



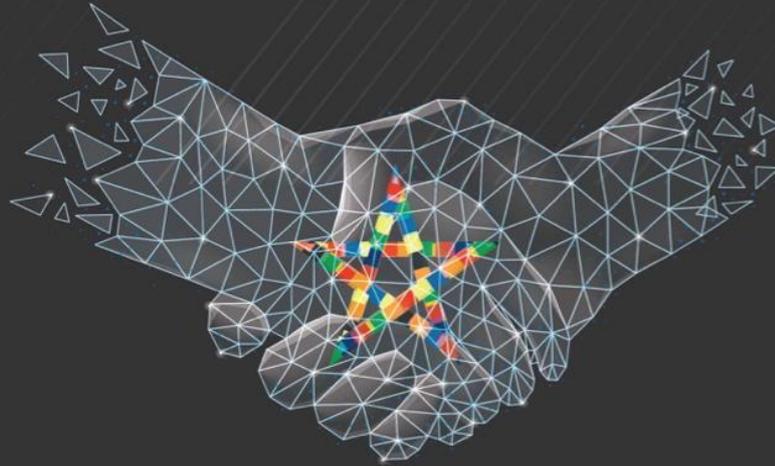
OPEN  
GOVERNMENT  
MOROCCO

الحكومة المنفتحة بالمغرب  
GOUVERNEMENT OUVERT MAROC

# اللقاء التشاوري حول جودة الخدمات العمومية

المنظم : ترانسبرانسي المغرب

الخميس 29 أكتوبر 2020 - الساعة الخامسة مساء



خطة العمل الوطنية للحكومة المنفتحة  
عمل مشترك ... أجي تساهم (ي) فيه

[www.gouvernement-ouvert.ma](http://www.gouvernement-ouvert.ma)  
#OpenGovMorocco

## تقرير اللقاء

نونبر 2020



## موضوع اللقاء

جودة الخدمات العمومية

## المنظم

ترانسبرنسي المغرب

## التاريخ

29 أكتوبر 2020 على الساعة الخامسة بعد الزوال

## المتدخلون

- السيد احمد البرنوصي، منسق الحوار، الكاتب العام لترانسبرنسي المغرب
- السيدة سارة العمراني، مديرة الدراسات والتعاون والتواصل، قطاع اصلاح الادارة
- السيد عز الدين أقصي، استاذ الاقتصاد وخبير في قطاع التعليم، عضو المجلس الوطني لترانسبرنسي المغرب
- السيد محمد الابراهيمي، ممثل وزارة التشغيل
- السيد عزيز غالي، دكتور صيدلاني خبير في الأدوية، رئيس الجمعية المغربية لحقوق الانسان
- السيد عبد الرحيم فريندو، ممثل وزارة التعليم قسم المنازعات
- السيد حسن لوكيللي، دكتور اختصاصي في الانعاش والتخدير، عضو المجلس الوطني لترانسبرنسي المغرب
- السيد سعد الطاونجي، خبير في التغطية الاجتماعية، عضو ترانسبرنسي المغرب

## المشاركون

- عدد المسجلين عبر البوابة الوطنية للحكومة المنفتحة: 515
- عدد المشاركين عبر الفايسبوك: أكثر من 1450 مشاهدة إلى حدود يوم 20 نونبر 2020.
- عدد المشاركين عبر تطبيق Zoom: 58

