

قانون رقم 54.19

بمثابة ميثاق المرافق العمومية

الباب الأول

أحكام عامة

المادة الأولى

طبقاً لأحكام الدستور ولا سيما الفصل 157 منه، يحدد هذا الميثاق مبادئ وقواعد الحكومة الجيدة المتعلقة بتسهيل الإدارات العمومية والجهات والجماعات التربوية الأخرى والأجهزة العمومية.

المادة 2

يقصد بالعبارات التالية في مدلول هذا الميثاق، ما يلي :

- **المرافق العمومية** : الإدارات العمومية والمحاكم والجهات والجماعات التربوية الأخرى ومجموعاتها والهيئات التابعة لها والأجهزة العمومية؛

- **المرفق العام** : كل نشاط تقوم به المرافق العمومية طبقاً للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل من أجل تلبية حاجيات المرتفق وتحقيق المصلحة العامة ؛

- **الأجهزة العمومية** : المؤسسات والمقاولات العمومية وكل شخص اعتباري خاضع لقانون العام ؛

- **الخدمة العمومية** : كل خدمة تقدمها المرافق العمومية لفائدة المرتفق؛

- **المرتفق** : الشخص المتعامل مع المرافق العمومية، سواء كان شخصاً ذاتياً أو اعتبارياً ؛

- **الهيئات المكلفة بمهام المرفق العام** : كل شخص اعتباري خاضع لقانون العام أو الخاص يتولى تدبير مرافق عام طبقاً للتشريع الجاري به العمل.

المادة 3

تعتبر أحكام هذا الميثاق إطاراً مرجعياً وطنياً لمبادئ وقواعد الحكومة الجيدة، يجب على السلطات الحكومية وجميع مسؤولي المرافق العمومية، كل في ما يخصه، التقيد بمضامينه والعمل على اتخاذ جميع التدابير اللازمة لتنفيذها.

كما أن المرافق العمومية ذات الطبيعة التجارية أو الصناعية تخضع لأنظمة المساطر الخاصة والمصادق عليها من طرف أجهزتها التقريرية.

المادة 49

يدخل هذا القانون حيز التنفيذ ابتداء من تاريخ نشره بالجريدة الرسمية. غير أن الأحكام التي تقتضي نصوصاً تطبيقية تدخل حيز التنفيذ ابتداء من نشر تلك النصوص بالجريدة الرسمية على أن تنشر داخل أجل لا يتعدى 12 شهراً من نشر هذا القانون في الجريدة الرسمية.

تنسخ ابتداء من نفس التاريخ النصوص الآتية :

- الظهير الشريف الصادر في 17 من صفر 1340 (19 أكتوبر 1921) المتعلّق بالأملاك المختصة بالبلديات كما وقع تغييره وتميمه ؛

- الظهير الشريف الصادر في 22 من محرم 1369 (14 نوفمبر 1949) في شأن منح بعض الرخص في إشغال الملك العمومي البلدي ؛

- الظهير الشريف الصادر في 26 من شوال 1373 (28 يونيو 1954) بشأن أملاك الجماعات القروية كما وقع تغييره وتميمه ؛

- الظهير الشريف رقم 1.62.308 الصادر في 17 من ربّع الآخر 1383 (7 سبتمبر 1963) بالإذن في التخلّي للجماعات القروية بدون عوض عن قطع أرض مخزنية لازمة لبناء «دور جماعية».

ظهير شريف رقم 1.21.58 صادر في 3 ذي الحجة 1442 (14 يوليو 2021) بتنفيذ القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية

الحمد لله وحده،

الطابع الشريف - بداخله :

(محمد بن الحسن بن محمد بن يوسف الله وليه)

يعلم من ظهيرنا الشريف هذا، أسماء الله وأعز أمره أنتا :

بناء على الدستور ولا سيما الفصلين 42 و 50 منه،

أصدرنا أمرنا الشريف بما يلي :

ينفذ وينشر بالجريدة الرسمية، عقب ظهيرنا الشريف هذا، القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية، كما وافق عليه مجلس النواب ومجلس المستشارين.

وحرر بفاس في 3 ذي الحجة 1442 (14 يوليو 2021).

وقعه بالعطف :

رئيس الحكومة،

الإمضاء: سعد الدين العثماني.

