الإدارة الإلكترونية بالمغرب في ضوء أحكام القانون 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية

الدكتور حسن صحيب
أستاذ التعليم العالي بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية جامعة القاضي عياض مراكش

مقدمة:

تعتبر الإدارة، طبقا لمقتضيات الدستور المغربي لسنة 2011، آلية أساسية لتنفيذ برامج الدولة وسياساتها العمومية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية[193]، كما أنها تجسد الوسيلة الأنجع لإشباع حاجيات المرتفقين المتنوعة وفق مبادئ ومعايير المساواة والإنصاف والحياد والشفافية والنزاهة والمصلحة العامة والاستمرارية والجودة والمحاسبة والمسؤولية والقيم الديمقراطية[194].

وقد أدى تعدد مهام الإدارة العمومية المغربية إلى تعدد المساطر الإدارية وتنوعها، وقد كان الهدف من تلك المساطر تحقيق الفعالية والدقة في إنجاز الأعمال الإدارية، وسن طريقة تتسم بالنجاعة في تعامل المرافق العمومية مع مرتفقيها، تضمن حقوقهم وتحميهم من كل تعسف أو شطط. كما تشكل تلك المساطر أساس شرعية كل القرارات الصادرة عن الإدارة. بيد أن التعقيد الذي تعرفه تلك المساطر جعل مجموعة من الحقوق الفردية تنتهك، ومجموعة من الرهانات المجتمعية تتعطل، إضافة إلى أن ذلك التعقيد أصبح عائقا أمام التطور الاقتصادي واستقطاب الاستثمارات الأجنبية.

وفي سبيل تجاوز هذه الصعوبات والمعيقات برزت الإدارة الالكترونية التي أصبحت تستخدم حول العالم[195] والتي تقوم على أساس استخدام تكنولوجيا المعلومات عبر الأنترنت في إنجاز المعاملات الإدارية كآلية حديثة لتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع جميع المواطنين والمقاولات[196].

---

[193] - ينص الفصل الفصل 89 من دستور 2011 على أنه "تمارس الحكومة السلطة التنفيذية .تعمل الحكومة، تحت سلطة رئيسها، على تنفيذ البرنامج الحكومي وعلى ضمان تنفيذ القوانين. والإدارة موضوعة تحت تصرفها، كما تمارس الإشراف والوصاية على المؤسسات والمقاولات العمومية".

[194] - انظر الفصلين 154 و155 من دستور 2011. ظهير شريف رقم 91-11-1 صادر في 27 من شعبان 1432 (29 يوليو 2011) بتنفيذ نص الدستور. الجريدة الرسمية رقم 5964 مكرر بتاريخ 30 يوليوز 2011.

[195] - عملت الأمم المتحدة منذ سنة 2018 على " تناول الأثر الاجتماعي والأخلاقي والقانوني و الاقتصادي للتكنولوجيا ت الرقمية من أجل تعظيم منافعها والحد من ضررها". عصر الترابط الرقمي، تقرير صادر عن فريق الخبراء الرفيع المستوى التابع للأمين العام للأمم المتحدة، المعني بالتعاون الرقمي، الأمم المتحدة موجز التقرير، يونيو 2019، ص.2.

[196] - Voir Nation Unies Commission économique pour l'Afrique, Note d'orientation, L'évaluation de l'administration électronique, instrument politique clef pour le développement de la société de l'information, NTIS/001/2014, p.3. (consulté le 06-07-2022 à 20h00mn.)

=

والإدارة الإلكترونية باعتبارها عملية الانتقال من تقديم الخدمات الإدارية بالطرق التقليدية اليدوية إلى طريقة الكترونية عن طريق استغلال ما تتيحه التكنولوجيا الحديثة من وسائل تهدف استثمارا أمثل للوقت والجهد والمال، تحيل إلى كل ما يتعلق ويرتبط باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث الإدارة (الإصلاح الداخلي والخارجي). كما تحيل إلى تركيز وتنسيق الإجراءات الإلكترونية لمختلف الوزارات حتى تمكن وتسمح للمرتفقين بأن يعاملوا بنفس الطريقة، ضمانا لمبدأ المساواة، مع السماح لمختلف الإدارات بنقل المعلومات المتعلقة بالمرتفقين[197].

وقد ظهرت الادارة الالكترونية بالمغرب مع إدخال الأنترنيت في تسعينيات القرن الماضي[198]. وقد واكب هذا الظهور وضع أول برنامج لتكنولوجيا الإعلام بالإدارات العمومية وإحداث بوابة الكترونية لوزارة الاتصال وبوابة لإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة[199]، فضلا عن العقد/البرنامج (1993-1997) بين الدولة والمكتب الموطني للبريد والمواصلات الذي كان يهدف توسيع وتحديث

حيث تطرقت هذه الورقة لتعاريف متعددة للإدارة الإلكترونية منها:

تعريف قطاع الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للاتحاد الأوربي Département des affaires économiques et sociales, 2005

« Utilisation des TIC et de leurs applications par l'administration pour fournir des informations et des services publics à la population. Ainsi, le but de l'administration électronique est d'assurer une gestion efficace de l'information au profit des citoyens; une meilleure prestation de services aux citoyens; et l'autonomisation des populations à travers l'accès à l'information et la participation à la prise des décisions publiques ».

تعريف البنك الدولي:

Banque Mondiale, Disponible à l'adresse:http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMAIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html. «Utilisation par les organismes publics des technologies de l'information (tels que les réseaux WAN, Internet et l'informatique mobile) qui sont à même de transformer les relations avec les citoyens, les entreprises et d'autres branches de l'administration. Ces technologies peuvent servir à diverses fins : meilleure prestation des services administratifs aux citoyens, meilleures interactions avec les entreprises et les industries, l'autonomisation des citoyens à travers l'accès à l'information, ou une gestion plus efficace de l'administration. Les avantages qui en découlent comprennent la baisse de la corruption, l'augmentation de la transparence, une plus grande commodité, l'augmentation du revenu et/ou la réduction des coûts ».

تعريف منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي OCDE Disponible à l'adresse http://stats.oecd.org/glossary/

« Utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les gouvernements, les TIC étant appliquées à l'ensemble des fonctions de l'administration. En particulier, les perspectives offertes par Internet et les technologies apparentées en matière de constitution de réseaux peuvent contribuer à transformer les structures et le fonctionnement même de l'administration. » تعريف الاستراتيجية الرقمية لأوربا واللجنة الأوربية: Stratégie numérique pour l'Europe de la Commission européenne.

Disponible à l'adresse http://ec.europa.eu/digital-agenda/life-and-work/ public-services. « L'administration électronique désigne l'utilisation des outils et systèmes rendue possible par les TIC afin de fournir des services publics de meilleure qualité aux citoyens et aux entreprises».

[197] - Karine Gauche, Roxana Ologeanu-Taddei. Enjeux et services de l'administration électronique locale. Etude de cas. 2012, p.2. HALId: hal-00766953 https://hal.archives-ouvertes.fr/hal- 00766953. consulté le 07-07-2022 à 23h55mn.

- [198] - تم تدشين أول ربط بخدمة الأنترنيت انطلاقا من المغرب في 15 نونبر 1995، واشتملت الخدمات الأولى على البريد الإلكتروني وإرسال الوثائق والخدمة عن بعد ومجموعات التواصل والحوار. https://ringaaardige.com › شوهد يوم فاتح شتنبر 2022 على الساعة الواحدة زوالا.

[199]- https://www.finances.gov.ma/ar/%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B2%D8%A7%D8%B1%D8%A9/

شبكات الاتصالات. وقد تزامن كل هذا مع فترة هيكلة قطاع الاتصالات باعتماد القانون 24.96 سنة 1997[200]. وقد تكرس هذا الظهور مع صياغة إستراتيجية المغرب الالكتروني سنة 2001[201].

وبتبني إستراتيجية المغرب الرقمية ما بين 2009-2013، تعزز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالمغرب. وقد كان الهدف من ذلك كله إدماج التكنولوجيا بشكل أوسع في عمل الإدارات العمومية[202]. لذلك شكلت الإدارة الالكترونية ولا تزال إحدى أهم محاور ورش الإصلاح الإداري بالمغرب.

وتبعا للتطور الهائل لاستخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في حياتنا اليومية، أصبحت الإدارة الإلكترونية أولوية أساسية في العديد من قطاعات النشاط بمختلف الإدارات العمومية. من هذا المنطلق بدأت المرافق العمومية في المغرب هي الأخرى في تحديث خدماتها في هذا الاتجاه، على الرغم من كونها لا تزال متخلفة، في رأينا، من حيث الخدمات المقدمة للمستخدمين والمرتفقين عبر شبكة الأنترنت، لا سيما وأن تعميم المنصات الإلكترونية المنصوص عليها في المادة 13 من القانون 55.19 لم يبلغ مداه بعد[203].

لذلك تعمل السلطات العمومية في المغرب على فتح التشاور بين مختلف الفاعلين للتنسيق وتوحيد الرؤى حول ورش "التحول الرقمي" لوضع مشروع خارطة "التسريع الرقمي"[204]، على اعتبار أن الإدارة الإلكترونية تعد ورشا استراتيجيا بالنسبة للمغرب يهدف إلى تقريب الإدارة والخدمات العمومية من المواطن، ووضع هذا الأخير والمقاولة في قلب "التحول الرقمي". كل ذلك في أفق تبسيط المساطر الإدارية ورفع الثقة بين الإدارة والمرتفق.

ولتبسيط المساطر الإدارية انطلاقا من الدور الذي يمكن أن تلعبه الإدارة الإلكترونية، ألزم المشرع المغربي في القانون 55.19 الإدارات ب"رقمنة المساطر والإجراءات المتعلقة بمعالجة وتسليم القرارات الإدارية التي تدخل في مجال اختصاصها وتلك المتعلقة بأداء المصاريف الإدارية ذات الصلة"، "كما تسهر على تبادل جميع الوثائق والمستندات الإدارية التي توجد في حوزتها والتي تتطلبها دراسة القرارات الإدارية، بكل وسيلة من وسائل التواصل الملائمة، مع مراعاة النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي"[205].

ولهذه الغاية "أحدثت بوابة وطنية للمساطر والإجراءات الإدارية[206]، ينشر فيها على الخصوص ما يلي

---

[200] - القانون رقم 24.96 المتعلق بالبريد والموصلات الصادر بتاريخ 07 غشت 1997، الجردة الرسمية رقن 4518، ص.3721.

