع ميثاق المرافق العمومية في شكل قانون، والمصادقة عليه في المجلس الحكومي المنعقد في 4 يوليوز 2019، مع الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات المثارة بشأنه؛

- إيداع مشروع القانون تحت رقم 54.19 في صيغته النهائية بتاريخ 30 غشت 2019 بمكتب مجلس النواب، والذي أحاله على لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان بمجلس النواب بتاريخ 5 شتنبر 2019؛
- تقديم مشروع القانون أمام لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان بمجلس النواب بتاريخ 03 دجنبر2019، ومناقشته خلال شهري يناير وفبراير من سنة 2020؛
- مصادقة مجلس النواب بالإجماع على مشروع القانون خلال الجلسة العمومية المنعقدة بتاريخ 11 فبراير 2020، وإحالته على لجنتكم الموقرة.

السيد الرئيس،

حضرات السيدات والسادة المستشارين،

لقد جاء مشروع القانون في سبعة (7) أبواب و8 فروع اندرجت تحتها 38 مادة، وتتمثل هذه الأبواب في ما يلي :

- الباب الأول المتعلق بالأحكام العامة، عرف بمدلول بعض المصطلحات القانونية الواردة في مشروع هذا القانون، كالمرافق العمومية، والخدمة العمومية، والمرتفق. كما حدد نطاق تطبيق هذا القانون.
- الباب الثاني يتضمن أهداف قواعد الحكامة الجيدة ومبادئها، حيث حدد من جهة أهداف قواعد الحكامة الجيدة ممثلة في :

- تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمرافق العمومية، 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.

ومن جهة أخرى، يشير هذا الباب أيضا إلى مبادئ الحكامة الجيدة، في مقدمتها احترام المرافق العمومية للقانون في كل أنشطتها، والمساواة بين المرتفقين، والإنصاف في تغطية التراب الوطني، والاستمرارية في أداء الخدمات، والملاءمة، والجودة، والشفافية، وربط المسؤولية بالمحاسبة، والنزاهة، والانفتاح.

- أما الباب الثالث فيحدد القواعد الكفيلة بتعزيز نجاعة وفعالية المرافق العمومية على مستوى التنظيم والتدبير، من خلال وضع برامج عمل متعددة السنوات تأخذ بعين الاعتبار حاجيات المرتفقين والخصوصيات الترابية وكذا متطلبات التنمية المستدامة وتعزيز التقائية برامجها وتعاضد وسائلها وتقديم خدمات مندمجة، وتحديد مهام هذه المرافق في ضوء الأهداف العامة التي وجدت من أجلها، والارتكاز عليها كقاعدة لتصميم هياكلها التنظيمية الداخلية مع الاعتماد على مبدأي التفريع واللاتمركز الإداري، وكذا العمل على تفعيل آلية الشراكة مع القطاع الخاص وجمعيات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية ومؤسسات ومعاهد التكوين والبحث العلمي، وتحسين نجاعة تدبير مواردها البشرية والمادية وربط المسؤولية بالمحاسبة؛
- وفيما يخص الباب الرابع فيتضمن القواعد المنظمة لعلاقة المرافق العمومية بالمرتفقين، من خلال تعزيز الانفتاح عليهم والتواصل معهم، وتحسين ظروف استقبالهم، إلى جانب قواعد تؤطر تحسين الخدمات التي تقدمها هذه

المرافق، وتهم على الخصوص تبسيط الإجراءات والمساطر الإدارية ورقمنتها، واعتماد رمز تعريفي موحد خاص بكل مرتفق، والعمل على تطوير خدماتها والرفع من جودتها، والاهتمام بتظلمات المرتفقين واللجوء إلى المساعي التوفيقية لحل الخلافات التي قد تقع بينهما؛

- وخُصِّصَ الباب الخامس للقواعد المتعلقة بتخليق المرافق العمومية، من خلال التنصيص على قواعد السلوك التي يتعين على الموارد البشرية للمرافق العمومية احترامها، وعلى اعتماد مدونات أخلاقية ووضع برامج لتعزيز قيم النزاهة والوقاية من كل أشكال الفساد ومحاربتها، وكذا ترسيخ قيم التخليق في تدبير شؤون هذه المرافق؛
- أما الباب السادس فيتعلق بإحداث مرصد وطني للمرافق العمومية، يتولى مهمة رصد مستوى نجاعة أداء المرافق العمومية وجودة الخدمات المقدمة، وتقييم وقع الاستراتيجيات والمخططات والبرامج التي تم تنفيذها وقياس مدى رضا المرتفقين عن جودة الخدمات المقدمة، وكذا اقتراح التدابير والإجراءات التي من شأنها تطوير أداء هذه المرافق والرفع من جودة الخدمات التي تقدمها.
- ويضع الباب السابع والأخير أحكاما متفرقة تتعلق بإخضاع الهيئات المكلفة بمهام المرفق العام لأحكام هذا الميثاق، مع مراعاة خصوصية بعض المرافق. كما يحيل مشروع القانون على اتخاذ كل إجراء لازم لتطبيق مقتضيات الميثاق بموجب نصوص تشريعية أو تنظيمية.

