

الفهرس

2 افتتاحية

ملف

- 3 المرتفق في صلب أولويات وزارة الاقتصاد و المالية.....
- 4 نظام الاستقبال والإعلام وتديبر الشكايات بإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة.....
- 4 نظام الشكايات عبر الخط التابع للخزينة العامة للمملكة: آلية فعالة لتحسين مستوى تلبية حاجيات الزبناء.....
- 8 المديرية العامة للضرائب : جهود متواصلة لتحسين العلاقة مع مستخدمى المرفق العمومي.....
- 10 حوار مع السيد نبيل لخصر، مدير التبسيط والنظام المعلوماتي والاستراتيجية بالمديرية العامة للضرائب.....
- 15 آليات استقبال ومعالجة الشكايات مديرية أملاك الدولة.....
- 17 الاستقبال و تديبر الشكايات داخل الإدارة المركزية و رهان رفع تحدي الجودة.....
- 19 الصندوق المغربي للتقاعد : آليات الإخبار و الاستقبال ومعالجة الشكايات.....
- 22 مكتب الصرف : على نهج الجودة في علاقته مع المرتفقين.....

أنشطة الوزارة

- 27 الاجتماعات السنوية المشتركة للهيئات المالية العربية.....
- 27 منتدى الحوار «5 + 5» للمالية، أرضية جديدة للتبادل بين وزارات المالية في دول غربي البحر الأبيض المتوسط.....
- 29 وزارة الاقتصاد والمالية في قلب استراتيجية المملكة نحو إفريقيا.....
- 31 اللجنة الوزارية المكلفة بالشراكة بين القطاعين العام والخاص.....

تحت المجهر

- 35 ملخص الدراسة حول «المساواة بين الجنسين، السياسات العمومية والنمو الاقتصادي في المغرب».....

معطيات

- 38 تحسن مستمر للاقتصاد الوطني خلال الربع الأول من سنة 2017.....



المالية

مجلة وزارة الاقتصاد والمالية

مدير المجلة: محمد الخرمودي، مدير الشؤون الإدارية والعامة

مدير التحرير: هشام زكاني، نائب مدير الشؤون الإدارية والعامة

رئيسة التحرير: بثينة البنيوري، رئيسة مصلحة المنشورات

المسؤولة عن التحرير: حنان بوجدان، رئيسة قسم التواصل والإعلام

هيئة التحرير: كرهير ابن يعقوب، فتيحة الشادلي، شهرزاد بوعلي،

حنان الإدريسي، حنان بورحيم

لجنة النشر: ممثلوا مديريات الوزارة والهيئات التابعة لها

التصميم الإشاري: سلوى النجار

الطبع: محمد البشير باحماد، عبد العالي الوالي، خالد زهير، كحيل منير

التوزيع: حنان حلواش، خالد سويسبي

مديرية الشؤون الإدارية والعامة

شارع محمد الخامس، الحي الإداري
شالة - الرباط

الهاتف : 11 - 00 37 67 21 (212)

<https://www.facebook.com/financesmaroc>

@financesmaroc 'Twitter

افتتاحية

يشكل الخطاب الملكي بمناسبة افتتاح الدورة البرلمانية في 14 أكتوبر 2016، تذكيرا لكل الفاعلين في الحقل العمومي المغربي، بالغاية والهدف الأول من تدخلاتهم، وهي تسهيل حياة المواطن واختصار المشاق عليه في تعامله مع الإدارة.

وقد شكلت الإدارة المغربية وأعطابها قطب الرحي في هذا الخطاب حيث قال جلالة الملك: « إذا كانت الولاية السابقة قد مكنت من إرساء الإطار المؤسسي لدستور 2011، فإن الولاية الحالية والتي ستمتد لسنة 2021، يجب أن تنكب بشكل حثيث وعملي على حاجيات، وانتظارات والانشغالات الحقيقية للمواطن».

في نفس الاتجاه، لم تتأخر وزارة الاقتصاد والمالية، عن التفاعل مع مضامين هذا الخطاب، حيث وجه السيد وزير الاقتصاد والمالية بتاريخ 28 نونبر 2016 مذكرة حول ذات الموضوع للمدراء العامين ومدراء الإدارة المركزية ومدراء الهيئات الموجودة تحت وصاية الوزارة. في هذه المذكرة التي تشكل ورقة طريق من أجل تحسين إنتاجية وحكمة الوزارة، حث السيد الوزير على تحسين وتجويد استقبال العموم ومعالجة شكايات وملتمسات المواطنين إن على الصعيد المركزي أو على الصعيد المحلي.

غير أنه، يجب التذكير أن الوزارة قد وضعت ومنذ سنوات مضت، خدمة المواطن في قلب اهتماماتها، حيث فتحت مجموعة من الأوراش التي تبتغي من خلالها تمكين المواطن من قضاء شؤونه الإدارية في أحسن الظروف بأجال معقولة وتقريب الخدمات منه. وقد تناولنا في مجلة «المالية» في غير مرة الجهود المتعلقة برقمنة الخدمات وعدم مركزتها وتبسيط المساطر.....

العدد الجديد من المجلة، سيتطرق بالتحديد لجهود الوزارة على صعيد الاستقبال ومعالجة شكايات المواطنين باعتبارهما مطلبين شعبيين ورسميين.

فيالنسبة للاستقبال، وضعت الوزارة جل المعلومات التي يحتاجها مرتادو الوزارة على بوابتها الإلكترونية وعلى البوابات الالكترونية لمختلف المديرات التابعة لها (إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، الخزينة العامة للمملكة، المديرية العامة للضرائب، مديرية أملاك الدولة.....). وقد مكن هذا الاستقبال الالكتروني مختلف المتعاملين مع الوزارة من القيام بمجموعة من الإجراءات الإدارية دون تحمل مشاق التنقل، وهو ما كان يشكل عبئا ثقيلا عليهم.

«الاستقبال المباشر»، عرف هو الآخر قفزة نوعية بمختلف هياكل الوزارة، إن على مستوى التنظيم أو تدبير تدفق الزوار، أو معالجة طلباتهم واختصار آجال معالجة الملفات..... ويمكن القول أن فضاءات الاستقبال في العديد من المديرات والمدن المغربية أصبحت تستجيب للمعايير الدولية، حيث يتوفر الموظفون العاملون بهذه الفضاءات على مجموعة من الأدوات التي تمكنهم من توجيهه المناسب للعموم ومساطر واضحة ومختصرة للاستقبال.

كما أن «الاستقبال الهاتفي»، قد أصبح أكثر حرفية، خصوصا عبر حلول تقنية تتيح تتبعنا أحسن لهذا النشاط والحصول على رؤية واضحة حول الاحصائيات وإنجازات الموظفين المعنيين.

على صعيد معالجة الشكايات، فقد تم وضع مجموعة من الميكانيزمات والآليات تحت تصرف المستعملين من أجل تسجيل ومعالجة تظلماتهم، ونقصد هنا تحديدا بعض التطبيقات المتوفرة على مواقع الوزارة. وفي هذا الصدد، تولي الوزارة حرصها الخاص على الشكايات الواردة عليها من مؤسسة «الوسيط» إعمالا للمبادئ التي نص عليها الدستور.

بالنظر لهذه الجهود وغيرها، يمكن اعتبار وزارة الاقتصاد والمالية من بين القطاعات الرائدة على مستوى الاستقبال وتلقي الشكايات والتعامل مع المواطن، مع وعيها التام بضرورة متابعة تجويد وتحسين الخدمات، بحيث أن هذا الورش سيبقى مفتوحا على تطورات قادمة في المستقبل.

المرتفق في صلب أولويات وزارة الاقتصاد و المالية

يعتبر تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين محورا رئيسياً في قلب اهتمامات وزارة الاقتصاد و المالية، فأليات الاستقبال و بوابات الاعلام و الخدمات التفاعلية في تطور متواصل، مواكبة بذلك للمعايير و الممارسات المسطرة في الاستراتيجية الحكومية.

الاعتبار. لذا، فإن المكلف بالاستقبال لا يذخر جهداً لإثبات حرفته وقدرته على التعامل مع كل الحالات مستعينا في ذلك بأليات العمل الحديثة كعامل أساسي لضمان فعالية الاستقبال المباشر.

الاستقبال الهاتفي: يتميز هذا النوع من الاستقبال بالسرعة والتكلفة المنخفضة و عدم وجود إكراه التنقل. في هذا الإطار، يعتمد إرضاء المرتفق على الإجابة الفورية على اتصاله وتمكينه من المعلومة الأكثر دقة مع مراعاة احترام المحادثة الهاتفية لمعايير الجودة.

الاستقبال الإلكتروني: تمكن هذه الوسيلة من تبسيط تبادل المعلومة وتحسين جودة المرفق العام و تيسير العلاقة مع المرتفقين. الرهان المطروح لا يكمن فقط في عرض بوابة خدمات يمكن الولوج إليها، بل ملاءمة تنظيم المصالح المعنية و تهيئة نظام المعلومات الذي يكفل هذا النوع من الخدمات.

على مستوى آخر، يكتسي تدبير الشكايات أهمية كبرى في علاقة الإدارة بمرتفقيها. هاته الشكايات يمكن أن تسلك عدة قنوات: مراسلات، رسائل الكترونية، ولوج خاص على بوابة الوزارة، محادثات هاتفية أو زيارات...

وتساهم وسائل أخرى أيضا في تحسين جودة التفاعل و الخدمة المقدمة و يتعلق الأمر بجميع نظم المعلومات التي تمكن من توجيه المرتفقين : بوابة الانترنت، شبكات التواصل الاجتماعي، سبورات الإعلانات... كل هاته القنوات موضوعة رهن إشارة مرتفقي الوزارة.

يسلط هذا الملف، المخصص لعلاقة وزارة الاقتصاد و المالية بمرتفقيها، الضوء على الآليات و المساطر والنظم التي وضعتها مديرية الشؤون الإدارية و العامة بالنسبة للإدارة المركزية، وتلك التي وضعتها المديرية ذات المصالح الخارجية و الهيئات تحت الوصاية، من أجل ضمان تقديم خدمات ذات جودة للمواطن.

المصدر: مديرية الشؤون الإدارية و العامة

باعتبارها همزة وصل بالإدارة العمومية، سواء تعلق الأمر بالمواطن أو المقاولات أو الشركاء المؤسساتيين، تلتزم وزارة الاقتصاد و المالية اليوم، و قبل أي وقت مضى، بالاستجابة لانتظارات كل مرتفقيها من أجل تقديم خدمات ذات جودة تتماشى مع سمعة هذه المؤسسة العمومية.

فمن حق كل مواطن، اليوم، أن يجد إجابة لشكاياته و يحظى باستقبال جيد و بإدارة تضع خدمة المرتفق ضمن أولوياتها. هذا التوجه تم التذكير به في الخطاب الملكي الذي ألقاه صاحب الجلالة الملك محمد السادس بمناسبة افتتاح الدورة البرلمانية في 14 أكتوبر 2016، والذي حث فيه الإدارة على «تقريب الخدمات الأساسية من المواطن».

وتنفيذا للتوجيهات التي نص عليها الخطاب الملكي السامي، أصدر السيد محمد بوسعيد، وزير الاقتصاد و المالية، مذكرة موجهة للمدراء العامين و المدراء و مدراء الهيئات تحت الإشراف، دعا من خلالها لبذل المزيد من الجهود من أجل تحسين المردودية و تعزيز الحكامة، خاصة فيما يتعلق بالأوراش المرتبطة بخدمة المواطن.

في هذا الإطار، لم تدخر الوزارة جهدا من أجل تبسيط المساطر و تحسين الخدمات وخلق أخرى جديدة تساهم في تحسين جودة الخدمات المتعلقة بجودة المرفق العام.

على هذا المستوى، يعتبر الاستقبال نقطة التواصل الأولى بين المرتفق و الإدارة، إذ يجسد قيم المرفق العام و يشكل محور مقاربة شمولية داخل الإدارة تعمل على الإشراك المستمر للفاعلين في جل المستويات لتحقيق الفعالية و المهنية المطلوبة.

فالمرتفق يختار وسيلة التواصل التي تلائمها حسب احتياجاته. و الإدارة، من جانبها، توفر قنوات متعددة للتواصل، حيث تركز استراتيجية الاستقبال بوزارة الاقتصاد و المالية على التكامل، وذلك من خلال تجميع طرق الاستقبال كل حسب خصائصه :

الاستقبال المباشر: يشكل الاستقبال عبر الشباك، بالنسبة للعديد من المواطنين، وسيلة التواصل التي تضمن أخذ طلبهم بعين

نظام الاستقبال والإعلام وتدير الشكايات بإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة

بحكم تنوع شركاءها والمتعاملين معها، وانفتاحها على الداخل والخارج، أولت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة أهمية قصوى للجانب المتعلق بالاستقبال والتوجيه وتلقي ومعالجة الشكايات حيث اعتبرته دعامة أساسية في استراتيجية عملها.



إدارة الجمارك تتعبأ من أجل ضمان استقبال يتماشى مع معايير الجودة

تخضع منظومة الاستقبال بإدارة الجمارك، منذ سنوات، لمنهجية تحسين متواصل تمكن من توفير خدمات تتوافق ومعايير الجودة وتتيح تدبيراً أمثل لتدفقات الزوار (أكثر من 16 000 زائر للإدارة المركزية خلال سنة 2016).

ويرتكز هذا الجهاز على 3 محاور تشكل النموذج المرجعي الذي يتوجب على كل المصالح المستقبلية للمرتفقين التقيد به تدريجياً من أجل ضمان حسن استقبال الزبناء والتكفل بتظلماتهم.

ويتعلق المحور الثالث بالمساطر والأدوات التي من شأنها إضفاء الطابع المهني على تدبير تدفقات المرتفقين وتسهيل التكفل بهم والاستجابة لمطالباتهم من قبل مسؤولي الاستقبال. ويتم ذلك بتفعيل مساطر رسمية خاصة بتدبير الاستقبال بالمواقع الرئيسية لإدارة الجمارك وكذا تعميم ميثاق الاستقبال الذي تلتزم الإدارة بموجبه بضمان استقبال أحسن وتوفير خدمات ذات جودة لمرتفقيها، عبر 7 وعود و 39 التزاماً.

وفي نفس الإطار، يتم تعميم نظام معلوماتي خاص بتدبير الاستقبال على مستوى المديرية الجهوية حيث يتم من خلاله تدبير زيارات الزبناء سواء بموعد أو بدون موعد، وكذا إعداد لوحات قيادة وإحصائيات خاصة بالاستقبال.

وتجدر الإشارة إلى أن المعطيات الخاصة بالاتصال بالمسؤولين المركزيين والجهويين وكذا الأطر المكلفة بالمداومة متوفرة بموقع الانترنت الخاص للإدارة (أرقام الهاتف، البريد الإلكتروني...).

هذا، وقد تم استكمال جهاز الاستقبال بوضع و تعميم نظام لتدبير صفوف الانتظار، والذي يمكن من تدبير أمثل لتدفقات المرتفقين.

يتعلق المحور الأول بتهيئة فضاءات الاستقبال والانتظار وتجهيزها بمعدات الراحة ووسائل الإعلان (شاشات تلفزيونية تقدم طرق الاتصال بمصالح الإدارة والمنتجات الموجهة للزبناء والتسهيلات المخصصة لهم وحاملات للمنشورات موضوعة رهن إشارة الزوار)، وتوفير التشوير الداخلي والخارجي الرامي إلى توجيه الزبناء على نحو أفضل، إلخ.

ويرتبط المحور الثاني بالتنظيم والموارد البشرية، حيث تم إنشاء مصالح مختصة بالاستقبال، خاصة المصلحة المركزية لتدبير المعلومات والاستقبال والتي أنيطت بها مهمة التنظيم والإشراف على الاستقبال و تدبير العلاقة مع الزبناء، والمصالح الجهوية المكلفة بتدبير العلاقة مع الزبناء ودعم القرار بصفتهن مراسلين جهويين مكلفين بنشر إستراتيجية الإدارة في هذا المجال على الصعيد الجهوي.

وتتوفر هذه المصالح على موارد بشرية مؤهلة تضم موظفين مكلفين باستقبال الزبناء وتوجيه الزوار والإجابة على تساؤلاتهم وتظلماتهم والمزودين بآليات لازمة للقيام بمهامهم (الدليل الهاتفي الداخلي للإدارة، أرقام مكاتب المصالح...).

بالخارج (يشغل خلال فترة عملية «مرحبا») بسلسلة من التدابير الهادفة إلى جعل هذا الشق من الاستقبال أكثر مهنية.

على المستوى التنظيمي، تم إنشاء خلية للاستقبال الهاتفي على المستوى المركزي عهد إليها بتدبير الاتصالات الهاتفية. ولهذا الغرض، تم وضع منظومة تقنية جديدة مدمجة سنة 2016 مكنت من تحديث الأجهزة الهاتفية وتوفير، من خلال تطبيق معلوماتي مخصص، إحصائيات و معطيات موثوقة حول عمل هذه الخلية لضمان تتبع أفضل لأدائها والعمل على تحسينه (أكثر من 2500 مكاملة استقبلتها الخلية سنة 2016).

وقد مكنت هذه المنظومة التقنية خلية الاستقبال الهاتفي من اكتساب مهنية أكبر في معالجة الاتصالات في أفق الانتقال بالخلية إلى مستوى مركز للمساعدة والعلاقة مع الزبناء.

التأسيس لقواعد علاقة مع الزبناء عبر شبكات التواصل الاجتماعي

أمام تطور الرقمنة ومن أجل تعزيز أكثر لتفاعلها مع الزبناء، شرعت إدارة الجمارك في وضع إستراتيجية جديدة تعمل على استغلال شبكات التواصل الاجتماعي.

في هذا الإطار، تم اعتماد حسابي «فيسبوك» و «تويتر» لإدارة الجمارك كمنصتين للتواصل، تمكن من المعالجة المباشرة لتساؤلات الزبناء، وتوفير المعلومات المطلوبة وتسهيل إجراءاتهم.

وعليه، فإن طلبات المعلومات والشكايات الواردة من مستخدمي شبكة الإنترنت عبر هذه القنوات، يتم تسجيلها ومعالجتها عبر التطبيق الخاص بتدبير الملتزمات من أجل توفير كل ضمانات الشفافية والاستجابة الضرورية.



إدارة الجمارك تسلك مسار الإدارة الالكترونية بتدعيم جهاز الاستقبال الالكتروني

يرتكز جهاز الاستقبال الإلكتروني بإدارة الجمارك على المنصة الرقمية لتدبير الشكايات على الخط والتي طورتها مديرية الاقتصاد الرقمي بوزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي في إطار برنامج الحكومة الإلكترونية (e-gov).

وفي إطار انخراطها منذ سنة 2013 في مسار إضفاء الحرفية في تدبيرها للملتزمات (الشكايات وطلبات المعلومات) الواردة عليها من طرف مرتفقي المصالح الجمركية، تعد إدارة الجمارك من بين المستفيدين الأوائل من هذه المنصة الرقمية.

ويمكن هذا التطبيق المعلوماتي الزبناء من صياغة ملتمساتهم، في أي وقت ودون عناء التنقل، مباشرة عبر بوابة الانترنت الخاصة بالإدارة www.douane.gov.ma/requetes وكذا تتبع معالجتها من طرف المصالح الإدارية بطريقة مبسطة تتيح التوفر على معلومة موثوقة وآنية.

وللعمل بهذا التطبيق، وضعت إدارة الجمارك تنظيميا خاصا لاممركزها، يقوم بإشراك الإدارة المركزية والمديريات الجهوية، من خلال إجراءات موحدة على الصعيد الوطني وبحسب مخطط مبسط. وفي هذا الإطار، تم إحداث وحدة مركزية و 9 وحدات جهوية من أجل تدبير أمثل للملتزمات المرترفين.

وقد مكن هذا التطبيق من تحسين فعالية معالجة الملتزمات، وضمان سرعة أكبر في الإجابة عليها، وضمان تتبع أمثل لها، وإتاحة معلومات موثوقة وآنية باستمرار تمكن من العمل على اتخاذ إجراءات من شأنها التأثير على أوجه الخلل المحتملة وتحسين صورة الجمارك لدى المرترفين.

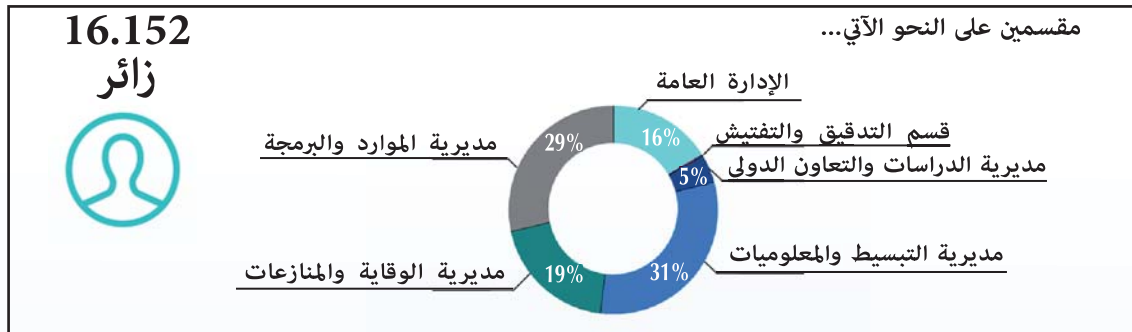
وعلى مستوى الأداء، مكن الانتقال من تدبير مرتكز على القنوات التقليدية (المراسلات العادية أو عبر البريد الإلكتروني) إلى خدمة عبر الخط من تحقيق جملة من الأهداف تروم رفع مستوى الأداء لا سيما التحكم في آجال معالجة الملتزمات والتي انتقلت من 13 يوما إلى 8 أيام ما بين 2013 و 2016 و تحسين مستوى رضى المرترفين الذي وصل إلى نسبة 92% سنة 2016.

