

تبسيط المساطر الإدارية كمدخل لإصلاح الإدارة المغربية

Simplifying Administrative Procedures as an Approach to Reforming

The Moroccan Administration

Zineb Bellati _ زينب بلاتي

أستاذة باحثة بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية سلا

Professor at the Faculty of Legal, Economic and Social Sciences, SALE

ملخص

إن بناء دولة الحق والقانون ومواكبة التطور السريع الذي تعرفه مختلف مجالات الحياة، أصبح يتطلب إصلاح الإدارة من خلال تحديث أساليب تدبيرها وإعادة النظر في علاقتها بالمواطن.

ويعتبر التعقيد الإداري أحد أهم مظاهر الاختلالات التي عرفت الإدارة المغربية، والتي كانت سببا وراء الانخراط في ورش إصلاحي متعدد الأبعاد شكل فيه التبسيط الإداري مدخلا أساسيا لتحديث الإدارة، وذلك استنادا للمرجعية الدستورية الناظمة لمبادئ التدبير الإداري، ووفقا للمقاربة الملكية التي ساهمت في رسم معالم الإصلاح.

تأتي أهمية دراسة التبسيط الإداري من خلال القانون رقم 55.19 من كونه إصلاح يلامس الواقع الإداري المغربي ويؤسس لتغيير جاد بمقتضيات ملزمة استدعى تحليلها تناولها عبر مدخلين أساسيين، مدخل تقييد الإدارة في تعاملها مع المواطن حماية لحقوقه، ثم مدخل رقمنة الخدمات العمومية لتأهيل الإدارة وإعادة بناء علاقتها بالمرتفق على أساس الشفافية ومراعاة قيمة عامل الزمن.

الكلمات المفتاحية: التبسيط الإداري - الإدارة المغربية - القانون رقم 55.19 - مركّزات الإصلاح.

Abstract

Building a state of right and Law, and keeping pace with the rapid developments in various areas of life, requires reforming the administration by modernizing its management methods and reconsidering its relationship with the citizen.

Administrative complexity is considered one of the most important manifestations of the imbalances that Moroccan administration has experienced, which was the reason behind engaging in a multi-dimensional reform project,

based on the constitutional reference regulating the principles of administrative management, and in accordance with a royal approach that contributed to shaping the features of reform.

The importance of studying administrative simplification through Law no. 55.19 comes from that touches on the Moroccan administrative reality and establishes a serious change with binding provisions that require its analysis to be addressed through two approaches: The approach of restricting the administration in its dealings with the citizens to protect their rights, and then the entrance to digitizing public services to rehabilitate the administration and rebuild its Relationship with the user on the basis of transparency and taking into account the value of the time factor.

Keywords: administrative simplification – Moroccan administration – Law no. 55.19 – foundations of reform.

مقدمة:

نظرا للتطور الذي عرفه دور الدولة بفعل اضطلاعها بمهام متعددة ومسؤوليات جسيمة في مختلف مجالات الحياة، ازداد ارتباط واحتكاك الأفراد بالإدارة التي أصبحت قطب الرحى بالنسبة لنشاط الدولة، وأصبحت فعالية ونجاعة الجهاز الإداري مرتبطة بالأساس بمدى قدرته على الاستجابة بشكل أفضل لانتظارات وتطلعات المواطنين.

فخدمة الإدارة للمواطن بما يحقق رغباته ويلي حاجياته ويقضي مصالحه على وجه السرعة وبالجودة المطلوبة، هو أمر يقتضي تحديث الإدارة والقطع مع أسلوب التدبير التقليدي المثقل بالمركزية الوظيفية والإجراءات الإدارية المعقدة والشكليات التي تعيق الرفع من فعالية الإدارة، وتقف حجرة عثرة أمام تحقيق مصالح المرتفق وضمان حقوقه.

والمغرب كغيره من الدول، أولى أهمية بالغة، منذ استقلاله، لتطوير بنائه المؤسسي ولإصلاح تدبيره الإداري عبر عدة خطط واستراتيجيات التزمت بها السلطات العمومية، وذلك وعيا منها بأن الانخراط في مسلسل الرهانات الوطنية والدولية يستدعي النهوض بالإدارة باعتبارها آلية أساسية لتنفيذ برامج الدولة وسياساتها العمومية، ومحركا لا يستهان به للدفع بالتنمية وعجلة التطور. إلا أنه على الرغم من المكتسبات المنجزة في هذا الإطار، ظلت الإدارة المغربية تراكم اختلالات جوهرية على مختلف المستويات، وذلك بسبب غياب التصور الشمولي في الإصلاح وطغيان النظرة القطاعية التي كانت تفرز حلولاً جزئية وظرفية لم ترق إلى مستوى الطموحات والتطلعات¹.

فسرعة التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي يعرفها المغرب والعالم من حوله في الوقت الراهن، أصبحت تفرض، أكثر من أي وقت مضى، خوض إصلاح جذري يتناول اختلالات الإدارة المغربية في شموليتها، ويضع في خانة أولوياته بناء علاقة جديدة بين المرتفقين والإدارة قائمة على الثقة والشفافية.

ويعد التعقيد المسطري أحد أهم مظاهر الاختلالات التي عرفت الإدارة العمومية، والتي تسببت على مستوى المشهد الإداري المغربي في عدم اكتمال الجهود الإصلاحية والتقليل من مفعولها، مما أدى إلى تنامي الوعي بأهمية التبسيط الإداري كمدخل رئيسي لإصلاح الإدارة.

وبناء على ذلك تم إصدار مجموعة من النصوص القانونية التي توخت الإصلاح الإداري، كان من بينها القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر الإدارية²، والذي بمجرد صدوره أصبحت جميع الإدارات العمومية مطالبة باحترام ما تضمنه من مبادئ عامة

1-M. Hajoui: Adaptation de la fonction publique et modernisation de l'administration défis et choix de l'avenir. Acte de la journée d'étude organisée par le ministère de la fonction publique et de la réforme administrative, Rabat le 21 juin 1997, Série Acte de Séminaire n 2, P 24 et S.S..

²- ظهير شريف رقم 1.20.06 صادر في 11 من رجب 1441 الموافق ل 6 مارس 2020 بتنفيذ القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، الجريدة الرسمية عدد 6866 بتاريخ 6 مارس 2020.

وأسس منظمة للمساطر والإجراءات الإدارية بما يكفل تبسيطها ورقمنتها، وذلك بغرض تيسير إسداء الخدمات للمرتفقين وترسيخ أسس الإدارة الخدمية والمواطنة.