*

* *

- الملاءمة، عبر التطوير المستمر لتنظيم وتدبير المرافق العمومية والخدمات التي تقدمها، استجابة لحاجيات المرتفقين المتزايدة ومسايرة للتطورات التي يشهدها محيط هذه المرافق، لا سيما منها التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية؛
- الجودة، عبر تقديم خدمات تستجيب لحاجيات المرتفقين وانتظارتهم، بتعيئة جميع الوسائل المتاحة، أخذًا بعين الاعتبار تحقيق النجاعة والفعالية؛
- الشفافية، عبر تمكين العموم من الولوج إلى المعلومات، لا سيما تلك المتعلقة بسير وعمل المرافق العمومية والخدمات التي تقدمها مع احترام اللغتين الرسميتين للبلاد، مع مراعاة النصوص التشريعية الجاري بها العمل؛
- ربط المسؤولية بالمحاسبة، من خلال إلزام مسؤولي المرافق العمومية بتقديم الحساب عن تدبيرهم للأموال العمومية وعن أدائهم بناء على النتائج المحققة مقارنة مع الأهداف المسطرة والوسائل الممنوحة؛
- النزاهة، من خلال تقييد موظفي وأعوان ومستخدمي المرافق العمومية بقواعد السلوك المنصوص عليها في النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل؛
- الانفتاح، من خلال التواصل مع المرتفقين وتلقي ملاحظاتهم واقراراتهم وظلماتهم بخصوص تطوير أداء المرفق العام والتفاعل معها.

الباب الثالث

القواعد المتعلقة بنجاعة وفعالية المرافق العمومية

الفرع الأول

تنظيم وتدبير المرافق العمومية

المادة 6

تضطلع المرافق العمومية برامج عمل متعددة السنوات في إطار السياسة العامة للدولة، وأخذًا بعين الاعتبار السياسات العمومية أو القطاعية، والخصوصيات الترابية والعدالة المجالية، وحاجيات المرتفقين ومقاربة النوع، وكذا متطلبات تطوير المرفق العام والتنمية المستدامة.

تنشر هذه البرامج بمختلف الوسائل المتاحة، لا سيما الإلكترونية منها.

الباب الثاني

أهداف قواعد الحكامة الجيدة ومبادئها

المادة 4

- تهدف قواعد الحكامة الجيدة المتعلقة بالمرافق العمومية إلى :
- تحقيق الأهداف الاستراتيجية لهذه المرافق، عبر اعتماد برمجة تقوم على أساس النجاعة وتحقيق النتائج، وتراعي الالتقائية ومتطلبات التنمية وال حاجيات المتزايدة للمرتفقين؛
- تطوير منظومة تنظيم المرافق العمومية، من خلال توزيع المهام وتحديد المسؤوليات وفق هيكل تنظيمية تستجيب للأهداف المحددة ولبدأ القرب في إطار الجهوية المتقدمة واللاتمركز الإداري؛
- تعزيز نجاعة المرافق العمومية في تدبير مواردها؛
- الرفع من جودة الخدمات العمومية ويسير الولوج إليها؛
- إرساء دعائم انفتاح المرافق العمومية على محيتها الداخلي والخارجي، وإشراك مختلف الفاعلين في تطوير الخدمات وتحسين جودتها؛
- ترسیخ قيم النزاهة، من خلال اعتماد آليات التخليل وتطوير السلوك الوظيفي؛
- إعمال مبدأ الشفافية، من خلال تقديم ونشر المعطيات والمعلومات المتعلقة بالمرافق العمومية والخدمة العمومية.

المادة 5

تخضع المرافق العمومية للمبادئ التالية :

- احترام القانون، من خلال تقييد المرافق العمومية في جميع أنشطتها بالنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل؛
- المساواة بين جميع المرتفقين المتوفرين على نفس الشروط، دون أي تمييز بينهم بسبب العرق أو الجنس أو اللون أو المعتقد أو الثقافة أو الانتماء السياسي أو النقابي أو الاجتماعي أو الجهوبي أو اللغة أو الإعاقة أو أي وضع شخصي آخر، وذلك مع مراعاة خصوصيات الأشخاص والفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة؛
- الإنصاف في تغطية التراب الوطني، من خلال العمل على تغطية عادلة لتقرير الخدمات من المرتفقين؛
- الاستثمارية في أداء الخدمات، من خلال ضمان انتظام سير المرفق العام؛

المادة 11

تعمل المراقب العمومية على تفعيل آليات الشراكة مع القطاع الخاص وجمعيات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية ومؤسسات ومعاهد التكوين والبحث العلمي، من أجل الاستفادة من قدراتها الابتكارية والتدبيرية، وضمان توفير الخدمات في الآجال وبالجودة المطلوبة.