إدارة الجمارك تضي مهنية أكبر على منظومة الاستقبال الهاتفي

من جهة أخرى، تم تدعيم منظومة الاستقبال الهاتفي للجمارك الذي يتشكل من رقم اقتصادي (يسمح للزبناء بالاتصال بالجمارك بتكلفة أقل) وخط موسمي خاص بالمغاربة المقيمين

أبرز أرقام الاستقبال لسنة 2016

استقبال الزوار بالإدارة المركزية



تدبير طلبات المعلومات والشكايات الواردة عبر المسار الإلكتروني

أهم مؤشرات النشاط



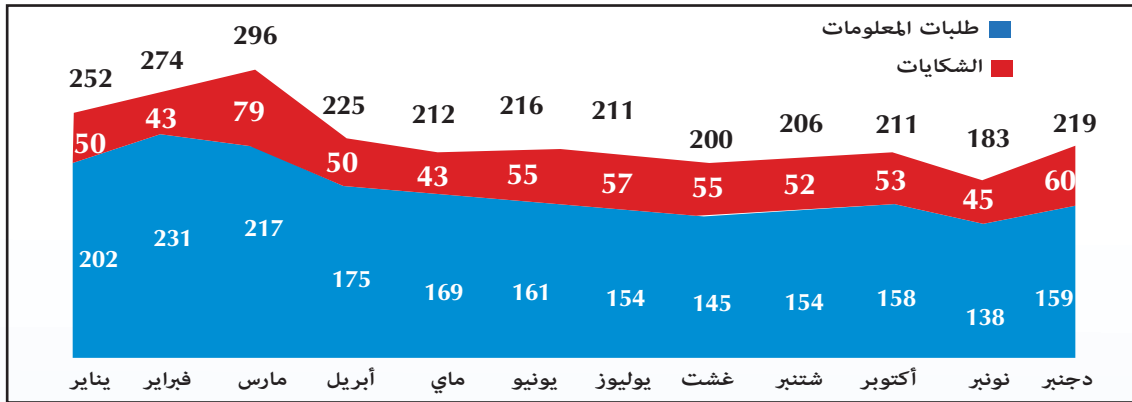
خلال سنة 2016، توصلت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة بـ 2705 ملتمس موزع بين 2063 طلب معلومة (76%) و642 شكاية (24%). بلغ معدل الرد على الملمتسات نسبة 92% إلى حدود أواخر دجنبر 2016 بينما سجل متوسط المدة اللازمة لمعالجة الملمتسات 8 أيام.

التوزيع الجغرافي للملمتسات الواردة سنة 2016



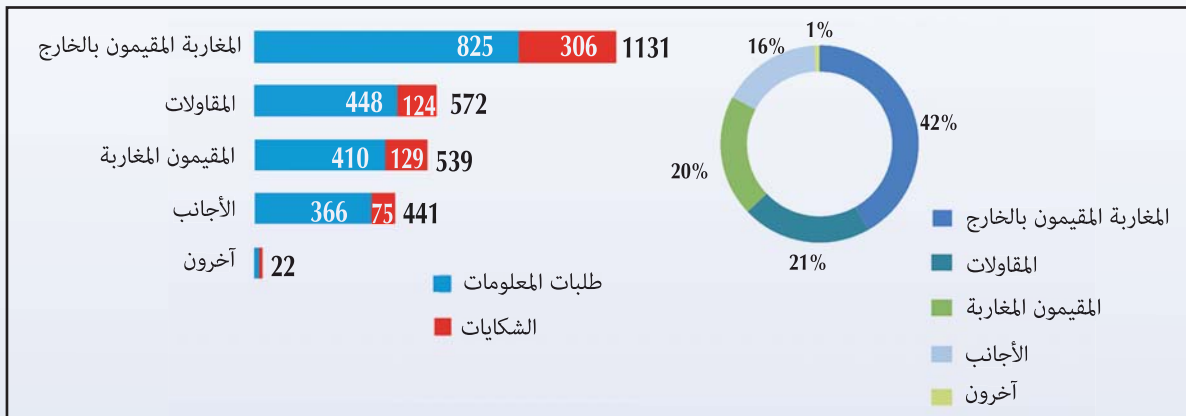
سجلت الإدارة المركزية أعلى نسبة للملمتسات الواردة (40%) متبوعة بالمديرية الجهوية للدار البيضاء (14%) ثم باقي المديريات الجهوية (أقل من 10%). وقد بلغ المعدل السنوي للملمتسات الواردة على مختلف المصالح 271 ملتمسا خلال 2016.

التوزيع الشهري للملتمسات الواردة إلكترونيا سنة 2016



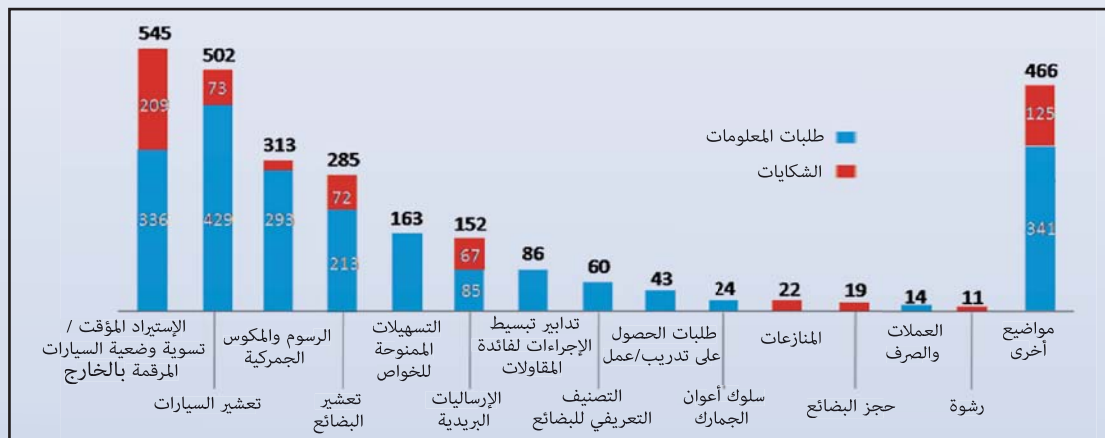
بلغ عدد الملتمسات الواردة أقصاه خلال الأسدس الأول من سنة 2016، مع تسجيل انخفاض ملحوظ عند نهاية السنة.

توزيع الملتمسات الواردة حسب فئة الملتصين سنة 2016



يعتبر المغاربة المقيمون بالخارج أكثر الفئات تقدما للملتمسات (42%) تليهم المقاولات (21%) ثم المقيمون المغاربة (20%).

توزيع الملتمسات الواردة إلكترونيا حسب الموضوع سنة 2016



تعتبر المواضيع الأكثر تداولاً تلك المتعلقة بالسيارات : الأسئلة والتظلمات المتعلقة بتعشير السيارات و تسوية وضعيتها و تمثل ما يقارب 39% من الملتمسات الواردة.

نظام الشكايات عبر الخط التابع للخزينة العامة للمملكة: آلية فعالة لتحسين مستوى تلبية حاجيات الزبناء

تبنّت الخزينة العامة للمملكة منذ أكثر من خمس سنوات نظام شكايات عبر الانترنت مبني على أساس تطبيق معلوماتي ومسطرة موحدة وفريق للتتبع. كما تم وضع خمس التزامات مرتبطة بهذه الخدمة تجاه الزبون.

تطور نظام الشكايات عبر الخط وأهدافه

مكنت دراسات تلبية الحاجيات المنجزة من طرف الخزينة العامة للمملكة سنتي 2004 و 2008 من تحديد طريقة معالجة الشكايات كرافعة رئيسية لتحسين مستوى تلبية حاجيات الزبناء. وفي هذا الإطار مكنت تلك الدراسات من تحديد النواقص المرتبطة ب:

- عدم توفر مسطرة دقيقة لتحديد المهام في اطار معالجة الشكايات؛
 - عدم ملائمة الأدوات المعلوماتية الموجودة؛
 - عدم وجود وحدة إدارية مخصصة لتتبع الشكايات.
- و في هذا الصدد، قامت الخزينة العامة للمملكة بمجموعة من التدابير لتجاوز هذه النواقص.

مسطرة موحدة

- مكنت مسطرة الشكايات عبر الخط، والتي تم تدعيمها بواسطة مذكرة مصلحة داخلية، من توحيد الممارسات وتحديد المسؤوليات لكافة الهيئات المرتبطة بدراسة الشكايات:
- تقوم الخلية المركزية بدراسة أولية وإرسال الشكايات للمراكز المعنية؛
- تتكلف خلايا الاستقبال بتدوين الشكايات الشفوية والهاتفية و المكتوبة على مستوى النظام المعلوماتي أو التطبيق المتعلق بالشكايات عبر الخط؛
- يتعين على الأشخاص المخولين في المراكز التي تم توجيه الشكايات إليها الإجابة على تلك الشكايات أو إعادة توجيهها.
- وقد تم نشر هذه المسطرة ضمن دليل المساطر وتم تعميمها وإخبار جميع موظفي الخزينة العامة للمملكة بها.

تطبيق يتلاءم مع حاجيات الزبناء

تم إعداد وتطوير التطبيق المعلوماتي على الصعيد الداخلي وهو موجه للزبناء بواسطة نظام workflow الذي يضمن تتبع

لفهم التحديات والمزايا المرتبطة بنظام الشكايات عبر الانترنت، لا يجب إغفال أن الشكاية تعتبر في حد ذاتها وسيلة جلية للتواصل من طرف الزبناء والمرتفقين لأنها تختلف عن العمليات التي لا يتم توجيهها مباشرة نحو المؤسسة (الشكاية المودعة لدى جمعيات المستهلكين أو المحاكم أو نقل المشكل إلى شبكات التواصل الاجتماعي أو وسائل الإعلام).

إن هذا التمييز ضروري لأنه يؤكد الأهمية الإستراتيجية لنظام محفز لجمع وتديبر الشكايات لأنه سيؤدي إلى تقليص الأخطار المرتبطة بفسخ العلاقة مع الزبناء كما سيتمكن كذلك من إرساء دينامية للتطوير المستمر.

العلاقة بين الإدارة والمواطن، ماذا تغير؟

منذ عدة سنوات، أضحى من الضروري البحث عن توطيد الركائز لبناء علاقة سليمة بين المرتفق والإدارة، وقد تم ترسيخ ذلك من خلال عدة تغييرات نذكر منها:

- إصدار مجموعة من النصوص التي تهدف إلى تعزيز حق المرتفقين كما هو منصوص عليه في الدستور و لا سيما المواد 27 و 156 و 162 و الظهير رقم 1-11-26 بتاريخ 17 مارس 2011 بشأن إحداث مؤسسة الوسيط و كذلك مشروع ميثاق المصالح العمومية الذي هو في طور الانجاز؛
- الورش الكبير لنزع الصفة المادية الإدارية و تطوير التقنيات الجديدة للإعلام والاتصال التي غيرت إطار العلاقة بين الإدارة والمرتفقين وذلك من خلال مضاعفة هذه الوسائط وتقليص آجال تقديم الطلبات و كذا الرد عليها؛
- و موازاة مع هذه التغييرات، فقد تحول جذريا سلوك المواطن حيث أصبح اللجوء إلى الانترنت ملاذ المفضل، بالإضافة إلى السلطة التي أصبح يمتلكها المواطن من خلال وسائل الإعلام و شبكات التواصل الاجتماعي.

- التكفل بجميع الشكايات؛
 - إرسال وصل الإيداع للمشتكين؛
 - ضمان التتبع؛
 - الجواب التلقائي وداخل الآجال المحددة؛
 - الإعداد والتواصل حول مؤشرات التتبع.
- وتجدر الإشارة إلى أن الالتزامات الثلاثة الأولى مدرجة أوتوماتيكيا في الحل المعلوماتي، أما الالتزامان الأخيران فيبقيان رهينتا الالتزام المستمر لكافة المتدخلين.

مصادقية متنامية على الصعيد الخارجي

يعد التطور الملحوظ في عدد الشكايات عبر الخط على مستوى الخزينة العامة للمملكة شاهدا على ثقة الزبناء بهذا النظام. ففي سنة 2016 وصل عدد الشكايات إلى أكثر من 12000 شكاية وطلب معلومة وبنسبة إجابة وصلت إلى 91%. وخلال نفس السنة، قامت الخزينة العامة للمملكة بإطلاق مشروع مقياس الاستجابة للشكايات عبر الخط. وتهدف هذه الخدمة إلى إعادة الاعتبار إلى زبناء و مرتفقي الخزينة العامة للمملكة وذلك من خلال إعطائهم إمكانية تقييم جودة الأجوبة المتوصل بها من خلال نظام الشكايات عبر الخط. ويقوم الزبون بحرية تامة، بتعبئة جذاذة التقييم بنقرة واحدة عبر الرابط الإلكتروني ضمن الرسالة الجوابية التي يتوصل بها من طرف الخزينة العامة للمملكة.

بوادر التميز

- إن مزايا نظام الشكايات عبر الخط مؤكدة ومثبتة سواء كانت داخلية أو خارجية، حيث إن تحليل الشكايات الأكثر تداولاً في كل مجالات الأنشطة للخزينة العامة للمملكة كل على حدة، عبر - مخطط باريتو- يمكن من تدعيم تحسين جودة المسارات وإرساء مبدأ رابع-رابع مع الزبناء والمرتفقين.
 - ويمكن تقديم نظام الشكايات عبر الخط مثل:
 - وسيلة لتدعيم المراقبة الداخلية، حيث يلعب هذا النظام دوراً لإنذار تقويم الاعوجاجات (عمليات تصحيحية ووقائية)؛
 - وسيلة لتدعيم الاستفادة لكونه يساهم في تقليص الشكايات المترددة المرتبطة بالمنتجات والخدمات وتقليل كلفة دراسة الشكايات والتعويضات؛
 - وسيلة لتحسين النتائج وذلك من خلال تحسين التنظيم الداخلي و تقليص كلفة المساطر القانونية والمنازعات؛
 - وأخيرا هو وسيلة لضمان شفافية أنشطة الخزينة العامة للمملكة.
- المصدر: الخزينة العامة للمملكة

الشكايات وتدبير الأهليات و بيانات المستعملين كما تم إدماجه في دليل LDAP للخزينة العامة للمملكة.

و قد تم إدراج هذا التطبيق ضمن الشبكة الداخلية الانترانيت وببوابة الانترنيت للخزينة العامة للمملكة وذلك بهدف تمكين الزبناء من إرسال شكاياتهم و كذا تمكين مصالح الخزينة العامة للمملكة من الرد عليها.

و قد عرف هذا التطبيق منذ إنطلاقه خلال شهر غشت 2011 عدة تحسينات وذلك بهدف ملائمة لحاجيات المستعملين. وفي هذا الصدد، تم خلال سنة 2013 إدراج لائحة خصوصية لنوعية الشكايات الأكثر تداولاً ضمن هذا التطبيق و ذلك بهدف توجيه المشتكين في منهجيتهم، و مكنهم أيضا من القيام بالتذكير بشكاياتهم و إعادة تقديمها. ويتم العمل حاليا على إعداد صيغة جديدة ملائمتها أكثر لحاجيات الزبناء والاستجابة لملاحظات المستعملين الداخليين لهذا التطبيق.

تعبئة ومشاركة فعالة

يضم التطبيق المتعلق بالشكايات عبر الخط حاليا أكثر من 700 مستعمل، ولضمان استمرارية هذا التطبيق تم القيام بمجموعة من العمليات التي تتوخى ضمان تبادل دائم بين الخلية المركزية وكذا المستعملين:

- تكوين لأزيد من 300 مستعمل على صعيد مختلف الخزينات الجهوية؛
- إصدار مقالات والتواصل بشأن ميثاق الرد؛
- مصاحبة المستعملين عبر مختلف القنوات (الهاتف ووضع عنوان الكتروني لتلقي الملاحظات servicequalite@tgr.gov.ma لتسهيل طلبات إحداث وكذا تأهيل الأطر و الأعوان المكلفة بدراسة الشكايات)؛
- إصدار أربعة دلائل متعددة الوسائط على الصعيد الداخلي ودليل محين لفائدة الزبناء و المستعملين؛
- توزيع 5000 كراسة على صعيد المراكز المحاسبية لإشعار الزبناء بنظام الشكايات عبر الخط؛
- كما يتم إصدار وضعية دورية بصفة منتظمة تتضمن المؤشرات المرتبطة بدراسة الشكايات و التي توضح بالتالي التزام القيادة وكذا ارتباط الأفراد في مسار تتبع وتحسين جودة الخدمات.

خمس التزامات موجهة للزبون

تم وضع خمس التزامات تجاه الزبون ضمن هذا النظام والمتمثلة في:

المديرية العامة للضرائب : جهود متواصلة لتحسين العلاقة مع مستخدمي المرفق العمومي

تسعى المديرية العامة للضرائب بشكل دائم ومستمر إلى إيجاد أفضل الممارسات والسبل لتحسين علاقتها مع الملتزمين وتلبية كافة متطلباتهم عبر تقديم خدمات تتسم بالبساطة والقرب والسرعة والشفافية.

في مجالات النزاع الضريبي و استرداد الضريبة على القيمة المضافة وتحصيل الضرائب على الشركات.

نحو إدارة رقمية بامتياز

تعتبر رقمنة الإدارة من أولويات الرؤية الاستراتيجية للمديرية العامة للضرائب حيث تنصب العديد من المشاريع المنجزة في هذا الاتجاه. و الهدف من ذلك، على المدى القصير هو إعفاء الملتزمين من التنقل إلى المديرية العامة للضرائب للقيام بإجراءاتهم.

لذلك، وضعت المديرية العامة للضرائب نظاماً للخدمات الإلكترونية يحمل إسم 'SIMPL' أو خدمة الضرائب عبر الأنترنت والذي يسمح للمقاولات وأصحاب المهن الحرة بوضع إقراراتهم والقيام بأداءاتهم بطريقة إلكترونية بالنسبة للضريبة على الشركات والضريبة على الدخل والضريبة على القيمة المضافة.

كما تمّ توفير خدمات أخرى للمنخرطين مثل:

- الأداء متعدد القنوات؛
- خدمة SIMPL للحساب الضريبي الذي يمكن المنخرطين من الاطلاع على وضعيتهم الضريبية إجمالاً؛
- خدمة SIMPL للبحث على الشركات، التي تمكن من التأكد من توفر شركة ما على رقم التعريف الخاص بها لدى المديرية العامة للضرائب والحصول على بعض المعلومات الخاصة بالشركة المعنية ووضعيتها الجبائية.

ثقافة جودة الخدمة المعتمدة على المواكبة وتقديم المعلومات وتسهيل الإجراءات

يعتبر تقديم المعلومات عن قرب ومواكبة الملتزمين من أولويات المديرية العامة للضرائب التي تسعى إلى إقامة علاقة مبنية على الثقة مع ملتزميها وشركائها. لذلك عملت هذه الأخيرة على خلق نوعين من الاستقبال:

انخرطت المديرية العامة للضرائب منذ عدة سنوات في عملية تحديث شملت الخدمات المقدمة للملتزمين طامحة بذلك لأن تصبح إدارة مرجعية في مجال الخدمات. وعلى أرض الواقع، فقد همت التطورات :

- هياكل المديرية : وذلك بالتحويل تدريجياً من هيكلية تركز على الإجراءات لهيكلية مهتمة بالملتزمين.
- النظام المعلوماتي : عبر العمل تدريجياً على رقمنة المساطر الضريبية والتي ستتمكن الملتزم من القيام بجميع الإجراءات بطريقة إلكترونية.
- سلوكيات الموظفين : عن طريق تطوير ثقافة جودة الخدمات المبنية على أساس التبسيط والتسهيل وتبادل المعلومات.

الملتزم في محور اهتماماتنا

لقد عملت المديرية العامة للضرائب على إرساء شبك المخاطب الوحيد لكي لا يكون الملتزم مجبراً على التكيف مع تعقيدات الإجراءات الضريبية بل على العكس أن تساير الإدارة الضريبية إحتياجاته.

وهكذا، ومنذ أكثر من عقدين من الزمن، أنشأت المديرية العامة للضرائب نظام إدارة يتمحور حول نوعية الفئة الجبائية للملتزم، وذلك بالتمييز بين الشركات الكبرى والشركات المتوسطة والصغرى والمهنيين والخواص، الشيء الذي مكنها من أن تكون أكثر قرباً من ملتزميها وتقدم خدمات متعددة المهام خاصة بكل فئة.

وقد تم تعزيز هذا التدبير، الذي يعتمد على رقم التعريف الموحد، بمنح قدر كبير من الاستقلالية في القرار للمدراء الجهويين والإقليميين.

