تعزيز القدرات

- تعزيز الموارد البشرية لتنفيذ أمثل للمهام الجمركية
- تثمين المسار المهني وفتح آفاق التطور للجميع
- تنويع عروض التكوين من أجل إلمام أفضل بالمهن الجمركية
- مواكبة التغيرات بتكييف مستمر للإدارة مع محيطها
- دعم العمل الجمركي بتحسين الخدمات الاجتماعية
- تحديث وتمهين أكثر لفئة فيالق المراقبة
- تحسين ظروف العمل وضمان سلامة الموظفين عبر تأهيل المباني والمقرات الإدارية وتوفير التجهيزات الضرورية
- متابعة ورش تحديث تدبير الموارد المادية والمالية
- وضع أسس الجمارك اللامادية لمواجهة تحديات القرن 21
- اعتماد إستراتيجية شمولية تستشرف مستقبل الجمارك
- ضمان جودة استقبال الزبناء عبر كل قنواته بالاعتماد على الإصغاء وإحداث أدوات فعالة

تعزيز القدرات

تعزيز الموارد البشرية لتنفيذ أمثل للمهام الجمركية

من أجل مواكبة المهام الجديدة المنوطة بها وكذا الحاجيات المترتبة عن ارتفاع حجم المعاملات الجمركية و سد الخصاص الناتج عن الإحالة على التقاعد، تواصل إدارة الجمارك منذ عدة سنوات تعزيز مواردها البشرية عن طريق التوظيف.

خلال سنة 2016، تم توظيف 395 عون جمركي موزعين بين 285 مساعد إداري من الدرجة الثالثة و110 تقني من الدرجة الثالثة.

هذه التوظيفات وجهت أساسا للمصالح الخارجية في إطار تعزيز هياكل فيالق المراقبة والآمريات بالصرف (الفحص المادي للبضائع) بالكفاءات الملائمة.

تثمين المسار المهني و فتح آفاق التطور للجميع

عرفت سنة 2016 تنظيم 12 عملية طلب الترشيحات لتقلد مناصب المسؤولية الشاغرة، مما يتيح للأطر الجمركية مزيدا من آفاق التطور في المسار المهني.

هذه العمليات همت 52 منصب مسؤولية، منها 23 على المستوى المركزي (3 مناصب مدير مركزي، 2 رئيس قسم و18 رئيس مصلحة) و29 على مستوى المصالح الجهوية (منصبان نائب مدير جهوي، منصبان رئيس دائرة جمركية، 14 منصب آمر بالصرف، 5 مناصب قابض و6 مناصب رئيس مصلحة جهوية).

عرفت هذه السنة أيضا تعيين 5 مدراء جهويين و80 مسؤول جهوي (51 رئيس مكتب، 15 رئيس زمرة و14 آمر بالصرف مساعد).

تنويع عروض التكوين من أجل إلمام أفضل بالمهن الجمركية

في إطار تفعيل قائمة التكوين الجمركية، تابع 829 مشارك أنشطة التكوين المبرمجة خلال سنة 2016 في شتى مجالات نشاط الإدارة.

التكوين الأساسي

تمت الاستفادة من 090 52 يوم تكوين سنة 2016 في إطار الدورات التكوينية الوطنية لفائدة الموظفين الجدد (التقنيون من الدرجة الثالثة وأعوان الفيالق) وكذا الدورة التكوينية الدولية لفائدة 42 إطار جمركي تابعين للجمارك الأجنبية أي ما مجموعه 446 مستفيد.

التكوين المستمر

عرف التكوين المستمر تطورا إيجابيا ما بين 2015 و2016 كما تبين ذلك المؤشرات التالية :

- 370 مشارك في التكوين المستمر المقدم من طرف معهد التكوين الجمركي.

- 397 مشارك في التكوين المتعدد الوظائف المنظم من قبل معهد المالية.

- 13 مشارك في تكوين المكونين المؤقتين الداخليين.

- 176 مشارك في إطار التعاون مع شركاء الجمارك على المستوى الوطني.

مواكبة التغيرات بتكييف مستمر للإدارة مع محيطها

لمواجهة المتطلبات الإقتصادية والتحديات الأمنية الجديدة، عملت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة خلال سنة 2016 على تدعيم مصالحها الميدانية وذلك بإحداث:

- 11 منصب آمر بالصرف-مساعد لتعزيزالدور الاقتصادي للإدارة ودعم الآمرين بالصرف.

- 14 مكتب جهوي بمختلف الجهات لتقديم المزيد من الدعم للمصالح المعنية.

- شعيبة وزمرة لتعزيز عمل فيالق المراقبة ومواجهة التهديدات الأمنية ومتطلبات الوقاية.

دعم العمل الجمركي بتحسين الخدمات الاجتماعية

يهدف العمل الاجتماعي الذي تباشره هذه الإدارة إلى ضمان تماسك والتحام بين مختلف الفئات الجمركية.