تلكم، السيد الرئيس، حضرات السيدات والسادة المستشارين المحترمين، هي أهم مضامين مشروع القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية المعروض على أنظاركم قصد الدراسة والمصادقة، مجددا التأكيد على أهمية إصدار هذا الميثاق، والتسريع بالتنزيل السليم لمقتضياته طبقا للتوجيهات الملكية السامية بخصوص مشروع قانون المالية المعدل بمناسبة انعقاد المجلس الوزاري الأخير بتاريخ 6 يوليوز 2020. وكلنا ثقة في كون مساهمة أعضاء اللجنة الموقرة ستعمل على إغناء

مضامين هذا المشروع وتجويد محتوياته، مما من شأنه أن يوفر دفعة قوية لتأهيل المرافق العمومية وجعلها في مستوى التحديات التي يتعين مواجهتها.

وفقنا الله لما فيه خير ومصلحة بلدنا العزيز، تحت القيادة الرشيدة لصاحب الجلالة الملك محمد السادس دام له النصر والتأييد.

والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

مشروع القانون كما أحيل على اللجنة ووافقت عليه

المملكة المغربية
البرلمان
مجلس النواب

مشروع قانون رقم 54.19
بمثابة ميثاق المرافق العمومية.

(كما وافق عليه مجلس النواب في 11 فبراير 2020)

نسخة مطابقة لأصل النص
كما وافق عليه مجلس النواب
رئيس المجلس

مشروع قانون رقم 54.19
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

نسخة مطابقة لأصل النص كما وافق عليه مجلس النواب

1

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 المستمر لتنظيم 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 و اقتراحاتهم 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 المو اقع 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، **لا سيما 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 في ما 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**، ضمانا لاستمرارية 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 و**10**و12 و**15** و**30** من 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.

نسخة مطابقة لأصل النص
كما وافق عليه مجلس النواب

الملحق:

أوراق إثبات الحضور

ROYAUME DU MAROC
PARLEMENT
CHAMBRE DES CONSEILLERS
LA COMMISSION DE LA JUSTICE, DE LA LÉGISLATION ET DROITS DE L'HOMME

المملكة المغربية
البرلمان
مجلس المستشارين
لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان

ورقة إثبات حضور السيدات والسادة المستشارين

موضوع الاجتماع: دراسة مشروع قانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية.

تاريخ انعقاد الاجتماع: الخميس 16 يوليوز 2020 على الساعة العاشرة صباحا .

الولاية التشريعية : 2015 -2021

السنة التشريعية : 2019-2020

دورة : اكتوبر 2019

اجتماع رقم : 15

الساعة : من ... إلى ...

عدد الحاضرين في اللجنة : 6

عدد الحاضرين من أعضاء اللجنة : 5

عدد المعتذرين : ...

عدد المتغيبين : 11

نسبة الحضور بالنسبة لأعضاء اللجنة : 27,27

المدة الزمنية : ...

السيدات والسادة المستشارون أعضاء مكتب اللجنة

المهمة	الاسم	الفريق أو المجموعة البرلمانية	التوقيع
رئيس اللجنة	السيد عبد السلام بلقشور	فريق الأصالة والمعاصرة	
الخليفة الأول	السيد عبد اللطيف أبدوح	الفريق الاستقلالي للوحدة والتعادلية	
الخليفة الثاني	السيد الحسين العبادي	فريق العدالة والتنمية	
الخليفة الثالث	السيد محمد حيتوم	فريق الاتحاد المغربي للشغل	
الخليفة الرابع	السيد لحسن أدعي	فريق التجمع الوطني للأحرار	
الخليفة الخامس	السيد عبد الإله حفظي	فريق الاتحاد العام لمقاولات المغرب	
الخليفة السادس	السيد أحمد الإدريسي	فريق الأصالة والمعاصرة	
الأمينة	السيدة رجاء الطاهري البقالي	الفريق الاشتراكي	
مساعدة الأمينة	السيدة ثريا لحرش	مجموعة الكونفدرالية الديمقراطية للشغل	
المقرر	السيد امبارك السباعي	الفريق الحركي	
مساعد المقرر	السيد العمراني العابد	الفريق الدستوري الديمقراطي الاجتماعي	

ROYAUME DU MAROC
PARLEMENT
CHAMBRE DES CONSEILLERS
LA COMMISSION DE LA JUSTICE, DE LA LÉGISLATION ET DROITS DE L'HOMME

المملكة المغربية
البرلمان
مجلس المستشارين
لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان

ورقة إثبات حضور السيدات والسادة المستشارين

موضوع الاجتماع: دراسة مشروع قانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية.