[201] - استراتيجية المغرب الرقمي Maroc.ma › content › http://www.mmsp.gov.ma

[202] - المغرب الرقمي 2013، الاستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي2009 - 2013 .

[203] - تنص المادة 30 من القانون 55.19 على أنه "إلى حين تعميم المنصات الإلكترونية المنصوص عليها في المادة 13 أعلاه ، يمكن للمرتفق إيداع ملف طلبه المتعلق بالقرارات الإدارية على حامل ورقي". ظهير شريف رقم 06-20-1 صادر في 11 من رجب 1441 (6 مارس 2020) بتنفيذ القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، الجريدة الرسمية عدد 6866 بتاريخ 19 مارس 2020.

[204] - تنظيم وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة بتاريخ 12 ماي 2022، لاجتماع عمل مع الكتاب العامين للوزارات والمديرين العامين للمؤسسات العمومية بقصر المؤتمرات بالصخيرات لتسريع التحول الرقمي بالمغرب، في انسجام مع أهداف النموذج التنموي الجديد والتزامات البرنامج الحكومي 2021-2026 والرسالة الملكية الموجهة إلى المشاركين في المنتدى الوطني للوظيفة العمومية بالصخيرات في فبراير 2018.

[205] - المادة 25. من القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

[206] - البوابة الوطنية "إدارتي" http://www.mmsp.gov.ma

- مصنفات القرارات الإدارية المنصوص عليها في الباب الثاني من القانون 55.19،
- المؤشرات المتعلقة بمعالجة وتسليم القرارات الإدارية المشار إليها في المادة 28 من القانون 55.19،
- كل معلومة مفيدة تتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية"[207].

في ظل هذا التحدي المتمثل في التحول الرقمي للمرافق العمومية، تبرز عدة أسئلة سنحاول تحليلها من قبيل:

ما هي الإجراءات الملموسة التي يتم تنفيذها اليوم وفي المستقبل تفعيلا للقانون 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر في أفق رقمنة الإدارات العمومية؟

ما هي الفرص والحلول الممكنة الموجودة لدى الإدارة المغربية اليوم لترسيخ هذا المنحى مواكبة للقانون 55.19؟

ما هي احتياجات وانتظارات المواطنين التي يجب أن تلبيها رقمنة الإدارات العمومية في أفق تبسيط المساطر الإدارية؟

ما هي تحديات وحدود تحقيق الإدارة الرقمية للمرافق العمومية تحقيقا لحكامة إلكترونية جيدة وتعزيزا للثقة بين الإدارة والمواطن؟

سنحاول بسط هذه الأسئلة والإجابة عنها من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية مدخل لتبسيط المساطر الإدارية
المطلب الثاني: آليات تعزيز الإدارة الإلكترونية لتبسيط المساطر الإدارية
المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية وموقع المرتفق
المطلب الرابع: تحديات وحدود تحقيق الإدارة الرقمية للمرافق العمومية تحقيقا لحكامة إلكترونية جيدة وتعزيز الثقة بين الإدارة والمواطن

المطلب الأول : الإدارة الإلكترونية مدخل لتبسيط المساطر الإدارية

إن التطور التكنولوجي الذي تشهده الإدارة كان له، وسيكون له، لا محالة تأثير إيجابي على مفهوم المرفق العمومي وطبيعة الخدمات التي يقدمها للمرتفقين. من هذا المنطلق تعتبر مسألة رقمنة المساطر الإدارية مدخلا أساسيا لتبسيط هذه المساطر، لذلك نص المشرع على أنه "يجب على الإدارات أن تقوم، داخل أجل ستة أشهر من تاريخ دخول القانون 55.19 حيز التنفيذ، أي منذ 18 شتنبر 2020[208]، بإعداد مصنفات القرارات الإدارية الجاري بها العمل[209]، والتي تدخل في مجال اختصاصها ونشرها بالبوابة الوطنية".

وقد مكن المرسوم التطبيقي للقانون 55.19، الذي أشار إلى نماذج مصنفات القرارات الإدارية، المرتفق من نموذج وصل إيداع طلبات الحصول على القرارات الإدارية بطريقة إلكترونية في حالة

[207] - المادة 26 من القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

[208] - حدد هذا التاريخ بالمرسوم رقم 660-20-2 الصادر في 18 سبتمبر 2020 بتطبيق بعض مقتضيات القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، ولاسيما المواد 5 (الفقرة الأولى) و11 و27 (الفقرة الأخيرة).

[209] - تنص المادة الأولى من القرار المشترك لوزير الداخلية ووزير الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة رقم 20-2332 الصادر في 4 صفر 1442 (22 سبتمبر 2020) بتحديد نموذج مصنفات القرارات الإدارية ونموذج وصل إيداع طلبات الحصول عليها، على أنه تطبيقا لمقتضيات المادة الأولى من مرسوم رقم 660-20-2، يحدد :
أ) نموذج مصنفات القرارات الإدارية في الملحق رقم 1 بهذا القرار المشترك ؛
ب) نموذج وصل إيداع طلبات الحصول على القرارات الإدارية في الملحق رقم 2 بهذا القرار المشترك".

إيداعه لملف طلبه عبر منصة إلكترونية. سنعطي فكرة عن الإدارة الإلكترونية كمدخل لتبسيط المساطر الإدارية من خلال تطبيق المقتضيات القانونية المتعلقة برقمنة المساطر الإدارية في القانون 55.19 (الفقرة الأولى)، ثم نتناول بعض آليات تعزيز رقمنة المساطر الإدارية ارتباطا بالقانون 55.19 (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى: رقمنة المساطر الإدارية في القانون 55.19

لقد حدد القانون 55.19 المبادئ والقواعد التي تنظم المساطر والإجراءات الإدارية المتعلقة بالقرارات الإدارية التي يطلبها المرتفقون من الإدارات العمومية والجماعات الترابية ومجموعاتها وهيئاتها والمؤسسات العمومية وكل شخص اعتباري آخر خاضع للقانون العام والهيئات المكلفة بمهام المرفق العام[210].

لذلك سنتناول في هذا الإطار، ومن خلال القانون 55.19، المقتضيات الرامية إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية للرفع من المستوى التكنولوجي للمرفق العمومي وإقباله على استخدام الإعلاميات في التدبير اليومي وملاءمة أدواته وأجهزته المعلوماتية، لتحقق التواصل بشكل أفضل مع المرتفقين.

أولا: نشر مصنفات القرارات الإدارية التي تم إعدادها من طرف الإدارات العمومية[211]

إذا كانت مختلف الإدارات ملزمة بجرد جميع القرارات الإدارية التي تدخل في مجال اختصاصها وتصنيفها وتوثيقها وتدوينها في مصنفات طبقا لمقتضيات مرسوم 18 سبتمبر 2020 بتطبيق مقتضيات المادة الخامسة من القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية[212]، فإن إعلام المرتفقين المعنيين بهذه المصنفات يقتضي نشرها بالبوابة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية[213] قصد تمكينهم من الاطلاع عليها واستعمالها للحصول على القرارات الإدارية ابتداء من تاريخ 30 مارس2021، وهو تاريخ انتهاء الأجل الذي حددته السلطات العمومية لنشر مصنفات القرارات الإدارية، مع الإشارة إلى حذف جميع القرارات الإدارية التي تدخل في مجال اختصاصها والتي ليست مؤطرة بنصوص تشريعية أو تنظيمية جاري بها العمل في تاريخ إعداد هذه المصنفات، إذ يعتبر كل قرار إداري غير منشور بالبوابة الوطنية بعد التاريخ المذكور غير ملزم للمرتفق.

ثانيا: إيداع الطلبات المتعلقة بالقرارات الإدارية عبر المنصات الإلكترونية

تودع ملفات الطلبات المتعلقة بالقرارات الإدارية عبر منصات إلكترونية تحدث تدريجيا لهذا الغرض، ويتم عبر هذه المنصات إخبار المرتفقين بالمآل الذي تم تخصيصه لطلباتهم وتسليمهم، عند الاقتضاء، القرارات الإدارية موضوع الطلب[214].

وطبقا للمادة 14 من القانون 55.19 يمكن للإدارة أن تطلب، عند الاقتضاء، من المرتفق، خلال النصف الأول من الأجل المحدد لمعالجة الطلب المتعلق بالقرار الإداري الذي يعنيه، وبكل وسيلة

---

[210] - المادة الأولى من القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

[211] - المادة 5 من القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

[212] - مرسوم رقم 2-20-660 صادر في 29 من محرم 1442 (18 سبتمبر 2020) بتطبيق بعض مقتضيات القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، الجريدة الرسمية عدد 6919 بتاريخ 21-09-2020.

[213] - المادة 26 من القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

[214] - المادة 13 مع مراعاة النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي.

من وسائل التواصل الملائمة بما في ذلك وسائل التواصل الإلكتروني، الإدلاء بالمعلومات التكميلية اللازمة لمعالجة طلبه[215]، ضمانا للسرعة في إنجاز المعاملة الإدارية.

ثالثا: معالجة الطلبات وتبليغ القرارات الإدارية عبر التواصل الرقمي

لقد ألزم المشرع[216] إدارات الدولة والجماعات المحلية وهيآتها والمؤسسات العمومية والمصالح التي عهد إليها بتسيير مرفق عام بتعليل قراراتها الإدارية الفردية السلبية الصادرة لغير فائدة المعني[217]، وذلك بالإفصاح كتابة في صلب هذه القرارات عن الأسباب القانونية والواقعية الداعية إلى اتخاذها.

وقد أكد القانون 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر على إلزامية تعليل القرارات الإدارية السلبية المتعلقة بطلبات القرارات الإدارية[218]، وذلك بالإفصاح في صلب هذه القرارات عن الأسباب الداعية إلى اتخاذها، وإخبار المرتفق المعني بكل وسيلة من وسائل التواصل الملائمة، بما في ذلك وسائل التواصل الإلكتروني[219].

وإذا كانت الإدارة ملزمة بتعليل قراراتها الإدارية، فإن عدم التزامها بذلك يترتب عنه عدم شرعية هذه القرارات وما يستتبعه ذلك من إمكانية مقاضاتها وفق المقتضيات والإجراءات والآجال المنصوص عليه في قانون المسطرة المدنية[220] والقانون رقم 41.90 المحدثة بموجبه محاكم إدارية[221]، سواء في الجانب المتعلق بدعوى الإلغاء أو الجانب المتعلق بدعوى المسؤولية الإدارية.