ويمكن لها أن تبرم في ما بينها اتفاقيات للتعاون أو الشراكة من أجل إنجاز مشاريع أو أنشطة ذات فائدة مشتركة، والاستفادة من الوسائل والخبرات التي تتوفر عليها.

كما تعمل هذه المراقب، عند الاقتضاء، على إسناد القيام ببعض الخدمات التي لا تدخل ضمن مهامها الاستراتيجية، لمعهدي الخدمات وفق النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.

تنشر أسماء البيانات المتعلقة بالاتفاقيات وبعقود الشراكات وإسناد الخدمات بكافة الوسائل المتاحة.

المادة 12

يعمل مسؤولو المراقب العمومية على إجراء تقييم سنوي لحصيلة المنجزات مقارنة مع الأهداف المحددة والوسائل المتاحة في برامج العمل المنصوص عليها في المادة 6 أعلاه، مع الإشارة، عند الاقتضاء، إلى الصعوبات التي اعترضت تحقيق هذه الأهداف أو بعضها، وكذا التدابير الواجب اتخاذها لتجاوزها.

يكون هذا التقييم موضوع تقرير ينشر بجميع الوسائل المتاحة.

المادة 13

تقوم المراقب العمومية سنوياً بتتبع إنجازات مسؤوليتها وفق مقتضيات البند الثاني المشار إليه في المادة 17 أدناه.

يجب على كل مسؤول بالمراقب العمومية تقديم حصيلة إنجازاته بناء على المهام والأهداف المحددة له.

وتخضع هذه الحصيلة لتقييم من طرف المراقب العمومي المعنى.

المادة 14

يجب على المراقب العمومية أن تقوم بإجراء عمليات منتظمة للتدقيق ولمراقبة التدبير، وبإخضاع مصالحها لرقابة داخلية، ضماناً لحسن سيرها ونجاعة أدائها.

المادة 15

تعمل المراقب العمومية على تفعيل وتتبع تنفيذ التوصيات الهدامة إلى تدعيم قواعد الحكامة الجيدة بها وتحسين علاقتها بالمرتفقين، الصادرة عن هيئات المراقبة والضبط والحكامة والمؤسسات الاستشارية، لا سيما منها تلك المنصوص عليها في الدستور.

المادة 7

تعمل المراقب العمومية على رصد المخاطر المحتملة التي قد تحول دون إنجاز البرامج والمشاريع والعمليات التي تشرف عليها، واتخاذ ما يلزم من تدابير لتفادي تأثيرها.

المادة 8

تعتمد المراقب العمومية تنظيمياً يراعي على الخصوص القواعد التالية:

- تحديد وتوزيع المهام التي يتبعن القيام بها من طرف كل مرفق عمومي، في ضوء الأهداف العامة التي أحدث من أجلها؛

- إخضاع المراقب العمومية للتدقيق والتقييم من طرف الجهات المختصة، حسب كل حالة، طبقاً للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل؛

- وضع تصاميم للمعايير التنظيمية تأخذ بعين الاعتبار المهام والصلاحيات المسندة إليها بالنظر إلى حاجيات المرتفقين؛

- اعتماد مبدأ التفريع في توزيع الاختصاصات من أجل اتخاذ القرارات وتنفيذها على المستوى الأكثر ملاءمة تحقيقاً للفعالية والنجاعة والقرب من المرتفقين؛

- اعتماد اللامركز الإداري كقاعدة عامة لتوزيع الصلاحيات بين الإدارات المركزية والمصالح اللاممركزة التابعة لها، وفق المبادئ والقواعد المحددة في النصوص التنظيمية الجاري بها العمل.

المادة 9

تعمل المراقب العمومية على تعزيز التقانة برامجها وتعاضد وسائلها وتقديم خدماتها بطريقة مندمجة، من خلال :

- اعتماد وتطوير قنوات التعاون والتشاور والتنسيق في ما بينها؛

- تبادل المعلومات عبر مختلف الوسائل بما فيها الإلكترونية؛

- تعاضد البنية ذات المهام الأفقية المتقاربة أو دمجها؛

- إحداث فضاءات مشتركة تتولى تقديم خدمات مندمجة وأكثر فعالية.