تاريخ انعقاد الاجتماع: الخميس 16 يوليوز 2020 على الساعة العاشرة صباحا .

السيدات والسادة المستشارون أعضاء اللجنة

الاسم	الفريق أو المجموعة البرلمانية	التوقيع
السيد العربي لمحرشي	فريق الأصالة والمعاصرة	
السيد الحسن بلمقدم	" " " "	
السيد سيدي محمد ولد الرشيد	الفريق الاستقلالي للوحدة والتعادلية	
السيد عزيز مكنيف	" " " "	
السيد نبيل شيخي	فريق العدالة والتنمية	
السيدة كريمة أفيلال	" " " "	
السيد حميد كوسكوس	الفريق الحركي	

ROYAUME DU MAROC
PARLEMENT
CHAMBRE DES CONSEILLERS
LA COMMISSION DE LA JUSTICE, DE LA LÉGISLATION ET DROITS DE L'HOMME

المملكة المغربية
البرلمان
مجلس المستشارين
لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان

ورقة إثبات حضور السيدات والسادة المستشارين

موضوع الاجتماع: دراسة مشروع قانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية.

تاريخ انعقاد الاجتماع: الخميس 16 يوليوز 2020 على الساعة العاشرة صباحا .

السيدات والسادة المستشارون غير أعضاء اللجنة

الاسم	الفريق أو المجموعة البرلمانية	التوقيع
عبد الحميد فاتحي	الفريق الاشتراكي	

ROYAUME DU MAROC
PARLEMENT
CHAMBRE DES CONSEILLERS
LA COMMISSION DE LA JUSTICE, DE LA LÉGISLATION ET DROITS DE L'HOMME

المملكة المغربية
البرلمان
مجلس المستشارين
لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان

ورقة إثبات حضور السيدات والسادة المستشارين

موضوع الاجتماع: مواصلة دراسة مشروع القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية.

تاريخ انعقاد الاجتماع: الخميس 10 يونيو 2021 على الساعة الثالثة والنصف بعد الزوال.

الولاية التشريعية : 2015 -2021
السنة التشريعية : 2020-2021
دورة : أبريل 2021
اجتماع رقم : 36
الساعة : من 16h45 إلى 18h00

عدد الحاضرين في اللجنة : 3
عدد الحاضرين من أعضاء اللجنة : 3
عدد المعتذرين : 3
عدد المتغيبين : 12
نسبة الحضور بالنسبة لأعضاء اللجنة : 17%
المدة الزمنية : 2h

السيدات والسادة المستشارون أعضاء مكتب اللجنة

المهمة	الاسم	الفريق أو المجموعة البرلمانية	التوقيع
رئيس اللجنة	السيد عبد السلام بلقشور	فريق الأصالة والمعاصرة	
الخليفة الأول	السيد عبد اللطيف أبدوح	الفريق الاستقلالي للوحدة والتعادلية	
الخليفة الثاني	السيد الحسين العبادي	فريق العدالة والتنمية	
الخليفة الثالث	السيد محمد حيتوم	فريق الاتحاد المغربي للشغل	بعذر
الخليفة الرابع	السيد لحسن أدعي	فريق التجمع الوطني للأحرار	بعذر
الخليفة الخامس	السيد عبد الإله حفظي	فريق الاتحاد العام لمقاولات المغرب	
الخليفة السادس	السيد أحمد الإدريسي	فريق الأصالة والمعاصرة	
الأمينة	السيدة رجاء الطاهري البقالي	الفريق الاشتراكي	
مساعدة الأمينة	السيدة ثريا لحرش	مجموعة الكونفدرالية الديمقراطية للشغل	بعذر
المقرر	السيد امبارك السباعي	الفريق الحركي	
مساعد المقرر	السيد العمراني العابد	الفريق الدستوري الديمقراطي الاجتماعي	

ROYAUME DU MAROC
PARLEMENT
CHAMBRE DES CONSEILLERS
LA COMMISSION DE LA JUSTICE, DE LA LÉGISLATION ET DROITS DE L'HOMME

المملكة المغربية
البرلمان
مجلس المستشارين
لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان

ورقة إثبات حضور السيدات والسادة المستشارين

موضوع الاجتماع: مواصلة دراسة مشروع القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية.

تاريخ انعقاد الاجتماع: الخميس 10 يونيو 2021 على الساعة الثالثة والنصف بعد الزوال.

السيدات والسادة المستشارون أعضاء اللجنة

الاسم	الفريق أو المجموعة البرلمانية	التوقيع
السيد العربي لمحرشي	فريق الأصالة والمعاصرة	
السيد الحسن بلمقدم	" " " "	
السيد سيدي محمد ولد الرشيد	الفريق الاستقلالي للوحدة والتعادلية	
السيد عزيز مكنيف	" " " "	
السيد نبيل شيخي	فريق العدالة والتنمية	
السيدة كريمة أفيلال	" " " "	
السيد حميد كوسكوس	الفريق الحركي	