وتتجلى هذه الاستقلالية على وجه الخصوص في إعطاء صلاحيات كبرى للمسؤولين على المستوى الجهوي لاتخاذ بعض القرارات

- توفير الاستمارات والوثائق الأخرى الضرورية لإتمام الإجراءات الجبائية؛
 - مساعدة الملزم على الإتصال بالمسؤول عن دراسة ملفه الشخصي.
- وسيتم مستقبلًا تعيين مستشارين ضريبيين من أجل تعزيز دور المواكبة الذي تقوم به المديرية العامة للضرائب لفائدة الملزمين والمستثمرين.

آجال النظر في بعض الشهادات المسلمة من قبل المديرية العامة للضرائب

تعمل المديرية العامة للضرائب على رقمنة كل شهاداتها الإدارية. في انتظار ذلك، يتم حالياً تسليم العديد من الشهادات من قبل المديرية العامة للضرائب داخل أجل 48 ساعة ويتعلق الأمر بـ:

- شهادة الخضوع للضريبة الحضرية وضريبة الخدمات الجماعية؛
- شهادة عدم الخضوع للضريبة الحضرية وضريبة الخدمات الجماعية؛
- شهادة الدخل؛
- ملف طلب المنحة الدراسية؛
- شهادة التسجيل في الضريبة المهنية؛
- شهادة الحصول على رقم التعريف الضريبي؛
- شهادة رقم المعاملات؛
- شهادة الإعفاء من ضريبة السكن وضريبة الخدمات الجماعية للمروجين العقاريين؛
- شهادة الحق في عدم خصم الضريبة المترتبة على الاشتراكات في تأمين المعاشات التكميلية؛
- شهادة الامتثال الضريبي؛
- شهادة التشطيب من الضريبة المهنية؛
- شهادة التصنيف؛
- شهادة بدء النشاط وجدارة الإعفاء من الضريبة على القيمة المضافة؛
- الموافقة على اقتناء السلع والخدمات المشتراة أو المستأجرة لتصوير الأفلام في المغرب مع الإعفاء من الضريبة على القيمة المضافة.

- الاستقبال عن بعد وذلك بإنشاء مركز الاستقبالات الهاتفية؛
- الاستقبال المباشر بمكاتب الاستقبال التي تم انشاؤها في جميع المديريات الجهوية و الإقليمية التابعة للمديرية العامة للضرائب.

الاستقبال عن بعد

يتبع مركز المعلومات الهاتفية الخاص بالمديرية العامة للضرائب للملزمين إمكانية إطلاعهم على جميع المعلومات ومواكبتهم في جميع الإجراءات الضريبية، وذلك بالاتصال على الرقم الهاتفية 05.37.27.37.27

من مهام هذا المركز:

- الرد على الاتصالات الهاتفية و رسائل البريد الإلكتروني باللغتين العربية والفرنسية و على الأسئلة الضريبية ذات الطابع العام و إهداء العون للمنخرطين في خدمات الضرائب عبر الانترنت؛
 - تنظيم حملات إعلامية و تحسيسية لفائدة الملزمين فيما يتعلق بالملقنضيات الضريبية الجديدة و التذكير بأجال الدفع والترويج للخدمات الإلكترونية.
 - ومنذ إطلاق مركز الإرشادات الهاتفية سنة 2013، عرف عدد الاتصالات الهاتفية ارتفاعاً ملموساً خاصة خلال الأجال الضريبية. وهكذا فقد تلقى المركز سنة 2016، ما يفوق 90.234 اتصالاً و126.788 رسالة إلكترونية موزعة على النحو التالي:
 - الثلث من الأسئلة يتعلق بالضريبة؛
 - الثلثين من الأسئلة يهتم بالخدمات الإلكترونية: خدمات SIMPL، التعريف الموحد للشركات والضريبة الخصوصية السنوية على السيارات.
- ### الاستقبال عن قرب
- للاستفادة من كافة خدمات القرب للمديرية العامة للضرائب بإمكان الملزمين التوجه لأقرب مكتب استقبال تابع للمديريات الجهوية أو الإقليمية المتواجدة في جميع أنحاء المملكة .
- وتتجلى مهام مكتب الاستقبال في:
- توجيه ومواكبة المواطنين يومياً في إجراءاتهم الضريبية؛
 - الرد على طلباتهم؛

إعلام الملزمين، ركن أساسي في رؤيتنا الاستراتيجية

يعدّ إخبار الملزمين بحقوقهم وواجباتهم من بين المهام الرئيسية للمديرية العامة للضرائب، فلا يمكن إلزام الخاضعين للضريبة بالقيام بواجباتهم الضريبية إلا إذا كان هناك في المقابل مجهود من قبل المديرية العامة للضرائب لتوصيل المعلومة لجميع الخاضعين للضريبة.

لذا تعمل المديرية العامة للضرائب بالاعتماد على العديد من القنوات المعلوماتية ابتداء من الموقع الإلكتروني للمديرية إلى استخدام وسائل الإعلام المرئية و المكتوبة، مروراً بالقيام بلقاءات مع المواطنين بالاشتراك في ندوات ومعارض مختلفة.

بوابة إلكترونية موجهة خصيصاً لخدمة الملزمين

تم سنة 2016 إطلاق موقع إلكتروني جديد خاص بالمديرية العامة للضرائب أعيدت صياغته تماماً. هذه البوابة التي أصبحت أكثر جاذبية و وضوحاً تمّ تصميمها بطريقة مثلى تضمن تصفحاً سهلاً ومريحاً يساعد على الوصول إلى المعلومة بطريقة سريعة.

و يخصص التقسيم الجديد لهذه البوابة أربع فضاءات متميزة لتلبية مختلف احتياجات الملزمين : فضاء «الضرائب والإجراءات الخاصة بكم»، فضاء «خدمات إلكترونية»، فضاء «نصوص تشريعية وتنظيمية» وفضاء «مراجع أسعار العقار».

وتوفر البوابة الإلكترونية للمديرية العامة للضرائب صفحات باللغة العربية و الأمازيغية و الفرنسية والإنجليزية والإسبانية كما يمكن تحميلها عبر الهواتف النقالة.

منشورات لتقديم المعلومة و التوعية

من أجل انخراط أكبر وفهم جيد للضرائب، تضع المديرية العامة للضرائب رهن إشارة الملزمين مجموعة من الدلائل المكتوبة بطريقة سلسة ومفهومة (ك دليل الضرائب الخاص بالامتيازات الجبائية و كتب عن الضرائب المفروضة على القطاع الفلاحي، أخبار المديرية العامة للضرائب...).

وتشمل هذه الكتيبات معلومات حول القواعد والإجراءات الضريبية المطبقة في الحالات الأكثر تداولاً لدى الملزمين وكذا الخدمات الإلكترونية.

كما تتطلب بعض الشهادات الأخرى أجل 10 أيام عمل، خاصة:

- شهادة اقتناء سلع الاستثمارات العقارية مع الإعفاء من الضريبة على القيمة المضافة؛
- شهادة اقتناء مع وقف استيفاء الضريبة على القيمة المضافة بالداخل؛
- شهادة اقتناء المعدات التعليمية، العلمية أو الثقافية المستوردة في إطار الاتفاقيات مع اليونسكو مع الإعفاء من الضريبة على القيمة المضافة؛
- شهادة اقتناء السلع والبضائع والأشغال والخدمات التي يتم تمويلها بالهبات أو تُسلم على سبيل الهبة مع الإعفاء من الضريبة على القيمة المضافة؛
- شهادة اقتناء السلع التجهيزية والمعدات والأدوات المقتناة من لدن بعض الجمعيات أو المؤسسات مع الإعفاء من الضريبة على القيمة المضافة؛
- شهادة اقتناء السلع التجهيزية المعدة للتعليم الخاص أو التكوين المهني مع الإعفاء من الضريبة على القيمة المضافة؛
- شهادة اقتناء العربات المستعملة كسيارات أجرة مع الإعفاء من الضريبة على القيمة المضافة؛
- شهادة اقتناء السلع والخدمات في إطار نشاط البحث واستغلال حقول الهيدروكربونات مع الإعفاء من الضريبة على القيمة المضافة؛
- شهادة اقتناء الحافلات والشاحنات والسلع التجهيزية المتصلة بها والمقتناة من لدن منشآت النقل الدولي عبر الطرق مع الإعفاء من الضريبة على القيمة المضافة؛
- شهادة اقتناء عمليات البيع والإصلاح والتحويل المتعلقة بالمراكب البحرية مع الإعفاء من الضريبة على القيمة المضافة؛
- شهادة الحق في الاستفادة من السعر المخفض بنسبة 7% على اقتناء المنتجات والمواد الأولية التي تدخل في تصنيع الأدوات المدرسية؛
- شهادة الحق في الاستفادة من السعر المخفض بنسبة 7% على اقتناء المنتجات والمواد الأولية التي تدخل في تركيب اللفائف غير المرجعة للمنتجات الصيدلانية.

ويساعد التعريف الموحد للشركات على التخفيف من تكاليف الإجراءات وكذا الآجال الإدارية بالنسبة للمقاولات، خاصة في مجال إنشاء المقاولات وطلب الشهادات بطريقة إلكترونية. وقد بلغ عدد المقاولات التي حصلت على التعريف الموحد خلال سنة 2016 حوالي 453.082 شركة منها 305.116 بالنسبة للأشخاص المعنويين و147.966 بالنسبة للأشخاص الذاتيين.

ربط الشركات

ترتبط المديرية العامة للضرائب بعلاقات شراكة مع العديد من المنظمات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للملزمين. كما تنهج طريقة تشاورية مع بعض الشركاء لتوضيح مقتضيات النظام الجبائي وشرح آليات تطبيقه.

وهكذا، وخلال السنتين الماضيتين، تم التوقيع على اتفاقيات إطار مع المؤسسات البنكية وبعض الجمعيات المهنية (رابطة المحاسبين القانونيين و المجلس الوطني لكتاب العدل بالمغرب والرابطة الوطنية للمفوضين القضائيين ...) ومع الوكالة الوطنية للمقاولات الصغرى والمتوسطة للمغرب و مع الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة و الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي و وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك.

كما عملت المديرية العامة للضرائب على ربط علاقات تعاون مع وزارة الداخلية ووزارة الفلاحة والصيد البحري.

الشباك الوحيد للمقاول الذاتي، مخاطب وحيد لكل الإجراءات

أقر قانون المالية لسنة 2014 نظاماً جبائياً خاصاً بالمقاول الذاتي. و تقوم المديرية العامة للضرائب بدراسة ملفات المقاولين الذاتيين بتعاون مع بريد المغرب باعتباره المؤسسة المكلفة بتسيير ملفات المقاولين وكذا الوكالة الوطنية للمقاولات الصغرى والمتوسطة كمؤسسة وصية.

وهكذا، ومنذ بداية العمل بهذا النظام، تمّ إيداع أكثر من 41.000 طلب لدى وكالات بريد المغرب والوكالات البنكية الشريكة، كما تم تفعيل 32.440 ملف من قبل المديرية العامة للضرائب عبر بوابة السجل الوطني للمقاولين الذاتيين الذي يديره بريد المغرب.

المشاركة في لقاءات تحسيسة و لتبادل المعلومات

يشارك موظفو المديرية العامة للضرائب في مختلف اللقاءات التواصلية التي ينظمها شركاء المديرية وبعض الفاعلين الاقتصاديين حول المقتضيات الجبائية الجديدة المتخذة في إطار قانون المالية و مواضيع ضريبية محددة.

علاوة على ذلك، تعزز المديرية العامة للضرائب حضورها في مختلف المحافل والمعارض التي ينظمها شركاؤنا الاقتصاديون والمؤسساتيون، حيث تمثل هذه اللقاءات فرصة للملزمين للتعرف أكثر على مختلف الضرائب والإجراءات الضريبية وعلى مجموع الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للضرائب.

وسائل الإعلام، ركيزة أساسية للمديرية العامة للضرائب

يُعدّ مجال الضرائب مجالاً تقنياً يستلزم تبسيط فهمه من طرف وسائل الإعلام. وتعتبر هذه الأخيرة قناة أساسية بالنسبة للمديرية العامة للضرائب للتحسيس وتبليغ المعلومات من جهة، ووسيلة ناجعة للتأثير على الآراء والسلوكيات من جهة أخرى.

تنهج المديرية العامة للضرائب سلوك الانفتاح الدائم على الصحافة حيث تضع مسؤوليها تحت إشارة الصحافة المكتوبة والإلكترونية والمجال السمعي البصري وذلك للإجابة على أسئلة بعض الصحافيين أو إجراء مقابلات أو للمشاركة في برامج تلفزيونية أو إذاعية.

كما أن المديرية العامة للضرائب تنظم لقاءات صحفية بشكل منتظم، وذلك بمناسبة إطلاق أي خدمة أو إجراء جديد.

و تستند المديرية العامة للضرائب على القنوات التلفزيونية والإذاعية للتواصل مع أكبر عدد ممكن من المواطنين والقيام بحملات للتوعية حول الإجراءات الضريبية وذلك عبر بث وصلات إخبارية متلفزة أو إذاعية.

تبسيط الإجراءات الإدارية من أوليات المديرية العامة للضرائب

التعريف الموحد للشركات

يعتبر التعريف الموحد للشركات تعريفاً وحيداً وموحداً بالنسبة لكل الإدارات العمومية. وهو بمثابة أداة حقيقية لتبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية لشركات الأشخاص الذاتيين أو المعنويين.

وضع دليل لمجموعة من المساطر الجبائية وذلك لتوحيد تطبيق هذه الأخيرة في مجموع المديريات التابعة لها في أنحاء المملكة.

و يهتم هذا الإجراء مجموعة من المساطر الخاصة ب:

• واجبات الإقرار؛

• التحصيل؛

• تقصي المعلومات الضريبية؛

• المنازعات الضريبية؛

• خدمات الملمزمين.

وقد تم جرد 62% من المساطر الضريبية سنة 2016 من أصل 160 بحيث تم تقييمها وجمعها على مستوى دليل المساطر.

المصدر: المديرية العامة للضرائب

تصنيف الشركات من أجل معاملة ضريبية تفضيلية

يهم برنامج تصنيف المقاولات الذي أنشأته المديرية العامة للضرائب سنة 2013 بغية تعزيز روابط الثقة والشفافية بينها وبين المقاولات، توفير التسهيلات الإدارية اللازمة للمقاولات المصنفة التي تتميز بوضع ضريبي منتظم وتحلى بالشفافية وبالامتثال الضريبي.

وقد حظيت 53 مقاولة بالتصنيف منذ بدء العمل بهذا النظام.

إنشاء دليل للمساطر الجبائية من أجل تقديم خدمة أجود للملمزمين

يشكل دليل المساطر الجبائية وسيلة ضرورية لتحسين الخدمات المقدمة للملمزمين. ولذلك عملت المديرية العامة للضرائب على



حوار مع السيد نبيل لخضر، مدير التبسيط والنظام المعلوماتي والاستراتيجية بالمديرية العامة للضرائب

تعميقا للمقال حول علاقة المديرية العامة للضرائب مع مرتفقيها، أجرت مجلة «المالية» حوارا في الموضوع مع السيد نبيل لخضر



ما هي الأوراش المعنية بهذه الاستراتيجية؟

أود في البداية أن أشير إلى أن المديرية فتحت العديد من الأوراش داخل آجال قصيرة نسبيا بفضل الالتزام القوي لكل موظفي المديرية العامة للضرائب و الذين يستحقون كل التنويه.

وقمنا في هذا الإطار بوضع مسطرة جديدة لأداء الضريبة السنوية على السيارات تمكن من استخلاصها عبر الانترنت او لدى الشبايك البنكية، كما عممنا بشكل شبه كامل الإقرار والأداء الإلكترونيين بالنسبة للضريبة على الشركات و الضريبة على الدخل و الضريبة على القيمة المضافة.

وقمنا كذلك برقمنة عدد من الشهادات التي تسلمها شبايكنا والتي يمكن الآن سحبها عبر موقعنا الإلكتروني.

وقد أبرمت المديرية العامة للضرائب اتفاقية مع البنك العقاري والسياحي تهتم تفعيل نمط جديد لإرجاع الضريبة على الدخل برسم فوائد قروض اقتناء أو بناء مساكن مخصصة للسكنى الرئيسية تعتمد على تبادل المعلومات بطريقة إلكترونية.

من جهة أخرى، وعلى مستوى التنظيم والمساطر، أصدرنا عدة مذكرات لتوضيح وتوحيد المساطر الجبائية كانت آخرها تلك المرتبطة بالمعالجة الضريبية لما يقارب عشرين تعويضا على مستوى الضريبة على الدخل.

ومن ناحية أخرى، أقمنا شراكات حقيقية مع عدة هيئات وإدارات وجمعيات مهنية (الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي و الجمارك و هيئة المحاسبين الخبراء و هيئة الموثقين و الجمعية المغربية لصناعات النسيج والألبسة و الفيدرالية الوطنية للصناعات الغذائية...) وذلك بغية إشراكهم في جل مشاريعنا مما سيساعد حتما على تحسين جودة الخدمات وبالتالي يوفر حظوظاً أوفر لنجاحها.

ما الدافع وراء انخراط المديرية العامة للضرائب في

مقاربة الجودة لفائدة مستعملي المرفق العمومي؟

أولا لأن المواطن المغربي له الحق في الحصول على خدمة عمومية ذات جودة عالية تجمع بين التبسيط والقرب.

ثانيا، لأننا نعتقد بأن تسهيل وتبسيط المساطر والإجراءات يعود كذلك بالفائدة على المديرية والعاملين بها.

وأخيرا، كون مؤسستنا تلعب دورا مهما في التنمية الاقتصادية لبلدنا خاصة بالنسبة للخيار المتعلق بمجال الاستثمار. هذا المجال الذي قد تلعب فيه الخدمات الإدارية إما دور المعيق أو دور المحفز، وبالتأكيد على الإدارة الضريبية أن تلعب دورا تحفيزيا.

كيف نفذت المديرية العامة للضرائب هذه الإستراتيجية؟

لقد اتّسمت استراتيجيتنا على مستوى جودة الخدمات بالبساطة.

فقد وضعنا أنفسنا مكان المواطن واستمعنا لشركائنا وكل من يتعامل مع الإدارة. وقمنا أيضا بإحصاء كافة المساطر التي تدفع المستعملين إلى الاصطفاف في طوابير داخل أروقة الإدارة، مما مكّنا من تحديد ست مساطر أساسية وهي الإقرار الضريبي والأداء وتقديم شكاية وطلب إرجاع مبالغ مالية والاستعلام وطلب استشارة.

ومن هذا المنطلق، اتخذنا العديد من التدابير وأطلقنا العديد من الأوراش التي من شأنها أن تؤثر إيجابيا على حياة المواطن والمقاول.

ولضمان استمرارية هذه المنهجية على مستوى التسيير الإداري، تبنينا مقاربة تعاقدية كما قمنا بإنشاء مكتب لتتبع المشاريع.

ومن ناحية أخرى، نحن واعون بأن سياسة التواصل التي ننهجها لم تعد كافية لإيصال المعلومات إلى كافة الملزمين ولذلك قررنا تقوية سياستنا التواصلية وتعزيز حضورنا خاصة في مواقع التواصل الاجتماعي.

وختاماً، فمن بين الأوراش التي تهتم جودة الخدمات هناك مشروع يحظى بمكانة خاصة عندي، وهو الرفع من جودة تقديم الحسابات خاصة في أفق تفعيل المخطط المحاسباتي للدولة ابتداء من سنة 2018.

ما هو الدور الذي تلعبه الموارد البشرية للمديرية العامة للضرائب في هذه الإستراتيجية؟

تعرف المديرية العامة للضرائب حالياً تحولات عميقة على مستوى نظام الحكامة والتنظيم وكذلك فيما يخص علاقاتها مع الملزمين، وهي بصدد تنفيذ انتقال تدريجي وسريع في نفس الوقت لتصبح إدارة رقمية بامتياز.

ويحتم هذا التحول عدة أمور من بينها إعادة تحديد طرق التنظيم والتسيير الخاصة بنا، وظهور مهن جديدة ووسائل عمل حديثة وإعادة توجيه وتوزيع رأسماننا البشري الذي هو في صلب هذه الاستراتيجية.

وهكذا، فمع تعميم الإقرار والأداء الإلكترونيين، وجدنا أنفسنا بين ليلة وضحاها أمام موارد بشرية تخفف عنها عبء العمل الموكول إليها وأذكر على سبيل المثال العاملين في الشبابيك. كما أنه ظهر خصائص مهمة على مستوى المتخصصين في تحليل المعطيات أو ما يسمى بـ « DATASCIENTISTS » الذين بإمكانهم تفحص الكميات الهائلة من المعلومات التي تتوفر عليها المديرية الآن.

ومما لا شك فيه، فإن نجاح هذا الانتقال الرقمي يمر عبر تعزيز قدرات مواردنا البشرية التي أصبحت مطالبة بمتابعة التكوين المستمر مدى الحياة. وبرأيي، أضحى التكوين المستمر مسألة إستراتيجية بالنسبة للمديرية أكثر من أي وقت مضى.

وهناك هدف آخر يتمثل في الحصول على المعلومات التي تتوفر عليها هذه المؤسسات من أجل القيام بعملنا على أساس معلومات موثوقة، وهو الأمر الذي ينعكس من دون شك على جودة تدخلاتنا.

ما هي الأوراش المقبلة التي تعتمزم المديرية العامة للضرائب فتحها على مستوى جودة الخدمة؟

أستطيع أن أؤكد لكم أن حافظة مشاريع المديرية مليئة ومتنوعة.