المادة 10

تقوم المراقب العمومية بجرد النصوص التشريعية والتنظيمية والمناشير والدوريات والمذكرات المتعلقة بمجال اختصاصها وتجمعيها حسب المجالات، ونشرها عبر مختلف الوسائل المتاحة.

ويمكن لها، عند الاقتضاء، أن تقدم للجهات المختصة كل اقتراح يرمي إلى تحبين النصوص المذكورة ملائمتها مع احتياجات وانتظارات المرتفقين.

<p>الفرع الثالث</p> <p>تدبير الوسائل العامة</p> <p>المادة 20</p> <p>تعمل المراقب العمومية على ترشيد استعمال مواردها وحسن تدبير ممتلكاتها أو تلك الموضوعة تحت تصريفها.</p> <p>يجب على المراقب العمومية التقييد بمبادئ وقواعد الحكامة الجيدة في إبرام الطلبيات العمومية وتدبيرها، المنصوص عليها في النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل أو في أنظمتها حسب الحالـة.</p> <p>المادة 21</p> <p>تلزـمـ المـراـقـبـ العـمـومـيـةـ مـخـطـطـاتـ اـسـتـيـاقـيـةـ لـلـوـقـاـيـةـ مـنـ الـأـزـمـاتـ وـالـوـقـائـعـ الـكـارـثـيـةـ أـوـ ذـاتـ الطـابـعـ التـكـنـوـلـوـجـيـ وـإـدارـتهاـ،ـ تـقـومـ عـلـىـ أـسـاسـ التـنـسـيقـ وـالتـضـامـنـ وـالتـعـاـضـدـ فـيـ اـسـتـعـمالـ الـوـسـائـلـ الـمـتـاحـةـ عـلـىـ الـمـسـتـوـيـنـ الـوـطـيـ وـالـمـحـلـيـ.</p> <p>المادة 22</p> <p>تضـعـ المـراـقـبـ العـمـومـيـةـ مـخـطـطـاتـ اـسـتـيـاقـيـةـ لـلـوـقـاـيـةـ مـنـ الـأـزـمـاتـ وـالـوـقـائـعـ الـكـارـثـيـةـ أـوـ ذـاتـ الطـابـعـ التـكـنـوـلـوـجـيـ وـإـدارـتهاـ،ـ تـقـومـ عـلـىـ أـسـاسـ التـنـسـيقـ وـالتـضـامـنـ وـالتـعـاـضـدـ فـيـ اـسـتـعـمالـ الـوـسـائـلـ الـمـتـاحـةـ عـلـىـ الـمـسـتـوـيـنـ الـوـطـيـ وـالـمـحـلـيـ.</p> <p>الباب الرابع</p> <p>القواعد المنظمة لعلاقة المراقب العمومية بالمرتفقين</p> <p>الفرع الأول</p> <p>الافتتاح والتواصل</p> <p>المادة 23</p> <p>يجب على المراقب العمومية تمكـنـ المرـتفـقـيـنـ منـ الـحـقـ فيـ الـحـصـولـ عـلـىـ الـمـعـلـومـاتـ الـتـيـ بـحـوزـتـهـاـ،ـ طـبـقاـًـ لـلنـصـوصـ التـشـريـعـيـةـ وـالـتـنـظـيمـيـةـ الـجـارـيـ بهاـ الـعـلـمـ.</p> <p>المادة 24</p> <p>تـقـومـ المـراـقـبـ العـمـومـيـةـ بـالـتـعـرـيـفـ الـمـنـظـمـ بـمـهـامـهاـ وـبـرـامـجـهاـ وـالـأـنـشـطـةـ الـتـيـ تـقـدمـهـاـ،ـ طـبـقاـًـ لـلنـصـوصـ التـشـريـعـيـةـ وـالـتـنـظـيمـيـةـ الـجـارـيـ بهاـ الـعـلـمـ.ـ الـتـوـاـصـلـ الـمـتـاحـةـ خـاصـةـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ مـنـهـاـ بـمـاـ فـيـهـاـ الـمـوـاـقـعـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ الـتـيـ تـوـضـعـ لـهـذـاـ الغـرـضـ.</p>
--

تعمل المراقب العمومية المعنية بالتوصيات أعلاه على نشر الإجراءات المتخذة لتفعيلها بجميع الوسائل المتاحة، وذلك خلال السنة المولـيةـ لـصـدـورـهـاـ.

