

ROYAUME DU MAROC



MINISTRE DE LA REFORME
DE L'ADMINISTRATION ET
DE LA FONCTION PUBLIQUE



CDL-UD(2018)007
Or. ar

**COMMISSION EUROPEENNE POUR LA DEMOCRATIE PAR LE DROIT
(COMMISSION DE VENISE)**

en coopération avec

LE MINISTRE DE LA REFORME DE L'ADMINISTRATION ET DE LA
FONCTION PUBLIQUE DU ROYAUME DU MAROC

Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration

UniDem Med

**“AMELIORER LA RELATION ENTRE L'ADMINISTRATION ET
LES CITOYENS : UN IMPERATIF DEMOCRATIQUE”**

Rabat, Maroc

23 - 26 avril 2018

AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC

EXPERIENCE NATIONALE - MAURITANIE

M. Ethmane AGJEYIL, M. Hamahoullah MEYABE

**(Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de la Modernisation de
l'Administration)**

Assurer la durabilité de la gouvernance démocratique et des droits de l'homme
dans le sud de la Méditerranée

Financé
par l'Union européenne



UNION EUROPEENNE



CONSEIL DE L'EUROPE

Mis en œuvre
par le Conseil de l'Europe

الجمهورية الإسلامية الموريتانية

شرف - إخاء - عدل



وزارة الوظيفة العمومية والعمل وعصرنة الإدارة

التجربة الموريتانية في مجال تحسين علاقة الإدارة بالموطن

عثمان آجيل

مدير الإصلاح الإداري

مخطط العرض

توطئة عامة

طبيعة علاقة المواطن بالإدارة
“ مرحلة ما قبل التحديث ”

إستراتيجية تحسين علاقة الإدارة بالمستخدمين
“ رؤية إصلاح ”

الخاتمة

توظيفة عامة

عرف محيط الإدارة العمومية بشكل عام تطورا ملحوظا على مستوى متطلبات المواطنين الذين أصبحوا أكثر إلحاحا في طلب خدمات سريعة وذات جودة عالية وبالقرب منهم ، لذا وجب الانتقال من إدارة إدارية نحو إدارة مواطنة شفافة ومهنية، وذلك بتأصيل وإشاعة ثقافة المرفق العام داخل الإدارة وجعل التواصل مع جميع مكونات المجتمع من الانشغالات المركزية والدائمة للإدارات العمومية.

فجل الدول التي انكبت على تحديث وعصرنة إدارتها- ومنها موريتانيا - مرت أساسا من تحسين علاقة المواطن بالإدارة وذلك بوضع قوانين وضوابط تحكم تلك العلاقة وترشدها .

من جهة أخرى فإن تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن باتت تفرضه الثقافة الجديدة لحقوق الإنسان إذ أصبح حق المواطن في الإعلام والحصول على المعلومات والوثائق الإدارية وعلى تعطيل القرارات من بين الحقوق التي تدرج في الجيل الثالث لحقوق الإنسان طبقاً لمبدأ **حق التعرف أو المعرفة**.

إدارة مواطنة

إدارة إدارية

طبيعة علاقة المواطن بالإدارة ” مرحلة ما قبل التحديث “

قبل الشروع في برنامج الإصلاح والتحديث في مجال الإدارة ، كانت تعترى الإدارة **الموريتانية** بشكل عام ، بعض الاختلالات التي كان لها عظيم الأثر والتأثير في العلاقة بين الإدارة والمستخدمين:

اختلالات ذات صلة مباشرة بالإدارة :

والتي تقتضي تطوير وتحديث عمل الإدارة والممارسة اليومية للعمل الإداري أي أن التغيير أو الإصلاح ، يتركز داخل الإدارة والعلاقة بين **التقسيمات الإدارية** والمسؤولين الإداريين ، مما حتم الأخذ بالمفاهيم الجديدة في ميدان التسيير كالحكم الرشيد أو **الحكمة الجيدة**.

- ✓تمركز القرار و غياب سياسة رشيدة في مجال عدم التركيز الإداري و كذلك غياب **التحفيز**.
- ✓كثرة المستويات و الهياكل الإدارية و عدم رشاقتها ، جعل المواطن يتعد من الإدارة ،
- ✓ففي غالب الأحيان لا يعرف أين يجب أن يتجه قصد الحصول على خدمة معينة.

