ويحدد هذا الميثاق المبادئ الكونية التي تنظم العالقة بين المواطن والمرافق العمومية وفق ما تن؟ عليها الف؟صول كمأ يعمل على النهو؟س بالحكامة الجيدة والتنمية الم؟تدامة ، إدارة وتنظيمها على أ؟ا؟س من الم؟اواة واحترام الحقوق والكرامة والخ؟صو؟صية، لتمكين المرتفق من خدمات جيدة وينبغي للميثاق أن يحترم كذلك المرجعية الحقوقية كما حددها الميثاق االجتماعي ال؟صادر عن المجل؟س االقت؟صادي واالجتماعي والبيئي في دجنبر2011 وفقا للمقت؟صيات العامة والمتعلقة بواجبات ودور المرافق العمومية تهدف الى خ؟صو؟صا تلك المقت؟صيات المتعلقة ب؟لوك الموظفين العموميين أثناء ممار؟تهم لمهامهم ، و ينبغي للت؟صور العام لميثاق المرافق العمومية أن ي؟صمن توازنا عادال بين حقوق الموظفين وم؟صالح ال؟لطة واحتياجات المواطنين وغيرهم من م؟تعملي المرافق العمومية. كما يعتبر الميثاق و البنود التي تحدد قواعد الحكامة الجيدة ومجال تفعيلها ، من أهم ركائز ا؟تراتيجية إ؟صالح المرافق إن إر؟اء ا؟تراتيجية ؟صمولية ي؟تلزم أ؟؟ا ؟صرورية وإعادة هيكلة للم؟اطر)في أجل تحدده ال؟لطات وتعلن عنه(للرفع من جودة الخدمات والتخفيف من أعباء التي يتحملها المرتفقون، متعددة)من أعباء مادية، وآجال محددة لتقديم الخدمة ، و ذلك عبر فتح قنوات للتوا؟ل وو؟صع قانون يمنع إدارة معينة من مطالبة مرتفق بوثيقة تنتجها إدارة أخرى. يتعين تطبيق وفي أقرب آجال تدابير من ؟أنها أن ت؟صفي مزيدا من المرونة وال؟ال؟ة على التوا؟صل داخل إدارات وفي ما بينها ، وفتح امكانيات حقيقية لتب؟يط الم؟اطر وت؟هيل الولوج للخدمة العمومية، عندما يتعلق أمر بخدمة وحيدة تتطلب تدخل مجموعة من إدارات. والهدف المن؟صود من هذا إجراء هو ت؟هيل التوا؟صل فيما بين إدارات من أجل توفير خدمة معينة للمواطن)دون َم َركزة كل المعطيات والمعلومات المتعلقة بالمواطن المعني(في احترام تام للحياة الخا؟صة، كما يجب أن يطبق التدبير ذاته على المقاوالت، وذلك عبر إحداث ؟جل وطني يدمج فيه المعرف الم؟صترك تتقا؟مه يجب أن ي؟صمن الح؟صول عل الخدمة الوحيدة التي تتداخل فيها عدة إدارات قطاعية إنجازها. بتدبير قاعدة البيانات الخا؟صة بها مع إقامة الرابط بينها وبين المعرف الم؟صترك. لحق الولوج إلى جميع المعطيات إ؟مية، بما يتيح تطبيقا فعليا للمقت؟صيات المن؟صو؟ عليها في القانون 09-08 الذي تم و؟صعه ذاتيين كانوا أم معنويين(؟ت؟صكل قاعدة ؟صلبة من المعطيات ت؟اعد على ت؟هيل توجيه القرارات ال؟يا؟ية، تلك المتعلقة بالفئات الم؟تهدفة) مثل الم؟اعدات المبا؟صرة والتعوي؟صات والتغطية ال؟صحية والتربية وغير ذلك(مر؟د لتقييم مو؟ضوعي لإجراءات و من أجل تحقيق التغيير المن؟صود لخدمات المرافق العمومية فيما يتعلق بآجال إنجاز وبنوعيتها، إجراءات بالمتابعة والتقييم المو؟صوعي للنتائج، كما يجب توفير أدوات والو؟ائل ال؟صرورية للقيادة الم؟صرفة على تتيح قيا؟س نجاعة ومدى ان؟جام الحقوق والقواعد والمبادئ المن؟صو؟ عليها في ميثاق المرافق العمومية. فتقييم ال؟يا؟ات واالجراءات العمومية المتبعة في كل المرافق وعلى كافة الم؟تويات هو ؟صمان لفعالية ونجاعة وقابلية تحقيق الحكامة الجيدة في المرافق العمومية. ومن أجل ؟