المادة 16

تعمل المراقب العمومية على اتخاذ التدابير اللازمة ووضع الآليات المناسبة لتمكـنـ المرـتفـقـيـنـ منـ الإـلـاءـ بـمـلـاحـظـاتـهـمـ وـاقـتـراـحـاتـهـمـ فيـ شـأنـ الخـدـمـاتـ الـتـيـ تـقـدـمـهـاـ.

الفـرعـ الثـانـيـ

تدـبـيرـ الـمـوـاردـ الـبـشـرـيـةـ

المادة 17

تعمل المراقب العمومية على اعتمـادـ أـسـالـيـبـ وـأـنـماـطـ فـعـالـةـ وـنـاجـعـةـ لـتـدـبـيرـ الـمـوـاردـ الـبـشـرـيـةـ،ـ تـرـتكـزـ بـالـخـصـوصـ عـلـىـ :

- دلـلـ مـرـجـعـيـةـ لـلـوـظـافـ وـالـكـفـاءـاتـ وـخـرـائـطـيـةـ الـمـنـاصـبـ وـحـصـيلـةـ الـكـفـاءـاتـ،ـ وـمـخـطـطـاتـ لـلـتـدـبـيرـ التـوقـعـ،ـ تـمـكـنـ منـ تحـديـدـ حاجـياتـهـاـ منـ الـكـفـاءـاتـ وـالـمـوـاردـ وـالـإـجـرـاءـاتـ الـلـازـمـ اـتـخـاذـهـاـ لـتـغـطـيـةـ هـذـهـ الـحـاجـياتـ:

- إـطـارـ تـعـاـقـديـ قـائـمـ عـلـىـ تـحـقـيقـ النـتـائـجـ عـنـدـ إـسـنـادـ مـهـامـ مـسـؤـولـيـةـ:

- مـخـطـطـاتـ تـطـوـيرـ الـأـدـاءـ وـتـحـفيـزـ الـمـوـاردـ الـبـشـرـيـةـ:

- آـلـيـاتـ لـاستـقـطـابـ الـكـفـاءـاتـ الـمـلـائـمـةـ لـاحتـياـجـاتـهـاـ:

- توـفـيرـ بـيـئـةـ مـلـائـمـةـ لـعـلـمـ الـمـوـاردـ الـبـشـرـيـةـ.

المادة 18

تعمل المراقب العمومية على اتخاذ التدابير اللازمة لتأطـيرـ وـتـقوـيـةـ قـدـراتـ الـمـوـاردـ الـبـشـرـيـةـ عـبـرـ بـرـامـجـ مـنـظـمـةـ لـلـتـكـوـنـ،ـ وـذـكـرـ بـنـاءـ عـلـىـ مـخـطـطـاتـ الـتـدـبـيرـ التـوقـعـ الـمـنـصـوصـ عـلـىـهـاـ فـيـ الـمـادـةـ 17ـ أـعـلاـهـ.

كـمـ تـعـمـلـ عـلـىـ إـعـدـادـ أـطـرـ قـيـادـيـةـ كـفـاءـةـ،ـ مـنـ خـلـالـ إـحـدـاثـ مشـاتـلـ الـكـفـاءـاتـ وـاعـتـمـادـ بـرـامـجـ مـنـاسـبـةـ لـتـعـمـدـهـاـ.

المادة 19

تـقـومـ المـراـقـبـ العـمـومـيـةـ بـكـيـفـيـةـ مـنـظـمـةـ،ـ بـتـقـيـيـمـ أـدـاءـ الـمـوـاردـ الـبـشـرـيـةـ بـنـاءـ عـلـىـ الـأـهـدـافـ وـالـمـهـامـ الـمـحدـدةـ لـهـاـ.

تـعـتـمـدـ نـتـائـجـ التـقـيـيـمـ فيـ تـحـفيـزـ الـمـوـاردـ الـبـشـرـيـةـ وـتـأـهـيلـهـاـ وـمـحـاسـبـهـاـ.