لقد خصصنا سنة 2017 لرفع تحدي جودة الخدمات، وتدرج في هذا الإطار عدة مشاريع لها قاسم مشترك هو إعادة بناء الثقة مع الخاضعين للضريبة وتحسين الشفافية وإضفاء المزيد من الديناميكية بالنسبة للتعاون داخل الإدارة وخارجها.

و تعتبر مراجعة المدونة العامة للضرائب والنصوص التطبيقية من بين الأوراش الحالية والتي نقوم بها بتعاون مع شركائنا خاصة الاتحاد العام لمقاولات المغرب وهيئة المحاسبين وخبراء مهنيين وعدد من العاملين في المجال الضريبي.

وتهدف هذه المراجعة إلى توضيح القانون الضريبي بشكل يجعله أقرب إلى الفهم ولا يدع مجالاً للتأويلات.

كما سنواصل ورش رقمنة المعاملات الضريبية حتى نتمكن في أفق نهاية 2017 من تعميم الأداء الإلكتروني.

وسيتيم في هذا السياق رقمنة شهادات جديدة، كما سيتم التركيز على الخاضعين للضريبة الذاتيين الذين سيحصلون على باقة من الخدمات عن بعد كإيداع اقراراتهم بطريقة الكترونية واستخلاص التمبر بطريقة إلكترونية، وغيرها من الخدمات.

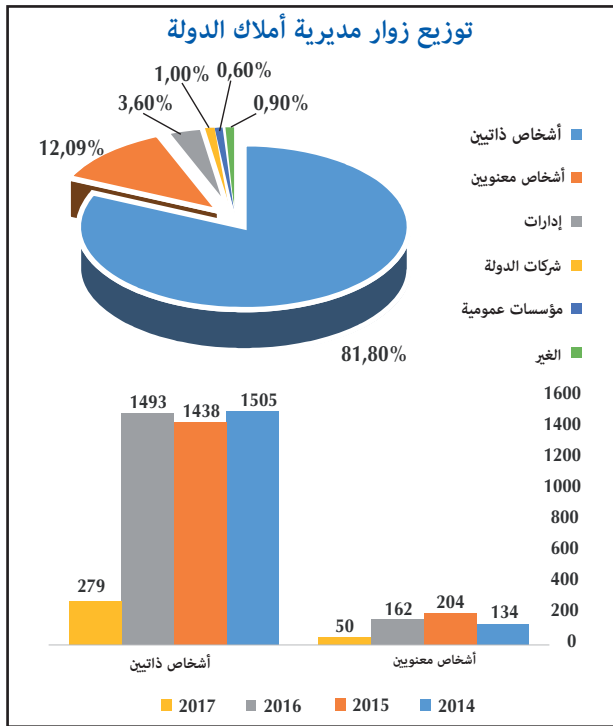
وسنحدث كذلك وحدات خاصة بالاستشارة لتقديم المعلومات للخاضعين للضريبة.

ومن جهة أخرى، نعتزم إحداث إطار مرجعي لالتزاماتنا الخاصة بجودة الخدمات سيتم تدقيقه وتقييمه بواسطة إجراء استطلاع سنوي.

آليات استقبال ومعالجة الشكايات بمديرية أملاك الدولة

اتخذت مديرية أملاك الدولة مجموعة من الإجراءات والآليات بهدف النظر والبت، بالفعالية والسرعة اللازمتين، في مختلف الشكايات والملمات الواردة عليها من مرتفيها عبر تهيئ فضاءات الاستقبال والإرشاد و إحداث وحدة إدارية لتدبير وتتبع الشكايات وكذا توفير خدمات عبر بوابتها الإلكترونية.

و يتمحور موضوع الزيارات بالأساس حول طلبات الاقتناء والنزاعات الفلاحية وتفويت المساكن والشراكة الفلاحية.



إحداث وحدة إدارية لتدبير وتتبع الشكايات

عملت مديرية أملاك الدولة على إحداث وحدة إدارية لتتبع ومعالجة الشكايات تم تزويدها بالوسائل الضرورية لتمكينها من القيام بدورها على الوجه المطلوب. ويتحدد الهدف من وراء إنشاء هذه الوحدة في تحقيق تتبع الفعال والأمثل لمختلف الشكايات والملمات التي ترد على المديرية.

وتهم الشكايات الواردة بالأساس مسألة الأراضي المسترجعة من طرف الدولة بموجب ظهير 2 مارس 1973 والكرات الفلاحية وأراضي الإصلاح الزراعي وكذا الشكايات الواردة من طرف الموظفين المستفيدين من السكن الوظيفي.

تسهل مديرية أملاك الدولة بكل حزم على التنزيل الفعلي للتعليمات الملكية السامية وتوجيهات السيد الوزير المتعلقة بتحديث الإدارة العمومية وإرساء مبادئ الحكامة الجيدة وأخلاقيات المرفق العمومي والشفافية.

وتجسيدا لذلك، ومن أجل الاستجابة، بشكل فعال، لانتظارات مرتفيها والرقي بالخدمات المسداة لفائدتهم عبر الخط للتقليص من عدد الزوار كمتبغى جوهري، تم اتخاذ مجموعة من الإجراءات والآليات.

تهيئ فضاءات الاستقبال والإرشاد

تولي مديرية أملاك الدولة اهتماما بالغاً لتحسين جودة الاستقبال وإرشاد المرتفقين وتقليص الأجل المرتبطة بالإجابة على مختلف الملمات وتسهيل الولوج إلى المعلومة. لأجل ذلك، تم منح عناية خاصة لجانب الاستقبال والإخبار، مع توفير الوسائل الضرورية لذلك من خلال:

- تهيئ فضاءات للاستقبال بمدخل الإدارة المركزية والمصالح الخارجية للتواصل مع الزوار وتقديم المعلومات الضرورية لهم؛

- توفير دلائل للإرشاد بنقط الاستقبال تخص المساطر الأساسية لتدبير الملك الخاص للدولة والوثائق والمستندات المطلوبة لذلك؛

- تزويد مقرات العمل بسبورات حائطية للإعلانات للإخبار بكل المستجدات؛

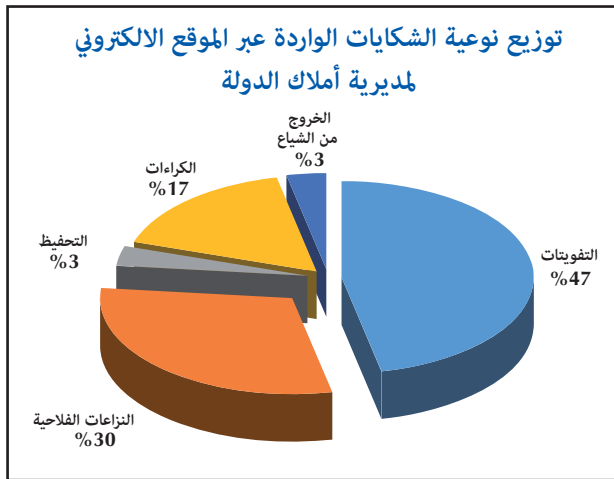
- وضع واجهة للولوج عبر البوابة الإلكترونية للمديرية لتدبير وتنظيم الزيارات والمواعيد.

في هذا الصدد، كشفت البيانات المتعلقة بالزيارات أن ما يناهز 82% من الوافدين على مديرية أملاك الدولة هم من الأشخاص الذاتيين و12% أشخاصا معنويين.

- القيام، عبر الخط، بملء الاستمارة المخصصة لطلب اقتناء مسكن الدولة من طرف معتمره؛
- توفير إمكانية إنجاز محاكاة للأقساط الشهرية وللآجال الممكنة لاقتناء السكن.

تسليم الإبراءات المتعلقة بأراضي الإصلاح الزراعي

فيما يتعلق بالشكايات الواردة عبر الموقع الإلكتروني للمديرية برسم سنة 2016، فتجدر الإشارة إلى أن 45% من هذه الشكايات همت القضايا المتعلقة بالتفويت و30% انصبحت على النزاعات الفلاحية و17% تمحورت حول الكراءات و6% ارتبطت بالتحفيظ والخروج من الشيع.



المصدر: مديرية أملاك الدولة

في هذا الإطار، وبغية تخصيص أجوبة لمختلف الملتزمات داخل الآجال المحددة لها، تم وضع مسطرة تبين كيفية معالجة الشكايات وتحدد مختلف مراحلها والقنوات التي تمر منها وكذا كافة المتدخلين في المسطرة بدءاً من التوصل بالشكاية وتسجيلها إلى غاية الإجابة عنها والمآل الذي خصص لها.

البوابة الإلكترونية

تعتبر البوابة الإلكترونية وسيلة للتواصل والإرشاد وكذا الحصول على المعلومة من خلال الخدمات التي توفرها عبر الخط والهاتف إلى تسهيل التعامل مع المرتفقين وتثمين نشاط المديرية.

في هذا الصدد، يوفر الموقع الإلكتروني للمديرية، بنسخته العربية والفرنسية وبطريقة منتظمة وعبر ولوج مشخص، مجموعة من الخدمات تشمل جميع مجالات تدخل المديرية (معلومات حول هيكلية المديرية والمصالح التابعة لها ونشاطها وكذا الاطلاع على مختلف المساطر المهمة المتعلقة بتدبير المملك الخاص للدولة...). كما يوفر هذا الموقع خدمات على الخط (تحميل الاستمارات، طلب معلومات، تتبع الشكايات، ...).

وتشمل الخدمات الأساسية:

- الاطلاع على وضعية الاقتطاعات المتعلقة بالموظفين المستفيدين من السكن الوظيفي؛

الاستقبال و تدبير الشكايات داخل الإدارة المركزية و رهان رفع تحدي الجودة

وعيا منها بالمتطلبات الملحة و المشروعة لمرتفقيها، وضعت مديريةية الشؤون الإدارية و العامة منظومة عصرية تضمن جودة الاستقبال على مستوى مختلف مصالح الإدارة المركزية لوزارة الاقتصاد و المالية. تشمل المنظومة الاستقبال المباشر و الاستقبال الهاتفي و كذلك تدبير الشكايات و بوابة الانترنت للوزارة.

المضيفات من تكوين تمحور بالأساس حول خصوصية الاستقبال بوزارة الاقتصاد و المالية و أهمية الدور المنوط بهم من أجل ضمان فعاليته.

و يتم التأطير المنتظم لمضيفات الاستقبال من أجل تمكينهم من القيام بمهامهم في أحسن الظروف و التكيف مع مختلف دوافع الزيارات أو أصناف المرتفقين (طلبات جديدة، حالات صعبة،...)

وفي هذا الإطار، يتم التركيز على الالتزامات التالية :

- استقبال لبق و تواصل فعال؛
- الإصغاء باهتمام للمرتفقين ؛
- إجابات بسيطة وواضحة؛
- توجيه صحيح للموظف أو المصلحة المعنية بالأمر.

وضع آليات العمل الضرورية للممارسة المهنية للوظيفة رهن إشارة المكلفين بالاستقبال

يمكن التطبيق « تدبير الاستقبال » من تسهيل و عصرية استقبال المرتفقين و كذلك المتابعة الدقيقة لوظيفة الاستقبال كما تمكن معالجة مختلف المعطيات المتعلقة بالزيارة (التاريخ، الدافع،...) من تحديد السبل الكفيلة بتحسين الأداء و معرفة احتياجات و عادات الزوار و بالتالي ملاءمة منظومة الاستقبال.

التشوير

يعتبر التشوير عنصرا فعالا في مسار الزائر حيث تسهل أدواته الداخلية و الخارجية، الموجودة بمباني الإدارة المركزية توجيه المرتفق و حصر تنقله و تحديد مساره.

انطلاقا من الأهمية التي يحظى بها تحسين جودة المرفق العام في سياسات التحديث، تضع مديريةية الشؤون الإدارية و العامة علاقة الإدارة مع مرتفقيها ضمن أولوياتها. فاستقبال المرتفقين يجب أن يجسد قيم المرفق العام، وأن يندرج ضمن مقاربة ترتكز على التكامل و التشارك من أجل توحيد مختلف وسائل الاستقبال. في هذا السياق، تستفيد الإدارة المركزية من منظومة عصرية تضمن الاستقبال الأمثل للمرتفق.

الاستقبال المباشر: نحو مزيد من المهنية

حرصا على تحسين جودة و مهنية الخدمات المقدمة للمرتفقين ، فقد تمت مراجعة و توحيد منظومة الاستقبال بالمصالح المركزية للوزارة.

تقنين ممارسات الاستقبال وذلك من خلال

- إعداد ميثاق الاستقبال الذي يسطر الإطار العام لتنفيذ هذه الوظيفة و يوضح التزامات كل الفاعلين المعنيين من أجل ضمان استقبال جيد؛
- إرساء مسطرة «الاستقبال المباشر»، و التي تحدد مختلف حالات الاستقبال التي يتم تدبيرها يوميا (زيارة بموعد، زيارة بدون موعد، زيارة خلال حدث،...)
- إعداد دليل المكلف بالاستقبال الذي يركز على المؤهلات والكفاءات الضرورية لممارسة هذه الوظيفة و كذلك تصنيف للمرتفقين و السيناريوهات اليومية المحتملة.

تحسين الاستقبال المباشر

بالنسبة للمستوى الأول للاستقبال، تقوم المضيفات باستقبال و توجيه الزوار عبر 4 نقط استقبال رئيسية. وقد استفادت



الولوج

يعتبر تمكين ولوج المواطنين لمباني الإدارة المركزية للوزارة من الضروريات. لهذا، تم تهيئة الولوج للأشخاص ذوي الحركة المحدودة، على مستوى الإدارة المركزية.

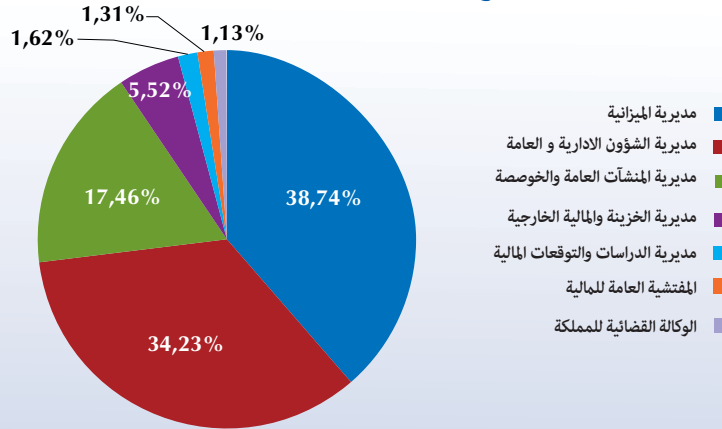
الاستقبال الهاتفي : الأداء الجيد في خدمة المرتفق

بالنسبة لهذا النوع من الاستقبال، يتمثل الرهان في إعطاء قيمة إضافية لعملية التواصل بين المرتفق و المكلف بالاستقبال الهاتفي،

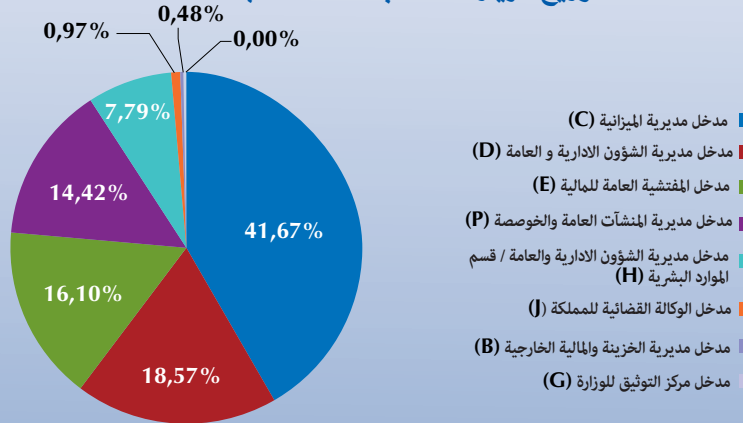
إحصائيات الاستقبال المباشر بالإدارة المركزية

621 25 هو العدد الاجمالي للزيارات المسجلة خلال سنة 2016 على مستوى الإدارة المركزية.

توزيع الزيارات حسب المديريات



توزيع الزيارات حسب نقط الاستقبال



وقد تم اتخاذ عدة إجراءات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمتصلين و ذلك من خلال تعزيز المعلومات المقدمة عبر الهاتف (تشجيع استعمال وسائل الاتصال الرقمية...), جعل الممارسات الهاتفية أكثر مهنية عبر إعداد «دليل المكلف بالاستقبال الهاتفي» و أخيرا تثمين عمل المكلفين بالاستقبال (وصول المعلومة، التكوين...).

و ذلك في إطار مقارنة متعددة القنوات، لتجنيب المرتفق عناء التنقل أو القيام بإجراءات جديدة.

تتعلق الاتصالات الخارجية التي يتلقاها المركز الهاتفي للوزارة بطلب معلومات (عنوان الوزارة، صفقات، رصيد الوفاة، جبايات و ضرائب، توظيف، تعشير، بوابة الوزارة، تقاعد...), أو طلب مصالح أو أفراد بعينهم.

ومن جهة أخرى، تسعى البوابة الى أن تكون في الاستماع للمتصفح بشكل عام و للمواطن بشكل خاص، اذ تمكن خدمات «الاقتراحات على الخط» و «الشكايات على الخط» من التفاعل مع المرتفقين والاستجابة لكل الاقتراحات والشكايات وطلبات الحصول على المعلومات.

معالجة الشكايات: رافعة لتحسين خدمة المرتفق

جعلت وزارة الاقتصاد والمالية معالجة الشكايات من أولوياتها الملحة. وتدرج هذه الأولوية في إطار مسلسل التحسين المستمر وترسيخ الثقة المستدامة بينها و بين المرتفقين.

ولهذا، تسهر الوزارة على إرساء الآليات والوسائل الضرورية لتلقي طلبات المعلومات ومعالجة شكايات المرتفقين في أحسن الآجال من خلال ثلاثة قنوات هي: بوابة الأتنتريت، مكتب الضبط ومؤسسة الوسيط.

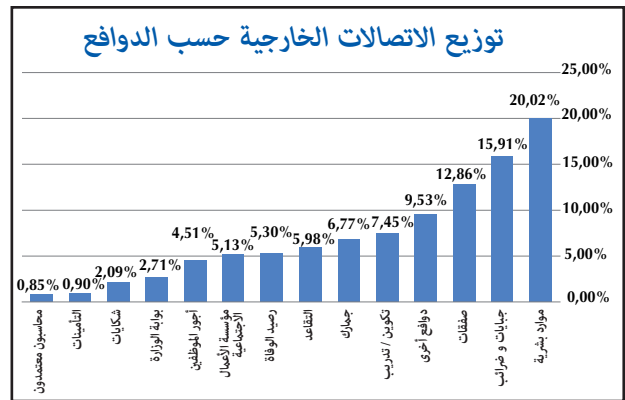
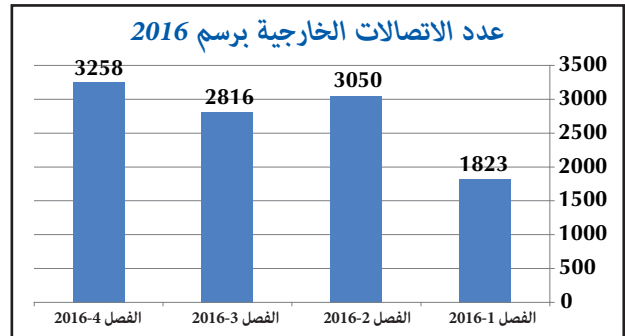
تطبيق «الشكاية عبر الخط» ببوابة أتنتريت الوزارة : يمنح مرتفقي الوزارة إمكانية خلق شكايات على الخط وتتبع مسارها. ويمكن هذا التطبيق، الذي يشكل جزءا من نظام تدبير الرسائل والشكايات والذي يحمل اسم «إرسالية»، من توزيع الشكايات على المديرية المعنية وتتبعها على مستوى الهياكل المعنية لمعالجتها حتى تسويتها.

الشكايات التي ترد إلى الوزارة عبر مكتب الضبط : يمكن للمرتفقين بعث شكاياتهم عبر البريد أو إيداعها مباشرة بمكتب ضبط الوزارة. ويتم إدخال الشكايات عبر تطبيق «إرسالية» حيث تأخذ نفس المسار التي تعالج به الشكايات الأخرى الواردة عبر بوابة الأتنتريت.

الشكايات الواردة عبر مؤسسة الوسيط : تعتبر مديرية الشؤون الإدارية والعامّة المخاطب الدائم لمؤسسة الوسيط باسم المديرية المركزية للوزارة. وبهذه الصفة، فهي تولي اهتماما كبيرا للشكايات التي ترد عبر هذه المؤسسة حيث تتم معالجتها وفق مسطرة داخلية مضبوطة تحدد المراحل والفاعلين وأجال المعالجة وتذكير المديرية عند الاقتضاء، وموافاة مؤسسة الوسيط بالردود على مراسلتها. وقد سجلت سنة 2016 معالجة 39 شكاية، 61% منها ذات طابع مالي و14% ذات طابع إداري و25% مرتبطة بتنفيذ الأحكام القضائية.

