

تقوية القدرات



- ترسيخ التدبير التوقعي للمهن والوظائف والكفاءات كأسلوب لإدارة الموارد البشرية
- تدعيم أعداد الموظفين لتغطية أفضل للمناطق الخاضعة للجمرك عبر التراب الوطني
- تثمين متواصل للموارد البشرية عبر التكوين
- ملاءمة تنظيم المصالح اللاممركزة بصفة مستمرة مع الإكراهات والمهام الجديدة للجمارك
- بلوغ مدى جديد في استراتيجية الجمارك لأفق 2015
- ضمان ظروف استقبال مهنية لتحسين جودة الخدمات
- تدبير الميزانية : منح استقلالية أكبر للمديريات الجهوية عبر تبني سياسة اللامركز
- نظام بدر«BADR» : وظائف جديدة لخدمة أفضل للفاعلين الاقتصاديين
- بوابة الأنترنت : أداة مهمة في خدمة زبناء إدارة الجمارك

تقوية القدرات



■ ترسيخ التدبير التوقعي للمهن والوظائف والكفاءات كأسلوب لإدارة الموارد البشرية

إن عزم إدارة الجمارك على تطبيق المعايير الدولية في مجال تدبير الموارد البشرية جعلها تطور أسلوب تقييم الكفاءات باعتماد نظام المقابلة بين الرئيس المباشر في العمل والأعوان الذين يزاولون مهامهم تحت إشرافه.

هذه المقابلة تمكن من تحديد الأهداف الفردية لكل موظف خلال السنة وكذا التعرف على تطلعاته لتطوير مساره المهني. هذا الأسلوب يهدف أساسا إلى الرفع من أداء الموظفين وإشراكهم في تحقيق الأهداف العامة للإدارة وكذا استهداف أفضل لعمليات الحركية وبرامج التكوين والتدريب. وبصفة عامة تدبير أمثل للمسار الوظيفي.

■ تدعيم أعداد الموظفين لتغطية أفضل للمناطق الخاضعة للجمرك عبر التراب الوطني

من أجل القيام بمهامها التي ما فتئت تتوسع على المستويين الوظيفي والجغرافي، عملت إدارة الجمارك على جعل تدعيم أعداد الموظفين من بين أولوياتها.

في هذا الإطار، تسهر الإدارة على القيام بعمليات التوظيف وفق وتيرة منتظمة بناء على التقييمات الكمية والنوعية للتدبير التوقعي للموارد البشرية. حيث اتسمت السنوات الثلاث الماضية بتوظيف 511 إطار مع إعطاء الأولوية لمجال المراقبة الجمركية عبر تدعيم عدد المفتشين الجمركيين لتعزيز قدرات المصالح الميدانية.



■ تثمين متواصل للموارد البشرية عبر التكوين

وعيا منها بأهمية تثمين رأسمالها البشري، حرصت إدارة الجمارك سنة 2013 على تحقيق أكثر من 100 000 يوم تكوين (JHF) لفائدة 2700 مستفيد، شملت التكوين المستمر والتكوين الأساسي. هذا الأخير يتضمن تكويننا في المهن الجمركية وكذا تدريبا عسكريا تساعد في انجازه كل من القوات المسلحة الملكية والقوات المساعدة.

بالإضافة إلى ذلك، افتتحت الإدارة خلال نفس السنة ورشا جديدا للتكوين بهدف إعداد الخلف لشغل مناصب المسؤولية حيث همت الدورة التدريبية الأولى «وظيفة الأمرين بالصرف».



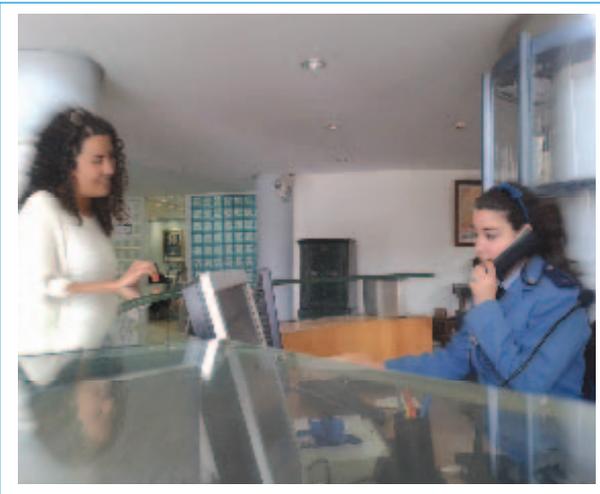


- مصالح الاستقبال والتوجيه المتواجدة بالمديريات الجهوية التوسع؛

- الرقم الاقتصادي 0801007000 والخط الموسمي الخاص بالمغاربة المقيمين بالخارج (0537565757) المفتوح طيلة فترة العبور؛

- الإرسال الإخباري عبر البريد الإلكتروني بكل المعلومات المفيدة للشركاء العموميين أو الخواص أو الجمعيات المهنية وكذا ممثلي زبناء الإدارة بما فيهم المغاربة المقيمين بالخارج؛

- تفعيل العلاقات مع الصحافة بمختلف أنواعها لإطلاع قرائها على المستجدات الجمركية.