وأهمية تناول التبسيط الإداري بالمغرب تتجلى في كونه موضوعا يلامس الواقع الإداري، ويؤسس لمقاربة جديدة تم علاقة الإدارة بالمرتفق الذي لم يعد ينظر إليه الحلقة الأضعف في تعامله مع الإدارة، وذلك بغرض صيانة حقوقه وتلبية حاجياته بشكل يراعي مقاييس الجودة وقيمة عامل الزمن.

إلا أنه قبل التطرق لمقتضيات القانون رقم 55.19 في مجال تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، نرى من المفيد أن نتعرض للسياق الذي تم في إطاره تبني هذا الإصلاح، وذلك من خلال تناول المقاربة الملكية في رسم معاملة، وكذا المرجعية التي أسست له.

المبحث الأول: سياق التبسيط الإداري

يرتكز العمل الإداري على مجموعة من المساطر والإجراءات الإدارية التي يتعين على الإدارة مراعاتها في إصدارها لقرار إداري أو في تقديمها لخدمة معينة، وذلك وفق نصوص تشريعية وضوابط تنظيمية، تختلف من إدارة إلى أخرى باختلاف الاختصاص ومجال التدخل والفئة المستفيدة من الخدمة.

فالمساطر الإدارية بالإضافة إلى كونها أداة لتنفيذ القوانين الجاري بها العمل، فهي تعمل أيضا على تحقيق مجموعة من الأهداف، سواء بالنسبة للمواطنين من خلال حماية وصيانة حقوقهم، أو بالنسبة للإدارة من خلال تنظيم طريقة تدخلها وإضفاء الشرعية والعقلانية على هذا التدخل.

إلا أن توخي تيسير الحياة اليومية للمواطنين وتبسيط علاقتهم بالإدارة بما يستجيب لمتطلبات التغيير¹، أصبح يقتضي التخفيف من عبء المساطر والإجراءات الإدارية، وكل ما يترتب عنها من تعقيد وتكرار وتداخل وتبذير في الجهد والوقت والمال. بمعنى أن خلق إدارة في خدمة المواطن، وتأهيلها لكي تصبح عاملا للتقدم وإطارا مساعدا على تحقيق التنمية، يستدعي جعل التبسيط الإداري صيرورة تغيير وتحسين مستمر تواكب العمل الإداري من أجل الرفع من جودته وفعاليته، والتقليل من كلفته وتخفيض آجال تقديمه للخدمة العمومية².

ولتحقيق هذا المبتغى، وأمام تنامي حدة مشاكل التعقيد الإداري الذي عرفته الإدارة المغربية، ظل الملك محمد السادس يؤكد على أهمية تبسيط المساطر الإدارية وتيسير الولوج إليها في غير ما مرة، وفي أكثر من منبر، حيث شكلت توجيهاته نقطة انطلاق ورش إصلاحي بمقاربة شاملة ومنهجية، تتجاوز نقائص المبادرات الإصلاحية السابقة، وترقى بالإدارة إلى المستوى المطلوب للاستجابة

¹ - ضغطت مجموعة من المتغيرات اتجاه تبسيط الإدارة، من أهم هذه المتغيرات ظهور العولمة وارتكازها على طلب الجودة وتكنولوجيا المعلومات، وكذا انخراط المغرب في مسيرة استكمال بناء دولة الحق والقانون وصيانة الحقوق والحريات والنهوض بالاقتصاد...

² - انظر بهذا الخصوص أعمال المناظرة الأولى للإصلاح الإداري المنظمة من طرف وزارة الوظيفة العمومية والإصلاح الإداري يومي 7 و 8 ماي 2002 منشورات المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، سلسلة نصوص ووثائق، العدد 68، الطبعة الأولى 2002، ص 148.

- انظر كذلك محمد الداودي (الإدارة العمومية واشكالية التنمية الاقتصادية بالمغرب) المطبعة السريعة القنيطرة، الطبعة الأولى 2017.

لتطور المحيط، تفعيلًا لمقتضيات الدستور الذي يعتبر دون شك إطارًا مرجعيًا أساسيًا يحدد القواعد والمعايير المتحركة في تسيير المرافق العمومية وفي تنظيم علاقتها بالمواطن.

المطلب الأول: المقاربة الملكية للإصلاح

عرف المغرب كغيره من الدول تطورًا في أدوار الإدارة واتساع مجال تدخلها وتعدد الوظائف التي أوكلت إليها، واكمه وضع تنظيمات أكثر صرامة واعتماد مجموعة من المساطر الإدارية في تنزيل الاختصاصات وفي دعم مراقبة الدولة وتأطير علاقة الإدارة بالمرتفق.

إلا أنه أمام غياب نظرة إصلاحية موحدة، تراكمت التعقيدات وتعددت الإجراءات الإدارية التي أصبحت تعيق التنمية بدلًا من أن تساهم في تحقيقها، فكان ذلك سببًا في توجيه انتقادات لاذعة للإدارة المغربية، حيث وصفها تقرير البنك الدولي لسنة 1995 بأنها إدارة تجاوزها الزمن سواء على مستوى طرق تسييرها أو علاقتها بالمعاملين معها، مما جعل الملك الحسن الثاني يدق ناقوس الخطر ويشدد على ضرورة إصلاح الإدارة¹.

من هذا المنطلق، ووعيًا بتحديات المنعطف التاريخي الذي يجتازه المغرب، وبخطورة الرهانات المستقبلية، أولى الملك محمد السادس، منذ توليه العرش، أهمية بالغة لإصلاح الإدارة، بحيث تضمنت العديد من خطابه تشخيصًا للواقع الإداري وللأختلالات التي تعترضه، ودعوة مستمرة لتبني رؤية إصلاحية شاملة، يعتمد فيها التبسيط الإداري كحلقة أساسية، بل كخطوة أولية لإعادة تأهيل الإدارة، وذلك وفق مقاربة مندمجة الأبعاد، تروم إعادة بناء علاقة الإدارة بالمرتفق بما يعزز الثقة والشفافية.

وقد بدى هذا التوجه السامي واضحًا في الرسالة الملكية الموجهة إلى أشغال الندوة الوطنية لتخليق المرفق العام، المنظمة تحت رعايته وبمبادرة من وزارة الوظيفة العمومية والإصلاح الإداري بتاريخ 29 و30 أكتوبر 1999، والتي أشار فيها إلى أن (...هدف الإجراءات العمومية التسهيل والتيسير وليس التعقيد والتعسير، وهو منهج لترسيخ روح الاستقامة والوضوح والشفافية والتعجيل في إيصال النفع للناس... لذلك أمرنا بتبسيط الإجراءات وتحيين النصوص الإدارية وتحديث وسائل التدبير والعمل على التوفيق المستمر بين مقتضيات الإدارية وروح العصر التي طبعت اليوم كل العلاقات البشرية)².