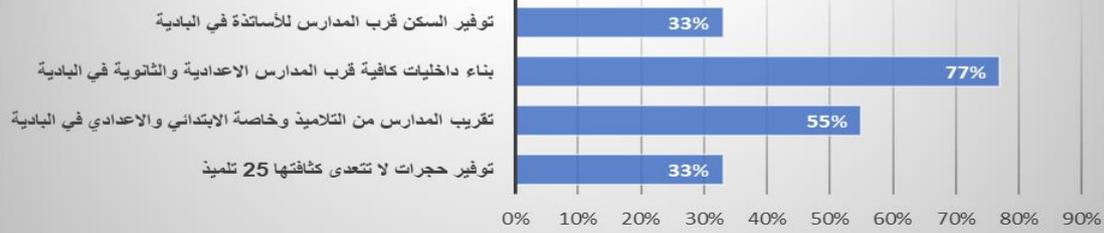
## التحديات / الإشكاليات المطروحة

- الهدر المدرسي
- النزيف الذي يعاني منه التعليم العمومي لفائدة التعليم الخصوصي
- ضعف جودة التعليم العمومي ومناهج التعليم
- غياب التغطية الصحية الشاملة
- عدم توفر خارطة صحية تستجيب لمعايير الإنصاف وتكافؤ الفرص
- صعوبة الولوج للدواء
- عدم توفر التغطية الاجتماعية المتساوية والعادلة

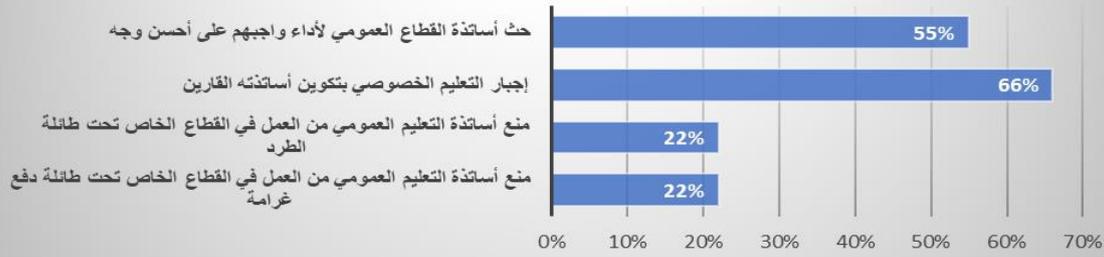


## نتائج استطلاع الرأي

### ما هي الإجراءات التي يمكن للحكومة أن تلتزم بها من أجل معالجة الهدر المدرسي؟



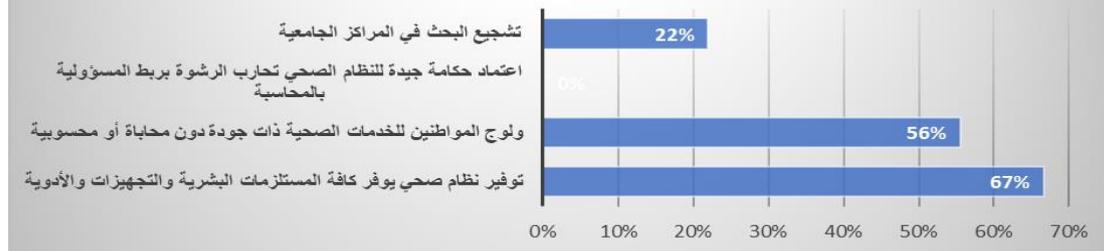
### ما هي الإجراءات التي يمكن للحكومة أن تعتمد عليها لمعالجة النزيف الذي يعانيه لفائدة التعليم الخصوصي؟