وفي هذا الإطار، تم إنجاز سنة 2016 عدة مشاريع من قبل الإدارة بالتعاون مع الجمعية الجمركية المغربية، نذكر منها:

- تحديث بعض مراكز الاصطياف

- توسيع الولوج للخدمات الاجتماعية لفائدة الجمركيين

- تحسين خدمات النقل والمطاعم

- تقوية المرافق الرياضية والأنشطة الترفيهية

تحديث وتمهين أكثر لفئة فيالق المراقبة

عملت إدارة الجمارك والضرائب المباشرة على تقوية فيالق المراقبة لمواجهة التهديدات الأمنية وللإستعداد بشكل أفضل للتصدي لجميع أشكال التجارة غير المشروعة بما في ذلك المخدرات، المواد الخطيرة والأسلحة.

ومن أجل مواكبة هذه التحديات وبالإضافة إلى التكوين، عمدت إدارة الجمارك إلى توحيد النصوص

القانونية المتعلقة بالفيالق وحوسبة بعض مجالات تدخلها.

تحسين ظروف العمل وضمان سلامة الموظفين عبر تأهيل المباني والمقرات الإدارية وتوفير التجهيزات الضرورية

تضع إدارة الجمارك العنصر البشري في صلب اهتماماتها، حيث عملت سنة 2016 على تحسين ظروف العمل بمقراتها الإدارية عن طريق تنفيذ عدة مشاريع للتهيئة والتجهيز :

- متابعة بناء معهد التكوين الجمركي بابن سليمان

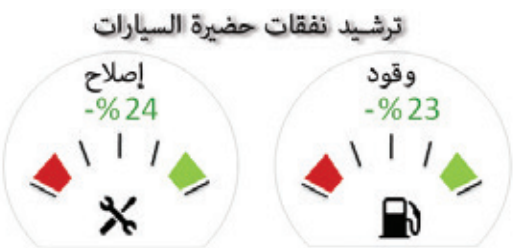
- تهيئة وإعادة تأهيل 10 مباني إدارية

- تهيئة مستودعات تخزين السلع والمركبات المحجوزة بالدارالبيضاء والداخلة

- تجديد علامات التشوير ل 15 مقر إداري

- إطلاق العمل بنظام تحديد التموقع الجغرافي للمركبات من أجل استخدامها بطريقة أنجع

- اقتناء معدات خاصة لفائدة مكاتب الدمغة في الدار البيضاء وفاس.



متابعة ورش تحديث تدبير الموارد المادية والمالية

عرفت سنة 2016 إنجازعدة مشاريع نخص بالذكر منها:

- مواصلة الجهود من أجل دعم لامركزية الميزانية (ميزانية التشغيل وميزانية الاستثمار)، حيث تم تحقيق نسبة 35 % مقابل 34 % سنة 2015؛

- تعميم خدمة نقل وتسليم الأموال على مستوى جميع قباضات إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة وذلك لضمان أمن موظفي الجمارك والأموال.

وضع أسس الجمارك اللامادية لمواجهة تحديات القرن 21

عرف النظام المعلوماتي لإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة خلال سنة 2016 سلسلة من المشاريع تهدف إلى تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المتوفرة وكذا إطلاق خدمات وحلول جديدة.

إغناء نظام «بدر»

عرف نظام التعشير «بدر» مجموعة من التعديلات والإضافات لتحسين أدائه من خلال :

- توسيع التغطية الوظيفية للنظام المعلوماتي بحوسبة تسجيل وتتبع قضايا المنازعات، وذلك بدءاً من تسجيلها إلى غاية تسويتها النهائية؛

- توفير حماية أفضل لوثيقة التعشير ونسختها عبر إحداث رمز الإستجابة السريعة «QR» لتمكين موظفي قطاع النقل من معاينة سريعة للمعلومات اللازمة لتحديد نوع وسيلة النقل وعملية تعشيرها؛

- التدبير الآلي لتعيين «دائرة التسجيل الخاصة» بالتصاريح المفصلة المتعلقة بالبضائع المستوردة بمكاتب الدار البيضاء الميناء وطنجة المتوسط، حيث كانت هذه العملية تتم بطريقة يدوية؛

- إحداث خدمة جديدة متاحة عبر النظام المعلوماتي «بدر» تحت إسم «حركة التصريح المفصل DUM» تمكن موظفي الجمارك من تعقب التصاريح المفصلة خلال جميع مراحل معالجتها وكذا بمناسبة مختلف العمليات التي تخضع لها.