ويجدر الذكر في هذا الصدد أنه تم بتاريخ 29 يونيو 2017 إصدار المرسوم المتعلق بأنماط تدبير الشكايات على الصعيد الوطني بالجريدة الرسمية (مرسوم رقم 2-17-256). ويروم هذا المرسوم وضع منصة وطنية موحدة لإيداع ومعالجة وتتبع الشكايات.

المصدر: مديرية الشؤون الإدارية والعامّة



إحصائيات الاستقبال الهاتفي

سجل المركز الهاتفي للوزارة 10947 اتصال خارجي خلال سنة 2016 تشكل طلبات المعلومات 6 في المائة فقط من مجموع الاتصالات (1773 اتصال)، في حين أن 10055 المتبقية تتعلق باتصالات موجهة نحو مصالح أو أفراد بالوزارة.

وتشكل «الموارد البشرية» (20.02%) و الجبايات و الضرائب (15.91%) و الصفقات (12.86%) الدوافع الأكثر ترددا.

الاستقبال الإلكتروني : دعامة لجودة الخدمات المقدمة للمرتفقين

تشكل بوابة وزارة الاقتصاد والمالية واجهة ديناميكية توفر مجموعة من الخدمات الالكترونية و المعلومات والوسائط المتعددة التي يتم إغناؤها وتحديثها بشكل منتظم. فالنسخة الحالية لموقع الوزارة هي ثمرة مشروع إعادة صياغة البوابة الإلكترونية للوزارة الذي تم تفعيله سنة 2013 بهدف الاستجابة للمتطلبات الدستورية الجديدة ولتطلعات وانتظارات المرتفقين.

وتمكن بوابة الوزارة مستعملها من ولوج سريع للمعلومات، مع إمكانية توجيههم نحو فضاءات خاصة بهم حسب الصنف والفئة المستهدفة (مواطنين، مستثمرين، صحافيين....). كما أن إصدار البوابة بخمس لغات (العربية و الأمازيغية و الفرنسية والانجليزية و الإسبانية) يمكن من الانفتاح على فئات جديدة.

الصندوق المغربي للتقاعد : آليات الإخبار و الاستقبال ومعالجة الشكايات

من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين، وضع الصندوق المغربي للتقاعد لفائدة المتقاعدين و الشركاء آليات الإخبار و الاستقبال ومعالجة الشكايات. و تروم هذه الآليات تبسيط الاجراءات و تعزيز التواصل مع المرتفقين.

الهاتفي وخدمات إلكترونية عبر البوابة «e-CMR»، تمكنهم من جهة، من تصفح المعلومات الخاصة بهم و الخدمات التي يقدمها الصندوق و من جهة أخرى، تخول لهم إمكانية تقديم طلبات أو وضع شكايات بطريقة سهلة و آمنة.

فضاءات الاستقبال

يتوفر الصندوق المغربي للتقاعد على فضاءات للاستقبال بالمقر الرئيسي بالرباط وبالمندوبيات الجهوية، المتمركزة في أهم جهات المملكة (تطوان، وجدة، فاس، الدار البيضاء، مراكش، أكادير، الراشيدية، العيون). ومن أجل توفير خدمات في مستوى تطلعات الزوار، قام الصندوق بإعادة تهيئ هذه الفضاءات وتجهيزها بنظام جديد مطور لإدارة صفوف الانتظار لجعل استقبالهم أكثر نظامية واحترافية.

وقد بلغ عدد زوار مراكز استقبال الصندوق في متم سنة 2016 ما يقارب 322.981 زائر، مقابل 272.725 سنة 2015، ما يمثل زيادة قدرها 18.42%.

كما وضع الصندوق آلية للاستماع للمرتفقين على مستوى مراكز الاستقبال من خلال تعبئة استمارات باللغتين الفرنسية والعربية بهدف الانخراط في ديناميكية التحسين المستمر لخدمات الصندوق ورضا المرتفقين. ولتتبع نشاط الاستقبال قام الصندوق بإنشاء لوحة القيادة من أجل متابعة عدد الزوار ومدة الانتظار بمراكز استقبال.

مركز للاتصال

وضع الصندوق رهن إشارة المرتفقين مركزاً للاتصال الهاتفي عبر الرقم 567 567 212+ للإجابة على مختلف تساؤلات وشكايات الزبناء. حيث يمكن الاتصال بالمركز كل يوم من الاثنين الى الجمعة من الساعة 8:30 الى 04:30 بعد الزوال.

وخلال سنة 2016، استقبل المركز 511.115 مكالمة مقابل 454.641 خلال سنة 2015، ما يشكل زيادة بنسبة 12.42%.

موجب القانون رقم 95-43 بتاريخ 7 أغسطس 1996 القاضي بإعادة تنظيم الصندوق المغربي للتقاعد، أسندت الى الصندوق مهمة خدمة المصلحة العامة، حيث انخرط في هذا الإطار في دينامية حقيقية همت جميع الجوانب المتعلقة بالإدارة والتواصل وتلميع صورة الصندوق اتجاه مرتفقيه.

موجها أهدافه بصفة دائمة نحو رضا المرتفقين، استثمر الصندوق في السنوات الأخيرة في وضع آليات الإخبار و الاستقبال ومعالجة طلبات المتقاعدين والشركاء بشكل يستجيب لمتطلباتهم وتطلعاتهم، سواء على مستوى المقر الرئيسي بالرباط أو على مستوى المندوبيات الجهوية للصندوق.

وقد ازداد هذا التوجه فاعلية مع توصيات الحكومة التي حثت على ضرورة تحسين الخدمة العامة للمواطن، كما جاء في:

• نص الخطاب السامي الذي ألقاه جلالة الملك يوم 14 أكتوبر 2016 في افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة الذي نص فيه على جعل الإدارة في خدمة المواطن؛

• دوريتا السيد الوزير الأول م 20-95 و 99-13 برسم سنتي 1995 و 1999 الرامية لإحداث مكاتب الاستقبال بالإدارات العمومية؛

• منشور السيد الوزير الأول رقم 3-2011 بتاريخ 22 أبريل 2011 من أجل تحسين الاستقبال داخل الإدارات العمومية والجماعات المحلية.

آليات الإخبار والاستقبال

وضع الصندوق المغربي للتقاعد لفائدة متقاعديه وشركائه آليات للإخبار والاستقبال متعددة القنوات لتسهيل وتبسيط التواصل مع المرتفقين. فبالنسبة للاستقبال المباشر، يوفر الصندوق مراكز للاستقبال بمقره المركزي وبالمندوبيات الجهوية، حيث يتم التعامل مباشرة مع المكلفين بالزبناء. وأما بالنسبة للتواصل عن بعد، وضع الصندوق رهن إشارة المرتفقين مركز للاتصال

الاستعمال، كلوحة القيادة، تقرير تحليل المعطيات، تقرير تفاعلي،... الخ.

و في سنة 2015، تمت مصادقة الصندوق على معايير «ISO 9001 2008» لنظام إدارة الجودة حيث ساهم في العلاقة مع الزبناء، من اعتماد هذا النظام عن طريق اتخاذ بعض المبادئ المهمة من بينها موثوقية عناصر اتصال الزبناء، وتبسيط الإجراءات ومواصلة الاستماع لآراء الزبناء.

موثوقية عناصر الاتصال: من خلال مشروع تحيين عناوين المتقاعدين، اذ يهدف الصندوق الى ضمان التوجه الصحيح لجميع المراسلات البريدية. وبفضل هذا المشروع انخفضت بشكل كبير نسبة رجوع المراسلات المبعوثة عبر البريد.

تبسيط الإجراءات: بما في ذلك عمليات مراقبة الحياة عن طريق شمولية الاتفاقيات مع الأبنك الشريكة التي تم من خلالها اعفاء المتقاعدين من الادلاء السنوي بشهادة الحياة.

وبالنسبة لعمليات مراقبة التمدرس، فقد تم التوقيع على اتفاقية مع وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني (MENFP) من أجل مراقبة تمدرس الأيتام مباشرة عبر نظام مسار.

وأخيرا الاستماع الدائم وتحليل الشكايات: عن طريق الجمع القبلي لآراء الزوار فيما يخص جودة الاستقبال والخدمات المقدمة وكذا تطلعاتهم. هذا الاجراء الداخلي، الذي يدخل في إطار نظام إدارة الجودة، يدعم سنويا عن طريق دراسة رضا الزبناء التي قام بها الصندوق (عن طريق مكتب خارجي لضمان الحيادية والشفافية) على المستوى الوطني، وكانت آخر دراسة أجريت سنة 2015 (ظهرت نتائجها في نهاية سنة 2016) عززت نتائج الاستماع الدائم حيث أن 89% من الزبناء صرحوا أنهم راضين عن خدمات الصندوق. ومن جهة أخرى، تم وضع آلية لتحليل وتتبع الشكايات تمكن من المعالجة من المنبع لأي خلل قد يفترض وقوعه.

البوابة الالكترونية e-CMR

تخول بوابة الصندوق المغربي للتقاعد للمنخرطين والمتقاعدين الولوج، بشكل كامل وآمن، الى المعلومات المتعلقة بحياتهم المهنية، التعويضات المصروفة، الوضعية الحالية لملفاتهم وكذا العديد من الخدمات. ويمكن طلب أو تحميل شهادات الانخراط، أو التقاعد أو الاقتطاعات عبر البوابة، ويمكن كذلك أخذ موعد مباشرة مع مكلف بالاستقبال لتفادي الانتظار، والولوج الى الخدمات المتعلقة بنظام التقاعد التكميلي «ATTAKMILI».

كما طور الصندوق العديد من الخدمات الإلكترونية (e-services) من أجل تبسيط الإجراءات للزبناء، حيث يتم مرافقتهم في الاستعمال

الصندوق المغربي للتقاعد: منهجية موجهة نحو «الزبون»

واصل الصندوق سنة 2016 تطوير الخدمات المقدمة من خلال تعزيز سياسة القرب ودعم خدماته عن طريق التوجه التالي:

تواصل أكثر: من خلال اعتماد نظام إخباري تلقائي عن طريق البريد الإلكتروني (بالنسبة للمسجلين في البوابة الإلكترونية E-CMR منذ يناير 2016) والرسائل الهاتفية القصيرة SMS (منذ غشت 2016) حيث يمكن للمتقاعدين الجدد، دون الحاجة إلى التنقل، معرفة وتتبع خطوة بخطوة مراحل معالجة ملفاتهم المعاشية، وذلك منذ توصل الصندوق بالملف الى غاية الاداء الفعلي للمعاش.

تقرب أكثر: من خلال تنظيم أيام مفتوحة تواصلية بالتعاون مع مؤسسة محمد السادس للنهوض بالأعمال الاجتماعية للتربية والتكوين، يومي 28-29 مايو 2016 لصالح أعضائها والمنخرطين الذين سيحاولون على التقاعد سنة 2016. وقد هم هذا الحدث 15.464 شخصا من بينهم متقاعدي 2016 والذين تم تمديد فترة احالتهم على التقاعد الى متم غشت 2017. هذه العملية، التي شملت أهم جهات المملكة (28 مدينة) مكنت من التواصل مع أزيد من 8000 متقاعد مستقبلي فيما يخص معاشهم.

وليكون الصندوق أكثر قربا من المتقاعدين، تم تدشين مندوبية جهوية جديدة في مدينة الراشيدية ليصل بذلك العدد الاجمالي لمندوبيات الصندوق إلى ثمانية تمثيلية جهوية.

وللإشارة أيضا فإن المندوبيات الجهوية بالعيون وأكادير تستقبل المتقاعدين في مقرات جديدة تحترم ألوان الرسم البياني الجديد للصندوق لتوفر لهم استقبالا ذا جودة عالية.

استباقية أكثر: مع وضع نظام الاتصال الأتوماتيكي للرسائل الهاتفية القصيرة (SMS) عبر الرقم 5808 - يمكن المتقاعدين من التعرف عبر هاتفهم المحمول (GSM)، إذا كانوا معينين بعمليات مراقبة الحق في المعاش (الحياة وعدم الزواج) خلال حملات المراقبة. وقد سجل هذا النظام أزيد من 19.133 تصفح خلال عملية سنة 2016.

أدوات عمل أكثر توافقية: اعتمد الصندوق المغربي للتقاعد على نظام جديد لإدارة صفوف الانتظار، يتوافق مع المعايير العالمية في هذا المجال، حيث يوفر أسلوب عمل منتظم، ويمكن من إدارة الصفوف بطريقة سهلة.

و لتتبع جودة الاستقبال، فإن النظام يمكن من استخراج تقارير متنوعة، دقيقة وغنية بالمعلومات المتعلقة بالاستقبال وسهلة

الطلبات التي تتطلب استخدام هياكل المكتب الخلفي:

يتم إحالة هذه الطلبات إلى الهياكل ذات الصلة التي تعد عناصر الجواب. ويقوم بعدها مركز معالجة الشكايات بتبليغ مقدم الطلب كتابيا ثم إغلاق الطلب.

الاستقبال المباشر في المقر المركزي والمندوبيات الجهوية والاستقبال الهاتفي

عندما لا يتمكن المكتب الأممي من تلبية طلب الزوار (بسبب المعلومات غير المتوفرة لديه، تأخير بدون مبرر جائز، طلب معين، أو ما شابه ذلك)، يتم تسجيل الطلب/الشكاية على مستوى النظام المعلوماتي من قبل المكلف بالزبناء.

الاستقبال المباشر بالمقر المركزي

يتم إحالة الشكاية عن طريق نظام «PIGAR» على الوكيل بالاستقبال من الدرجة الثانية الذي يستقبل الزبون حيث يقوم أما ب:

- معالجة الطلب بعد الدراسة واحالته على مركز معالجة الشكايات لإغلاق الملف؛
- إحالة الطلب على المصالح المعنية واعلام الزبون بانه سيتم الاتصال به في أقرب الآجال. وفي هذه الحالة، ومجرد معالجة الشكاية من طرف الهيئة المعنية، فان مركز معالجة الشكايات يقوم بتبليغ الشخص المعني وإغلاق الطلب.

الاستقبال الهاتفي والاستقبال على مستوى المندوبيات

تحال الشكاية مباشرة عن طريق نظام «PIGAR» على المكلف المعني بالأمر بالمكتب الخلفي. وبعد التسوية، يقوم مركز معالجة الشكايات بتجميع عناصر الجواب والاتصال الهاتفي بالمعني بالأمر قصد اخباره بعناصر الجواب و اغلاق ملف الشكاية.

وقد تم تعيين محاورين متخصصين بهياكل المكتب الخلفي، يلعبون دور الواجهة بين وكلاء مكتب الاستقبال الاممي والمكتب الخلفي لمعالجة الطلبات والشكايات المسجلة عن طريق نظام «PIGAR».

كما قام مركز معالجة الشكايات بتشكيل مرجع نموذج الأجوبة حسب نوع الشكاية بهدف توحيد الإجابات وتحسين المردودية.

المصدر: الصندوق المغربي للتقاعد

الأولي خطوة بخطوة، عن طريق بعث رسائل إخبارية تلقائية تمكنهم من تخطي المراحل الضرورية والولوج الى معطياتهم والمعلومات المهمة والمفيدة لهم بطريقة سهلة.

ويقتصر الولوج إلى الخدمات الإلكترونية على المنخرطين والمتقاعدين والشركاء الذين قدموا طلب التسجيل عبر البوابة. يتلقى المنخرطون والمتقاعدون المعنيون رمز الدخول الخاص بهم عن طريق عنوانهم البريدي الذي يمكنهم من الولوج إلى الخدمات الإلكترونية بطريقة آمنة وسرية.

وفي متم سنة 2016، بلغ عدد المسجلين في البوابة 65.347 مقسمة على الشكل التالي: 34.781 منخرط، 29.575 متقاعدا و991 شريكا.

الصندوق المغربي للتقاعد يكافأ على خدماته

تُوّجت الجهود المستمرة للصندوق لتحسين جودة خدماته، من خلال اعتماد نظام إدارة محسنة وموجهة نحو رضا «الزبناء»

في سنة 2014 بالحصول على:

شهادة تقدير من طرف الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي (AISS)، مع تنويه خاص للممارسات الجيدة تحت عنوان «تبسيط الإجراءات لمراقبة الحياة».

وفي سنة 2015 الحصول على:

شهادة المصادقة على معايير الجودة ISO 9001 -اصدار 2008 لجميع أنشطة إدارة المعاشات والخدمات لصالح الغير؛

جائزة التشجيع في مسابقة 2015 e-mtiaز للخدمات الالكترونية التي توفرها البوابة الإلكترونية للصندوق في صنف «الخدمات الإجرائية الإلكترونية»، من قبل وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة تحت شعار «الحكامة الإلكترونية: نحو حكومة شفافة وقائمة على المشاركة» في طبعتها التاسعة للجائزة الوطنية لمنتمى الإدارة الإلكترونية.

آليات معالجة الشكايات

التنظيم

حسب الطريقة المختارة، يتم معالجة الطلبات والشكايات على النحو التالي:

الشكايات التي تم التوصل بها عن طريق البريد، البوابة الإلكترونية، البريد الإلكتروني أو جمعيات المتقاعدين: بعد دراسة الموضوع، يتم معالجة الطلبات حسب الخيارين التاليين:

الطلبات التي لا تتطلب الرجوع الى هياكل المكتب الخلفي:

علاج مثل هذه الطلبات يستوجب ردا مكتوبا من خلال استغلال المعلومات المتوفرة في النظام المعلوماتي أو في القوانين التي تحكم أنظمة التقاعد التي يديرها الصندوق.

مكتب الصرف : على نهج الجودة في علاقته مع المرتفقين

يقوم مكتب الصرف حالياً ببلورة سياسة جودة خاصة به وذلك إدراكاً منه لتطلعات المواطنين والفاعلين الإقتصاديين من أجل خدمات أكثر جودة. وتقوم هذه السياسة على تحديد النهج العام الواجب إتخاذه من أجل تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للمرتفقين مع وضع المواطنين والمقاولات في صلب توجهات واهتمامات جميع هياكل المكتب.

- إعادة تهيئة فضاء الإستقبال و جعله يتلاءم مع إنتظارات المواطنين و الفاعلين الإقتصاديين و يتوافق مع معايير السلامة؛
- إستقبال مبني على الإحترام و حسن الإستماع؛
- التكفل السريع و الملائم لكل طلب؛
- إعتناء التواصل الفعال مع المرتفقين و الذي من شأنه الرقي بصورة المؤسسة.

إحترام الأجال

يشكل إحترام الأجال أحد أهم مكونات سياسة الجودة التي سينهجها مكتب الصرف حيث ستلتزم مصالحه بتلبية جميع طلبات المواطنين و الفاعلين الإقتصاديين بشكل شامل وفي الوقت المحدد و المتفق عليه.

ضمان المساواة في المعاملة مع جميع المرتفقين

ستعمل سياسة الجودة لمكتب الصرف على ضمان المساواة في المعاملة لجميع مرتفقيه سواء كانوا أشخاصاً ذاتيين أو مقاولات أو أبنائاً أو مؤسسات عمومية وذلك عبر:

- ممارسة المراقبة البعدية لعمليات الصرف في حيادية تامة ونزاهة مطلقة لضمان معاملة عادلة لجميع الملفات التي ترد على مكتب الصرف من طرف الفاعلين الإقتصاديين؛
- القيام بمهامه المرتبطة بالمراقبة القبلية و تقديم رخص الصرف بطريقة عادلة اعتماداً على منهج الإستعجال و تأثير و وقع كل طلب؛

أطلق مكتب الصرف أوائل شهر فبراير 2017 مشروع إحداث سياسة للجودة الذي يعتبر إستراتيجية للجهود السابقة وترسيخاً للمكتسبات المحققة. وسيسمح هذا المشروع للمؤسسة من وضع سياسة واضحة تهدف إلى تحسين نوعية و جودة الخدمات العمومية المقدمة للمرتفقين وتحقيق المستوى الأمثل من الفعالية في معالجة مختلف الطلبات.

ترتكز هذه السياسة على خمسة أسس رئيسية وهي: جودة الإستقبال و التكفل بالمرتفقين، إحترام الأجال، المساواة في معالجة الملفات، إشراك المستخدمين، والتحسين المستمر.

ويندرج هذا المشروع في إطار تفعيل التوجيهات الملكية السامية التي تضمنها الخطاب الذي ألقاه صاحب الجلالة الملك محمد السادس، في 14 أكتوبر 2016 بالبرلمان، بمناسبة إفتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة.

و قد ركزت التوجيهات السامية لصاحب الجلالة على ضرورة وضع المواطن في صلب أولويات السياسات العامة وأكدت على أهمية نهج مختلف المرافق العمومية لسياسة القرب وكذا على ضرورة النهوض بالإدارة و الرفع من جودة خدماتها.

تحسين جودة الإستقبال و التكفل بالمرتفقين

ستحدد سياسة الجودة - التي سيتم تطبيقها من طرف مختلف مصالح مكتب الصرف - التدابير اللازمة لإتخاذها من أجل توفير ظروف ملائمة لإستقبال المرتفقين في إحترام تام لحقوقهم وكرامتهم و خصوصياتهم. كما يلتزم مكتب الصرف بالتكفل بهم في أحسن الظروف وذلك عبر:

• تعزيز ولوج المرتفقين إلى معلومات دقيقة و محينة.

إشراك جميع المستخدمين

سيستلزم تنفيذ نهج الجودة و تطبيقه على أحسن وجه إشراك و تعبئة جميع المستخدمين و ذلك بإشراكهم في عملية التفكير و التخطيط و صنع القرار.