### ما هي الإجراءات الممكن اتخاذها من طرف الحكومة من أجل تحسين جودة التعليم العمومي وتحسين مناهج التعليم؟

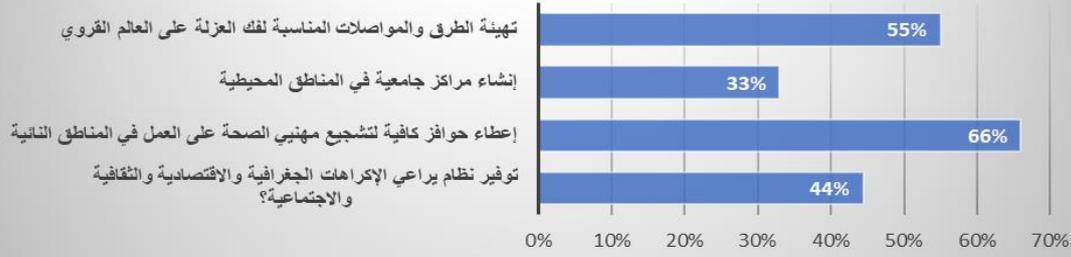


### ما هي في رأيك الإجراءات الحكومية لتمكين المواطنين من التغطية الصحية الشاملة؟





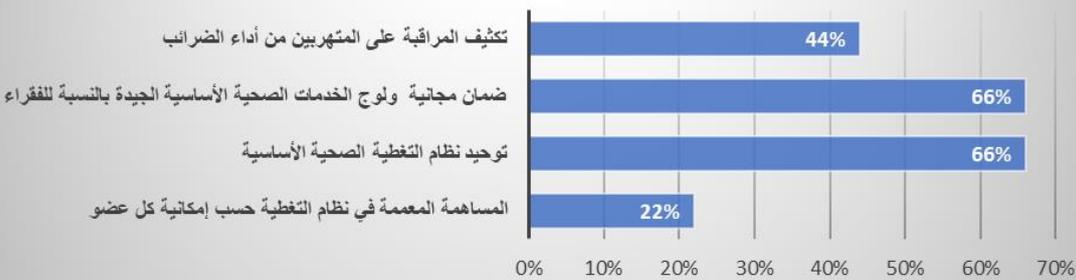
### ما هي في رأيك الإجراءات الكفيلة بتوفير خارطة صحية تستجيب لمعايير الإئصاف وتكافؤ الفرص؟



### ما هي في رأيك الإجراءات الاقتصادية والإدارية لتمكين المواطنين من الولوج للدواء؟



### ما هي في رأيك الإجراءات الكفيلة لتوفير التغطية الاجتماعية المتساوية والعادلة؟





## الحلول المقترحة

- تنفيذ أحكام الدستور وخاصة المادة 31 القاضي بـ: "تعمل الدولة والسلطات المحلية على حشد جميع الوسائل المتاحة لتيسير وصول المواطنين على قدم المساواة إلى الشروط التي تتيح لهم التمتع بالحق: في التعليم والتدريب والصحة والحماية الاجتماعية والطب والتدريب المهني والسكن اللائق، العمل والماء وبيئة صحية ... "
- تسريع إصدار مشروع القانون رقم 19-24 المتعلق بميثاق الخدمات العمومية الذي يفصل المادة 31 من الدستور وجعل تنفيذ مقتضياته ضمن التزامات خطة العمل الوطنية الثانية للحكومة المفتوحة طبقا للملحق رقم 1 لهذا التقرير.
- تنفيذ الأولويات المعبر عنها في استطلاع رأي المشاركين في الندوة.

## الأولويات المقترحة

عنوان الاقتراح	التحديات / الإشكاليات المطروحة	الحل المقترح	النتائج المنتظرة
اعتماد ميثاق الخدمات العمومية	عدم ولوج المواطنين إلى الخدمات العمومية على قدم المساواة ضعف جودة الخدمات العمومية	وضع برنامج عرضاني بين مختلف القطاعات والجماعات الترابية لتنفيذ مقتضيات التي جاء بها مشروع القانون ( انظر الملحق رقم 1 لهذا التقرير)	وصول المواطنين على قدم المساواة إلى الشروط التي تتيح لهم التمتع بالحق: في التعليم والتدريب والصحة والحماية الاجتماعية والطب والتدريب المهني والسكن اللائق، العمل والماء وبيئة صحية ... " مادة 31 من دستور 2011
الشفافية والمشاركة في تدبير خدمات التعليم	إشكالية الهدر المدرسي نقص في جودة التعليم العمومي ومناهج التعليم إشكالية التزييف الذي يعانیه التعليم العمومي لفائدة التعليم الخصوصي التصنيف المتأخر للمغرب في مؤشر التعليم لبرنامج التنمية للأمم المتحدة 129 سنة 2019	النشر الاستباقي للمعلومات المتعلقة بالتعليم (الهدر المدرسي، الداخليات، نسبة النجاح، عدد التلاميذ وتوزيعهم، عدد المدرسين وتوزيعهم، ...) اعتماد نشرالبيانات المتعلقة بالتعليم بشكل مفتوح Open data اعتماد اليات لإشراك المواطنين في تحديد الأولويات وصياغة وتبعية وتقييم الخطط المتعلقة بالتعليم على المستوى المحلي والوطني	تجويد التعليم العمومي وتمكين المواطنين من خدمات تعليم متكاملة كحق دستوري مفتوح للجميع
الشفافية والمشاركة في تدبير الخدمات الصحية	غياب خارطة صحية تستجيب لمعايير الإنصاف وتكافؤ الفرص غياب التغطية الصحية الشاملة عدم توفر التغطية الاجتماعية المتساوية والعادلة صعوبة الولوج للدواء	النشر الاستباقي للمعلومات المتعلقة بالصحة (الخريطة الصحية، الموارد البشرية بكافة اختصاصاتها وتوزيعها، البيانات المتعلقة بالأدوية، التجهيزات، التغطية الصحية ...)	تمكين المواطنين من نظام صحي متكامل كحق دستوري مفتوح للجميع