رابعا: تبادل الوثائق والمستندات بين الإدارات عبر وسائل التواصل الإلكترونية

أصبح التبادل الإلكتروني للوثائق والمستندات بين مختلف الإدارات تقنية وآلية مهمة تساهم في تبسيط المساطر، لذلك وفي هذا السياق تقوم الإدارات العمومية والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية برقمنة المساطر والإجراءات المتعلقة بمعالجة وتسليم القرارات الإدارية

---

[215] - تجدر الإشارة أنه لا يمكن للإدارة أن تطلب هذه المعلومات إلا مرة واحدة ، بالنسبة لكل طلب.يترتب على طلب المعلومات التكميلية ، تعليق سريان الأجل المحدد لمعالجة الطلب المتعلق بالقرار.

[216] - ظهير شريف رقم 1.02.202 صادر في 12 من جمادى الأولى 1423 (23 يوليو 2002) بتنفيذ القانون رقم 03.01 بشأن إلزام الإدارات العمومية والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية بتعليل قراراتها الإدارية، ا لجريدة الرسمية عدد 5029 بتاريخ 3 جمادى الآخرة 1423 (12 أغسطس 2002) ص 2282.

[217] - يتعلق الأمر هنا بالقرارات التي نصت عليها المادة الثانية من القانون رقم 03.01 المشار إليه التي تنص على أنه: "...علاوة عن القرارات الإدارية التي أوجبت النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل تعليلها، القرارات الإدارية التالية :

أ) القرارات المرتبطة بمجال ممارسة الحريات العامة أو التي تكتسي طابع إجراء ضبطي؛

ب) القرارات الإدارية القاضية بإنزال عقوبة إدارية أو تأديبية؛

ج) القرارات الإدارية التي تقيد تسليم رخصة أو شهادة أو أي وثيقة إدارية أخرى بشروط أو تفرض أعباء غير منصوص عليها في القوانين والأنظمة الجاري بها العمل؛

د) القرارات القاضية بسحب أو إلغاء قرار منشئ لحقوق؛

ه) القرارات الإدارية التي تستند على تقادم أو فوات أجل أو سقوط حق؛

و) القرارات التي ترفض منح امتياز يعتبر حقا للأشخاص الذين تتوافر فيهم الشروط القانونية".

[218] - يقصد بالقرار الإداري جسب مقتضيات المادة الثانية من القانون 55.19 "كل محرر تسلمه الإدارة للمرتفق بطلب منه، وفقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل، ولاسيما التراخيص والرخص والأذونات والشهادات والمأذونيات والمقررات".

[219] - المادة 18 من القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

220 - ظهير شريف بمثابة قانون رقم 1.74.447 بتاريخ 11 رمضان 1394 (28 شتنبر 1974) بالمصادقة على نص قانون المسطرة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 3230 مكرر، بتاريخ 13 رمضان 1394 (30 شتنبر 1974) ص 2741، كما تم تغييره وتتميمه.

221 - القانون رقم 41.90 المحدث بموجبه محاكم إدارية الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.91.225 صادر في 22 من ربيع الأول 1414 (10 سبتمبر 1993)، الجريدة الرسمية عدد 4227 بتاريخ 18 جمادى الأولى 1414 (3 نوفمبر 1993) ص 2168، كما تم تغييره وتتميمه.

التي تدخل في مجال اختصاصها وتلك المتعلقة بأداء المصاريف الإدارية ذات الصلة، وذلك في أجل أقصاه خمس (5) سنوات ابتداء من تاريخ دخول قانون 55.19 حيز التنفيذ.

كما تسهر هذه الإدارات على تبادل جميع الوثائق والمستندات الإدارية التي توجد في حوزتها والتي تتطلبها دراسة القرارات الإدارية، بكل وسيلة من وسائل التواصل الملائمة، مع مراعاة النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي[222]. مع العلم أن هذه الحماية ترتبط بالحق في الخصوصية "وضرورة وجود مساءلة بشرية واضحة عن النظم المستقلة والدعوات إ لى تعزيز ا لجهود لصياغة معايير عالمية "شاملة ومنصفة" بشأن الأمن المعلوماتي وتطبيقها"[223]، باعتبار هذه الخصوصية حقا من حقوق الإنسان الأساسية.

خامسا: البوابة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية

تحدث طبقا للقانون 55.19 بوابة وطنية للمساطر والإجراءات الإدارية، يتم وجوبا نشر كل مصنفات القرارات الإدارية المصادق عليها من طرف اللجنة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية بها. كما تنشر بها أيضا المؤشرات السنوية المتعلقة بمعالجة وتسليم القرارات الإدارية طبقا لما نصت عليه المادة 28 من القانون 55.19، فضلا عن كل معلومة مفيدة متعلقة بالقرارات الإدارية[224]. وتعتبر هذه البوابة "إدارتي" واجهة معلوماتية موحدة ومتكاملة ومتعددة الفضاءات، في خدمة المرتفق، تضع رهن إشارته كل المعلومات اللازمة حول المساطر والإجراءات الإدارية. ويشكل الفضاء الإخباري للبوابة المرجع الوطني الرسمي للمرتفق من أجل الاطلاع على المساطر والإجراءات الإدارية التي يتعين عليه القيام بها لدى مختلف الإدارات والمؤسسات والمقاولات العمومية والجماعات الترابية وكل شخص معنوي خاضع للقانون العام.

سادسا: دور اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية في تتبع وتقدم ورش الرقمنة

طبقا للمادة 27 من القانون 55.19 تحدث، تحت رئاسة رئيس الحكومة، لجنة وطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية تتولى، على الخصوص:

-تحديد الإستراتيجية الوطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية والسهر على تتبع تنفيذها وتقييمها،

-المصادقة على مصنفات القرارات الإدارية باستثناء تلك المتعلقة بالجماعات الترابية ومجموعاتها وهيئاتها،

-تتبع تقدم ورش رقمنة المساطر والإجراءات الإدارية،

-الإشراف على إنجاز دراسات لقياس مدى رضى المرتفقين.

وتتألف اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، بالإضافة إلى رئيسها، من وزير الداخلية والأمين العام للحكومة والوزير المكلف بإصلاح الإدارة والوزير المكلف بالاقتصاد الرقمي.

---

[222] - المادة 25 من القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

[223] - موجز تقريرالأمم المتحدة حول التعاون الرقمي، مرجع سابق، ص.3.

[224] - المادة 26 من القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

ويمكن لرئيس اللجنة أن يدعو للمشاركة في أشغالها، أي سلطة حكومية أخرى معنية بالنقط المدرجة في جدول أعمالها. وتجتمع اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية كلما اقتضت الضرورة ذلك، بدعوة من رئيسها الذي يحدد جدول أعمال اجتماعاتها، ولاسيما للمصادقة على مصنفات القرارات الإدارية المقترحة من طرف الإدارات المعنية.

كما يمكن لأعضاء اللجنة اقتراح إدراج أي نقطة ذات صلة باختصاصات اللجنة ضمن جدول أعمال اجتماعاتها. تتولى السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة مهام كتابة اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية[225]. ويتعين على الإدارات العمومية القيام سنويا، بإعداد المؤشرات المتعلقة بمعالجة وتسليم القرارات الإدارية التي تدخل في مجال اختصاصها والعمل على نشرها بالبوابة الوطنية[226].

الفقرة الثانية: تعزيز رقمنة المساطر الإدارية ارتباطا بتطبيق القانون 55.19 عن طريق آلية النشر الاستباقي

من أهم المبادرات المهمة التي أقدمت عليها السلطات العمومية قبل صدور القانون 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية صياغة الإستراتيجية الحكومية الأولى للإدارة الإلكترونية تحت إسم e-Maroc، بالنسبة للفترة الممتدة بين 2005 و2008. وبعد ذلك بحوالي ثمان سنوات أقر المغرب برنامجا طموحا واسع المدى، في إطار إستراتيجية "المغرب الرقمي 2013 ".

وتجدر الإشارة إلى أن المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي ومنذ سنة 2013 أصدر تقريرا اعتبر فيه أن الحكومة الإلكترونية "عندما تكون فعالة بشكل كامل، فإنها تغير العلاقة بين السلطات العمومية والمواطنين في اتجاه ضمان ولوج وسرعة في التعامل أكبر، حيث أن المواطن لا يعود ملزما بالتنقل، لأن كل المعاملات يمكن إجراؤها عن بعد وعلى الخط، 7 أيام على7، و24 ساعة على 24، وفي كل مكان و/أو في الشبابيك الإلكترونية للإدارات العمومية؛ وبشفافية أكبر، لأن المواطن يتوفر على معلومات أكثر ويصبح قادرا على تتبع مسلسل اتخاذ القرار من طرف السلطات العمومية"[227].

ولهذه الغاية تم تبني عدة تدابير وإجراءات موازية مرتبطة بالقانون 55.19 ترمي إلى تعزيز الإدارة الرقمية في المغرب نذكر منها على سبيل المثال، لا الحصر، "النشر الإلكتروني الاستباقي" الهادف إلى تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، وما يقتضيه ذلك من إقدام الإدارات العمومية ومبادرتها بشكل تلقائي إلى نشر كم مهم من المعلومات، وذلك في إطار ما يسمى ب"النشر الاستباقي". ويقوم هذا النشر على أساس قيام الأجهزة الإدارية بالكشف عن بعض المعلومات بصفة دورية باستخدام وسائل متعددة كشبكة الأنترنيت والمواقع الإلكترونية الرسمية للإدارات والهيئات الحكومية.

وفي هذا الصدد نص القانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات[228] في الباب الثالث المتعلق بتدابير النشر الاستباقي على أنه "يجب على المؤسسات والهيئات المعنية،

---

[225] - المادة 2 من المرسوم رقم 660-20-2 صادر في 29 من محرم 1442 (18 سبتمبر 2020) بتطبيق بعض مقتضيات القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، الجريدة الرسمية عدد 6919 بتاريخ 18 شتنبر 2020.

[226] - المادة 28 من القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

[227] - تقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي حول حكامة المرافق العمومية، مطبعة سيباما، 13-2013 ص.55.