■ ملاءمة مستمرة لتنظيم المصالح اللامركزية مع الإكراهات و المهام الجديدة للجمارك

تعمل إدارة الجمارك جاهدة على ملاءمة تنظيم بنيتها ومصالحها مع إكراهات محيطها والمهام الجديدة المنوطة بها حيث عمدت سنة 2013 إلى خلق :

- مديرية جهوية جديدة بميناء طنجة المتوسط ؛
- إعادة هيكلة مصالح المديرية الجهوية للدار البيضاء ؛
- وضع خلايا مكلفة بالمراقبة القبلية على مستوى خمس مديريات جهوية.

■ بلوغ مدى جديد في إستراتيجية الجمارك لأفق 2015

حققت إستراتيجية الجمارك لأفق 2015 نتائج مرضية حيث سجلت في منتصف مسارها نسبة إنجاز تقارب 52%. فقد تم إنجاز مشروعين بنسبة 100% هما «تدعيم قدرات الفيالق» و«التكوين عن بعد» بينما هناك عدة مشاريع في طور الإنهاء، يتعلق الأمر خصوصا ب«وضع خلية لليقظة الاستراتيجية»، «الأداء الإلكتروني»، «مأسسة العلاقات مع الجمعيات المهنية»، «تدعيم التسيير التوقعي للمهن والكفاءات»....

وتسهر «خلية إدارة المشاريع» على تتبع سير المشاريع بتنظيم لقاءات منتظمة مع رؤساء المشاريع تمكن من تقييم تقدم كل مشروع على حدة وتحديد الصعوبات التي يواجهها، بينما تهتم «لجنة القيادة» بتتبع تحقيق الأهداف الإستراتيجية عبر تقييم منتظم مبني على مؤشرات الأداء والتأثير.

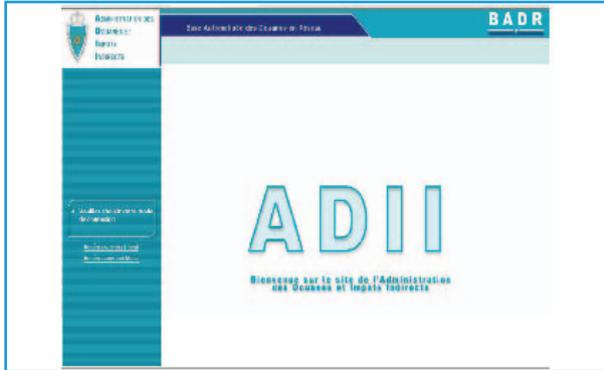
■ ضمان ظروف استقبال مهنية لتحسين جودة الخدمات

تضع إدارة الجمارك رهن إشارة زبائنها نظام استقبال وإرشاد متنوع يشمل تقديم أي مساعدة ضرورية وكذا الاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات والرد على الشكاوي المتوصل بها، وذلك عبر مختلف القنوات المتوفرة :



■ نظام بدر «BADR»: وظائف جديدة لتقديم خدمة أفضل للفاعلين الاقتصاديين

منذ انطلاق العمل بنظام «بدر» سنة 2009، واصلت إدارة الجمارك تحسين الوظائف التكنولوجية والخدمات المقدمة إلى مستعملي هذا النظام.



التوجه نحو استعمال الشهادات الإثباتية للتوقيعات الالكترونية الصادرة عن بريد المغرب

لضمان القيمة القانونية الإثباتية للتوقيعات الالكترونية التي يدلى بها اليوم على نظام «بدر»، شرعت إدارة الجمارك في تعويض الشهادات الصادرة سابقا بواسطة المنصة PKI التي تم تنفيذها وإدارتها من قبل الموارد الداخلية، بتلك الصادرة عن بريد المغرب. وبهذا يسمح للمستعملين أن يضعوا توقيعاتهم على أي تبادل إلكتروني مع احتفاظه بنفس القيمة الإثباتية كالتوقيع بخط اليد.

وفيما يخص الجانب اللوجستيكي، سهرت إدارة الجمارك على ملاءمة ظروف الاستقبال مع المرجع المعتمد في هذا المجال، بمتابعة برنامجها الرامي إلى تطوير فضاءات الاستقبال في المناطق الخاضعة لمراقبة الجمارك والمباني الإدارية.