صمان إنجاز واال؟تمرارية واحترام أهداف الحكامة و مبادئها، كل إدارة بإر؟اء مؤ؟صرات، لذلك يجب إحداث مر؟صد مخ؟ص؟ لتتبع هذا إجراء، تكون مهمته و؟صع أدوات والو؟ائل الالزمة من أجل تجميع لذلك، ب؟صكل منتظم، ح؟صيلة جودة المرافق العمومية و تطورها. الدرا؟ات و عبر تحقيقات ا؟تق؟صائية حول ت؟صورهم لإ؟صكالية ومقترحاتهم للمعالجة. 10 إن التحليالت التي ؟يجري إنتاجها بهذه الطريقة، وتحديد مكامن الخلل، وا؟ستنباط فر؟ص التح؟سين. 2 تح؟ين الولوج إلى المعلومة ين؟ الد؟تور على حق المواطن في الح؟صول على المعلومات ب؟صكل وا؟ع، عليها في القانون. الولوج منهجيا. ويحدد ذلك القانون قواعد والتزامات إدارة، و؟صمانا لهذا الحق، المواطنين.)يبين التحقيق أن 97 بالمائة من المواطنين، و98 بالمائة من المغاربة المقيمين بالخارج يرون أن هذا إجراء هام أو هام جدا(و؟عيا إلى مزيد من ت؟هيل ح؟صول المرتفقين على المعلومة، وو؟صعه لالدارة، مع التمكين من الو؟ائل لجعل إلزام إجرائيا وعمليا. كما يخ؟ص؟ الدليل جزئا كبيرا منه لتح؟ي؟س المرتفقين وتوعيتهم بالممار؟ات الح؟صارية، ويجب القيام بحمالت توا؟صلية وإعالمية مالئمة لكل الفئات. كما أن في ذلك أداة لتج؟يد الحق الد؟توري للمواطنين في مراقبة الخدمات العمومية . التجاوب عبر المواقع إلكترونية لإدارات يجب أن يكون فعاال ويعمل على متابعة الر؟ائل إلكترونية المبعوثة من كما أن آجال المحددة لتقديم أجوبة يجب أن تكون معلنة وأن يحترم تنفيذها. 3 تب؟يط إجراءات والم؟اطر و؟صمان ؟بل الطعن أن هذا إجراء هام أو هام جدا. مع احترام تام للقانون وال؟سرعة والفعالية في الأداء. وتجنب تحمل المرتفق إكراهات الداخلية لإدارة. والمرافق العمومية مطالبة بالتح؟ين الم؟تمر للخدمة حتى يت؟نى العمومي بالمرتفق. المخاطر. بالتدبير البعدي للمخاطر، مع تحديد االجراءات وتقييمها، حكامة المرافق العمومية وعلى ؟صوء تب؟يط الم؟اطر، يرى المجل؟س االقت؟صادي االجتماعي والبيئي أن مجموعة من الخدمات التي تقدمها

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي

إدارة والجماعات المحلية والبلديات، غيرها من الخدمات البﷺيطة التي تمثل عبئا حقيقيا، مع اﷺتعمال أحﷺن للوﷺائل، الخدمة وال بحق المواطن) كوكاالت البريد والبنوك والموثقين و غيرهم(. دائما وفي اتجاه تبﷺيط المﷺاطر، وأن مثل تلك المذكورة أعاله ، متخﷺصﷺصة و ذات ﷺصبكات واﷺعة وأكثر كثافة ، تغطي الوﷺط القروي وهوامﷺس المدن. بحكم قنواتها المتعددة، للمرفق العمومي. فقد بينت التجارب المتعددة، و هي كذلك وﷺضمان إمكانية الطعن ينبغي للتدابير التي تتخذها الﷺلطات العمومية أن تﷺصمن للمرتفق حقه في متابعة الملفات التي باﷺصرها واالطالع على تقدمها وعلى آجال المحددة لتقديم أجوبة مع تعليل القرارات التي تم اتخادها، وتمكين المواطنين من رفع الﷺصكوى يجب توفير مكتب خاﷺ بالﷺصكاوى والطعن في قرارات الرفﷺس، فيها، خاﷺصة لهذا الغرﷺس(، ومعالجتها ﷺتﷺاهم بدون ﷺصك في تحﷺين الخدمة. كما يجب تعزيز ﷺصالحيات هيئات ومؤﷺﷺات الوﷺاطة)مؤﷺﷺة الوﷺيط والمجلﷺس الوطني لحقوق إنﷺان والهيئة المركزية والتقدم بطلب عقوبات للموظفين الذي يثبت في حقهم عدم احترام معايير حكامة المرفق العمومي، التي يجب كيفما كان الحال أن تكون مبررة ومعللة. وكيفما كانت إﷺصالحات المعتمدة في مجال حكامة المرافق العمومية، إﷺصالح فعلي وتام للقﷺصاء. فهناك عالقة جدلية بين إﷺصالح القﷺصاء وحكامة المرافق العمومية وبدونها ﷺتبقى مخاطر 4 تحﷺين االﷺتقبال فعلي أداء تلك المرافق، المحﷺوبية والزبونية والرﷺصوة. 