التحسين المستمر

سيتم بمقتضى سياسة الجودة اعتماد نهج التحسين المستمر لجميع خدمات مكتب الصرف. و ينبنى هذا النهج على نظام تتبع فعال و ذلك بوضع مؤشرات يمكن التحقق منها موضوعيا و بإقتراح برنامج عمل و التدابير المناسبة من أجل تجاوز مختلف المعوقات.

وبجهود منسقة من كافة مستخدمي مكتب الصرف، سيتمكن مشروع بلورة سياسة الجودة من وضع آلية فعالة و دائمة لتحسين مختلف خدمات المكتب و تحديث طرق إشغال مصالحة كما سيتمكن من تقوية مكانته و ترسيخ مصداقيته.

الواجهة الإلكترونية المخصصة لإستقبال التظلمات والشكايات: إعتداد القرب لضمان الجودة

تتيح الواجهة المخصصة لتلقي التظلمات والشكايات، والتي أحدثت على الموقع الإلكتروني لمكتب الصرف سنة 2010، للفاعلين الاقتصاديين والمواطنين إمكانية التعبير عن شكاياتهم و إدلاء ملاحظاتهم وإقتراحاتهم حول مختلف القرارات المتخذة من طرف المؤسسة.

وتجسد هذه الواجهة إرادة مكتب الصرف الرامية إلى إعتداد القرب في علاقته مع المرتفقين.

تمنح هذه الواجهة، التي تم إدراجها في مكان واضح على الصفحة الرئيسية لبوابة مكتب الصرف على الإنترنت، للمواطنين و الفاعلين الاقتصاديين إمكانية إرسال طلبات المعلومات، والتعبير عن عدم رضاهم عن خدمة مقدمة من طرف المؤسسة، والإستعلام عن وضعية ملفاتهم و الإبلاغ عن سلوك أو تصرف غير لائق لمستخدم.

ويلتزم مكتب الصرف بضمان معالجة عادلة وشفافة لجميع الشكايات و التظلمات الواردة عليه في أجل لا يتعدى 15 يوما.

كما تمكن المعلومات التي يتم استقاؤها من الشكايات التي يتم التوصل بها عبر الواجهة من الإطلاع على صورة المؤسسة لدى المرتفقين و من إدراك كل خلل محتمل و معرفة جودة الخدمات المقدمة و كذا درجة صعوبة فهم قانون الصرف، وذلك بغية إتخاذ القرارات اللازمة قصد تحسين خدمات المؤسسة.

المصدر: مكتب الصرف



الاجتماعات السنوية المشتركة للهيئات المالية العربية

برعاية ملكية سامية، انعقدت يومي 18 و 19 أبريل 2017 بمدينة الرباط، أشغال الاجتماعات السنوية المشتركة للهيئات المالية العربية. ويتعلق الأمر باجتماعات مجالس محافظي الصندوق العربي للإئتماء الاقتصادي والاجتماعي وصندوق النقد العربي والمصرف العربي للتنمية الاقتصادية في إفريقيا والهيئة العربية للاستثمار والإئتماء الزراعي والمؤسسة العربية لضمان الاستثمار وأئتمان الصادرات. كما انعقدت ضمن فعاليات هذه الاجتماعات، الدورة الثامنة لمجلس وزراء المالية العرب.



حضر أشغال هذه الاجتماعات السنوية، حوالي 350 شخصية ضمت وزراء المالية والاقتصاد العرب ورؤساء مجالس هذه المؤسسات ومديريها العامين وعدد من ممثلي المنظمات الإقليمية والدولية .

وقد تميزت الجلسة الافتتاحية لهذه الاجتماعات بتلاوة السيد محمد بوسعيد وزير الاقتصاد والمالية ومحافظ المملكة المغربية في هذه المؤسسات للرسالة الملكية السامية التي وجهها صاحب الجلالة إلى الحاضرين.

من المشاريع التي تهتم البنيات التحتية للموانئ والسكك الحديدية مثل ميناء طنجة المتوسط ومشروع الخط فائق السرعة طنجة-الدار البيضاء، وهذا يدل على رؤية اقتصادية واضحة للمغرب (بدر الدين محمود عباس وزير المالية والتخطيط الاقتصادي السوداني)، وهو ما من شأنه تعزيز التنمية الاقتصادية والتجارية وتحسين ظروف حياة السكان (عبير عودة، وزيرة الاقتصاد الفلسطيني) ودليل على أن مسار التنمية في المغرب إيجابي، وسريع وواضح (محمد السعدي، وزير التخطيط والتعاون الدولي اليمني).

تبرز الدينامية التي يعرفها قطاع البنيات التحتية في المغرب أيضا دور الصناديق العربية والمؤسسات المالية في تمويل مثل هذه المشاريع الهامة وهو ما جعل السيد عبداللطيف يوسف الحمد رئيس الصندوق العربي للإئتماء الاقتصادي والاجتماعي (FADES)، يستعرض الحجم الهائل للإنجازات والمشاريع التي انخرطت فيها المملكة، وينوه بنجاح الاجتماعات السنوية المشتركة للهيئات المالية العربية التي عقدت في الرباط، والتي وصفها بـ «المثمرة».

كما عرفت جلسة الافتتاح تكريم معالي د. ابراهيم بن عبد العزيز العساف وزير المالية السعودي السابق، لمساهماته في تعزيز العمل العربي المشترك وتوطيد دعائم هذه الهيئات خلال عقدين من الزمن.

وقام وزراء المالية العرب والوفود المرافقة لهم بالمصادقة على التقارير السنوية لهذه الهيئات ونشاطها التمويلي وحساباتها الختامية والمصادقة على ميزانياتها الإدارية وكذا تعيين مراقبي حساباتها وتحديد أعضاء مجلس إدارة بعضها.

وزراء الاقتصاد والمالية العرب يقومون بزيارة لبعض البنيات التحتية

نظمت وزارة الاقتصاد والمالية يوم الأربعاء 19 أبريل 2017، زيارة لميناء طنجة المتوسط ومحطة الخط الفائق السرعة على شرف المشاركين في هذه الاجتماعات السنوية للمؤسسات المالية العربية .

وبهذه المناسبة، رحب وزراء الاقتصاد والمالية العرب بالجهود التي يبذلها المغرب، والتي سمحت له بتحقيق مجموعة

المملكة المغربية والصندوق السعودي للتنمية يوقعان على مذكرة تفاهم لدعم برامج تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة

على هامش هذه الاجتماعات السنوية المشتركة للهيئات المالية، تم يومه الثلاثاء 18 أبريل 2017 بالرباط التوقيع بين المملكة المغربية والصندوق السعودي للتنمية على مذكرة تفاهم بخصوص منحة بمبلغ 100 مليون دولار أمريكي مقدمة من الصندوق لدعم برامج تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة بالمغرب.

وقد ترأس حفل التوقيع، الذي نظم على هامش الاجتماعات السنوية المشتركة للهيئات المالية العربية التي تحتضنها المملكة المغربية، كل من السيدين محمد بوسعيد وزير الاقتصاد والمالية و عبد اللطيف الجواهري والي بنك المغرب عن الجانب المغربي، والمهندس يوسف بن ابراهيم البسام نائب الرئيس والعضو المنتدب عن الصندوق السعودي للتنمية..

و بهذه المناسبة، ألقى السيد وزير الاقتصاد والمالية كلمة شكر فيها المهندس يوسف بن ابراهيم البسام على العناية الخاصة التي يوليها الصندوق السعودي للتنمية لدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية بالمملكة المغربية والتي تعكس حرص قيادة البلدين الشقيقين على تمتين العلاقات الأخوية والروابط التاريخية التي تجمع بين البلدين الشقيقين.

كما أشار السيد الوزير في تدخله أن منحة الصندوق السعودي للتنمية ستساهم في دعم المجهودات المبذولة من طرف المملكة المغربية في مجال تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة اعتبارا لأهميتها في تنشيط وتحسين تنافسية الاقتصاد المغربي وتوفير فرص الشغل.

من جهته أشاد المهندس يوسف بن ابراهيم البسام نائب الرئيس والعضو المنتدب للصندوق السعودي للتنمية بالعلاقات الممتازة القائمة بين الصندوق والمملكة المغربية، مركزا على حرص الصندوق المستمر على المساهمة في تمويل المشاريع المغربية ذات الطابع الإنمائي والاقتصادي والاجتماعي وعلى الاستعداد الدائم للصندوق لتقوية هذه العلاقات.

كما ينظم على هامش هذه الدورة اجتماع مجلس الاشراف للحساب الخاص لتمويل مشاريع القطاع الخاص الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية.

تجدر الإشارة أن هذه الدورة تعد النسخة الخامسة من نوعها التي احتضنتها المملكة المغربية بعد تلك التي احتضنتها مدينة البيضاء (1987) وفاس (2000) والرباط (2006) ومراكش (2012) وهو ما يعبر على ثقة هذه الهيئات المالية العربية في قدرة المغرب على إنجاز هذه التظاهرات.

المصدر: مديرية الخزينة والمالية الخارجية

منتدى الحوار «5 + 5» للمالية، أرضية جديدة للتبادل بين وزارات المالية في دول غربي البحر الأبيض المتوسط

بعد أول اجتماع له بباريس يوم 24 يناير 2017، عقد منتدى الحوار «5 + 5» للمالية اجتماعه الوزاري الثاني في مالطا يوم 6 أبريل حول موضوع «تشجيع الاستثمار في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا». وبدافع التفكير في القضايا ذات الاهتمام المشترك، عكف المشاركون في هذا المنتدى غير الرسمي، على صياغة مقترحات وإطلاق مبادرات من شأنها تشجيع الاستقرار الاقتصادي ومنع الأزمات السياسية والاقتصادية والمالية.

لتقوية تبادل المعلومات فيما بينهم حتى يتسنى مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بطريقة أكثر فعالية.

التعاون الضريبي: أكد المشاركون على ضرورة تطوير عملهم في اتجاه التطبيق الموحد للمعاهدات الضريبية والعمل على التبادل الأوتوماتيكي للمعطيات. كما تمت الإشارة إلى أن دول الجنوب تلاقي صعوبات تقنية للوصول إلى مستوى يوافق المعايير الدولية فيما يخص تبادل المعلومات. و في هذا الإطار أعرب المشاركون عن احتياجات هذه الأخيرة للمساعدة التقنية.

التعاون الجمركي: ذكر المشاركون بالدور الرئيسي الذي تلعبه الجمارك في مجال الأمن ومكافحة الجريمة. كما شددوا على الحاجة لتقوية قدراتها ومصاحبتها في المهام الجديدة الموكولة إليها. واقترح المشاركون تعميق الحوار بينهم حول أربعة محاور تهم:

- إنشاء نظام متطور للإنذار وشبكة من نقط الاتصال لربط إدارات الجمارك فيما بينها؛
- وضع تكوين خاص بغرض توحيد إجراءات الإنذار وتحديد أفضل للمخاطر؛
- إجراء عمليات مشتركة لمراقبة تدفقات العملة والأنشطة التجارية المشبوهة وكذا تنقل الأفراد المشبوهين؛
- نشر وتقاسم الممارسات الجيدة بين ممثلي الجمارك (عند الاقتضاء، في إطار لقاءات «5 + 5» للمالية).

أطلق رسميا الحوار «5+5» غربي البحر الأبيض المتوسط في روما عام 1990. ويعتبر هذا الحوار بمثابة منتدى إقليمي غير رسمي يجمع بين دول الضفة الشمالية لغرب البحر الأبيض المتوسط (إسبانيا وفرنسا وإيطاليا ومالطا والبرتغال) ودول الضفة الجنوبية، خاصة دول اتحاد المغرب الكبير (الجزائر وليبيا والمغرب وموريتانيا وتونس). تفرع عن هذا الحوار العديد من المنتديات، ولذا بدا من المفيد إغناؤه بإضافة شق مالي يمكن معالجة مختلف القضايا المالية وهو ما تمخض عنه إحداث الحوار «5 + 5» للمالية.

يعد الحوار «5 + 5» للمالية إطارا لنقاش أوجه تعزيز التعاون الأورو- متوسطي والاندماج المغاربي والإقليمي والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وذلك في تكامل تام بين الحوار «5 + 5» للمالية وباقي المبادرات الإقليمية والدولية. هذا ما تم التأكيد عليه خلال اجتماع وزراء الخارجية المنعقد بطنجة في 7 أكتوبر 2015 تحت الرئاسة المشتركة بين فرنسا والمغرب.

الاجتماع الأول بمبادرة مغربية فرنسية

عقد الحوار «5+5» للمالية أول اجتماع له بباريس يوم 24 يناير 2017 تحت الرئاسة المشتركة بين المغرب وفرنسا وخصص لأربع مجالات ذات الأولوية وهي الشفافية المالية والتعاون الضريبي والتعاون الجمركي والتحديات المالية لتغير المناخ.

الشفافية المالية : قدم المشاركون المبادرات التي تم اعتمادها من طرف بلدانهم لتكييف قوانينها حتى تتطابق مع توصيات مجموعة العمل المالي (GAFI). كما عبروا عن استعدادهم

اختيار هذا الموضوع أملت التغييرات الاقتصادية والسياسية التي عرفتها المنطقة في السنوات الأخيرة حيث تطرق المشاركون لسبل إنعاش اقتصاديات المنطقة من خلال خلق بيئة مواتية للقطاع الخاص كالأستقرار السياسي والبنية التحتية الجيدة وتوفير التمويلات.

وقد حضر هذا الاجتماع كذلك كل من البنك الأوروبي للاستثمار (BEI) والبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (BERD) والبنك الدولي للإنشاء والتعمير (البنك الدولي). و قد قدمت هذه المؤسسات خلال هذا اللقاء الوسائل التي تمكن البنوك الإنمائية الدولية من توفير المساعدات المالية والتقنية للقطاع الخاص في المنطقة.

المصدر: مديرية الخزينة والمالية الخارجية

الجوانب المالية لتغير المناخ: رحب المشاركون بالمنعطف التاريخي الذي مثلته اتفاقية باريس وشدوا على ضرورة إشراك أكبر للقطاع الخاص ووضع سياسات موازناتية وضريبية تحفيزية وتطوير تكنولوجيا صديقة للبيئة.

اجتماع ثان حول موضوع : تشجيع الاستثمار في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

عقد حوار «5+5» للمالية اجتماعه الوزاري الثاني في مالطا يوم 6 أبريل 2017. وقد خصص هذا الاجتماع لمناقشة موضوع «تعزيز استثمار القطاع الخاص في حوض البحر الأبيض المتوسط، وخاصة في شمال إفريقيا، وأبعد من ذلك».

وزارة الاقتصاد والمالية في قلب استراتيجية المملكة نحو إفريقيا

واكبت وزارة الاقتصاد والمالية تطور علاقات التعاون مع أفريقيا عبر مجموعة من التدابير المهمة التي همت بالأساس إبرام اتفاقيات لحماية وتشجيع الاستثمارات واتفاقيات لمنع الازدواج الضريبي و السهر على تتبع تنفيذ خطط العمل المنبثقة عن منتديات التعاون إفريقيا-الهند وإفريقيا-الصين. كما تعمل الوزارة أيضا على تطوير التعاون الثلاثي بين المغرب ومجموعة البنك الإسلامي والبلدان الإفريقية.

وللتذكير، فلقد وقع المغرب ما مجموعه 71 اتفاقاً لحماية وتشجيع الاستثمارات، منها 25 اتفاقاً مع الدول الإفريقية و63 اتفاقية لمنع الازدواج الضريبي، منها 26 اتفاقية مع الدول الإفريقية.

وتعتبر الجولة الملكية الأخيرة بإفريقيا من الأهمية بمكان بحيث شملت عددا من البلدان الإفريقية الناطقة بالإنجليزية التي كانت علاقاتنا بها في السابق جد محدودة.

وتحضيرا لهذه الجولة الملكية التاريخية، تمكن أطر وزارة الاقتصاد والمالية الذين وكل إليهم مهمة التفاوض مع نظرائهم الأفارقة من أجل إعداد الاتفاقات التي تم التوقيع عليها خلال هذه الجولة، من تحضير خمس اتفاقات لحماية وتشجيع الاستثمارات مع كل من زامبيا وجنوب السودان ونيجيريا وأثيوبيا ورواندا وكذا خمس اتفاقيات لمنع الازدواج الضريبي مع كل من مدغشقر وغانا ورواندا وأثيوبيا وجنوب السودان.

كما تجدر الإشارة إلى أنه خلال الزيارة الملكية لغانا، تم التوقيع على مذكرة تفاهم من أجل البدء في مفاوضات تروم عقد اتفاق لحماية وتشجيع الاستثمارات بين المغرب وغانا.

السهر على تتبع تنفيذ خطط العمل المنبثقة عن منتديات التعاون إفريقيا-الهند وإفريقيا-الصين:

قمة الهند - إفريقيا

انعقدت الدورة الثالثة لقمة «الهند - إفريقيا» بنيودلهي ما بين 26 و30 أكتوبر 2015 تحت شعار «شركاء في التقدم : نحو تنمية دينامية وفعالة».

وتميزت هذه الدورة بمشاركة صاحب الجلالة نصره الله حيث قام بإلقاء خطاب تاريخي عبر فيه عن استعداد المغرب للانضمام

يحفظ تاريخ إفريقيا الحديث يوم 31 يناير 2017 كعلامة فارقة ونقطة تحول بالنسبة للقارة الإفريقية برمتها.

ففي هذا اليوم، وبمناسبة انعقاد القمة الثامنة والعشرين للاتحاد الإفريقي بأديس أبابا، ألقى جلالة الملك محمد السادس نصره الله خطابا تاريخيا أمام رؤساء الدول والحكومات الإفريقية معلنا بذلك عودة المملكة المغربية للمنظمة الإفريقية التي كان المغرب أحد مؤسسيها الأوائل.

وعلى نحو ما ذكر به صاحب الجلالة في خطاب العودة، فرغم السنوات التي غاب فيها المغرب عن مؤسسات الاتحاد الإفريقي، فإن الروابط لم تنقطع قط، بل إنها ظلت قوية، كما أن الدول الإفريقية الشقيقة وجدت في المغرب سندا دائما لقضاياها.

لقد جعلت المملكة المغربية، تحت القيادة الرشيدة لصاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله، من التعاون مع إفريقيا خيارا استراتيجيا، عن طريق اعتماد مقاربة تركز على التنمية المشتركة والتضامن جنوب - جنوب فضلا عن بعد اجتماعي قوي.

وتطبيقا للتوجهات الملكية السامية، أنجزت وزارة الاقتصاد والمالية مجموعة من التدابير الرامية إلى تطوير علاقات التعاون مع أفريقيا.

إبرام اتفاقيات لحماية وتشجيع الاستثمارات واتفاقيات لمنع الازدواج الضريبي:

ساهمت مصالح وزارة الاقتصاد والمالية بشكل فعال في مواكبة مختلف الجولات الملكية في إفريقيا عن طريق المشاركة في إعداد اتفاقيات الشراكة والتعاون مع الدول الإفريقية الصديقة ولاسيما اتفاقيات حماية وتشجيع الاستثمارات واتفاقيات منع الازدواج الضريبي.

وستشكل هذه المشاريع ورقة عمل بالنسبة للمغرب يتم اقتراحها على الجانب الصيني في أفق تطوير شراكة ثنائية استراتيجية رابح - رابح باتجاه إفريقيا.

التعاون الثلاثي:

تطبيقا للتوجيهات الملكية السامية الرامية إلى جعل بلدنا منصة للتعاون الثلاثي جنوب - جنوب، تم التوقيع في 14 يناير 2015 على مذكرة تفاهم بين وزارة الاقتصاد والمالية والبنك الإسلامي للتنمية من أجل تقوية القدرات التنموية لبلدان إفريقيا جنوب الصحراء.

وتعتبر مذكرة التفاهم هذه بمثابة إطار قانوني من شأنه تطوير التعاون الثلاثي بين المغرب ومجموعة البنك الإسلامي والبلدان الإفريقية.

إبرام اتفاقيات الهبة والتعاون الفني:

على إثر زيارة العمل والصدقة التي قام بها صاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله لجمهورية غينيا يومي 23 و24 فبراير 2017، تم التوقيع على ثماني اتفاقيات للتعاون الثلاثي تهم مجالات متعددة.

من بين هذه الاتفاقيات، اتفاقية هبة ومذكرة تفاهم بشأن التعاون الفني الموقعتان من طرف السيد محمد بوسعيد، وزير الاقتصاد والمالية والسيدة مالادو كبا، وزيرة الاقتصاد والمالية لجمهورية غينيا.

وتنص اتفاقية الهبة على منح حكومة المملكة المغربية لحكومة جمهورية غينيا 12,5 مليون دولار أمريكي كهبة غير مسترجعة لدعمها في تمويل مشروع التطهير السائل لمدينة كوناكري.

أما فيما يخص مذكرة التفاهم، فتتضمن على التزام الجانب المغربي بتقديم مساعدته الفنية للجانب الغيني للبحث عن التمويلات الخارجية كما يضع رهن إشارته خبرته فيما يتعلق بعرض المشاريع وتركيباتها المالية وتقديمها للمانحين الدوليين.