إضافة إلى ذلك، عرفت سنة 2013 إعادة تأهيل باب سبتة، الذي شمل الرفع من عدد الممرات وتجهيز كل ممر بنقط شفافة للمراقبة والتسجيل، وكذا أماكن مظلة لمزيد من الراحة للعابرين، بما فيهم المغاربة المقيمين في الخارج.

كما تم أيضا تجديد وصيانة العديد من المباني الجمركية في جميع أنحاء المملكة في إطار خطة شاملة مع الحرص على تهيئة مساحات الاستقبال وتجهيزها بنظم إدارة الانتظار.

■ تدبير الميزانية : منح استقلالية أكبر للمديريات الجهوية عبر تبني سياسة اللاتمركز

من أجل دعم قدرات المديريات الجهوية في مجال تدبير النفقات، تابعت إدارة الجمارك سياسة لاتمركز الميزانية حيث سجل معدل اللاتمركز من ميزانية التسيير والاستثمار في عام 2013 أرقاما قياسية بلغت على التوالي 41% و42%. ويرجع ذلك إلى التدبير اللامركزي لمشاريع البناء والتأهيل.

تطور معدل لاتمركز الميزانية

ميزانية	2011	2012	2013
التسيير	35 %	38 %	41 %
الاستثمار	26 %	23 %	42 %

تعزيز أخلاقيات العمل

حرصت إدارة الجمارك على تكثيف مهام التدقيق والمراقبة بهدف تفادي ثغرات التسيير عبر التأكد من مطابقة الممارسات الجاري بها العمل مع المساطر التنظيمية. في نفس الصدد، مكن المشروع الإستراتيجي الخاص بإعادة هيكلة مساطر الاستخلاص الجمركي من جرد مجموعة من التحسينات ترمي تبسيط المساطر والتقليص من مخاطر الغش والرشوة في هذا الميدان.

بالإضافة إلى ذلك، ترجم التعاون مع الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة في سنة 2013 مساهمة هذه الإدارة في إعداد التقرير المتعلق ب«تعزيز الحكامة الجيدة ومكافحة الرشوة وتبييض الأموال».



طبع الشهادات الالكترونية للاستخلاص الجمركي للعبوات المستوردة

في إطار تبسيط وتسريع الإجراءات الجمركية، يوفر نظام «بدر» وحدة جديدة تتيح إمكانية للوكلاء والمعشرين من إدخال معلومات التعريفية للعبوات المستوردة وتمكن مفتش الجمارك من التحقق من المعلومات على النظام، وتأكيدهما وكذا تحرير شهادة إبراء الذمة الخاصة بها في آجال وجيزة. وقد صدرت، منذ إطلاق هذا المنتج في أكتوبر 2013، أكثر من 14 000 شهادة تخليص من قبل النظام.

الاشتراك في خدمة التصريح الوحيد «الاحتياطي» للبضائع

من أجل ضمان تحكم أفضل في عمليات التصريح الوحيد للبضائع أدخل نظام «بدر» وظيفة جديدة تمنح مستعملي النظام إمكانية طلب الاستفادة من الاشتراك في هذا النوع من التصاريح.

■ بوابة الأنترنت : أداة مهمة في خدمة زبناء إدارة الجمارك

توفر بوابة الأنترنت مختلف المعلومات المطلوبة من طرف زبناء الإدارة حيث تم تقسيمها إلى ثلاث أجزاء وفقا لفئات الزبناء المعتمدة في بلورة إستراتيجيتها لأفق 2015 (المهنيون والفاعلون الاقتصاديين وكذا الخواص).

حيث تقدم لكل فئة جميع المعلومات المفيدة والخطوات التي يجب إتباعها للتخليص الجمركي كما تمكن من الاستفادة من العديد من الخدمات التفاعلية المتاحة لتنفيذ إجراءات معينة مثل الاطلاع على تعرفة السلع (www.douane.gov.ma/adil)، الاطلاع على الرسوم والمكوس للتخليص الجمركي للسيارات المستعملة، طلب التصريح المؤقت D16ter ...

الشكايات عبر الأنترنت

لمزيد من النجاعة في تدبير ومعالجة الشكايات، أطلقت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة في أكتوبر 2013، تطبيقا جديدا يتيح للمستعملين تقديم شكاياتهم وتتبع مسارها بمختلف المصالح وذلك عبر بوابة الأنترنت. كما تم إنشاء خلايا على المستويين المركزي والجهوي أسندت إليها مهمة تسيير واستغلال النظام الجديد.