228 - المادة 10 من الظهير الشريف 1.18.15 صادر في 5 جمادى الآخرة 1439 (22 فبراير 2018) بتنفيذ القانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات. الجريدة الرسمية عدد 6655 بتاريخ 23 جمادى الآخرة 1439 (12 مارس 2018)، ص 1438.

كل واحدة في حدود اختصاصاتها، أن تقوم، في حدود الإمكان، بنشر الحد الأقصى من المعلومات التي في حوزتها والتي لا تندرج ضمن الاستثناءات الواردة في هذا القانون، بواسطة جميع وسائل النشر المتاحة خاصة الإلكترونية منها بما فيها البوابات الوطنية للبيانات العمومية، ولا سيما المعلومات المتعلقة ب:

- الاتفاقيات التي تم الشروع في مسطرة الانضمام إليها أو المصادقة عليها،
- النصوص التشريعية والتنظيمية،
- مشاريع القوانين،
- مشاريع قوانين المالية والوثائق المرفقة بها،
- مقترحات القوانين التي يتقدم بها أعضاء البرلمان،
- ميزانيات الجماعات الترابية، والقوائم المحاسبية والمالية المتعلقة بتسيير هذه الجماعات وبوضعيتها المالية،
- مهام المؤسسة أو الهيئة المعنية وهياكلها الإدارية، والمعلومات الضرورية من أجل الاتصال بها،
- الأنظمة والمساطر والدوريات والدلائل التي يستخدمها موظفو المؤسسة أو الهيئة أو مستخدموها في أداء مهامهم،
- قائمة الخدمات التي تقدمها المؤسسة أو الهيئة للمرتفقين، بما فيها قوائم الوثائق والبيانات والمعلومات المطلوبة بقصد الحصول على خدمة أو وثيقة أو بطاقة إدارية رسمية والخدمات الإلكترونية المرتبطة بها،
- حقوق وواجبات المرتفق تجاه المؤسسة أو الهيئة المعنية، وطرق التظلم المتاحة له،
- شروط منح التراخيص والأذونات وشروط منح رخص الاستغلال،
- النتائج المفصلة لمختلف المحطات الانتخابية،
- البرامج التوقعية للصفقات العمومية ونتائجها إذا تم إنجازها وحائزوها ومبالغها،
- برامج مباريات التوظيف والإمتحانات المهنية، والإعلانات الخاصة بنتائجها،
- الإعلانات الخاصة بفتح باب الترشيح لشغل مناصب المسؤولية والمناصب العليا ولائحة المترشحين المقبولين للتباري بشأنها ونتائجها،
- التقارير والبرامج والبلاغات والدراسات المتوفرة لدى المؤسسة أو الهيئة،
- الإحصائيات الاقتصادية والاجتماعية،
- المعلومات المتعلقة بالشركات لا سيما تلك الممسوكة لدى مصالح السجل التجاري المركزي،
- المعلومات التي تضمن التنافس الحر والنزيه والمشروع".

في نفس السياق يمكن ذكر مرسوم 20 مارس 2013[229] الذي يهدف إلى النشر الاستباقي للمعلومات لفائدة المتنافسين في الصفقات العمومية وتعزيز مبدأ التنافسية بينهم وتقوية

[229] - مرسوم رقم 2.12.349 صادر في 8 جمادى الأولى 1434 (20 مارس 2013) يتعلق بالصفقات العمومية، الجريدة الرسمية عدد 6140 الصادرة بتاريخ 23 جمادى الأولى 1434 (4 أبريل 2013).

حكامة إعداد وإبرام الصفقات العمومية[230]. كما تبقى الصلاحية للإدارة صاحبة المشروع في الحصول على المعلومة خلال مسار تنفيذ الصفقة في إطار سلطاتها الرقابية والتوجيهية.

وقد ألزم المشرع المغربي بموجب المادة 14 من مرسوم 20 مارس 2013 صاحب المشروع بضرورة إعداد ونشر البرنامج التوقعي للصفقات التي تعتزم الإدارة إبرامها برسم السنة المالية، وهذا الإلزام يعتبر انعكاسا للنشر الاستباقي والتوقعي للمعلومة في مجال الطلبيات العمومية خلال السنة المالية، وانعكاسا أيضا للحاجيات التي ترغب الإدارة في تلبيتها. والبرنامج التوقعي يعتبر أول العمليات التي يتم من خلالها النشر الاستباقي للمعلومة والشروط المتطلبة لإبرام الصفقة العمومية، حتى يتسنى لكل مقاول الاطلاع على الصفقات التوقعية التي سيتم إنجازها خلال السنة المقبلة على نطاق واسع من طرف الإدارة، بهدف تعميم ونشر المعلومة وتعزيز التنافسية بين جميع المقاولات وتمكينها من تحضير ملفاتها المالية والتقنية والإدارية للمشاركة في الصفقة.

وتجدر الإشارة إلى أن نشر البرنامج التوقعي يتطلب احترام صاحب المشروع للأجل الذي حدده المشرع المغربي في نشر البرامج التوقعية الذي يحدد في ثلاثة أشهر الأولى من كل سنة مالية، من فاتح يناير إلى نهاية شهر مارس. وينشر البرنامج التوقعي على الأقل في جريدتين ذات توزيع وطني وفي بوابة الصفقات العمومية، مما يبرر دوره في جعل المعلومة رهن إشارة كل متنافس يرغب في المشاركة في الصفقات التي تنوي الإدارة إبرامها. فالتأكد من عملية النشر يساعد على ضمان حق الحصول على المعلومة وترسيخ مبادئ الشفافية والمساواة في مرحلة الإعداد للصفقة العمومية.

كما تضمن الباب السابع من مرسوم الصفقات العمومية مقتضيات النشر الاستباقي للمعلومة المرتبطة بالصفقات العمومية عبر البوابة الالكترونية، ما يفيد نزع الصفة المادية عن مساطر الصفقات العمومية، وقد حدد المرسوم الوثائق الواجب نشرها في البوابة الإلكترونية الخاصة بالصفقات العمومية[231]. وتم التأكيد على نزع الصفة المادية عن الطلبيات العمومية، من خلال وضع قاعدة معطيات لفائدة الموردين والمقاولين والخدماتيين تسير من طرف مصالح الخزينة العامة للمملكة، وقاعدة المعطيات تحتوي على المعلومات والوثائق الإلكترونية المتعلقة بالمقاولين والموردين والخدماتيين وبمؤهلاتهم القانونية والمالية والتقنية وبمراجعهم المقررة في المادة 25 من مرسوم الصفقات العمومية.

كما تم التنصيص على آلية التعهد الإلكتروني عبر فتح الأظرفة وتقييم العروض المودعة بطريقة إلكترونية من طرف المتنافسين وفق المسطرة العادية المنصوص عليها في المواد 36 إلى 45 وفق ما حدده قرار وزير الاقتصاد والمالية، الذي عمل على تحديد كيفية التدبير الإلكتروني لشروط إيداع وسحب أظرفة المتنافسين وفتحها وتقييم العروض بطريقة إلكترونية، ولكيفية التدبير الإلكتروني لشروط إيداع وسحب المتنافسين وفتحها وتقييم العروض بطريقة إلكترونية، وكيفية مسك استعمال قاعدة المعطيات الإلكترونية للمقاولين والموردين والخدماتيين. ولهذه الغاية تم التخصيص لفائدة صاحب المشروع اسم حساب وكلمة سر لولوجه بوابة الصفقات

[230]- SATRY Fadwa, "The good governance of the public markets through the dematerialization of the public order and the electronic submission". In Electronic administration: Concept, Challenges and Prospects. Revue Internationale des Sciences de Gestion. Numéro 4: Juillet 2019. Hosting by Hosting by Copernicus International Index www.revue-isg.com Page 662.

[231] - يمكن في هذا الإطار مراجعة، مثلا،المادة 20 من مرسوم الصفقات العمومية التي تتحدث عن إشهار طلب العروض.

العمومية، ونفس الأمر بالنسبة للمقاولين والموردين والخدماتيين، حيث إن اسم الحساب وكلمة السر يتم إنشاؤه من طرف الخزينة العامة للمملكة التي تسهر على تسيير البوابة وذلك بإرسال استمارة التسجيل من قبل المكلف بالأعمال، حيث يتم تحميلها من بوابة الصفقات العمومية بعد ملئها وتوقيعها وختمها قانونيا من طرفه حسب المادة 2 من قرار وزير الاقتصاد والمالية حول تجريد مساطر الصفقات العمومية من الصفة المادية[232].

وقد منح المشرع المغربي كذلك من خلال المادة 151 من مرسوم الصفقات العمومية إمكانية القيام بالمنافسة الإلكترونية، مما يمكن القول معه أن البوابة الالكترونية تعتبر ذات طبيعة خاصة في نشر المعلومة بشكل استباقي بين المتنافسين وتسهيل عملية الولوج إلى الطلبيات العمومية.

المطلب الثاني: تفعيل مقتضيات القانون 55.19 لتعزيز الإدارة الإلكترونية

إن التأسيس لإدارة إلكترونية[233] بشكل فعال وكامل يقتضي انكباب الإدارات العمومية على إدخال المعلومات بطريقة إلكترونية وتحسين جودة الخدمات الإدارية والرفع من مستوى الأداء الإداري، وكذا وضع آليات وإجراءات تبسيط المساطر انطلاقا من القانون 55.19 رهن إشارة المرتفق عبر المنصات الإلكترونية. ونرى أن هذا التأسيس سيساهم في تغيير العلاقة بين السلطات العمومية والمواطنين في اتجاه ضمان وجود أفضل للخدمات، وسرعة وشفافية أكبر في التعامل، حيث يصل المواطن إلى كم أكبر من المعلومات، ويصبح قادرا على مراقبة وتتبع مسلسل اتخاذ القرارات المرتبطة بتسيير الشؤون العامة.

لذلك فإن استعمال تقنيات الإعلام والتواصل، وإقرار إدارة إلكترونية يسمحان للمرافق العمومية بالاستجابة بشكل أفضل لانتظارات المتعاملين مع الإدارة[234]، وفق منظور النجاعة والجودة، فالإمكانيات الهائلة التي صارت توفرها التكنولوجيا تسمح بضمان تطور أقوى نحو تعاون أكبر وتفاعل أفضل للإدارة مع المرتفقين، كما أن التكنولوجيا تضمن الشفافية والمساواة وتخفيف الأعباء والتكاليف، والحصول على المعلومات بسرعة تتيح المساواة بين الجميع.