نشير أيضًا إلى الرسالة الملكية الموجهة إلى المشاركين في المناظرة المنظمة من لدن كتابة الدولة المكلفة بالبريد وتقنيات الاتصال والإعلام يوم 23 أبريل 2001، والتي تضمنت اهتمامًا واضحًا برقمنة الإدارة، حيث جاء فيها (... وسيظل إصلاح الإدارة العمومية وعصرنتها من بين الرهانات الرئيسية التي يطرحها تقدم بلادنا إذ يتعين أن نوفر لأجهزتنا الإدارية ما يلزم من أدوات

¹ - عبد العزيز الرماني (الإصلاح الإداري بالمغرب أربعون سنة من الوعود والمشايخ) منشورات المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية عدد مزدوج 38-39 ماي غشت 2001، ص 75

² - مقتطف من الرسالة الملكية السامية الموجهة إلى أشغال الندوة الوطنية لتخليق المرفق العام بتاريخ 29 و30 أكتوبر 1999، المنعقدة بمدينة الرباط من تنظيم وزارة الوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، منشورات المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية سلسلة نصوص ووثائق العدد 68، حول أعمال المناظرة الوطنية للإصلاح الإداري المنظمة يومي 7 و8 ماي 2002، الطبعة الأولى 2002 ص 144.

تكنولوجية عصرية بما فيها الأنترنت لتمكينها من الانخراط في الشبكة العالمية وتوفير خدمات أكثر جودة لمتطلبات الأفراد والمقاولات¹.

وفي السياق نفسه، يمكن القول أن المبادرة الملكية بإحداث ديوان المظالم بتاريخ 9 دجنبر 2001²، كجهاز مكلف بتنمية التواصل بين المواطن والإدارة، وأداة مبسطة وفعالة في مواجهة تجاوزات هذه الأخيرة في تعاملها مع المرتفق، عبرت بشكل واضح وصريح عن تبني مقاربة جديدة غايتها إعطاء بعدا آخر لمفهوم السلطة، قائم على جعل الإدارة في خدمة المواطن³.

كما أحدثت الرسالة الملكية حول التدبير اللامتمركز للاستثمار بتاريخ 9 يناير 2002، نقلة نوعية في مشروع التبسيط الإداري، حينما دعت إلى إنشاء المراكز الجهوية للاستثمار كإطار مؤسسي يلعب دور المخاطب الوحيد من أجل تبسيط المساطر المتعلقة بتدبير ملفات الاستثمار وتقريب الإدارة من المستثمرين⁴.

والمقاربة الملكية للنهوض بالإدارة في رسمها لمعالم الإصلاح، اعتمدت على تشخيص الواقع الإداري المغربي للوقوف عند الاختلالات التي تعترضه، خاصة في العلاقة بالمرتفق أو بالمواطن عموما، وهذا ما تضمنه الخطاب السامي الموجه إلى البرلمان بتاريخ 14 أكتوبر 2016، والذي اعتبر أن (...الهدف الذي تسعى إليه كل مؤسسة هو خدمة المواطن، وبدون قيامها بهذه المهمة فإنها تبقى عديمة الجدوى... فالغاية منها واحدة، وهي تمكين المواطن من قضاء مصالحه، في أحسن الظروف والآجال، وتبسيط المساطر، وتقريب المرافق والخدمات الأساسية منه...)، وأشار في نفس الخطاب إلى أن المواطنين يشكون من (...تعقيد المساطر، وطول آجال منح بعض الوثائق الإدارية)⁵، وأوضح في خطاب عيد العرش لسنة 2017 أن: (الواجب يقتضي أن يتلقى المواطنون أجوبة مقنعة، وفي آجال معقولة، عن تساؤلاتهم وشكاياتهم، مع ضرورة شرح الأسباب وتبرير القرارات، ولو بالرفض...)⁶.

ولم تتوانى التوجيهات الملكية السامية في وضع بعض القواعد والمحددات الكفيلة بإصلاح علاقة الإدارة بالمرتفق، من ذلك ما تضمنه الخطاب الملكي المؤرخ في 29 يوليو 2018، والذي أكد فيه جلالاته على ضرورة (...اعتماد نصوص قانونية تنص من جهة

¹ - مقتطف من خطاب الملك محمد السادس الموجه إلى المشاركين في المناظرة المنظمة من لدن كتابة الدولة المكلفة بالبريد وتقنيات الاتصال والإعلام يوم 23 أبريل 2001 تحت عنوان "الاستراتيجية الوطنية لإدماج المغرب في مجتمع الإعلام والمعرفة"، منشورات المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، سلسلة نصوص ووثائق، العدد 68، مرجع سابق، ص 218.

² - الظهير الشريف رقم 1.01.289 الصادر في 23 من رمضان 1422 (9 دجنبر 2001) بإحداث ديوان المظالم، والذي تم نسخه بواسطة الظهير الشريف رقم 1.11.25 الصادر في 12 من ربيع الآخر 1432 (17 مارس 2011) بإحداث مؤسسة الوسيط، الجريدة الرسمية عدد 5926 بتاريخ 12 من ربيع الآخر 1432 (17 مارس 2011) ص 802.

³ - مقتطفات من خطاب جلالة الملك محمد السادس بمناسبة ذكرى الإعلان العالمي لحقوق الإنسان بتاريخ 9 دجنبر 2001، مجلة ديوان المظالم مجلة متخصصة نصف سنوية، عدد خاص، 2004.

⁴ - الرسالة الملكية الموجهة إلى الوزير الأول في موضوع التدبير اللامتمركز للاستثمار المحررة بالقصر الملكي بالدار البيضاء بتاريخ 9 يناير 2002، منشورة بالجريدة الرسمية عدد 4970 بتاريخ 17 يناير 2002، ص 75.

⁵ - مقتطف من خطاب الملك محمد السادس بتاريخ 14 أكتوبر 2016 أمام البرلمان بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة.

⁶ - مقتطف من الخطاب الملكي الموجه إلى الأمة بمناسبة حلول الذكرى 18 لعيد العرش بتاريخ 29 يوليو 2017.

على تحديد أجل شهر، لعدد من الإدارات، للرد على الطلبات المتعلقة بالاستثمار، مع التأكيد على أن عدم جوابها داخل هذا الأجل، يعد بمثابة موافقة من قبلها، ومن جهة ثانية، على ألا تطلب أي إدارة عمومية من المستثمر وثائق أو معلومات تتوفر لدى إدارة عمومية أخرى إذ يرجع للمرافق العمومية التنسيق فيما بينها وتبادل المعلومات، بالاستفادة مما توفره المعلومات والتكنولوجيا الحديثة¹.