- إعداد ونشر مواثيق للخدمات تتضمن التزامات المرافق العمومية بتقديم الخدمات وفق مؤشرات محددة؛
- اعتماد برامج عمل سنوية لتطوير جودة الخدمات؛
- القياس المنتظم لرضا المرتفقين حول أدائها، وإعداد تقارير سنوية عن حصيلة برامج تطوير الجودة ونتائج قياس رضا المرتفقين، ونشرها عبر جميع الوسائل المتاحة.

الفرع الرابع معالجة التظلمات

المادة 30

تلتقي المرافق العمومية تظلمات المرتفقين وتقوم بمعالجتها وتتبعها، طبقاً للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. تعد المرافق العمومية تقريراً سنوياً حول حصيلة معالجتها للتظلمات التي تلقفها.

تعمل هذه المرافق على استغلال نتائج معالجة التظلمات الواردة عليها، من أجل تحسين أدائها والرفع من جودة الخدمات التي تقدمها. تنشر المرافق العمومية حصيلة معالجتها للتظلمات، وكذا التدابير التي تم اتخاذها أو التي تعزم اتخاذها بجميع الوسائل المتاحة، وذلك خلال الربع الأول من السنة المولية.

المادة 31

يمكن للمرافق العمومية أن تلجأ، في علاقتها مع المرتفقين، إلى مساع توافقية لتجاوز الخلافات التي قد تنشأ بينهما.

الفرع الخامس تنفيذ الأحكام القضائية

المادة 32

تنفذ المرافق العمومية دون تأخير الأحكام والقرارات والأوامر القضائية النهائية القابلة للتنفيذ الصادرة في مواجهتها.

الباب الخامس القواعد المتعلقة بتحقيق المرافق العمومية

المادة 33

- يمارس موظفو وأعوان ومستخدمو المرافق العمومية مهامهم، طبقاً للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل، وفق المبادئ والمعايير التالية:
 - التحلي بروح المسؤولية والمبادرة؛
 - الانضباط في العمل واحترام القانون والأنظمة الداخلية، وضمان استمرارية المرفق العمومي، وتجنب أي فعل من شأنه تأخير أو تعليق أو توقيف تقديم الخدمات؛

الفرع الثاني

استقبال المرتفقين

المادة 25

يجب على المرافق العمومية أن تعمل بكيفية منتظمة على اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان جودة وحسن استقبال المرتفقين، لا سيما من خلال توفير كفاءات مؤهلة في مهام الاستقبال والتوجيه وتأهيل الفضاءات والبنيات المخصصة لذلك، بما يضمن الإصغاء إلى المرتفقين وإخبارهم وتوجيههم وإرشادهم وتسهيل استفادتهم من الخدمات التي تقدمها.

كما تتخذ التدابير اللازمة لتسهيل ولوج الأشخاص والفتات من ذوي الاحتياجات الخاصة لمصالحها، ومساعدتهم في الحصول على خدماتها في ظروف مواتية، طبقاً للتشريع الجاري به العمل.

المادة 26

يجب على المرافق العمومية ضمان استمرارية تقديم الخدمات. ولهذه الغاية، تعتمد هذه المرافق نظاماً للمداومة يمدد الحيز الزمني لأوقات العمل بالصالح التي لها علاقة مباشرة مع المرتفقين أو تلك التي تشهد إقبالاً متزايداً على خدماتها.

الفرع الثالث

تقديم الخدمات العمومية

المادة 27

يجب على المرافق العمومية العمل على تبسيط مساطرها وإجراءاتها الإدارية ورقمنتها، وفق النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل، لا سيما في ما يتعلق بتلقي طلبات المرتفقين ومعالجتها وتقديم الخدمات موضوع هذه الطلبات.

وتعتمد هذه المرافق على رمز تعريفي موحد خاص بكل مرافق، يستعمل في جميع أنظمتها المعلوماتية، ويمكن من تسهيل تبادل المعلومات بينها والرفع من جودة الخدمات التي تقدمها.

المادة 28

تعمل المرافق العمومية على تطوير الخدمات التي تقدمها لمرتفقها، ولا سيما من خلال :

- دراسة وتحليل وضعية هذه الخدمات انطلاقاً من العرض الذي توفره وحجم الطلب المعتبر عنه ؟

- تحديد حجم الخصائص على المستويين الكمي والكيفي ؛
- توفير الخدمات وتوسيع وتنوع أساليب تقديمها، لا سيما باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المادة 29

تحرص المرافق العمومية على تقديم خدماتها على أساس معايير الجودة، وذلك من خلال :

المادة 37

تطبق أحكام الفقرة الأخيرة المتعلقة بالنشر، بكل من المواد 6 و 10 و 12 و 15 و 30 من هذا الميثاق، مع مراعاة الاستثناءات المقررة بموجب التشريع الجاري به العمل، وال المتعلقة على الخصوص بحماية كل ما يتعلق بالدفاع الوطني وحماية أمن الدولة الداخلي والخارجي.