الفقرة الأولى: تطبيقات القانون 55.19 في مجال الإدارة الإلكترونية

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى وسائل تحديث وعصرنة الإدارة،، وعلى هذا الأساس وتفعيلا لمقتضيات القانون 55.19 وتعزيزا للإدارة الإلكترونية صدرالمرسوم رقم 2.20.660 بتحديد نموذج مصنفات القرارات الإدارية ونموذج وصل إيداع طلبات الحصول عليها. وفي هذا السياق حددت السلطات العمومية، بقرار مشترك[235]، مجسدة في السلطة الحكومية المكلفة بالداخلية والسلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة نموذج مصنفات القرارات الإدارية ونموذج

---

[232] - SATRY Fadwa, Electronic administration: Concept, Challenges and Prospects. Op.cit. p.662.

[233] -Boubker Sbihi, Les outils du web 2.0 au service de l'administration électronique RESI, N°20, décembre, 2010.p10. https://revues.imist.ma›index.php›JIS›article›consulté le 2-8-2022à 10h AM.

[234] - SATRY Fadwa et autres, Etude des déterminants de l'usage des services de l'administration électronique par le citoyen: Les auteurs précisent dans ce travail « l'acceptation et l'adoption de l'utilisation des services électroniques par le citoyen-usager. Ainsi, que la précision des facteurs qui influent sur cet usage ». European Scientific Journal February 2019 edition Vol.15, No.4 ISSN: 1857 - 7881 - ISSN 1857- 7431. P.284.

[235]- قرار مشترك لوزير الداخلية ووزير الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة رقم 20-2332 صادر في 4 صفر 1442 (22 سبتمبر 2020) بتحديد نموذج مصنفات القرارات الإدارية ونموذج وصل إيداع طلبات الحصول عليها، الجريدة الرسمية عدد 6921 بتاريخ 22 شتنبر 2020.

وصل إيداع طلبات الحصول عليها. ونص المرسوم أيضا على أن وصل إيداع طلبات الحصول على القرارات الإدارية[236] يسلم وفق إحدى الكيفيتين التاليتين:

-تسليم الوصل المذكور، على الفور، في حالة إيداع المرتفق لملف طلبه على حامل ورقي،

-تمكين المرتفق من الوصل المذكور بطريقة إلكترونية في حالة إيداعه لملف طلبه عبر منصة إلكترونية.

وحددت المادة الثانية من المرسوم[237] تأليف اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية[238]، بالإضافة إلى رئيسها. وتجتمع اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية كلما اقتضت الضرورة ذلك، بدعوة من رئيسها الذي يحدد جدول أعمال اجتماعاتها، ولاسيما للمصادقة على مصنفات القرارات الإدارية المقترحة من طرف الإدارات المعنية.

ويمكن لأعضاء اللجنة اقتراح إدراج أي نقطة ذات صلة باختصاصات اللجنة ضمن جدول أعمال اجتماعاتها. تتولى السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة مهام كتابة اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

وتعزيزا للإجراءات التطبيقية لتبسط المساطر الإدارية وتفعيلا لمقتضيات القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية صدر منشور لرئيس الحكومة بتاريخ 21 دجنبر 2020[239]. وفي هذا الإطار، تم العمل على بلورة ووضع تصور شامل للبوابة الوطنية لتبسيط المساطر كمنصة رقمية مشتركة وموحدة، التي تضم مجموعة من "الفضاءات الرقمية، منها:

- فضاء إخباري يسمح للمرتفقين بالحصول على المعلومات الخاصة بالمساطر والإجراءات المتعلقة بالقرارات الإدارية،
- فضاء تفاعلي لفائدة المرتفق، يهم كل ما يتعلق بإيداع طلبات القرارات الإدارية وتسليم وصل إيداعها وتتبعها والتسليم الرقمي للقرارات موضوع هذه الطلبات، بالإضافة إلى توفير الخاصيات الرقمية المتعلقة باعتبار سكوت الإدارة، بعد انصرام الأجل المحدد، بمثابة موافقة، وتمكين المرتفق من إبداع الطعون الإدارية،
- فضاء خاص بالتبادل الرقمي للمستندات والوثائق والبيانات الضرورية لمعالجة طلبات القرارات الإدارية بين الإدارات دون مطالبة المرتفق بالإدلاء بها عند تقديمه لملف طلبه،
- فضاء خاص بالإدارات، يمكنها من وضع مشاريع مصنفات القرارات الإدارية بطريقة إلكترونية ونشر المؤشرات المتعلقة بمعالجة وتسليم القرارات الإدارية".

---

[236] - ماعدا تلك التي تتم معالجتها وتسليم القرارات الإدارية المتعلقة بها على الفور.

[237] - المرسوم رقم 660 -20-2 بتطبيق بعض مقتضيات القانون رقم 19-55 الصادر في 3 صفر 1442 (21 سبتمبر 2020).

[238] - تتألف اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية ، بالإضافة إلى رئيسها، من الأعضاء الآتي ذكرهم :

-وزير الداخلية ؛

-الأمين العام للحكومة ؛

-الوزير المكلف بإصلاح الإدارة ؛

-الوزير المكلف بالاقتصاد الرقمي.

ويمكن لرئيس اللجنة أن يدعو للمشاركة في أشغالها ، أي سلطة حكومية أخرى معنية بالنقط المدرجة في جدول أعمالها.

[239] - منشور رئيس الحكومة رقم 20-2020 بتاريخ 21 دجنبر 2020.

ونص المنشور أيضا على أنه "سيتم العمل على تطوير هذه البوابة بطريقة تدريجية، عن طريق إنجاز وإطلاق الفضاءات ذات الأولوية، بما يسمح باحترام الآجال المحددة في القانون رقم 55.19".

ولمواكبة الإدارات في إنجاح هذا الورش الهام، تعمل كتابة اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية على تقديم الدعم للإدارات فيما يخص الإجراءات والتدابير اللازمة لتفعيل مقتضيات القانون رقم 55.19، تم إصدار دليل إعداد مصنفات القرارات الإدارية[240]، تضمن عد تدابير وإرشادات عامة تستهدف حكامة ورش تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية وتحديد أهداف هذا الدليل، وقد تضمن الجزء الأول منه تعريف القرارات الإدارية وضوابط تسميتها، فيما خصص الجزء الثاني لكيفية إعداد مصنفات القرارات الإدارية، سواء على مستوى البرمجة المعتمدة لإعداد مصنفات القرارات الإدارية ودراستها والمصادقة عليها أو على مستوى لغة إعداد مصنفات القرارات الإدارية وتوثيق وتدوين القرارات الإدارية.

واعتبارا للأهمية القصوى التي يكتسبها هذا الورش، حث المنشور على الانخراط التام والفعال في تنزيل هذا الورش الوطني، وتعبئة جميع الطاقات والموارد اللازمة لمواصلة العمل على تنزيل المبادئ العامة التي جاء بها القانون رقم 55.19[241].

وفي نفس السياق حث منشور رئيس الحكومة بتاريخ 22 مارس 2021 جميع الإدارات العمومية على مواصلة العمل من أجل جرد وتدوين باقي القرارات الإدارية إلى حدود نهاية شهر أبريل 2021، و"إعداد مشاريع قرارات الوزراء ومشاريع مذكرات مديري المؤسسات العمومية المؤطرة الوثائق والمستندات المطلوبة من المرتفقين، عند الاقتضاء، والعمل على إصدار هذه القرارات ونشرها بالجريدة الرسمية، وعرض مذكرات مديري المؤسسات على المجالس الإدارية المعنية. وبالنسبة للقرارات الإدارية الأفقية التي تتدخل في معالجتها مجموعة من الإدارات، دعا المنشور إلى العمل على التنسيق مع مختلف المتدخلين لضمان تكامل وتجانس مصنفات القرارات الإدارية واحترامها لمقتضيات القانون رقم 55.19"[242].

كما تمت الدعوة إلى ملاءمة المحتويات المتعلقة بالمساطر والإجراءات الإدارية المنشورة حاليا بالمواقع الإلكترونية التابعة لمختلف الإدارات مع الصيغة الجديدة لهذه المساطر، كما تمت المصادقة عليها من طرف اللجنة الوطنية والتي تنشر بالبوابة الوطنية، وذلك بغية ضمان تناسق هذه المحتويات وتوفير معلومات محينة لفائدة المرتفقين.

وفي إطار تفعيل مقتضيات القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية وخاصة المادة 26 منه، صدرت دورية وزير الداخلية بتاريخ 21 أبريل 2021، أكدت على أهمية البوابة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية بخصوص القرارات الإدارية الخاصة بالجماعات الترابية

---

[240] - دليل حول القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر و الإجرا ء ات الإدارية، الدليل العملي لإعداد مصنفات القرارات الإدارية، انظر موقع:
https://www.collectivites-territoriales.gov.ma/ar/alatar-alqanwny-llqanwn-rqm-5519. consulté le 10-09-2022 à 22H00.
https :// www.mmsp.gov.ma › sites › default › files/

[241] - تجدر الإشارة إلى أن المنشور حث الإدارات على إحالة مشاريع مصنفات القرارات الإدارية على كتابة اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، وذلك قبل تاريخ 29 يناير 2021، قصد دراستها وعرضها على اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية للمصادقة عليها، ونشرها بالبوابة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية قبل تاريخ 30 مارس 2021.

[242] - منشور رئيس الحكومة رقم 06-2021 بتاريخ 22 مارس 2021.