وبالتالي، وبناء على ما سبق، يظهر جليا أن المقاربة الملكية للإصلاح الإداري تجعل من التبسيط الإداري مدخلا أساسيا لتحديث الإدارة العمومية، أو كما عبر عنه جلالته في خطاب العرش لسنة 2019 عندما أكد على أن الإدارة في حاجة لثورة إصلاحية حقيقية يشكل التبسيط أحد أبعادها: (.. ثورة حقيقية ثلاثية الأبعاد: ثورة في التبسيط، وثورة في النجاعة، وثورة في التخليق..)².

ولتحقيق هذا المبتغى، تم إصدار القانون رقم 55.19 بغرض تحديد مبادئ تبسيط الإدارة ورقمنتها كبوابة أساسية لإنجاح باقي الأوراش الإصلاحية في مجال التدبير الإداري، بحيث تتوخى أحكامه إحداث نقلة نوعية تقطع مع أساليب الإدارة الكلاسيكية المثقلة بالبيروقراطية وتعدد المسالك والمساطر الإدارية، في اتجاه إرساء تدبير حديث يقوم على تيسير ولوج الإدارة واستثمار التكنولوجيا توخيا لإرساء علاقة متميزة بين الإدارة والمرتكز.

المطلب الثاني: مرجعية الإصلاح

من منطلق الوعي بالتحديات التي تواجهها الإدارة المغربية، عمل دستور 2011، الناظم لتدبير الشأن الإداري، على إرساء مبدأ الحكامة الجيدة في إطار تأسيسه لبناء جهاز إداري فعال وفاعل في رسم السياسات العمومية، حيث تم تخصيص الباب الثاني عشر منه³ لوضع الخطوط العريضة لتنظيم المرافق العمومية ولتحديد المبادئ التي ينبغي أن تخضع لها في سيرها وفي علاقتها بالمرتفقين، بما يكفل إقامة إدارة قريبة ومبسطة تستجيب لتطلعات المواطنين، وتتسم إجراءاتها بالوضوح وتيسير الولوج للمعلومات واحترام مقاييس الجودة في تقديم الخدمات.

وبناء على ذلك نجد أن مجموعة من الأوراش الإصلاحية التي همت تطوير الإدارة العمومية في مختلف أبعادها التنظيمية والتدبيرية والتخليقية، إنما تستند بالأساس على المبادئ والمقتضيات الدستورية التي تشكل بالفعل مرجعية ثابتة وأرضية داعمة وقوية تحدد التوجهات العامة للمملكة، وترسم القواعد والمعايير المتحركة في تنظيم وتسيير المرافق العمومية.

¹ - مقتطف من خطاب الملك محمد السادس بتاريخ 29 يوليو 2018 بمناسبة الذكرى التاسعة عشرة لترحيل جلالته على العرش.

² - مقتطف من نص الخطاب الملكي السامي الذي وجهه جلالته الملك إلى الأمة بمناسبة عيد العرش المجيد بتاريخ 29 يوليو 2019.

³ - خصص دستور 2011 الفصول 154-155-156-157 لتحديد القواعد والمبادئ التي يجب أن يقوم عليها تنظيم المرافق العمومية تحقيقا للحكامة الجيدة والتنمية المستدامة.

ولقد أسفر هذا الوضع عن ميلاد مجموعة من القوانين المرتبطة بإصلاح الإدارة، من قبيل الميثاق الوطني لللامركزية الإداري¹، والقانون المتعلق بإصلاح المراكز الجهوية للاستثمار²، وميثاق المرافق العمومية³.... وكذا القانون رقم 55.19 الذي يعد خارطة طريق في تبسيط الإدارة وإعادة تنظيم علاقتها بالمرتفق.

وجدير بالذكر أن ميثاق المرافق العمومية⁴، الذي أسست له مقتضيات دستور 2011 والذي صدر بعد صدور قانون التبسيط الإداري، وذلك بتاريخ 14 يوليو 2021، أصبح يشكل بدوره إطارا مرجعيا وطنيا لإصلاح الإدارة، من خلال ما حدده من مبادئ وقواعد موحدة تم الحكامة الجيدة على مستوى التنظيم والتدبير الإداري والعلاقة بالمرتفقين، وذلك بمختلف أصناف المرافق العمومية التي أضحت مطلوبة، بموجبه، بتخليق تصرفاتها وتحديث أساليبها وتبسيط مساطرها وإجراءاتها الإدارية⁵.

وإذا كانت الأوراش التحولية المتعلقة بإصلاح الإدارة المغربية وتبسيطها قد جاءت تنزيلا لمبادئ الدستور كمرجعية أساسية لكل إصلاح، واستجابة للتوجيهات الملكية ولتطلعات المواطنين وتوصيات الفاعلين، فإن ذلك لا ينفي كونها تأسست أيضا على مكتسبات المخططات الإصلاحية التي انخرط فيها المغرب سابقا، والتي بالرغم من نقائصها وانعكاس نتائجها بشكل خافت على المشهد الإداري، شكلت أرضية لانطلاق التفكير الجاد في تبني رؤية مندمجة تتجاوز الاختزالية والسطحية في التعاطي مع اختلالات الإدارة، وتجعل من خدمة المرتفق وصيانة حقوقه صلب عملية الإصلاح.

وفي نفس السياق لا بد من الإشارة إلى التقرير العام للنموذج التنموي الجديد⁶ المصادق عليه من طرف الملك في مايو 2021، والذي أصبح يشكل خارطة طريق لرسم معالم واضحة للبناء التنموي المشترك الذي يقوم على اعتبار الإدارة مدخلا مهما للإصلاح الشامل، بحيث أكد هذا التقرير ضمن توصياته على ضرورة تحديث أساليب التدبير الإداري بما في ذلك تسريع مسلسل تبسيط

¹ - المرسوم رقم 2.17.618 بمثابة ميثاق وطني للامركزية الإداري، صادر بتاريخ 18 من ربيع الثاني 1440 الموافق ل 26 دجنبر 2018، الجريدة الرسمية عدد 6738 بتاريخ 27 دجنبر 2018، ص 9787.

² - ظهير شريف رقم 1.19.18 الصادر في 7 جمادى الآخرة 1440 (13 فبراير 2019) بتنفيذ القانون رقم 47.18 بتاريخ 21 فبراير 2019 المتعلق بإصلاح المراكز الجهوية للاستثمار وإحداث اللجان الجهوية الموحدة للاستثمار، الجريدة الرسمية عدد 6754 بتاريخ 15 جمادى الآخرة 1440 الموافق ل 21 فبراير 2019، ص 834.