المصدر: مديرية الخزينة والمالية الخارجية

مع الهند للمبادرات المشتركة التي تشمل جميع القطاعات ذات الأولوية وتوسيع التعاون بين البلدين في مجال الفوسفات ومشتقاته ليشمل برامج الأمن الغذائي لصالح الدول الإفريقية.

وانطلاقا من مهامها في التنسيق والتتبع وتعبئة التمويلات الخارجية، أطلقت وزارة الاقتصاد والمالية، بالتنسيق مع باقي القطاعات المعنية، برنامجا لجرد المشاريع التنموية التي يمكن عرضها على الجانب الهندي قصد مواكبتها أو دعمها ماديا في المجالات المتعلقة (أ) بإنعاش الاندماج المالي، (ب) وتكثيف التعاون في مجال التدريب وتنفيذ المشاريع من خلال القروض الميسرة في العديد من المجالات و (ج) دعم تدفقات رؤوس الأموال على المدى الطويل لتعزيز الاستثمار في أفريقيا. وسيتم وضع اللمسات الأخيرة على هذا البرنامج بالتنسيق مع الجانب الهندي.

قمة الصين - إفريقيا

تطبيقا لتوصيات منتدى التعاون الصيني الإفريقي الذي عقد يومي 4 و 5 دجنبر 2015 في جوهانسبرغ، والذي تميز بمشاركة وفد مغربي رفيع المستوى، تم وضع خطة عمل 2016-2018 لتنفيذ مشاريع التعاون بين الصين والدول الإفريقية.

وفي إطار خطة العمل هذه، تم تخصيص غلاف مالي بمقدار 60 مليار دولار أمريكي لتمويل مشاريع في قطاعات مختلفة مثل البنية التحتية (الكهرباء والاتصالات والطرق والسكك الحديدية ... الخ)، والتصنيع، والزراعة، وتسهيل التجارة والاستثمار، والخدمات المالية، والحد من الفقر، والصحة العامة، وتشجيع المبادلات الثقافية والإنسانية والسلام والأمن.

ونظرا للأهمية البالغة التي توليها بلادنا لخطة العمل هذه، فقد أطلقت وزارة الاقتصاد والمالية بالتعاون مع الإدارات المعنية بالمجالات التي ستشملها خطة العمل، عملية تحديد المشاريع التي يمكن ترشيحها للاستفادة من تمويل أو دعم الحكومة الصينية.

اللجنة الوزارية المكلفة بالشراكة بين القطاعين العام والخاص

أحدثت اللجنة الوزارية المكلفة بالشراكة بين القطاعين العام والخاص لدى وزير الاقتصاد والمالية من أجل إبداء رأيها المعلل بشأن جدوى إنجاز المشاريع المقترحة في شكل عقود شراكة بين القطاعين العام والخاص. كما يعهد لها دراسة المقترحات المتعلقة بتحسين الإطار التنظيمي لعقود الشراكة هاته.

• كل قرار تمديد إجراءات الإقصاء الصادرة في حق المترشحين المعنيين من المشاركة في مساطر إبرام عقود الشراكة بين القطاعين العام والخاص التي يتم طرحها من طرف الدولة والمؤسسات العمومية التابعة للدولة والمقاولات العمومية.

ومن أجل ضمان حكمة جيدة للشراكة بين القطاعين العام والخاص، تم إنشاء، بالإضافة إلى اللجنة الوزارية المكلفة بالشراكة بين القطاعين العام والخاص، هيآت الحكامة المكلفة بتنزيل وتتبع ورش الشراكة بين القطاعين العام والخاص و هي :

• قسم الشراكة بين القطاعين العام والخاص : المحدث لدى مديرية المنشآت العامة والخصوصة بغية استكمال ما تم إنجازه من طرف الخلية السابقة، وكذا القيام بمهام الكتابة الدائمة للجنة الوزارية المشار إليها أعلاه :

• لجنة الإشراف على مشروع الشراكة بين القطاعين العام والخاص: التي يتم إنشاؤها لدى الشخص العام المعني المكلف بالمشروع، والمتكونة من 6 أعضاء ضمنهم الرئيس، من أجل تتبع سير مراحل مسطرة إبرام عقد الشراكة بين القطاعين العام والخاص وكشف أي خلل أو علة تشوب هذه المسطرة ؛

• اللجنة الدائمة لدى اللجنة الوطنية للتبليغات العمومية : المتخصصة في القضايا المتعلقة بعقود الشراكة بين القطاعين العام والخاص وعقود التدبير المفوض، و المتكونة من 7 أعضاء ضمنهم الرئيس، والتي تتولى مهام دراسة وبحث الشكايات والمسائل المعروضة عليها بخصوص هذه العقود.

أنشئت اللجنة الوزارية المكلفة بالشراكة بين القطاعين العام والخاص لدى وزير الاقتصاد والمالية، برئاسة مديرية المنشآت العامة والخصوصة، وذلك بمقتضى المواد 5 إلى 8 من المرسوم رقم 2-15-45 القاضي بتطبيق القانون رقم 12-86 المتعلق بعقود الشراكة بين القطاعين العام والخاص والصادر بتاريخ 24 من رجب 1436 (13 ماي 2015)، وكذا القرارين الوزاريين رقم 15-2846 و 16-2728 الصادرين تباعا، بتاريخ 17 من شوال 1436 (3 أغسطس 2015) و 06 من ذي الحجة 1437 (8 شتنبر 2016) المتعلقين بتعيين أعضاء اللجنة المذكورة. وتتكون هذه اللجنة من 8 أعضاء يمثلون وزارة الاقتصاد والمالية وبعض القطاعات الوزارية، وتتولى إبداء رأيها المعلل بخصوص :

• تقرير التقييم القبلي المنجز من طرف الشخص العام المعني للتأكد من جدوى إمكانية إنجاز المشروع في شكل عقد شراكة بين القطاعين العام والخاص ؛

• كل مقترح أو توصية تتعلق بعقود الشراكة بين القطاعين العام والخاص، المعروضة على الوزير المكلف بالمالية للتقييم ؛

• كل مسألة مرتبطة بعقود الشراكة بين القطاعين العام والخاص الموجهة بمبادرة من اللجنة أو المعروضة عليها للتقييم من طرف الوزير المكلف بالمالية ؛

• كل مقترح أو توصية متعلقة بتحسين الإطار التنظيمي لعقود الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وكذا الدلائل المنهجية والوثائق النموذجية المرتبطة بها ؛

تركيبة اللجنة الوزارية المكلفة بالشراكة بين القطاعين العام والخاص

السيد عبد الرحمان الصمار	رئيس اللجنة الوزارية المكلفة بالشراكة بين القطاعين العام والخاص
السيد جمال رمضان	ممثل الوزارة المكلفة بالتجهيز والنقل واللوجستيك والماء
السيد عبد الرحيم الحافظي	ممثل الوزارة المكلفة بالطاقة والمعادن و التنمية المستدامة
السيدة لطيفة الشهابي	ممثلة الوزارة المكلفة بالصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي
السيد محمد أوحسان	ممثل الوزارة المكلفة بالفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
السيد فوزي لقجع	ممثل وزارة الاقتصاد والمالية
السيد عبد السلام بنعبو	ممثل وزارة الاقتصاد والمالية
السيدة نجاة صاهر	ممثل وزارة الاقتصاد والمالية

عقدت اللجنة الوزارية المكلفة بالشراكة بين القطاعين العام والخاص اجتماعها الأول يوم 28 دجنبر 2016 الذي خصص لدراسة تقرير التقييم القبلي المتعلق بالعرض التلقائي لإنجاز مشروع سد ب «باب وندير» بإقليم تاونات في إطار شراكة بين القطاعين العام والخاص.

و عقد هذا الاجتماع تطبيقا لمقتضيات المادة 5 من المرسوم رقم 2-15-45، برئاسة مدير المنشآت العامة والخصوصية وبحضور ممثلين عن الوزارة المنتدبة المكلفة بالماء. وشكلت خلاصات المداومات مضمون تقرير تم توجيهه للسيد وزير الاقتصاد والمالية، والذي رفعه بدوره للسيدة الوزيرة المنتدبة المكلفة بالماء، برأيه المعلل في شأن هذا التقرير بتاريخ 6 يناير 2017.

وهكذا، توصل السيد وزير الاقتصاد والمالية بأول تقرير للتقييم القبلي يتعلق بالعرض التلقائي لإنجاز مشروع سد باب وندير بإقليم تاونات في إطار شراكة بين القطاعين العام والخاص، والذي تمت صياغته من طرف الوزارة المنتدبة لدى وزير الطاقة والمعادن والماء والبيئة المكلفة بالماء، وذلك بناء على قبولها دراسة عرض تلقائي لأحد الفاعلين الخواص.

الكتابة الدائمة للجنة الوزارية المكلفة بالشراكة بين القطاعين العام والخاص

يتولى قسم الشراكة بين القطاعين العام والخاص بمديرية المنشآت العامة والخصوصية مهام الكتابة الدائمة للجنة الوزارية المذكورة، لا سيما فيما يتعلق ب :

- إعداد وإرسال جدول الأعمال الاجتماعات المقررة إلى أعضاء اللجنة ؛
- إعداد خلاصات تقارير التقييم القبلي وإرسالها إلى أعضاء اللجنة ضمن جدول الأعمال ؛
- إعداد الوثائق المرجعية والمذكرات التوضيحية الخاصة بكل مشروع ووضعها رهن إشارة اللجنة ؛
- تحرير محاضر اجتماعات اللجنة وإرسالها إلى الأعضاء الحاضرين من أجل التصديق عليها وتوقيعها ؛
- إطلاق طلبات عروض لإنجاز دراسات قانونية وتقنية ومالية من شأنها توضيح أشغال اللجنة بناء على طلبها؛
- تدبير الأمور التنظيمية واللوجستكية لاجتماعات اللجنة.

المصدر: مديرية المنشآت العامة والخصوصية

ملخص الدراسة حول «المساواة بين الجنسين، السياسات العمومية والنمو الاقتصادي في المغرب»

الحد من الأحكام التمييزية ضد المرأة في سوق العمل، والرفع من القدرة التفاوضية للنساء داخل الأسرة وإعادة توزيع أوقات الأمهات لصالح الفتيات، هذه هي أهم اقتراحات الدراسة حول «المساواة بين الجنسين، السياسات العمومية والنمو الاقتصادي في المغرب» للزيادة من فعالية السياسات القائمة على المساواة بين الجنسين. هذه الدراسة التي قامت بجرد لأهم الفوارق بين الجنسين في الولوج الى العمل والتعليم والصحة والبنية التحتية وسوق الشغل، استعانت بمجموعة من المحددات لرصد الفوارق من حيث الحصول على الفرص الاقتصادية و مشاركة المرأة في سوق العمل. الدراسة لم تغفل التجربة المغربية في مجال ميزانية النوع الاجتماعي وتقييم السياسات العمومية من منظور النوع الاجتماعي.

الضعيفة، حيث تمارس وظائف تتطلب مهارات محدودة وأجورا منخفضة. كما أن الفوارق بين نشاط المرأة والرجل تبقى أكبر في المناطق الحضرية، حيث أن نشاط الرجال يفوق ثلاث مرات نشاط النساء، مقابل فارق يفوق الضعف في الوسط القروي.

كما تعاني النساء في المجال الحضري، خاصة حاملات الشواهد العليا، من البطالة التي بلغ معدلها 22,8% في المتوسط خلال الفترة ما بين 1999 و 2014، مقابل معدل 14,9% بالنسبة للرجال، أي بفارق ثمان نقاط بينهما. وفي الوسط القروي، تعاني النساء بالخصوص من التمييز في الحصول على عمل مقابل أجر (خلال سنة 2013 ما يناهز 73,6% من النساء القرويات النشيطات يشتغلن كمساعدات عائلية أو متدربات بدون أجر). ومن جهة أخرى، ورغم تراجع التفاوتات في الأجور بين النساء والرجال، في حالة تكافؤ المستوى الأكاديمي والتجربة المهنية، لكنها لا تزال قائمة. بحيث أن النساء يحصلن على أجور تقل بنحو 17% عن الرجال.

وفيما يخص الولوج للتعليم، ورغم التقدم المحرز، لا تزال هناك تحديات هامة يجب رفعها على مستوى الهدر المدرسي، وكذا نسبة الأمية التي تظل مرتفعة خاصة وسط الفتيات القرويات. ورغم التحسن الكبير لظروف الحصول على الخدمات الصحية، خلال العقدين الماضيين، في مجال الصحة الإنجابية، وصحة الأم والطفل، إلا أن هناك حاجة لبذل جهود إضافية لمواصلة تخفيض معدل وفيات الأمهات والأطفال عند الولادة الذي يبقى مرتفعا في الوسط القروي.

أما فيما يتعلق بالولوج للسكن اللائق، وعلى البنيات التحتية الأساسية، فقد مكنت الجهود المبذولة لضمان عرض مناسب،

من أجل إغناء النقاش، على المستويين الوطني والدولي، حول دور المرأة في خلق الثروة الوطنية، عملت مديرية الدراسات والتوقعات المالية، التابعة لوزارة الاقتصاد والمالية، وبشراكة مع مركز الدراسات والأبحاث «OCP Policy Center»، على إعداد دراسة حول «المساواة بين الجنسين، السياسات العمومية والنمو الاقتصادي في المغرب».

وتعتبر هذه الدراسة نتاج تفكير معمق حول الأسئلة المتعلقة بإدماج بعد النوع الاجتماعي في السياسات العمومية، قامت به فرق من مديرية الدراسات والتوقعات المالية بمعية مركز الدراسات والأبحاث «OCP Policy Center» وبدعم من الخبير الدولي بيير ريدشارد أجينور، أستاذ بجامعة مانشستر في بريطانيا وباحث زائر في مركز الدراسات والأبحاث «OCP Policy Center».

الفوارق بين الجنسين في المغرب : الوضعية الحالية

إن المعرفة الجيدة للتباينات والفوارق بين الرجل والمرأة، فيما يخص الولوج الى العمل والتعليم والصحة والبنية التحتية، تبقى ضرورية للإحاطة بجميع أوجه عدم المساواة بين الجنسين في المغرب.

وتشير الدراسة إلى أن مشاركة المرأة المغربية في الساكنة النشيطة تظل محدودة بالنظر لمعدل النساء النشيطات الذي بلغ 25,3% سنة 2014 (عوض 30% سنة 1999) مقابل معدل 72,4% بالنسبة للرجال، أي بفارق يتجاوز 47 نقطة. من جهة أخرى، يتم تشغيل النساء في القطاعات ذات الإنتاجية

كما تبين هذه النتائج الأثر السلبي للتمدن على مشاركة المرأة في سوق العمل. وهو ما يمكن إرجاعه، من جهة، إلى عدم التوافق بين مهارات المرأة القروية، التي تهاجر إلى المدن، وبين فرص العمل بالوسط الحضري. ويمكن تفسيره، من جهة أخرى، إلى نوعية مسلسل التمدن الذي يدعو، على الأرجح، إلى مواصلة الجهود لتقوية البنيات التحتية وخدمات النقل والأمن في الوسط الحضري، وهي كلها عوامل يمكن أن تمنع المرأة من المشاركة في سوق العمل. وفيما يتعلق بالجانب الديموغرافي، يتبين أن الخصوبة ونسبة إعالة الأطفال يؤثران سلباً على مشاركة النساء.

أما بالنسبة لنتائج المقاربة الثانية، فتبرز الأثر السلبي لعدد من العوامل على مشاركة المرأة في سوق العمل مثل دخل الأسرة، والعدد المرتفع للأطفال، والهيمنة الذكورية، وعدد الأشخاص البالغين في الأسرة، ونسبة البطالة، وأهمية نسبة العمل في القطاع الفلاحي، وانخفاض مستوى تعليم المرأة. وهناك عوامل أخرى تعمل لصالح نشاط المرأة، مثل المستوى العالي من التعليم على مستوى كل جهة إدارية، وهيمنة عدد النساء داخل نفس الأسرة، وأهمية حصة مناصب العمل في قطاع الخدمات إلى جانب القرب من الشبكة الطرقية.

التجربة المغربية في مجال ميزانية النوع الاجتماعي

فيما يخص التجربة المغربية في مجال ميزانية النوع الاجتماعي، توضح الدراسة الجهود التي تبذلها السلطات العمومية لتحسين وإغناء الترسانة القانونية والتشريعية والتنظيمية، وكذا الإطار المؤسسي الوطني للحد من عدم المساواة بين الجنسين. في هذا الصدد، تم إيلاء أهمية خاصة للتجربة المغربية للميزانية القائمة على مقاربة النوع كإحدى الأدوات العلمية التي أثبتت جداتها دولياً بشكل يمكن من تقوية الآليات المتاحة لدى السلطات العمومية لتنوع وتقييم السياسات العمومية من منظور النوع الاجتماعي.

وقد سمح مسلسل تنفيذ ميزانية النوع الاجتماعي بالمغرب من الحصول على عدة أدوات تحليلية (أدلة وكتيبات خاصة بهذه الميزانية، وتقارير حول الميزانية المبنية على النتائج والتي تراعي مقاربة النوع)، وكذا بتعزيز آليات تتبع وتقييم السياسات العمومية، بالنظر إلى الالتزامات المتخذة لتعزيز المساواة بين الجنسين. وقد تم تعزيز هذه الدينامية المتواصلة لتحقيق الإدماج المنهجي لبعده النوع، خلال سنة 2015، بالمصادقة على القانون التنظيمي الجديد للمالية الذي يؤكد على إدماج بعد النوع في عمليات البرمجة والتتبع والتقييم التي تقوم بها القطاعات الوزارية.

وفي تناول كل الفئات الاقتصادية والاجتماعية، في أفق تحسين ظروف عيش المواطنين والمواطنات، من الحد من عزلة المناطق القروية، ومن الزيادة في نسبة توفير المياه الصالحة للشرب للأسر القروية، ومن تحسين فرص الحصول على سكن.

المحددات الرئيسية للفوارق بين الجنسين من حيث الحصول على الفرص الاقتصادية:

استناداً إلى تحليل البحوث الوطنية الخاصة بميزانية الوقت المنزلي بين الجنسين، تبين الدراسة وجود توزيع غير عادل للعمل المنزلي يعادل سبع مرات ما يخصصه الرجال لهذه الأنشطة. ومن جهة أخرى، تبين الدراسة ضعف نسبة مشاركة الإناث في الحياة المهنية مقارنة مع الرجال الذين يخصصون أربع مرات أكثر من الوقت للأنشطة المهنية.

بالموازاة مع ذلك، يشكل الجمع بين العمل المنزلي والعمل المهني عبئاً أكبر بالنسبة للمرأة العاملة مقارنة مع المرأة ربة البيت (ويقدر بنحو 9 ساعات و3 دقائق مقابل 6 ساعات و2 دقيقة)، وذلك خلافاً للرجل الذي لا يخضع وقت عمله المنزلي لتغييرات كبيرة بغض النظر عن نوعية عمله (42 دقيقة للرجل العامل و48 دقيقة للرجل العاطل).

المحددات الرئيسية لمعدلات مشاركة المرأة في سوق العمل

في سياق تحليل مشاركة المرأة في سوق العمل، تناولت الدراسة، على الخصوص، محددات نسبة مشاركة المرأة في سوق العمل بناء على مقاربتين تجريبيتين تكميليتين. تندرج المقاربة الأولى في إطار مناهج السلاسل الزمنية، وتحيل على نموذج مصحح للأخطاء يطبق على المعطيات المجمعة على الصعيد الوطني. أما المنهجية الثانية، فتبني على تراجع عبر مقطع طولي يطبق على معطيات ميكرو اقتصادية مأخوذة من البحث الخاص بمستوى عيش الأسر.

وتشير نتائج المقاربة الأولى إلى أن نسبة مشاركة النساء في سوق العمل بالمغرب تتأثر بمستوى التحول البنوي للاقتصاد الوطني الذي لا يقدم ما يكفي من فرص العمل المناسبة للمرأة، وذلك بالموازاة مع هيمنة قطاعات توفر يد عاملة كثيرة، ولكن بمهارات متدنية، مثل الفلاحة وصناعة النسيج والجلد، وهو ما يحد من اندماج النساء حاملات الشواهد في الوسط المهني. ويفسر مسلسل هذا التحول، جزئياً، العلاقة المحدودة بين مستويات التعليم الثانوي والعالي للنساء، وبين مشاركتهن في سوق العمل.

الرأسمال البشري، والنشاط الحكومي، والقدرة التفاوضية للمرأة، والأعراف الاجتماعية، وعدم المساواة بين الجنسين. وقد تم استخدام هذا النموذج المحاكي لدراسة أثر السياسات العمومية المراعية للنوع على الفوارق بين الجنسين وعلى النمو الاقتصادي في المغرب.

وبناء على التحليلات المنجزة، تقترح الدراسة الآثار الملموسة للسياسات القائمة على المساواة بين الجنسين، يمكن أن تكون ذات فعالية أكبر لو استطاعت التأثير على ثلاثة عناصر رئيسية هي: الحد من الأحكام التمييزية ضد المرأة في سوق العمل، والرفع من القدرة التفاوضية للنساء داخل الأسرة وإعادة توزيع أوقات الأمهات لصالح الفتيات. وقد يؤدي الجمع بين هاتين الإجراءات إلى الرفع، بشكل أكبر، من مسلسل إدماج المرأة في سوق العمل.