ومجموعاتها وهيئاتها والتي تم نشرها بالبوابة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية، والتي تبقى "منصة رقمية مشتركة وموحدة لجميع القرارات الإدارية التي تصدرها الإدارة بمختلف أصنافها والتي توفر فضاء إخباريا باللغة العربية، يمكن المرتفقين من الإطلاع على جميع المعلومات الخاصة بالمساطر والإجراءات الإدارية، كما توفر فضاء خاصا بالإدارات، يمكن هذه الأخيرة من وضع مشاريع مصنفات القرارات الإدارية و اقتراح تحيينها عند الاقتضاء، بطريقة إلكترونية وفق ضوابط وآليات سيتم تحديدها لاحقا"[243]. وطبقا لهذه الدورية سيتم مواصلة الاشتغال لتوفير "الخدمات التالية:

- إحداث فضاء تفاعلي لفائدة المرتفق خاص بكل ما يتعلق بإيداع طلبات القرارات الإدارية وتسليم وصل الإيداع وتتبع الطلبات. بالإضافة إلى توفير الخدمات الرقمية المتعلقة باعتبار سكوت الإدارة بمثابة موافقة، بعد انصرام الأجل المحدد، مع تمكين المرتفق من إيداع وتتبع الطعون الإدارية،
- ربط المنصات المتاحة حاليا ("النظام المعلوماتي لتحديث الحالة المدنية" "رخص" و"وثيقة" و"شكاية" و"مكتب الضبط الرقمي") التي تقدم خدمات للمرتفقين بطريقة تفاعلية ومباشرة مع البوابة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية،
- نشر وتتبع المؤشرات المتعلقة بمعالجة وتسليم القرارات الإدارية،
- توفير لغات أخرى بالمنصة".

ومن أجل خلق فضاء خاص بالتبادل الرقمي للمستندات والوثائق والبيانات الضرورية فيما بين المصالح المعنية، والذي سيمكن من معالجة طلبات القرارات الإدارية بشكل تلقائي بين الادارات دون مطالبة المرتفق، حثت هذه الدورية على إمكانية تقديم عدة ملاحظات واقتراحات أخذا بعين الاعتبار ضرورة توحيد المساطر الإدارية المتعلقة بالجماعات الترابية على الصعيد الوطني، بغية تيسير عملية تبسيطها ورقمنتها. وقد تم وضع بريد إلكتروني للتواصل في هذا الشأن: CT.procedures(@interieur.gov.ma، على أن لا تتعارض هذه الملاحظات أو المقترحات مع القواعد والمبادئ المضمنة في القانون رقم 55.19.

الفقرة الثانية: إدخال المعلومات إلكترونيا وتحسين جودة الخدمات الإدارية والرفع من مستوى الأداء الإداري

إن إدخال المعلومات إلكترونيا وتحسين جودة الخدمات الإدارية والرفع من مستوى الأداء الإداري سيشكل لا محالة منعطفا هاما في تحديث وتقريب خدمات الإدارة من المرتفقين ترسيخا للنجاعة الإدارية اللازمة، فضلا عن كون ذلك سيؤسس لعلاقة جديدة مبنية على الثقة والشفافية والحكامة الجيدة.

أولا : الإدارة الإلكترونية والرفع من الأداء الإداري

يعتبر تحقيق النجاعة على مستوى الأداء الإداري مطلبا أساسيا لتطوير برنامج الإدارة الرقمية، فبين نجاعة العمل الإداري من جهة وحماية المعطيات الشخصية من جهة ثانية خيط رفيع وجب مراعاته تطويرا لأداء الإدارات العمومية وحماية المعطيات الشخصية ذات الطابع الشخصي، لذلك سيطرح نقاش آخر حول كيفية إيجاد التوازن المنشود بين الحق والاستثناء.

[243] - دورية وزير الداخلية رقم D2794 بتاريخ 21 أبريل 2021 بشأن "البوابة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية http:// idarati.ma

وفي هذا الإطار صدر القانون رقم 09-08 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي[244] تسعى من خلاله السلطات العمومية إلى تمكين المواطنين من منظومة قانونية قادرة على مسايرة مستجدات العصر والعولمة وتطوير الأداء الإداري والاقتصادي وحماية حقوق الأفراد. ويعد هذا القانون إحدى آليات ضمان حقوق الإنسان فيما يرجع إلى سلامة وسرية معلومات الأشخاص وحمايتها. فالتطاول على حياة الأشخاص الشخصية أو العائلية دون إذن مسبق منهم أو ترخيص، يعد تناقضا مع أهم مبادئ حقوق الإنسان في احترام حياته الخاصة وحقوقه المالية.

وفي هذا الصدد حاول المغرب الاستجابة لهذا الاعتبار تماشيا مع ديباجة الدستور التي تؤكد تشبث المملكة بحقوق الإنسان كما هو متعارف عليها عالميا، وتجاوزا لذلك الشتات الذي كانت تعاني منه المقتضيات القانونية المؤطرة لهذا الحق المتفرقة هنا وهناك.

لقد خطى المغرب خطوة مهمة فيما يخص الاهتمام بالإدارة الإلكترونية وباستخدام المعلومات والاتصال لتسهيل الخدمات على المواطنين والمؤسسات الحكومية[245] وأيضا القطاع الخاص. وتعتبر مسألة اعتماد وإقرار إستراتيجية رقمية مندمجة من بين التحديات المطروحة التي تستوجب الإشراك في الاستراتيجيات الرقمية وجعلها ذات طابع وطني ومندمجة الأطراف والمهام ومراعية للتحولات التكنولوجية، بما يضمن تنسيق وإدماج البرامج المعلنة في إطار الرقمنة لتصبح متكاملة بين مختلف القطاعات، ناجعة وقابلة للتنفيذ والقياس وقادرة على الاستجابة لحاجيات الوطن والمواطنين، تساهم في ترسيخ الديمقراطية والبعد عن البيروقراطية.

فلا يمكننا الحديث عن حكومة تقدم خدماتها للمواطن إلكترونيا دون أن يكون هذا الأخير غير مستخدم لها، فعلى المواطن أن يشارك هو أيضا في هذا المشروع التنموي، وذلك عن طريق تعلمه للتكنولوجيا الحديثة حتى يساهم بشكل فعلي وفعال في خلق شروط وظروف نجاح هذا الصرح التنموي، مع ضرورة تدعيم استعمال اللغة العربية في مختلف المجالات الرقمية والمعلوماتية وخصوصا في المواقع الإلكترونية للإدارات العمومية، حتى تتمكن شريحة عريضة في المجتمع من التعامل والتفاعل معها.

---

[244] - ظهير شريف رقم 1.09.15 صادر في 22 من صفر 1430 (18 فبراير 2009) بتنفيذ القانون رقم 09.08 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية عدد 5711 بتاريخ 27 صفر 1430 (23 فبراير 2009)، ص 552.

[245] - يتجلى هذا المجهود في العديد من الخدمات الإدارية الإلكترونية المقدمة للمرتفقين مثل: جواز السفر البيومتري (وزارة الداخلية)، تدبير التقاعد بالقطاعين العام والخاص النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد (وزارة العدل والحريات)، بوابة متابعة التعويضات (الصندوق الوطني الاجتماعي)، البوابة الموحدة للخدمات المالية الإلكترونية (وزارة الاقتصاد والمالية / الخزينة العامة للمملكة)، بوابة وزارة التنمية الاجتماعية والأسرة (وزارة التنمية الاجتماعية)، البطاقة الوطنية الإلكترونية (وزارة الداخلية - إدارة الأمن الوطني)، أداء الضرائب على السكن عبر الخط (المديرية العامة للضرائب)، أداء الضرائب على الخدمات الجماعية عبر الخط (المديرية العامة للضرائب)، بوابة الوساطة الإلكترونية في سوق الشغل (الوكالة الوطنية لإنعاش الشغل والكفاءات)، بوابة وزارة الصحة (وزارة الصحة)، بوابة المستهلك (وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي)، التأشيرة المؤمنة (وزارة الشؤون الخارجية والتعاون)، السجل العقاري / الولوج إلى شهادات الملكية الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح من طرف الموثقين، بوابة المندوبية السامية للتخطيط، بريد المغرب، المرصد المغربي لتكنولوجيا المعلومات، المكتبة العمومية والأكاديمية عن بعد، المكتبة الوطنية للمملكة المغربية، طلب عقد السجل العدلي (وزارة العدل)، بوابة التعليم العالي، بوابة فكرة للمشاركة الإلكترونية، البوابة الموحدة للحكومة الإلكترونية، نظام للإخبار ولحجز المنتوجات السياحية (المكتب الوطني المغربي للسياحة بالمغرب)، موقع التشغيل العمومي، شباك الإلكتروني لطلب الوثائق الإدارية، القاعدة الرقمية لبريد المغرب، البوابة الموحدة للبيانات المغربية المفتوحة والاستثمار، التطبيق المحمول لتتبع خدمات الحكومة، وزارة الصناعة والاقتصاد الرقمي، دليل المساطر الإدارية، الشكايات عبر الخط. أنظر في هذا الصدد موقع: www.egov.ma

ثانيا: الإدارة الإلكترونية وتحقيق حكامة جيدة[246]

يعتبر مفهوم الحكامة من الاصطلاحات والمفاهيم التي تم تداولها بشكل واسع في السنوات الأخير على مستوى أغلب دول العالم، المتقدمة منها أو السائرة في طريق النمو، إلا أن هناك التباسا لدى البعض في تعريفها، فهي ليست نظاما أو بنى مؤسساتية، وإنما بكل بساطة طريقة للتدبير والتسيير تعتمد على الأساليب الحديثة المعتمدة في التصور الجديد لتقنية التنظيم «Nouveau management public» أو « New public management»[247]. وبهذا المعنى فهي مكملة ومتناغمة ومنسجمة مع مجموعة من المفاهيم التي تم تداولها ولا تزال كالعصرنة وتحديث الإدارة، وإعادة صياغة العلاقة بين كل المتدخلين على أساس مفهوم التعاقد والتشارك والتوافق. وهي أيضا مقاربة ورؤية وفلسفة جديدة للتغيير لها مضامين ذات أبعاد اقتصادية ومالية واجتماعية، تعتبر أكثر نجاعة لتدبير الشأن العام.

وبالإدارة الإلكترونية ستعمل المرافق العمومية على تحسين علاقاتها مع المتعاملين معها، عبر تطبيق مبدأ الاستمرارية ومبدأ المساواة بين المرتفقين في تلقي الخدمات، كما ستكون وسيلة للرفع من جودة الاستقبال والإرشاد والحوار الإداري، حيث ستعمل على تقليص النزاعات التي تقع بين المرتفقين والإدارة.

وتتيح البوابة الإلكترونية للخدمات العمومية بالمغرب الولوج إلى مجموعة من الإجراءات والمساطر الإدارية الأكثر تداولا، كما تمكن من الحصول على معلومات عملية تخص القطاع العام، وتتيح إمكانية الاستفسار في مسألة معينة، إما عن طريق الهاتف وإما عن طريق البريد الإلكتروني

ولا شك أن البوابات الإلكترونية لمختلف الإدارات والمؤسسات العمومية، تعد بمثابة مراكز للاستقبال والإرشاد الإداري، إذ توفر مجموعة من البيانات والمعلومات على الخط، وعلى مدار الساعة، وتحيين تلك المعلومات بشكل دوري.