³ - ظهير شريف رقم 1.21.58 صادر في 3 ذي الحجة 1442 الموافق ل 14 يوليو 2021 بتنفيذ القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق للمرافق العمومية، الجريدة الرسمية عدد 7006 بتاريخ 22 يوليو 2021.

⁴ نص الفصل 157 من الباب الثاني عشر من الدستور على أنه (يحدد ميثاق للمرافق العمومية قواعد الحكامة الجيدة المتعلقة بتسيير الإدارات العمومية والجهات والجماعات الترابية الأخرى والأجهزة العمومية)، وتفعيلا لهذا المقتضى الدستوري تم إصدار الظهير الشريف رقم 1.21.58 بتاريخ 3 ذي الحجة 1442 الموافق ل 14 يوليو 2021 بتنفيذ القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق للمرافق العمومية، الجريدة الرسمية عدد 7006 بتاريخ 14 يوليو 2021.

⁵ - نصت المادة 27 من القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق للمرافق العمومية على ما يلي: (يجب على المرافق العمومية العمل على تبسيط مساطرها وإجراءاتها الإدارية ورقمتها، لا سيما فيما يتعلق بتلقي طلبات المرتفقين ومعالجتها وتقديم الخدمات موضوع هذه الطلبات، وتعتمد هذه المرافق على رمز تعريف موحد خاص بكل مرتفق، يستعمل في جميع أنظمتها المعلوماتية، ويمكن من تيسير تبادل المعلومات بينها ورفع من جودة الخدمات التي تقدمها).

⁶ - النموذج التنموي الجديد، التقرير العام المقدم من طرف اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي، إبريل 2021 انظر الصفحات 135-136-137 المتعلقة بالأوراش التحولية على مستوى الجهاز الإداري والرقميات.

المساطر الإدارية ورقمنتها بشكل كامل، وتمكين المواطنين من الولوج للمعطيات العمومية، وذلك من منطلق أن تحسين جودة الخدمة المقدمة هو أساس النجاعة والفعالية الإدارية.

المبحث الثاني مقتضيات الإصلاح

تسري مقتضيات القانون رقم 55.19 على جميع الإدارات التي تتولى تلقي ومعالجة وتسليم القرارات الإدارية التي يطلبها المرتفق، سواء كانت إدارات عمومية، أو جماعات ترابية، أو مؤسسات عمومية، أو هيئات مكلفة بمهام المرفق العام¹، وذلك بغرض إرساء قواعد جديدة في تنظيم المساطر والإجراءات الإدارية، وإعادة بناء علاقة الإدارة بالمرتفق بما يدعم الثقة ويضمن الشفافية والتبسيط والرقمنة.

ويمكن تصنيف المستجدات التي تضمنها الإصلاح في مدخلين أساسيين، هما مدخل التصنيف وحماية المرتفق، ومدخل الرقمنة.

المطلب الأول: مدخل التصنيف وحماية المرتفق

حدد القانون رقم 55.19، مجموعة من المبادئ التي يجب أن تحكم علاقة الإدارة بالمرتفق، والتي تتمحور في مجملها حول التبسيط وحذف الإجراءات الإدارية غير المبررة، بما يعمل على التخفيض من المصاريف والتكاليف، ويساهم في عدم تبذير الوقت والجهد سواء بالنسبة للمرتفق أو الإدارة، وذلك من خلال إلزام الإدارات العمومية بمجرد وتصنيف وتوثيق قراراتها الإدارية، مع تقييدها بمجموعة من القواعد في إطار تعاملها مع طلبات المرتفقين.

أولاً-تصنيف القرارات الإدارية

بمجرد دخول مقتضيات القانون رقم 55.19 حيز التنفيذ، ألزمت الإدارات العمومية بمجرد وتصنيف القرارات الإدارية التي تدخل في مجال اختصاصها، والعمل على توثيقها وتدوينها في مصنفات² وفق النموذج المحدد بمقتضى القرار المشترك رقم 20.2332³، وكذا نشرها بالبوابة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية، مع تضمين عملية توثيق وتدوين كل قرار إداري المعلومات التالية⁴:

- تسمية القرار الإداري ومراجعته القانونية، والإدارة أو الإدارات المكلفة بتلقي الطلبات المتعلقة به ودراستها ومعالجتها؛
- لائحة الوثائق والمستندات المكونة لملف طلب القرار الإداري وكيفية إيداعه، مع التمييز بين تلك التي يجب على المرتفق الإدلاء بها وتلك التي يتعين أن تتحصل عليها الإدارة المكلفة بتسليم القرار الإداري من إدارات أخرى؛
- المصاريف والرسوم والأتاوى الواجب أدائها من طرف المرتفق والمحدثة بموجب النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل؛

¹ - المادة الأولى من القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

² - المادة 5 من القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر الإدارية.

³ - تطبيقاً للمادة 5 من القانون رقم 55.19، صدر القرار المشترك لوزير الداخلية ووزير الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة رقم 20.2332 في 4 صفر 1442 (22 شتنبر 2020) بتحديد نموذج مصنفات القرارات الإدارية ونموذج وصل إيداع طلبات الحصول عليها، ج.ر عدد 6921 بتاريخ 22 شتنبر 2020.

⁴ - المادة 6 من القانون رقم 55.19 السالف الذكر.

- الأجل المحدد لرد الإدارة على طلب المرتفق، والآثار المترتبة على سكوت الإدارة داخل الأجل المحدد وطرق الطعن المتاحة للمرتفق؛

-حالات وشروط إنجاز الخبرات التقنية أو البحوث العمومية التي تجيز للإدارة تمديد أجل تسليم القرار الإداري. وتروم عملية إعداد مصنفات القرارات الإدارية تحقيق مجموعة من الأهداف، من أهمها التوفر على قاعدة وطنية تضم جميع القرارات الإدارية المقدمة للمرتفقين، وتسهيل الحصول على المساطر والإجراءات الموحدة المرتبطة بها، كما أن عملية التوثيق توفر بيانات قابلة للتحيين كلما طرأ عليها تغيير من قبل الإدارات التي تتحمل كامل المسؤولية في تقديم القرارات الإدارية كما قامت بتدوينها وتوثيقها¹.

وتعرض مصنفات القرارات الإدارية، قبل نشرها بالبوابة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية، على مصادقة اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر الإدارية التي تم إحداثها بهدف تنزيل مقتضيات القانون رقم 55.19 وتتبع تقدمه²، علما أن المصنفات المعدة من طرف الجماعات الترابية تعرض على وزارة الداخلية³.