اختلافات ذات صلة بالمعاملة مع المواطنين :

من بين الاختلافات الناجمة عن التسيير الإداري:

✓ القصور في مجال الخدمات الإدارية وعدم جودتها؛

✓ ضعف استقبال المتعاملين مع الإدارة، الأمر الذي ظل مثار انتقاد المواطنين ؛

✓ عدم احترام أوقات العمل من طرف الموظفين؛

✓ البطء في الرد على الطلبات ومعالجة الملفات المتعلقة بالمتعاملين مع الإدارة؛

✓ عدم الشفافية في المعاملات مع المواطنين علما بأن الموظف هو قبل كل شيء **مواطن**؛

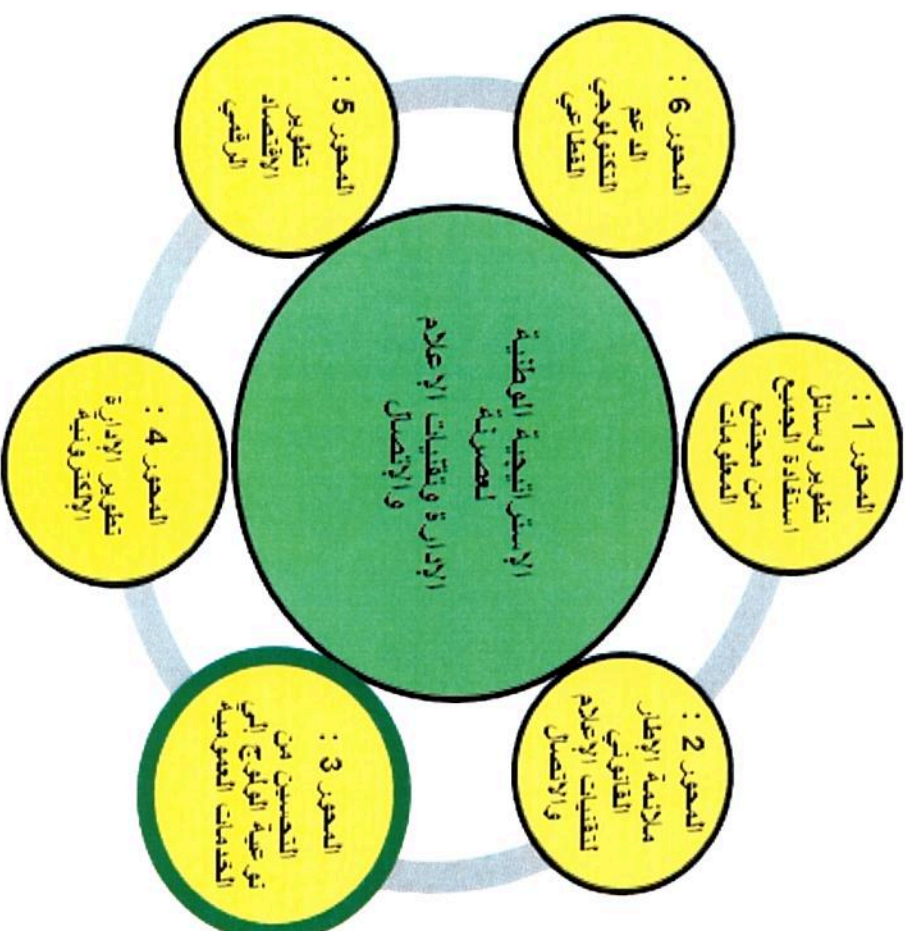
✓ عدم ثقة المواطن في المرافق العمومية و انعدام الحوار مع **المرتفقين**؛

و تبقى بالطبع إشكالية تعقيد **المساطر** و غموضها و بطء الإجراءات الإدارية من الاختلافات البارزة التي استدعت ضرورة التغلب عليها .

إستراتيجية تحسين علاقة الإدارة بالمستخدمين

« رؤية إصلاح »

تبنيت موريتانيا منذ حوالي عشر سنوات إستراتيجية وطنية لعصرنة الإدارة ، تضمنت جملة من المحاور :
✓تحسين الولوج للخدمة العمومية من خلال "تقريب الإدارة من المواطن"
✓تثمين المصادر البشرية،



فمن خلال هذه المحاور تركز العمل علي تجويد الخدمة العمومية وكذا تحسين العلاقة مع المتعاملين ،

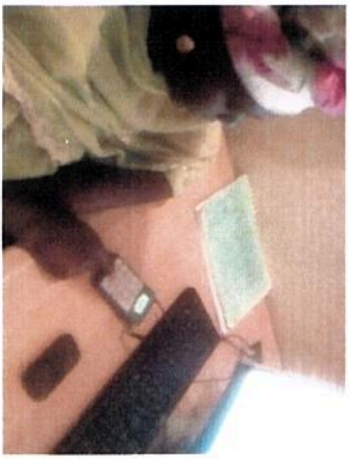
تأصيل وإشاعة ثقافة المرفق العام داخل الإدارة