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية وموقع المرتفق

تعتبر بوابة "إدارتي" واجهة معلوماتية موحدة ومتكاملة ومتعددة الفضاءات، في خدمة المرتفق تضع رهن إشارته كل المعلومات اللازمة حول المساطر والإجراءات الإدارية. ويشكل الفضاء الإخباري للبوابة المرجع الوطني الرسمي للمرتفق من أجل الاطلاع على المساطر والإجراءات الإدارية التي يتعين عليه القيام بها لدى الإدارات والمؤسسات والمقاولات العمومية والجماعات الترابية وكل شخص معنوي خاضع للقانون العام. لقدتم إنجاز بوابة "إدارتي" في إطار شراكة بين وزارة الداخلية، ووزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة) قطاع إصلاح الإدارة(، ووزارة الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي، ووكالة التنمية الرقمية(ADD) . والوكالة الوطنية لتقنين المواصلات (ANRT) .

---

[246] - SATRY Fadwa et autres, Etude des déterminants de l'usage des services de l'administration électronique par le citoyen.. op.cit.p.287.

[247] - Otmane AKHANNICH et Autres, Essai d'évaluation de la satisfaction des usagers des e-services de l'administration fiscale marocaine pendant la pandémie de Covid-19, International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics - IJAFAME ISSN: 2658-8455 Volume 3, Issue 2 (2022) p.521. Voir https://hal.archives-ouvertes.fr › document consulté le 20-08_2022 à 13h.

وأفادت وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة[248] أنها قامت بإنجاز دراسة تم على إثرها جرد 3832 مسطرة تدخل ضمن اختصاصات الإدارات العمومية، 2700 منها منشورة اليوم على الموقع الإلكتروني "إدارتي"، فيما حذفت 800 مسطرة إدارية لا تتوفر على سند قانوني، معربة عن انفتاح الوزارة على كافة القطاعات الحكومية والمؤسسات العمومية من أجل تسريع ورش التحول الرقمي.

ويرتكز ورش رقمنة الخدمات العمومية على التكوين المستمر للموظفين، وقد أطلقت وزارة الانتقال الرقمي في هذا الإطار برنامجا لتعزيز الكفاءات في مجال التحول الرقمي موجها إلى 10000 موظفة وموظف على الصعيد المركزي واللاممركز، كما أن أكثر من 2000 إدارة عمومية بالمغرب تستفيد اليوم من تطبيقات وأنظمة معلوماتية موحدة توفرها وكالة التنمية الرقمية التي تشرف عليها وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة.

وتسعى الوزارة إلى ضمان تنسيق موحد وإنجاح رؤية وطنية هدفها تسريع وتيرة التحول الرقمي للإدارات، وذلك من خلال مقاربة تشاركية ومنسجمة تضع حاجيات المستعملين والمشاريع الرقمية الموجهة إلى المواطنين على رأس أولوياتها.

وللتذكير، فلا يمكن للإدارة مطالبة المرتفق إلا بالقرارات الإدارية والوثائق والمستندات التي تنص عليها النصوص التشريعية أو التنظيمية الجاري بها العمل والتي تمت المصادقة عليها من طرف اللجنة الوطنية لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية ونشرها بالبوابة الوطنية للمساطر والإجراءات الإدارية "إدارتي ".

وتجدر الإشارة إلى أن القرارات الإدارية المنشورة حاليا بالبوابة تم إعدادها وجردها وتصنيفها وتوثيقها من طرف الإدارات المعنية طبقا لمقتضيات القانون 55.19، الذي جاء بجملة من قواعد التبسيط أهمها:

- عدم مطالبة المرتفق بأكثر من نسخة واحدة من ملف الطلب ومن الوثائق والمستندات المكونة له،
- عدم مطالبة المرتفق بتصحيح الإمضاء على الوثائق والمستندات المكونة لملف الطلب أو بالإدلاء بوثائق متاحة للعموم ولا تعنيه بصفة شخصية أو بنسخ مطابقة لأصول الوثائق والمستندات المكونة لملف الطلب،
- إمكانية تعويض بعض الوثائق بتصريح بالشرف،
- إلزامية تقديم وصل من طرف الإدارة عند إيداع طلب المرتفق.

ويعد إطلاق هذه البوابة خطوة أولى في مسار تبسيط ورقمنة المساطر والإجراءات الإدارية وفقا لمقتضيات القانون55.19، على أن يتم إطلاق نسخ لاحقة للبوابة تتضمن وظائف جديدة ومتطورة تهدف إلى تبسيط إضافي لمسار المرتفق، وتعزيز أواصر الثقة بين الإدارة والمرتفق، وتحسين جودة الخدمات المقدمة له.

وإذا كانت الإدارة الإلكترونية وسيلة فعالة لتبسيط المساطر وتجاوز تعقدها وتعددها وخلق دينامية جديدة داخل الإدارة العمومية مبنية على السرعة والشفافية والمردودية، وتدارك سلبيات

[248] -https://www.maroc.ma/ar/%D8%AC%D8%B1%D8%AF-consulté le 20-07-2022 à 10h00.

الإدارة الورقية التقليدية، فإنها في الآن ذاته تساهم في إصلاح الأخطاء اليدوية الناتجة عن تأدية الموظف لمهامه بالطريقة الورقية التقليدية. هذه الأخطاء التي يكون الوقوع فيها ناذرا في حالة استعمال الوسائل التكنولوجية، لأن المعطيات فيها مرتبطة بقاعدة للبيانات مبرمجة بطريقة تلقائية ومضبوطة. ومن جهة أخرى فالإدارة الإلكترونية ترفع حجم التنسيق بين البنيات الإدارية والتقليص من المساطر. لكن تفعيل هذا الدور مرتبط بشكل وثيق بترسيخ ثقافة جديدة تحكم المرفق وتضبطه.

هذا ويمكن للإدارة الالكترونية إضفاء قدر من الشفافية على القرارات الإدارية عن طريق إشراك المواطنين في صياغة القرار الإداري، مما يسهل استيعابهم لقبول وتنفيذ ذلك القرار إضافة إلى تمكين المواطنين من التفاعل مع الإدارة والإدلاء بآرائهم وتقديم مقترحاتهم، وطرح استفساراتهم، ويتعين على الإدارة أن تأخذ هذه الآراء بعين الاعتبار إن هي أرادت أن تواكب اهتمامات وطموحات المواطنين.

المطلب الرابع: تحديات وحدود تحقيق حكامة إلكترونية جيدة وتعزيز الثقة بين الإدارة والمواطن

على الرغم من التطور الذي عرفته تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فإن تحديات تيسير استخدام الإدارة الإلكترونية تظل مطروحة على جميع الأصعدة: التكنولوجية والإدارية والسياسية والمعلوماتية والقضايا التنظيمية مع مرور الوقت. لذلك ما فتئت جهود مختلف الحكومات تتظافر لتطوير الاستراتيجيات الرقمية لمواجهة هذه التحديات[249].

ومع ذلك، فإن تحديات الإدارة الإلكترونية تختلف من دولة لأخرى حسب تطورات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المرافق العمومية لكل دولة ومدى انفتاح المرتفق والمقاولة على هذه التكنولوجيا.

وفي هذا السياق عملت حكومات مجموعة من الدول العربية على تجاوز عدة صعوبات مرتبطة بإعمال الإدارة الإلكترونية كالإمارات العربية المتحدة والبحرين، في حين لا زالت دول عربية أخرى تواجه تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر تبعا للبيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة[250]. ولعل من أهم الصعوبات التي تعيق إعمال الإدارة الإلكترونية يمكن أن نسجل المعيقات الإدارية المرتبطة بالرؤيا والأهداف التي ينبغي تصورها، وكذا التخطيط، والإجراءات والأساليب الإدارية.

بالإضافة إلى المعيقات الإدارية نذكر المعيقات التقنية والمالية كضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية، ومشاكل الصيانة التقنية وضعف مستوى البنيات التحتية وصعوبات الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت. هذا فضلا عن انتشار الأمية المعلوماتية أو الالكترونية، وصعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة، وكذا قلة الدورات التدريبية والرؤية الضبابية للإدارة الالكترونية.

---

[249] - SATRY Fadwa, Electronic administration: Concept, Challenges and Prospects, op.cit. p.655.

[250] - ولهي المختار ، الإدارة الالكترونية في الدول العربية (المتطلبات والتحديات)، جامعة محمد بوضياف/المسيلة، حيث أبرز الباحث مجموعو من التحديات التي تواجه بعض البلدان العربية في تطبيق الإدارة الالكترونية ص.13.‹ http://dspace.univ- msila.dz اطلع عليه بتاريخ 20-10-2022 على الساعة العاشرة صباحا.

ونرى أن تنزيل ورش رقمنة الإدارة في المغرب لا يزال بعيدا عن تحقيق طموحات المرتفقين والاستجابة بشكل كلي للمعايير الدولية في مجال جاهزية الشبكة العنكبوتية المرتبطة بالاستخدام الموسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والنفاذ إلى المعلومات بشكل مريح[251].

وفضلا عن المعيقات السالف ذكرها، ثمة تحديات لا تزال تطرح بالنسبة للإدارة المغربية ارتباطا بالقانون 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، نسجل منها على الخصوص؛ عدم تحقق الشفافية الكاملة للمساطر والإجراءات المتعلقة بالقرارات الإدارية المعتمدة في تقديم الخدمات للمرتفقين، واستمرار النقص في تنظيم طريقة تعامل الإدارة مع المرتفقين وحماية حقوقهم. ولعل هذا من شأنه خلق نقص في الثقة اتجاه الإدارة، وذلك راجع لعدة أسباب:

•عدم التدوين والنشر المنتظم والفوري للمساطر والإجراءات المتعلقة بالقرارات الإدارية؛

•غياب قاعدة وطنية حصرية وموحدة للقرارات الإدارية التي تصدرها الإدارات العمومية لفائدة المرتفقين؛

•عدم إلزامية تقيد الإدارة بما يتم نشره من مساطر وإجراءات على مستوى وسائل النشر المتاحة؛

•التعقيد والتكرار والتداخل في المساطر والإجراءات المتعلقة بالقرارات الإدارية؛

•نقص في رقمنة المساطر والإجراءات المتعلقة بالقرارات الإدارية.