ثانيا- تقييد الإدارة في تعاملها مع المرتفق:

قيدت أحكام القانون رقم 55.19 الإدارة العمومية في تعاملها مع المرتفق فيما يخص تلقي طلباته ومعالجتها وتسليمه القرارات الإدارية المتعلقة بها، بالقواعد التالية⁴:

-عدم مطالبة المرتفق إلا بالقرارات الإدارية والوثائق والمستندات المنصوص عليها قانونا، والتي تم جردها وتصنيفها وتوثيقها وتدوينها ونشرها بالبوابة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية؛

-عدم مطالبته بأكثر من نسخة واحدة من ملف الطلب ومن الوثائق والمستندات المكونة لهذا الملف؛

-عدم مطالبته بتصحيح الإمضاء على الوثائق والمستندات المكونة لملف الطلب، أو بالإدلاء بوثائق أو مستندات إدارية متاحة للعموم ولا تعنيه بصفة شخصية، أو بنسخ مطابقة لأصول الوثائق والمستندات المكونة لملف الطلب، مع إمكانية تعويض بعض الوثائق بتصريح بالشرف⁵.

وفي السياق نفسه، تم إلزام الإدارة بمنح المرتفقين وصلا مقابل إيداع طلباتهم¹، وتم تحديد الأجل الأقصى لدراسة هذه الطلبات ومعالجتها والرد عليها في 60 يوما تبدأ من تاريخ إيداع المرتفق لملف طلبه كاملا، و30 يوما فيما يخص معالجة الطلبات المتعلقة

¹ - الدليل العلمي لإعداد مصنفات القرارات الإدارية، وزارة الداخلية، وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة- قطاع إصلاح الإدارة، دجنبر 2020، ص 35.

² -تفعيلا لمقتضيات للمادة 27 من القانون رقم 55.19، تم تحديد أعضاء اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر الإدارية بموجب المرسوم رقم 2.20.660 الصادر بتاريخ 18 شتنبر 2020 في وزير الداخلية، والأمين العام للحكومة، والوزير المكلف بإصلاح الإدارة وكذا الوزير المكلف بالاقتصاد الرقمي، ج.ر عدد 6919 بتاريخ 18 شتنبر 2020.

³ - المادة 9 من القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

⁴ - المادة 7 من القانون السالف الذكر.

⁵ - المادة 8 من القانون السالف الذكر.

بالقرارات الإدارية الضرورية لإنجاز مشاريع الاستثمار، والمحددة لائحتها بموجب المرسوم رقم 2.22.385²، مع اعتبار سكوت الإدارة، بعد انصرام الأجل القانوني، بمثابة موافقة بالنسبة للقرارات المحددة لائحتها بموجب المرسوم رقم 2.22.387³. مع الإشارة إلى أن القاعدة العامة هي أن سكوت الإدارة يعتبر رفضاً، إلا ما تم استثنائه بموجب نص قانوني صريح. وجدير بالذكر أن المقتضيات المتعلقة بآجال معالجة طلبات الاستثمار جاءت استجابة للتعليمات الملكية السامية التي تضمنها خطابه السامي المؤرخ في 29 يوليو 2018، حيث أكد فيه على ضرورة (.. اعتماد نصوص قانونية تنص من جهة على تحديد أجل شهر، لعدد من الإدارات، للرد على الطلبات المتعلقة بالاستثمار، وأن عدم جوابها داخل هذا الأجل، يعد بمثابة موافقة من قبلها)⁴.

إلا أنه في حالة ما إذا طلبت الإدارة من المرتفق معلومات تكميلية تخص طلبه، فإنه يتم تعليق سريان الأجل المحدد إلى حين تقديم المرتفق لهذه المعلومات⁵.

ولا يجوز تمديد الأجل المحدد لتسليم القرار الإداري إلا مرة واحدة، وذلك في الحالة التي تقتضي فيها معالجة طلب المرتفق لإنجاز خبرة تقنية أو بحث عمومي، على أن تبلغ الإدارة المعنية المرتفق، بكل وسيلة من وسائل التواصل الملائمة، بالأجل الجديد لتقديم جوابها، ويحدد المرسوم رقم 2.22.386 لائحة القرارات الإدارية المعنية بتمديد الأجل المذكور⁶.

وتكريساً لمبدأ حماية المرتفق، نص القانون رقم 55.19 على ضرورة تعليل الإدارة لقراراتها السلبية، وذلك بالإفصاح في صلب القرارات عن الأسباب الداعية إلى اتخاذها، وإخبار المرتفق المعني بها⁷.

¹ - المادة 10 من القانون السالف الذكر.

² - تفعيلاً لمقتضيات المادة 16 من القانون رقم 55.19، صدر المرسوم رقم 2.22.385 الصادر بتاريخ 17 من شوال 1444 (8 ماي 2023) بتحديد لائحة القرارات الإدارية اللازمة لإنجاز مشاريع الاستثمار التي لا يتجاوز أجل معالجة الطلبات المتعلقة بها وتسليمها 30 يوماً، الجريدة الرسمية عدد 7194 بتاريخ 11 ماي 2023، ويهم هذا المرسوم 281 قراراً إدارياً (154 قراراً إدارياً يدخل في مجال اختصاص 13 قطاعاً وزارياً، و 127 قراراً إدارياً يدخل في مجال اختصاص 16 مؤسسة عمومية).

³ - تفعيلاً لمقتضيات المادة 19 من القانون رقم 55.19، صدر المرسوم رقم 2.22.387 الصادر بتاريخ 17 من شوال 1444 (8 ماي 2023) بتحديد لائحة القرارات الإدارية التي تعتبر بمثابة موافقة، سكوت الإدارة، بعد انصرام الآجال المحددة لمعالجة طلبات الحصول عليها، الجريدة الرسمية عدد 7194 بتاريخ 11 ماي 2023، ويهم هذا المرسوم 81 قراراً إدارياً (73 قراراً إدارياً يدخل في مجال اختصاص 7 قطاعات وزارية، و 8 قرارات إدارية تدخل في مجال اختصاص 4 مؤسسات عمومية).

⁴ - مقتطف من خطاب الملك محمد السادس بتاريخ 29 يوليو 2018 بمناسبة الذكرى التاسعة عشرة لثربع جلالة على العرش.

⁵ - المادة 14 من القانون المتعلق بتبسيط المساطر الإدارية.

⁶ - تفعيلاً لمقتضيات المادة 17 من القانون رقم 55.19، صدر المرسوم رقم 2.22.386 الصادر بتاريخ 17 من شوال 1444 (8 ماي 2023) بتحديد لائحة القرارات الإدارية التي تقتضي معالجة الطلبات المتعلقة بما تمديد الأجل القانوني المحدد لتسليمها لإنجاز خبرة تقنية أو بحث عمومي، الجريدة الرسمية عدد 7194 بتاريخ 11 ماي 2023، ويهم هذا المرسوم 268 قراراً إدارياً يدخل في مجال اختصاص 16 قطاعاً وزارياً، و 147 قراراً إدارياً يدخل في مجال اختصاص 16 مؤسسة عمومية).