المادة 38

يحدد بنص تشريعي أو تنظيمي، حسب الحالة، كل إجراء لازم لتطبيق مقتضيات هذا الميثاق.

ظهير شريف رقم 1.21.70 صادر في 3 ذي الحجة 1442 (14 يوليو 2021)
بتتنفيذ القانون رقم 62.19 بسن مقتضيات خاصة تتعلق باقتنا شركات المساهمة وشركات التوصية بالأسهم عقارات فلاحية أو قابلة للفلاحة خارج الدوائر الحضرية.

الحمد لله وحده،

الطابع الشريف - بداخله :

(محمد بن الحسن بن محمد بن يوسف الله وليه)

يعلم من ظهيرنا الشريف هذا، أسماء الله وأعز أمره أننا :
بناء على الدستور ولا سيما الفصلين 42 و 50 منه،

أصدرنا أمرنا الشريف بما يلي :

ينفذ وينشر بالجريدة الرسمية، عقب ظهيرنا الشريف هذا، القانون رقم 62.19 بسن مقتضيات خاصة تتعلق باقتنا شركات المساهمة وشركات التوصية بالأسهم عقارات فلاحية أو قابلة للفلاحة خارج الدوائر الحضرية، كما وافق عليه مجلس النواب ومجلس المستشارين.

وحرر بفاس في 3 ذي الحجة 1442 (14 يوليو 2021).

ووقعه بالعاطف :

رئيس الحكومة.

الإمضاء: سعد الدين العثماني.

*

* *

- الحياد والموضوعية والتجدد؛

- الامتناع عن طلب أو قبول أو تلقي، بشكل مباشر أو غير مباشر، هدايا أو هبات أو امتيازات كيما كان نوعها كمقابل عن أداء واجباتهم المهنية أو الامتناع عن القيام بها؛

- عدم استغلال السلطة أو النفوذ.

المادة 34

تقوم المرافق العمومية بإعداد واعتماد مدونات أخلاقية وبرامج لتعزيز قيم النزاهة والوقاية من كل أشكال الفساد ومحاربتها، وكذا لترسيخ قيم التخليل والمواطنة في تدبير شؤونها، واتخاذ التدابير اللازمة لحسن تنفيذها وتقييم نتائجها، مع الحرص على التنسيق مع باقي الجهات المعنية لضمان فعالية هذه البرامج والتقائيتها.

الباب السادس

المرصد الوطني للمرافق العمومية

المادة 35

يحدث لدى السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة مرصد وطني للمرافق العمومية، يتولى مهمة رصد مستوى نجاعة أداء المرافق العمومية وجودة الخدمات المقدمة.

ولهذا الغرض، يضطلع المرصد بمهام التالية:

- جمع المعلومات والبيانات الكمية والنوعية المتعلقة بالمرافق العمومية؛

- إنجاز دراسات وأبحاث حول حكامة المرافق العمومية وجودة الخدمات المقدمة؛

- تقييم وقع الاستراتيجيات والمخططات والبرامج التي تم تنفيذها لتحسين أداء المرافق العمومية وقياس مدى رضا المرتفقين عن جودة الخدمات المقدمة؛

- اقتراح التدابير أو الإجراءات التي من شأنها تطوير أداء المرافق العمومية والرفع من جودة خدماتها.

يحدد تنظيم وتأليف آليات اشتغال هذا المرصد وكيفيات سيره بمرسوم.

الباب السابع

أحكام متفرقة

المادة 36

تسري أحكام هذا الميثاق على الهيئات المكلفة بمهام المرفق العام كما تم تعريفها في المادة 2 منه، في كل ما يتعلق بتدبيرها لهذا المرفق، وذلك دون الإخلال بالتشريع الجاري به العمل المتعلق بالتدبير المفروض للمرافق العمومية وبشروط هذا التدبير المنصوص عليها في العقود التي تبرم لهذا الغرض.