مكن هذا التوجه من الانتقال من إدارة إدارية نحو إدارة تنموية ، عادلة ، شفافة ومهنية تصغي إلى المواطن وتخدمه من خلال:

- الحرص على تحسين **الاستقبال** وتطوير وظيفتي الإرشاد والإخبار استجابة لتطلعات المواطنين وفي هذا السياق تمت إقامة مركز يعني بخدمات المراجعين وكذا تقريب خدمات الإدارة العمومية من المواطن باعتبار ه هدف وغاية التنمية، وذلك من خلال:

- ولوج المواطن للمعلومة؛
- محاربة الممارسات الإدارية النقيضة والمخلة بالقانون و **أخلاقيات الخدمة العمومية**؛
- و يضطلع المركز بالأدوار التالية :

- ✓ استقبال المراجعين ، واستلام طلباتهم وتسليم مخرج الخدمة ؛
- ✓ تزويد المراجعين بالمعلومات المطلوبة بشأن طلباتهم ، وإرشادهم إلى وجهتهم المقصودة؛
- ✓ إبلاغ مقدم الطلب بالإجراءات التي اتخذت حيال طلبه والنتيجة التي انتهت إليها؛
- ✓ قياس رضا المراجعين؛



القادم الأول .. المستقبل الأول



بوابة الإجراءات الإدارية

تشتمل هذه البوابة على أكثر من 280 إجراء إداري تشكل في مجملها جل انتظارات المواطنين، لتمكين مستخدميها من امتلاك كافة المعلومات المتعلقة بالإجراءات الإدارية الخاصة بطلباتهم المختلفة.

إن أهمية هذه البوابة تتجسد بوضوح في السعي إلى تقريب الإدارة من المواطن



الوطن والقيم | كالتواصل بنا | المساعدة الموقع | المراجع | اللاتيل | هتم الموقع

بحث متقدم

مستجدات

مجلس نواب المستشارين ...
الأميرة
مواكبتة : 07/03/2011 - أروصف المسمى
أعلى مست ...

| | | |
|------------------|--------|---------|
| الإحتك و المسمان | الطاقة | الأهتف |
| الملك | السمرة | المسألة |
| أخرى | الاسم | |

| | | | | |
|--------|---------|-------------|----------|------------|
| الدخوص | السيجون | الديفوسميون | الموظفون | البرلمانون |
|--------|---------|-------------|----------|------------|

المساهم الأكثر اطلاعا

- الأرحمن شركة سيارات عبر ...
- إهراء محولة المصاع لوراغا ...
- محتات الأاطار صا لورفا ...
- إعاة سيارات و ليلية من ...

تلمة

<http://www.servicepublic.gov.mr>

أسم الأبرار رقم : 402550
عد الأبرار على الخط : 2



- ✓ إن أهمية هذه البوابة تتجسد بوضوح في السعي إلى تقريب الإدارة من المواطن
- ✓ مجيبة على أكثر أسئلته إلحاحا :
- ✓ إلى أي مصلحة نتوجه؟
- ✓ أي مستندات أو وثائق نقدم؟
- ✓ ما هي تكاليف ولوازم الخدمة؟
- ✓ ما هي آجالها؟
- ✓ جهة التظلم؟

تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية :

تبني مشروع تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية ؛

✓ التخفيف من الهياكل الإدارية وتجميع الوحدات الإدارية التي تتدخل في نفس المسطرة ؛

✓ تحيين النصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة تطبيع العلاقة بين الإدارة والمستخدمين؛

✓ وضع نص قانوني يلزم القطاعات الوزارية بتحديد المساطر التي يراد تبسيطها "الزامية الإصلاح"

✓ وضع نص قانوني يرتب العلاقة بين الإدارة ومستخدميها "الزامية الرد"

✓ إنشاء لجنة وطنية عليا تعنى بتنفيذ برامج تبسيط المساطر الإدارية يمثل فيها الشركاء الاقتصاديون

والاجتماعيون ؛

الخاتمة

لقد أصبح من المسلمات أن الإدارة الحديثة عنصر من عناصر التنمية ذات التأثير الحيوي المباشر في تحقيق غايات المجتمع، والارتقاء بأفراده إلى العيش الكريم والحياة الآمنة، وإشباع حاجاته العامة وتلبية متطلباته الحالية والمستقبلية،
لأن " الغد هو حاضر اليوم الذي أضحى ماضي الأمس"، وهو الأمر الذي يطلق عليه في الاصطلاح "إدارة المستقبل".

شكرًا علي المتابعة و الإصغاء