⁷ - المادة 18 من القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

كما تم إرساء آليات مبسطة لتقديم الطعون الإدارية¹ في حالة سكوت الإدارة داخل الآجال المحددة قانونا، أو في حالة ردها السليبي، وذلك داخل أجل لا يتعدى 30 يوما ابتداء من تاريخ انقضاء الآجال المحددة لتسليم القرار، أو من تاريخ تلقي الرد السليبي، وهو أمر ينطوي على إنصاف المرتفق وتمتيعه بامتيازات قانونية تحمي مصالحه وتعزز أواصر الثقة بينه وبين الإدارة.

المطلب الثاني: مدخل الرقمنة

إذا كان التبسيط الإداري يعتبر مدخلا أساسيا لإصلاح الإدارة العمومية وتحسين علاقتها بالمرتفق، فإن اعتماد التكنولوجيا الحديثة والتدبير الرقمي يساهم لا محالة في تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، بما يتسم به من الفعالية ودعم الثقة وتعزيز فرص الولوج المتكافئ إلى الخدمات العمومية.

فبالنظر إلى التطور السريع الذي عرفته تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وأمام التزايد الهائل في حجم المعلومات والبيانات المتداولة وطلب الجودة والسرعة والمردودية في تقديم الخدمات، أضحت الاعتماد على الوسائل الالكترونية الحديثة ضرورة حتمية لتحقيق طفرة نوعية في مختلف مجالات الحياة وعلى رأسها الإدارة.

حيث أن استغلال الوسائل الالكترونية الحديثة كفيل بنقل الإدارة من التدبير الورقي الكلاسيكي إلى التدبير الرقمي الذي يعمل على تقديم الخدمات الإدارية بشكل سريع وسلس يستجيب للتطورات التي يعرفها العصر، وذلك عبر فضاءات الكترونية تساهم في توحيد معايير وإجراءات العمل وتحسين إنجازها بشكل مستمر، في إطار ما أصبح يعرف بـ "الإدارة الرقمية" أو "الإدارة الالكترونية"، التي لا تشكل بديلا للإدارة التقليدية، بقدر ما هي نمط جديد في الإدارة² يساهم في تطورها.

وبالنسبة للمغرب، ظهرت أول إرهاصات الاهتمام بالإدارة الالكترونية من خلال إحداث كتابة دولة مكلفة بالبريد والتكنولوجيا والاتصالات والاعلام سنة 1998، ومنذ ذلك الوقت والإدارة المغربية تسعى سعيا متواصلا لمواكبة التقدم التكنولوجي، والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في ترشيد وتطوير العمل الإداري وفي التواصل مع المواطنين، وذلك عبر مجموعة من المخططات التي تمخض عنها رقمنة تدريجية للإجراءات والمساطر الإدارية.

وإذا كانت الإصلاحات السابقة قد اعتمدت خطة إرادية غير ملزمة في ميدان إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارة العمومية، فإن القانون رقم 55.19 تضمن مقتضيات ملزمة في مجال استعانة الإدارة بالتطور التكنولوجي من أجل التبسيط الإداري، حيث اعتبرت مقتضياته أن الحرص على التحسين المستمر لجودة الخدمات العمومية، لاسيما فيما يتعلق بتسريع وثيرة الأداء ورقمنة المساطر والإجراءات الإدارية واستخدام التقنيات المبتكرة في مجال نظم المعلومات والتواصل، هو من أهم المبادئ التي يجب أن تقوم عليها علاقة الإدارة بالمرتفق³.

¹ -المادتان 21 و22 من القانون رقم 55.19 السالف الذكر.

² - سمية بومروان، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، مكتبة القانون والاقتصاد الرياض، الطبعة الأولى 2014، ص 8.

³ - انظر المادة 4 من القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

فيموجب هذا القانون أصبحت جميع الإدارات العمومية بالمغرب، مدعوة لرقمنة مساطرها وتيسير الولوج للمعلومات المتعلقة بمعالجة وتسليم القرارات الإدارية التي تدخل في مجال اختصاصها، وتلك المتعلقة بأداء المصاريف الإدارية ذات الصلة، بكل الوسائل الملائمة لا سيما الالكترونية منها، وذلك في أجل أقصاه خمس سنوات ابتداء من دخول القانون حيز التنفيذ¹.

وفي هذا الإطار تم إحداث البوابة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية، التي عرفت انطلاقتها الرسمية بتاريخ 21 أبريل 2021 تحت اسم "إدارتي"²، لتشكل فضاء معلوماتيا موحدا لتجميع المعطيات، ومرجعا وطنيا رسميا يتضمن حصريا القرارات الإدارية والمساطر والإجراءات الإدارية المصادق عليها من قبل اللجنة الوطنية المختصة، مع الإشارة إلى أن البوابة تبقى مفتوحة للتحديث والتجديد بشكل تدريجي بهدف توفير تبسيط إضافي لمسار المرتفق بما يكفل دعم الثقة والرفع من جودة الخدمة العمومية.

ونشير إلى أن البوابة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية لا تعد فقط واجهة إخبارية رسمية تضع رهن إشارة المرتفق كل المعلومات والإجراءات اللازمة لإنجاز المعاملات الإدارية المتعلقة بمعالجة طلباته، وتسليم القرارات الإدارية بشأنها³، بل هي منصة الكترونية تمكن الإدارات من التبادل البيني للمستندات والوثائق والبيانات التي توجد في حوزتها، والتي تتطلبها معالجة طلبات القرارات الإدارية دون الحاجة إلى مطالبة المرتفق المعني بالإدلاء بها عند تقديم طلبه⁴.

وفي إطار تنظيمه لخاصية التبادل البيني للمستندات، نص القانون رقم 55.19 على أن الإدارة التي تتحصل من إدارات أخرى على الوثائق والمستندات المطلوبة لمعالجة طلبات القرارات الإدارية، يجب أن تحصل على الموافقة المسبقة للمرتفق المعني، وتوافيه بكل وسيلة من وسائل التواصل الملائمة، بنسخة منها بعد التحصل عليها، وأخذ موافقته قبل استعمالها في معالجة طلبه المتعلق بالقرار الإداري المعني، وفي حالة تعذر الحصول على الوثائق والمستندات الإدارية المعنية، تخبر الإدارة المرتفق، في أجل أقصاه 15 يوما ابتداء من تاريخ إيداع الطلب، بأسباب هذا التعذر وتدعوه إلى الحصول عليها بنفسه والإدلاء بها⁵.