	<p>اعتماد نشر البيانات المتعلقة بالصحة بشكل مفتوح Open data</p> <p>اعتماد اليات لإشراك المواطنين في تحديد الأولويات وصياغة وتتبع وتقييم الخطط المتعلقة بالصحة على المستوى المحلي والوطني</p>		
--	--	--	--



## الملحق 1

Actions	Précisions	Articles de référence
1. Campagne de communication pour Faire connaître la loi sur la charte des services publics	Rappel et information sur les objectifs et les principes : communication	Art, 3,4,5
2. Adoption des programmes pluriannuels	Centrés sur les besoins de la population et du développement durable	Art 7
3. Préparation de plans de gestion des crises	Préparer des programmes d'action annuels	Art 22
4. Programmes d'action annuels		Art 19
5. Pratiquer les évaluations par les organismes compétents	Evaluation régulières	Art. 8
6. Evaluation annuelle des responsables	Réalisations en référence aux objectifs et les moyens explicités dans le plan d'action	Art 12
7. Soumettre les responsables à une évaluation	Soumettre les responsables à une évaluation : rendre compte sur la période de prise de responsabilité	Art. 13
8. Coopération-coordination	Développer les canaux de la coopération, de consultation et de coordination : tous les moyens y compris électroniques	Art 9
9. Développement des partenariats et de la participation	Rendre effective le partenariat avec le secteur privé, les ONG pour bénéficier de leurs compétences d'innovation et de gestion	Art. 11
10. Dispositions pour les remarques et plaintes	Prendre des mesures et dispositions pour que les usagers puissent formuler leurs remarques et propositions	Art. 16
11. Relations avec les usagers	Permettre aux usagers l'accès à l'information	Art. 23
12. Programmes et fonctions des services publics	Faire connaître de manière organisée et régulière les programmes et les fonctions des services publics	Art. 24
13. Promouvoir la Gestion des ressources humaines	Adopter des guides de référence des compétences et la gestion prévisionnelle... (art. 18-19	Art. 18,19
14. Transparence des Marchés publics	Adopter des règles de bonne gouvernance en ce qui concerne les marchés publics et leur gestion	Art 20
15. Archives	Organiser les archives et les conserver	Art 21
16. Guides sur les obligations des services publics	Préparation des guides qui précisent les obligations des services publics concernés : critères, exigences de qualité;	Art 29
17. Rapports annuels de satisfaction	Préparer des rapports annuels sur la qualité et la satisfaction des usages des services offerts	Art 29
18. Rapports sur les plaintes	Préparation annuelle des rapports sur les plaintes reçues et leur traitement	Art. 30
19. Application sans retard des jugements définitifs exécution	Exécution des services publics sans retards des jugements et instructions : information annuelle !	Art. 32
20. Mesures contre la corruption :	Refus à demander ou accepter / ou recevoir de manière directe ou indirecte des cadeaux, dons, faveurs ... afficher l'article et le faire connaître Préparation et mise en œuvre des programmes de lutte contre la corruption et pour promouvoir l'intégrité	Art. art 33 Art. 34
21. Mise en place concernée de l'observatoire	De manière concertée Décret de création	