وضع نظام لتبادل المعطيات الإلكترونية مع الشركاء

تم تنفيذ تبادل المعطيات الالكترونية مع مجموعة من الشركاء:

- مع وزارة النقل، من خلال تبادل شهادات تحديد الهوية وشهادة التعشير وذلك لتمكين كلا الشريكين من التوفر على معلومات موثوقة ومؤمنة تتعلق بالسيارات المستوردة؛

- مع وزارة الصناعة والتجارة والإستثمار والاقتصاد الرقمي، من خلال إحداث مسلك إلكتروني لتبادل المعطيات عبر الشباك الوحيد الإفتراضي للتجارة الخارجية «Portnet» وذلك بهدف تزويد نظام التعشير «بدر» بنتائج المراقبة التي تقوم بها مختلف مصالح الوزارة المذكورة؛

- مع المديرية العامة للضرائب فيما يتعلق بالرقم التعريفي المشترك للشركات «ICE». هذا التبادل للمعطيات مع هذه المديرية سيمكن الإدارة، من جهة،

من استعمال هذا الرقم كمعرف وحيد للفاعلين مستقبلا ومن جهة أخرى، العمل على تجريد شهادة الشروع في مزاولة النشاط من طابعها المادي، حيث كانت هذه الوثيقة تسلم من قبل المديرية العامة للضرائب على شكل مطبوع ورقي؛

ـ مع البلدان الموقعة على إتفاقية أكادير (تونس، مصر، الأردن والمغرب) حيث أصبح بإمكان البلدان الشريكة الأربعة الإطلاع عبر الخط على البيانات المتعلقة بتصاريح الصادرات الموجهة إليها.

اعتماد إستراتيجية شمولية تستشرف مستقبل الجمارك

تعتبر 2016 سنة مفصلية على مستوى التدبير الإستراتيجي. فبعد إنجاز حصيلة إستراتيجيتها برسم 2011ـ2015، باشرت الجمارك الأشغال التحضيرية لاستراتيجيتها الجديدة في أفق 2021.

بخصوص الحصيلة، كانت سنة 2016 مناسبة لإجراء تحليل نقدي للمقاربة المعتمدة في إدارة وتنفيذ تجربتها الأولى والتي سمحت بالوقوف على النجاحات المحققة

والصعوبات التي واجهت فريق العمل واستنباط الدروس والتوصيات لتنفيذ المخطط الإستراتيجي الموالي.

إستراتيجية 2021

شرعت إدارة الجمارك خلال سنة 2016 في أولى مراحل التحضير وصياغة إستراتيجيتها في أفق 2021، إذ تم خلال مرحلة التشخيص الإستراتيجي والتي إختتمت في نفس السنة، القيام بالعديد من الإنجازات، همت:

ـ تنظيم تشخيص داخلي لمدة 19 يوم عمل عرف مساهمة 132 إطار ومسؤول جمركي لإنجاز تحليل «SWOT» (نقاط القوة و الضعف والتهديدات والفرص) حول 7 محاور تم تحديدها مسبقا؛

ـ إجراء تشخيص خارجي هم 15 شريك مؤسساتي وجمعية مهنية بهدف الأخذ بعين الإعتبار إنتظاراتهم وتطلعاتهم وكذا برامجهم التنموية الجارية؛

ـ خلاصة نتائج التشخيصين الداخلي والخارجي التي مكنت من التركيز، من جهة، على المكتسبات ونقاط قوة الإدارة، ومن جهة أخرى، على مجالات الهشاشة والضعف الرئيسية. هذا، وقد تم تحديد 7 مواضيع ذات طابع مهني و8 أخرى عامة، شكلت دعامة للعمل من أجل صياغة الإستراتيجية الجديدة.

المرحلة الثانية المتعلقة بتصميم الإستراتيجية بوشرت أيضا خلال سنة 2016 عبر تنظيم ورشات ترتكز على التفكير والعمل الجماعي قصد إيجاد الحلول الممكنة بالنظر للنتائج التي أفرزها التشخيص الإستراتيجي وتحديد المحاور الإستراتيجية التي سيتم اعتمادها خلال السنوات الموالية.

ضمان جودة استقبال الزبناء عبر كل قنواته بالاعتماد على الإصغاء وإحداث أدوات فعالة

تميزت سنة 2016 بتنظيم مجموعة من الزيارات الميدانية لمختلف المصالح الجهوية تهدف إلى متابعة ديناميكية لتأهيل فضاءات الاستقبال وتوحيد طرق تدبير هذا الأخير.

هذه الجولات التي أجريت على مستوى المديريات الجهوية للوسط الجنوبي وللشمال الشرقي ولأكادير، قادت إلى الوقوف على تنفيذ مخطط العمل المتعلق بمتابعة التحسينات التي أدخلت على مجالات الاستقبال على مستوى الجهات.

وقد عرفت هذه السنة أيضا وضع تطبيق تقني جديد لتدبير الاستقبال الهاتفي ساعد على الرفع من نجاعة أداء هذه الخدمة.

هذا التطور التقني مكن خلية الاستقبال الهاتفي والإلكتروني من اكتساب مهنية أكبر في معالجة المكالمات بغاية تأهيلها مستقبلا إلى مستوى مركز حقيقي للدعم والعلاقة مع الزبون.