ولحماية الأشخاص الذاتيين اتجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، نص القانون رقم 55.19 على أن يتم إيداع الطلبات عبر منصات إلكترونية تحدث تدريجيا لهذا الغرض، يتم عبرها إخبار المرتفقين بمآل طلباتهم وتسليمهم، عند الاقتضاء، القرارات الإدارية المتعلقة بها⁶.

¹ -المادة 25 من القانون السالف الذكر.

² - تم إحداث البوابة الوطنية لتبسيط المساطر الإدارية في إطار شراكة بين وزارة الداخلية ووزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة- قطاع اصلاح الإدارة- ووزارة الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي ووكالة التنمية الرقمية والوكالة الوطنية لتقنين المواصلات.

³ - انظر المادة 4 والمادة 26 من القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

⁴ - المادتان 23 و25 من القانون السالف الذكر.

⁵ -المادة 24 من القانون المتعلق بتبسيط المساطر الإدارية.

⁶ -المادة 13 من القانون السالف الذكر.

إن المرتكزات الإصلاحية التي تضمنها القانون رقم 55.19 في مجال رقمنة المساطر والإجراءات الإدارية وجعل المعلومات المتعلقة بها رهن إشارة المواطن، تتجاوب بشكل كبير مع أحكام القانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات¹، الذي صدر تنزيلا لمقتضيات المادة 27 من الدستور²، وكذا مع ميثاق المرافق العمومية.

حيث نص القانون رقم 31.13 على الحق في الحصول على المعلومات الموجودة في حوزة المؤسسات والهيئات المعنية لفائدة جميع المواطنين والمواطنات المغاربة وكذلك الأجانب المقيمين بالمغرب بصفة قانونية³، وذلك من خلال إلزام الإدارة بنشر الحد الأقصى من المعلومات بشكل استباقي بواسطة جميع وسائل النشر المتاحة وخاصة الالكترونية منها، بما فيها البوابات الوطنية للبيانات العمومية⁴.

كما نص ميثاق المرافق العمومية الصادر بتاريخ 14 يوليو 2021، على أن تحرص الإدارة، بناء على مبدأ الشفافية، على تقديم ونشر المعطيات والمعلومات المتعلقة بالخدمة العمومية وتمكين المواطنين منولوج إليها⁵، والتعريف المنتظم بمهامها وبرامجها والأنشطة التي تقوم بها والخدمات التي تقدمها، وذلك عبر وسائل التواصل المتاحة خاصة الالكترونية منها.

¹ - انظر الظهير الشريف رقم 1.18.15 الصادر في 5 جمادى الآخرة 1439 (22 فبراير 2018) بتنفيذ القانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات، الجريدة الرسمية عدد 6655 بتاريخ 22 فبراير 2018، دخل حيز التنفيذ بتاريخ 12 مارس 2020

² - نصت المادة 27 من الدستور على أنه (للمواطنين والمواطنات الحق في الحصول على المعلومات الموجودة في حوزة الإدارات العمومية، والمؤسسات المنتخبة، والهيئات المكلفة بمهام المرفق العام. ولا يمكن تقييد الحق في المعلومة إلا بمقتضى القانون، بهدف حماية كل ما يتعلق بالدفاع الوطني، وحماية أمن الدولة الداخلي والخارجي، والحياة الخاصة للأفراد، وكذا الوقاية من المس بالحرريات والحقوق الأساسية المنصوص عليها في الدستور، وحماية مصادر المعلومات والمجالات التي يحددها القانون بدقة).

³ - المادة 3 من القانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات.

⁴ - المادة 10 من القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

⁵ - المادة 5 من الظهير الشريف رقم 1.21.58 الصادر في 3 ذي الحجة 1442 الموافق ل 14 يوليو 2021 بتنفيذ القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق للمرافق العمومية، الجريدة الرسمية عدد 7006 بتاريخ 22 يوليو 2021.

خاتمة

تأسيساً على ما سبق، يمكن القول أن القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، تنطوي أحكامه على مجموعة من الأهداف التي تصب في مصلحة المرتفق بغرض تحديث وتيسير ولوجه للخدمات والمعلومات في علاقته بالإدارة، من منطلق أن التبسيط يعد مدخلاً محورياً لتحسين جودة أداء الإدارة والرفع من مردوديتها بما يستجيب لمتطلبات العصر.

ومما لا شك فيه أن الإجراءات التبسيطية الذي أصبحنا نلمسها في التدبير الإداري اليومي وفي تعامل المرتفقين مع المنصات التابعة لمختلف القطاعات الإدارية¹، لمن شأنها أن تحقق إنجازات مهمة في إزالة الطابع المادي عن التعاملات الإدارية من خلال الاستغناء التدريجي عن النموذج التقليدي الورقي والتوقعات التي يستلزمها، علماً أن تيسير الولوج إلى الخدمة العمومية وتقديمها عبر المواقع الإلكترونية، هو إجراء كفيل بتقليص تكاليف وآجال الحصول عليها²، وذلك من خلال تمكين المرتفق من الولوج للخدمات المتوفرة على الخط دون حاجة للتنقل والانتظار.

إلا أنه لا بد من الإشارة إلى أن الإدارة الرقمية تحتاج إلى مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع الفضاءات الإلكترونية، ملم بمعطياتها التقنية، يسخرها لخدمته ويستفيد منها في الارتقاء بمستوى تعاملاته الإدارية، ولن يتأتى ذلك إلا بتظافر الجهود، وتأهيل الموارد البشرية في مجال استخدام التقنيات الإلكترونية، ودعم تكوين الموظفين في مجال التبسيط الإداري، دون إغفال أهمية تقريب الخدمة الإدارية الرقمية وإتاحة إمكانية الحصول عليها لكافة المواطنين أينما وجدوا، بشكل يكفل تكافؤ الفرص في الاستفادة منها.

¹ - من قبيل هذه المنصات نذكر مثلاً منصة الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية، والشباك الوطني الوحيد لتبسيط مساطر التجارة الخارجية، ومنظومة التدبير المدرسي "مسار" والشباك الإلكتروني للسجل العدلي وخدمة صرف المعاشات للصندوق المغربي للتقاعد وخدمات التصريح والدفع المتعلقة بالضرائب...

² - انظر بهذا الخصوص عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الأولى 2008.

كذلك آسية الحراق، الإدارة الإلكترونية بالمغرب: الصفقات العمومية نموذجاً، مطبعة دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع، الرباط، الطبعة الأولى 2015، ص 314.