وتشير النتائج، بوضوح، إلى الأثر الإيجابي للإجراءات المبنية على مقارنة النوع على معدل النمو الاقتصادي والمتمثل في الزيادة ما بين 0,2 إلى 1,95 نقطة مئوية سنويا في معدل النمو الاقتصادي (حسب السيناريو المعتمد).

ومن المؤكد أن هذا العمل الرائد سيثري المعرفة والخبرات التي راكمتها وزارة الاقتصاد والمالية على مستوى ميزانية النوع الاجتماعي، منذ سنة 2002. وهو عمل يندرج بالمناسبة في إطار منهج للتفكير تسير عليه الوزارة ومركز الدراسات والأبحاث «OCP Policy Center» لرفع تحدي تحقيق نمو مستدام وعلى المدى الطويل للاقتصاد المغربي، عبر صياغة توصيات ملموسة تروم، على الخصوص، إدماج أفضل للمرأة في مجال الإنتاج.

المصدر: مديرية الدراسات والتوقعات المالية

تقييم السياسات العمومية من منظور النوع الاجتماعي

وفيما يتعلق بتقييم السياسات العمومية القائمة على النوع، تبرز الدراسة البرامج العمومية الرئيسية التي تم تنفيذها لتعزيز المساواة بين الجنسين، خاصة فيما يتعلق بمأسسة ثقافة المساواة، ومحاربة العنف ضد المرأة، وتعزيز تمثيلية المرأة في مراكز صنع القرار، والولوج للشغل، والتعليم، والصحة، والبنيات التحتية الأساسية. كما تحلل أثر هذه البرامج، وكذا سبل تطويرها قديما فيما يخص مأسسة بعد النوع في السياسات العمومية بالنظر إلى السياق الحالي المطبوع، على الخصوص، بدستور جديد وبقانون تنظيمي جديد للمالية.

تقييم أثر السياسات العمومية على عدم المساواة بين الجنسين وعلى النمو الاقتصادي في المغرب

بناء على المعطيات والحقائق المجردة المتعلقة بعدم المساواة بين الجنسين في المغرب، والتي تم إحصاؤها في هذه الدراسة، تم إعداد نموذج إحصائي اقتصادي لأجيال متداخلة ومتباينة حسب الجنس بغرض قياس أثر القرارات العمومية على المساواة بين الجنسين وعلى النمو الاقتصادي في المغرب. وتسمح بنية هذا النموذج بضبط الدينامية الموجودة بين الأعراف الاجتماعية، وعدم المساواة بين الجنسين داخل الأسرة، وفي سوق العمل، وفي القدرة على التفاوض لدى المرأة عند اتخاذ القرارات الأسرية، وتوزيع وقت الزوجين، والنمو الاقتصادي.

وهكذا تنقسم المتغيرات المحصل عليها إلى مجموعات مختلفة تتجلى في الأسر، والإنتاج المنزلي، والإنتاج التجاري، وتراكم

تحسن مستمر للاقتصاد الوطني خلال الربع الأول من سنة 2017

واصل الاقتصاد الوطني انتعاشه خلال الربع الأول من سنة 2017، مقارنة مع أداء السنة الماضية، وذلك في ظل ظرفية تتسم بتحسن النمو الاقتصادي العالمي. و يعزى هذ التطور الى تواصل تحسن بعض القطاعات كالقطاع الفلاحي و قطاع الخدمات و قطاع الصناعات الاستخراجية.

وبالنسبة للاقتصادات الناشئة، فإن نموها يتحسن تدريجيا ارتباطا بتحسين الطلب العالمي وارتفاع أسعار السلع الأساسية. ومن المتوقع أن تصل نسبة النمو الإجمالي لهذه البلدان إلى 4,5% سنة 2017 بعد 4,1% سنة 2016، حسب صندوق النقد الدولي، مع تسجيل نمو قوي في الصين والهند، وخروج كل من البرازيل وروسيا من حالة الركود، بالإضافة إلى انتعاش النمو في إفريقيا جنوب الصحراء.

وتراجعت أسعار النفط (البرنت) إلى أقل من 50 دولارا بداية شهر ماي، مقابل 53 دولارا في المتوسط خلال شهر أبريل، نتيجة استئناف الإنتاج في ليبيا وتحسن العرض في الولايات المتحدة.

وعلى المستوى الوطني، تشير آخر مؤشرات الظرفية، خاصة تلك المتعلقة بالأنشطة القطاعية، إلى تواصل انتعاش النشاط الاقتصادي مقارنة مع أداء السنة الماضية.

فعلى صعيد القطاع الفلاحي، من المتوقع أن يبلغ إنتاج الحبوب للسنة الفلاحية 2017/2016 مستوى قياسي يناهز 102 مليون قنطار، مسجلا ارتفاعا بنسبة 203% مقارنة مع السنة الماضية وبنسبة 40,5% مقارنة مع متوسط الخمس سنوات الأخيرة. ويرجع هذا الأداء إلى الظروف المناخية الملائمة، والمستوى القياسي لاستخدام المدخلات الفلاحية وارتفاع المساحة المزروعة بالحبوب بأكثر من 52%. وفي هذا السياق، اتخذت الحكومة عدة إجراءات لتوفير الظروف المناسبة لحصاد وتسويق الحبوب.

وعلى مستوى قطاع الصناعات الاستخراجية، ارتفع حجم إنتاج الفوسفاط، بانحدار سنوي، بنسبة 7% عند نهاية مارس 2017 بعد زيادة بنسبة 10,2% خلال السنة السابقة. كما تدعم استهلاك الكهرباء بنسبة 1,6%، مقارنة مع نهاية مارس 2016. ومن جانبها، تراجعت مبيعات الإسمنت، المؤشر الرئيسي لقطاع البناء والأشغال العمومية، بنسبة 4,7% عند نهاية مارس 2017، أي بوتيرة أقل مقارنة مع الانخفاض المسجل عند نهاية فبراير 2017 (-7%). وفي ما يخص تمويل المعاملات العقارية، تسارع نمو قروض العقار، حيث ارتفعت بنسبة 4,2% عند

يتواصل انتعاش الاقتصاد العالمي ليشمل مختلف الدول والجهات، مدعوما بانتعاش الاستثمار والنشاط الصناعي والتجارة، إضافة إلى انخفاض البطالة وتحسن الثقة في الاقتصاد. ويتوقع صندوق النقد الدولي تسارع نمو الناتج الداخلي الخام العالمي ليصل إلى 3,5% سنة 2017 بعد 3,1% سنة 2016. غير أن انتعاش الاقتصاد العالمي يبقى محفوفا بعدة مخاطر مهمة، تتعلق أساسا بالسياسة الاقتصادية والتجارية المستقبلية للولايات المتحدة وتداعيات خروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي وضعف النظام المالي في بعض البلدان (خاصة الصين) والتوترات الجيوسياسية والهجمات الالكترونية على نطاق واسع ...

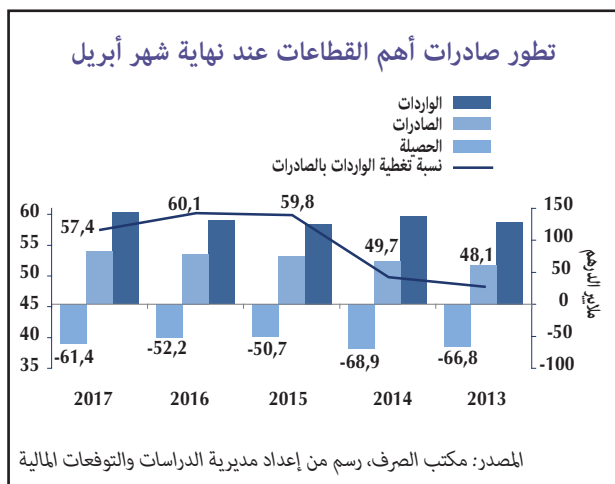
وفي الولايات المتحدة الأمريكية، سجل نمو الناتج الداخلي الخام تباطؤا في بداية سنة 2017 (0,2%) خلال الفصل الأول بعد 0,5% خلال الفصل الأخير لسنة 2016)، وذلك نتيجة الانخفاض الذي عرفته وتيرة استهلاك الأسر ومخزونات المقاولات بالرغم من الانتعاش المهم للاستثمار. ومع ذلك، تبقى آفاق النمو واعدة، مدعومة بدينامية سوق الشغل وعزم الحكومة إطلاق مخطط الإقلاع الاقتصادي. وفي هذا السياق، يتوقع صندوق النقد الدولي، حسب توقعاته الأخيرة (أبريل 2017)، أن يصل معدل النمو في الولايات المتحدة إلى 2,3% سنة 2017 بعد 1,6% سنة 2016.

وفي منطقة الأورو، واصل النمو الاقتصادي انتعاشه مستهل سنة 2017، مع ارتفاع الناتج الداخلي الخام بنسبة 0,5% خلال الربع الأول لسنة 2017 بعد 0,5% خلال الفصل الرابع لسنة 2016. وعرف النمو تحسنا في ألمانيا (0,6% بعد 0,4%) وإسبانيا (0,8% بعد 0,7%)، مقابل تباطؤ في فرنسا (0,3% بعد 0,5%). وتعزز نمو نشاط القطاع الخاص خلال شهر أبريل، كما يبين ذلك المؤشر المركب لمديري المشتريات (PMI)، والذي بلغ أعلى مستوى له منذ ست سنوات (56,8 بعد 56,4 خلال مارس). كما يساهم تحسن سوق الشغل في دعم الاستهلاك الداخلي. كما يستفيد الاستثمار من استمرار شروط تمويل ملائمة ومن تحسن مردودية المقاولات.

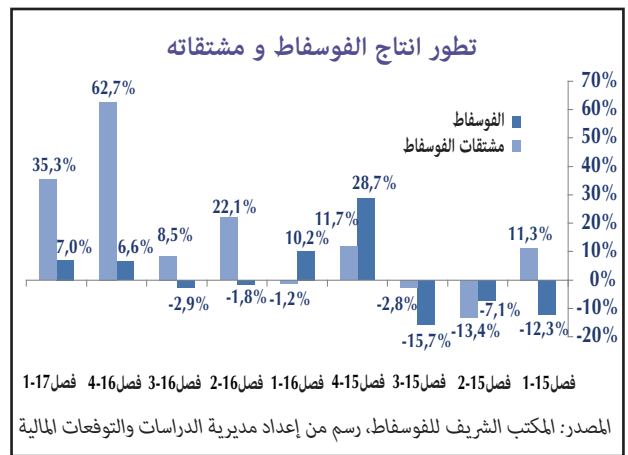
وعلى مستوى الطلب الداخلي، يستمر استهلاك الأسر والاستثمار في دعم نمو الاقتصاد الوطني خلال سنة 2017. ويستفيد استهلاك الأسر من الآثار الملائمة للتوقعات الإيجابية برسم السنة الفلاحية الحالية على مداخيل الأسر القروية وبالتالي على نفقات استهلاك الأسر، والأداء الجيد لقروض الاستهلاك (+4,4%) عند نهاية مارس 2017). والتطور المتحكم فيه نسبيا للتضخم، حيث سجل الرقم الاستدلالي لأسعار الاستهلاك ارتفاعا طفيفا بنسبة 1,3% عند نهاية مارس 2017، إضافة إلى خلق 86.000 منصب شغل مؤدى عنه برسم الربع الأول لسنة 2017.

ومن جانبه، يتواصل مجهود الاستثمار خلال سنة 2017، مستفيدا من الأداء الجيد لواردات مواد التجهيز (+10,4%) عند نهاية أبريل 2017) ونفقات الاستثمار لميزانية الدولة (+4,5%) عند نهاية مارس 2017). و قروض التجهيز (+6,3%) عند نهاية مارس 2017).

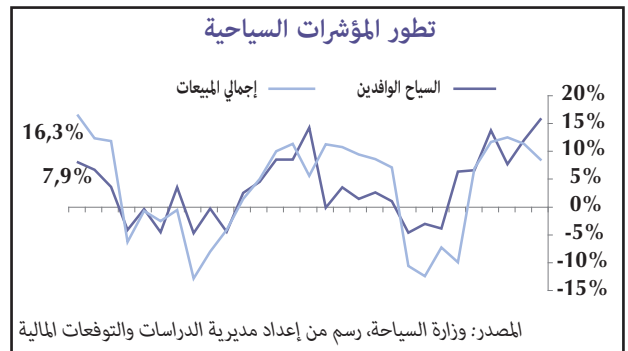
وتميزت التجارة الخارجية عند نهاية أبريل 2017، بارتفاع صادرات السلع بنسبة 5%، نتيجة تحسن صادرات الفوسفاط ومشتقاته (+11,5%) والصناعات الغذائية (+5,4%) وتلك المتعلقة بقطاعات صناعة الطيران (+10,1%) والإلكترونيك (+6%) والسيارات (+1,5%). ومن جانبها، تزايدت الواردات بنسبة 10%، نتيجة بالأساس لارتفاع كل من الفاتورة الطاقية (+48,9%) ومشتريات المواد الغذائية (+5,6%) وتواصل دينامية مقتنيات مواد التجهيز (+10,4%) والمواد الخام (+8,9%). وقد نتج عن هذه التطورات عجز تجاري للسلع ناهز 61,4 مليار درهم، يمكن تغطيته بنسبة 57,9% بفضل عائدات الأسفار وتحويلات المغاربة المقيمين بالخارج بالرغم من تراجعهما بنسب 4,5% و 3,3% على التوالي.



نهاية مارس 2017 بعد نمو طفيف بنسبة 0,7% خلال السنة الماضية، مستفيدا من استئناف نمو القروض المقدمة للمنعشين العقاريين (+2,4% بعد -12% عند نهاية مارس 2016) للمرة الأولى منذ نهاية يناير 2014. وعلى مستوى القطاع الصناعي، تكشف النتائج الأخيرة لبحث الظرفية لبنك المغرب بالقطاع عن تحسن الإنتاج ومعدل استعمال الطاقات الإنتاجية خلال شهر مارس 2017 مقارنة مع شهر فبراير من نفس السنة وتتوقع تطورا إيجابيا خلال الفصل الثاني من سنة 2017.



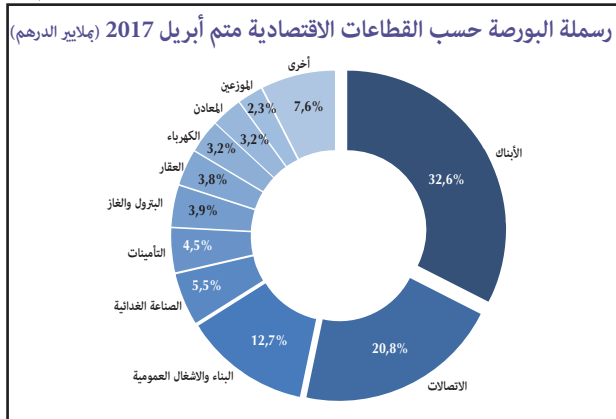
وفي ما يتعلق بأنشطة قطاع الخدمات، تواصل انتعاش مؤشرات القطاع السياحي عند نهاية الفصل الأول لسنة 2017، حيث ارتفع عدد السياح الوافدين وعدد المبيتات بنسب 7,9% و 16,3% على التوالي. كما حافظت مؤشرات قطاع النقل على تطورها الإيجابي، خاصة حركة النقل الجوي للمسافرين (+9,3% عند نهاية مارس 2017) والنشاط الإجمالي للموانئ (+10,7% عند نهاية فبراير 2017). كما تجدر الإشارة إلى أن قطاع الاتصالات لازال يستفيد من دينامية خدمة الأنترنت والذي ارتفع عدد المنخرطين به، بانحدار سنوي، بنسبة 26,1% عند نهاية مارس 2017، ليلبغ بذلك معدل انتشار بنسبة 53,9% بعد 42,8% عند نهاية مارس 2016.



استقر متوسط سعر الفائدة المرجح للسوق النقدية، مقارنة مع الشهر الماضي، في نسبة 2,27%.

وعلى صعيد السوق الأولية لسندات الخزينة، تراجعت إصدارات الخزينة برسم شهر أبريل لسنة 2017، مقارنة مع الشهر الماضي، بنسبة 83,2% لتبلغ 1,1 مليار درهم. وقد همت هذه الإصدارات فقط الآجال المتوسطة والطويلة في حدود 54,8% و 45,2% على التوالي. وأخذنا بعين الاعتبار لتسديدات الخزينة، التي ناهزت 6,4 مليار درهم، بلغ الحجم الجاري لسندات الخزينة 498,6 مليار درهم عند نهاية أبريل 2017، مسجلا انخفاضا بنسبة 1% مقارنة مع نهاية مارس 2017، لكنه يبقى مرتفعا بنسبة 1,7% مقارنة مع نهاية دجنبر 2016. وفيما يتعلق بأسعار الفائدة المتوسطة والمرجحة لسندات الخزينة، فقد سجلت تلك المتعلقة بالسندات لأجل متوسط انخفاضات طفيفة مقارنة مع أسعار فائدة آخر الإصدارات، فيما ارتفع سعر فائدة السندات لأجل 30 سنة بحوالي 14 نقطة أساس.

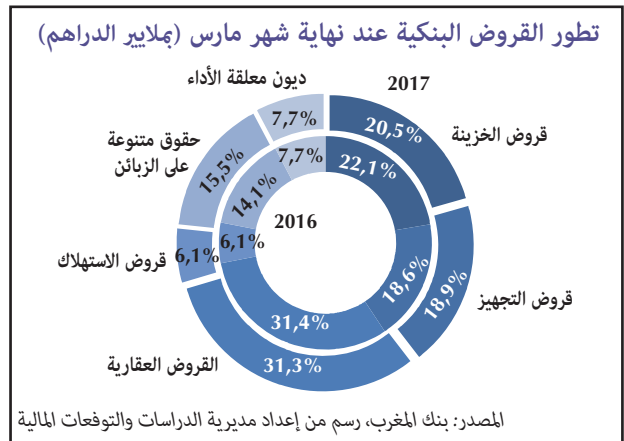
وسجلت مؤشرات بورصة الدار البيضاء منحنى تصاعديا خلال شهر أبريل 2017، حيث ارتفع كل من مؤشري «مازي» و«مادكس» بنسبة 2,3% و 2,4% على التوالي مقارنة مع نهاية مارس 2017، لينتقل بذلك معدل نموها مقارنة مع نهاية دجنبر 2016 إلى 0,1% و -0,6% بعد -2,3% و -3% خلال الشهر الماضي. ومن جانبها، ارتفعت رسملة البورصة بنسبة 2,1% مقارنة مع نهاية مارس 2017، لتبلغ 586,6 مليار درهم، مسجلة ارتفاعا طفيفا بنسبة 0,6% مقارنة مع نهاية دجنبر 2016 بعد تراجع بنسبة 1,5% عند نهاية مارس 2017. وفيما يتعلق بالحجم الإجمالي للتداولات، فقد ظل ضعيفا وانخفض مقارنة مع شهر مارس بنسبة 32,1% ليبلغ 2,2 مليار درهم.



المصدر: مديرية الخزينة والمالية الخارجية

وعلى مستوى المالية العمومية، سجلت وضعية نفقات وموارد خزينة الدولة عند نهاية مارس 2017، انخفاضا على مستوى عجز الميزانية بحوالي 5,7 مليار درهم ليلغ 7 مليارات درهم. وأخذنا بعين الاعتبار لارتفاع فاتح رصيد الحسابات الخصوصية للخزينة، نتج هذا التطور، على الخصوص، عن ارتفاع المداحيل العادية (+6,6%) بوتيرة تتجاوز وتيرة تزايد النفقات الإجمالية (+2,5%).

وواصل نمو الكتلة النقدية تباطؤه عند نهاية مارس 2017، مسجلا ارتفاعا، بانحدار سنوي، بنسبة 5,2% بعد +5,5% خلال السنة الفارطة. ونتج هذا التطور خصوصا عن تواصل تباطؤ معدل نمو صافي الاحتياطات الدولية، والذي ارتفع بنسبة 4,3% ليلغ 246,8 مليار درهم بعد +7,3% عند نهاية فبراير 2017 و +29,6% عند نهاية مارس 2016. وفي المقابل، سجلت وتيرة نمو كل من القروض البنكية والديون الصافية على الإدارة المركزية تحسنا، حيث انتقلت من +1,5% و -11,6% على التوالي عند نهاية مارس 2016 إلى +4,5% و +9,7% عند نهاية مارس 2017.



وشهدت السوق النقدية ما بين البنوك خلال شهر أبريل 2017 ارتفاعا على مستوى عجز السيولة البنكية، وذلك ارتباطا بارتفاع تداول العملة الائتمانية. وفي هذا السياق، رفع بنك المغرب من حجم تدخلاته لضخ السيولة بالأساس عن طريق التسبيقات لمدة 7 أيام عبر طلبات العروض والتي بلغ حجمها في المتوسط 14,8 مليار درهم بعد 13 مليار درهم خلال مارس 2017. أما فيما يخص عمليات القروض المضمونة لأجل سنة واحدة، فقد استقر حجمها الجاري في مبلغ 4,5 مليار درهم. ومن جهته،



شارع محمد الخامس، الحي الإداري، شالة - الرباط

الهاتف : 11 - 00 72 67 37 5 (212)

الفاكس : 95 74 67 37 5 (212)

Portail Internet : <http://www.finances.gov.ma>

Portail Intranet : <http://maliya.finances.gov.ma>

<https://www.facebook.com/financesmaroc>

'Twitter'@financesmaroc