وإذا كانت بوابة الحكومة المنفتحة[252] تمكن من نشر كافة المستجدات المتعلقة بورش هذه الحكومة بالمغرب، فإنها بذلك تتيح التتبع بشفافية لمدى تنفيذ المؤسسات العمومية لخطة العمل الوطنية للحكومة المنفتحة، حيث تعمل على تقييم كمي بشكل أوتوماتيكي لمدى التقدم المحقق في تنفيذ الخطة مع الأخذ بعين الاعتبار الوزن النسبي لكل نشاط.

كما توفر هذه البوابة فضاءات للتفاعل الرقمي مع المواطنات والمواطنين ومنظمات المجتمع المدني لاسيما من أجل المشاركة في صياغة خطط العمل الوطنية للحكومة المنفتحة وذلك عبر طرح أفكار واقتراحات أو التسجيل للمشاركة في اللقاءات التشاورية.

ومن خلال خطة العمل الوطنية للفترة 2021 - 2023 المرتبطة بنسبة تقدم إنجاز الالتزامات العامة للحكومة المنفتحة[253] حسب المحاور فقد بلغت هذه النسبة 62% توزعت على المحاور التالية: المساواة والشمولية 50% ، الشفافية وجودة الخدمات العمومية 44%، العدالة المنفتحة 76%، المشاركة المواطنة 58%، الجماعات الترابية المنفتحة 81%.

وإذا كان الخطاب الملكي بمناسبة افتتاح البرلمان سنة 2016 قد شخص واقع الإدارة المغربية الذي تترجمه الهوة السحيقة بين الإدارة والمرتفق، فإنه ركز في نفس الوقت على الدور الهام والمحوري الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تبسيط المساطر معتبرا "...إن إصلاح الإدارة يتطلب تغيير السلوكات والعقليات، وجودة التشريعات، من أجل مرفق إداري عمومي فعال، في

[251] - جفري مراد، الإدارة الإلكترونية بالمغرب :بين الأبعاد الإستراتيجية ورهان التنمية، مجلة آفاق علوم الادارة والاقتصاد، جامعة المسيلة، العدد 03 سنة 2018 ص.77.

[252] -https://www.gouvernement-ouvert.ma, consulté le 22-08-2022 à 22h00.

[253] - بوابة الحكومة المنفتحة، خطة العمل الوطنية للفترة 2021 - 2023، https://www.gouvernement-ouvert.ma/، تم تصفح الموقع يوم 22-08-2022 على الساعة العاشرة ليلا.

خدمة المواطن. فالوضع الحالي، يتطلب إعطاء عناية خاصة، لتكوين وتأهيل الموظفين، الحلقة الأساسية في علاقة المواطن بالإدارة، وتمكينهم من فضاء ملائم للعمل، مع استعمال آليات التحفيز والمحاسبة والعقاب. كما يتعين تعميم الإدارة الإلكترونية بطريقة مندمجة، تتيح الولوج المشترك للمعلومات بين مختلف القطاعات والمرافق. فتوظيف التكنولوجيات الحديثة، يساهم في تسهيل حصول المواطن، على الخدمات، في أقرب الآجال، دون الحاجة إلى كثرة التنقل والاحتكاك بالإدارة، الذي يعد السبب الرئيسي لانتشار ظاهرة الرشوة، واستغلال النفوذ. وهو ما سبق أن أكدنا على ضرورة محاربته في مفهومنا للسلطة...".

إن اعتماد الإدارة الإلكترونية يمكن أن يساهم في إدخال ثقافة جديدة للإدارة تقوم أساسا على تشجيع بمبادئ وقيم الابتكار والإبداع والانفتاح والمرونة، فنحن أمام تغير في نمط التسيير ينطلق من تحول طبيعة المهام ليصل إلى ظهور أساليب جديدة للتواصل.

كما أن الإدارة الالكترونية تدخل مفاهيم جديدة للعمل الإداري مرتبطة بمجال النظم والبرامج، هذا التأثير مرتبط بقابلية الموظف وقدرته على الإنسجام مع هذه المتغيرات التنظيمية وكذلك إقباله عليها وهنا تظهر أهمية التكوين المستمر للموظف ما يجعله قادرا على التفاعل مع هذه التحولات.

ودعما للتحول الرقمي الذي يهدف تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، نظم المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، يوم 19 يناير 2022، لقاء تواصليا لتقديم رأيه حول التحول الرقمي[254]، ترأسه رئيس المجلس. وقد حضرت أشغال هذه الورشة الوزيرة المنتدبة المكلفة بالتحول الرقمي وإصلاح الإدارة التي أكدت على أهمية الرقمنة كركيزة أساسية للتحول الاستراتيجي، بالنظر إلى تأثيرها على الحكامة والشفافية وأداء المرافق العمومية وإدماج الساكنة، والدينامية الاقتصادية.

ومع ذلك، فإن مختلف المبادرات التي تم اتخاذها تظل غير كافية لتوفير متطلبات إنجاح مسلسل التحول الرقمي وتقليص الفجوة الرقمية التي ساهمت أزمة كوفيد -19 في توسيعها. ومن أجل جعل الرقمنة رافعة حقيقية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية تم التوصل من خلال النقاش إلى عدة توصيات منها:

أولا: الدعوة إلى اعتمادِ رؤية واضحة من أجل إحداثِ تحوّلٍ رقميٍّ مندمجٍ ومسؤولٍ. وفي هذا الصدد، اقترح المجلس جملة من التدابير، نذكر من بينها:

1. إعطاء الأولوية للرقمنة باعتبارها وسيلةً ونمطاً هيكلياً لتطبيق القوانين والنصوص التنظيميّة وتوفير الخدمات العموميّة، وتعزيز التطبيقات أو النظم الرقمية الجديدة ذات التأثير القويّ على مسار المرتفقين المواطنين والمقاولات.
2. وضع إطارٍ تنظيمي متكامل ومناسب في مجال الرّقْمَنَة، لا سيما في ما يتعلق بالعمل عن بُعد وتعزيز حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي.
3. تحسين الأمْن السّيبراني والسيادة الرقمية من أجل إرساء تحوُّلٍ رقْميّ مسؤول، وذلك من خلال تحسين البنيات التحتيّة، وترسيخ الثقة الرقمية، وتعْميم التوقيع الإلكتروني.
4. تطوير مراكز معطياتٍ وطنية وجهويّة مغربية، اعتماداً على شَراكاتٍ بين القطاعيْن العام والخاصّ بما يُمَكِّنُ من التوطين والحفظ الداخلي للأنشطة الرقمية الإستراتيجية للدولة والمُقاولات.

[254] - رأي المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي حول التحول الرقمي، https:// www.cese.ma

5. العمل من أجل تطوير "منظومة" رقميّة مغربيّة، عنْ طريق استخدام رافعة الصّفقات العمومية وآليات تمويل مبتكرة بالنسبة للفاعِلينَ في القِطاع، وتزْويد المُقاولات التي تستثمر في عمليّة رقْمَنَتِها بحوافز مالية، من قبيل تقديم بعض التحفيزات الجبائية وضمان التمويل منْ طرف الدولة.
6. تسريع نشر آليّة الأداء بواسطة الهاتف المحمول، في تكاملٍ مع باقي وسائل الأداء الإلكترونية الأخرى على الصعيد الوطني والتقليص من اللجوء إلى الأداء نقداً.
7. العمل على انخراط الجامعات والقطاعات الاقتصادية، والصناعية خصوصا، في مشاريع البحث والتطوير ذات الصلة بالتّحوُّل الرَّقمي، بهدف خلْق "منظومات" ملائمة لتطوير المقاولات الناشئة وتشجيع صعود صناعة رقمية حقيقية.
8. جَعْل الذكاء الاصْطناعي أولوية وطنية في ورْشِ التحوّل الرَّقمي، بالنّظر إلى ما يتيحه من إمكانات في مجال ترشيد كلفة الإنتاج وما يقدمه من حلول تستجيب للحاجيات المختلفة للمواطنات والمواطنين.

خاتمة:

تخلص إلى إن مستقبل تطوير أداء المرفق العمومي يبقى مرتبطا بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر رافعة أساسية لتحديث القطاع العمومي. ولذلك تجد الإدارة نفسها مدعوة إلى التلاؤم مع متغيرات مرافقها ومشروع التغيير الذي تحدثه الوسائل التكنولوجية في أفق إقرار إدارة الكترونية تساهم في إحداث تغييرات ايجابية على العلاقة بين الإدارة والمرتفقين.

ولعل الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية يستلزم تهيئة الظروف والمناخ الملائم. فأفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الالكترونية وتحقيق الآثار والنتائج المنتظرة منها لا يتحقق في إدارة تشوبها اختلالات بنيوية، مما يتعين معه إصلاح هذه الاختلالات واستعمال المعلوميات كآلية للتجديد والتطوير وتحسيس وتوعية المرتفقين بأهمية الرقمنة وتهييئ ظروف اشتغالهم بها. كما أن استعمال الإدارة الإلكترونية يجب أن يأخذ بعين الاعتبار التكلفة المادية للبرامج الإلكترونية بنهج إنفاق معقلن على هذه البرامج مقابل الأثر الإيجابية والدور الذي تستهدفه.

لذلك فالإدارة الالكترونية يمكن أن تشكل آلية لتجاوز هذه المشاكل وخاصة بإعادة توزيع الاختصاصات والمسؤوليات وتنظيم العلاقات التسلسلية داخل الإدارة. كما أنها يمكن أن تساعد على تبني سياسة علمية حديثة تتجاوز أساليب العمل التقليدية التي تعتمد على أعداد كبيرة من الموظفين، وتساعد على الكشف عن الفائض في الوحدات الإدارية وتسهل عملية إحصاء الموظفين، وتحديد أماكن عملهم ومؤهلاتهم مما يسهل توزيعهم وإعادة انتشارهم. هذا في نفس الوقت الذي ينبغي على هؤلاء الموظفين الانسجام والتأقلم مع هذا المجال التقني الجديد وضبطه عن طريق الدورات التكوينية والتداريب. وهذا يحتم على القيادة لعب دور أساسي في تحفيز الموظف على تبني واستيعاب هذه المتغيرات وترسيخ هذه الأساليب والأنماط الجديدة للعمل الإداري.