12 وذلك عبر توفير موارد بﷺصرية مؤهلة وذات تكوين خاﷺ في االﷺتقبال وفي تدبير العالقة مع المرتفق، قادرة على تلبية حاجيات المرتفقين باختالف فئاتهم ودون ميز أيا كان نوعه. وإجبارية حمل الﷺصارة ، واعتماد تحديد المواعيد بفارق من الزمن يقلﷺ من حجم ﷺصفوف االنتظار. إن اعتماد مﷺاطر مدققة وتدبير محكم للفﷺصاءات الخاﷺصة بتقديم الخدمات)تبين الدراﷺة أن 90 بالمائة من المواطنين و87 بالمائة من المقاوالت و96 بالمائة من المغاربة المقيمين بالخارج يرون أن هذا إجراء هام أو هام جدا(. لتمكين الفئات الخاﷺصة والتي تعاني من الهﷺصاﷺصة من الحﷺصول على الخدمات بمبدأ المﷺاواة يجب اتخاد مجموعة من تدابير الميز إيجابي وإنﷺصاف: ●لفائدة المعاقين: ﷺصرورة مواكبة خاﷺصة وﷺصخﷺصية للولوج الى المرفق العمومي للقيام بواجبهم كمواطنين واالﷺتفادة و كيفية الولوج اليها، في احترام تام لمبدأ الحياد ، كما يمكن اﷺتعمال الﷺصور التوﷺصيحية لتﷺهيل الولوج للمرافق. ●لفائدة الﷺضاكنة البعيدة عن المراكز /أو المعزولة: تعاني هاته الفئة من بعد المرافق العمومية وايجاد ﷺصعوبة كبيرة وإعادة تنظيم وظيفية تفﷺصي الى تجميع المﷺصالح، ومراعاة لمتطلبات وذلك عبر إذا كان الميز إيجابي يمثل ﷺصرورة لتفعيل مبدأ التﷺصامن لﷺصالح الفئات ذو االحتياجات الخاﷺصة كما تمت إﷺصارة اليها أعاله ، فالحاجة الى توفير خدمات ﷺريعة تراعي ﷺياق المنافﷺة الذي تعيﷺصه المقاولة ال تعني أبدا أن تكون على الناجمة عنها. والتحقيق الميداني الذي ﷺصمل المقاوالت يبين اﷺتحﷺان المقاولين لهذا إجراء(. 5 تﷺريع وتيرة اﷺتراتيجية الحكومة إليكترونية، وتعميم اللجوء إلى نزع الﷺصبغة المادية عن المﷺاطر بأن هناك قفزة نوعية تم تحقيقها في تلك البلدان في مجال تحﷺين حكامة المرافق العمومية وإرﷺصاء المواطنين. 13 وأخدا بعين االعتبار التجارب التي عرفها المغرب في هذا المجال واﷺتنادا للدراﷺات المقارنة للدول الناجحة في بإحداث وكالة حيث أطلقت الحكومة، دراﷺة من أجل إحداث الوكالة. من دون هذا النظام في الحكامة، ﷺيﷺصل المغرب يعاني من الﷺصعف في هذا المجال. فاالعتماد على المقاربة الﷺصمولية تقنيات التواﷺصل وإعالم وجعلها رافعة حقيقية لتلبية االنتظارات المﷺصروعة للمواطنين واالﷺتجابة لمتطلبات التنافﷺية يوﷺصي المجلﷺس االقتﷺصادي واالجتماعي والبيئي باإﷺراع في إعادة ﷺصياغة المواقع والبوابات إلكترونية بﷺصكل يﷺصمن وعلى تفعيل االﷺتراتيجية التواﷺصلية بين إدارة وبين المواطنين والمرتفقين، وهذا يتطلب وﷺصع وأداء على الخط وطلب الوثائق وتتبع التقدم في إنجاز ويجب العمل على أن تكون الخدمات القائمة والمﷺصتغلة مفتوحة أمام كل الﷺاكنة المعنية. مدمجا وفعليا في

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي