تقرير مؤسسة الوسيط

برسم سنة 2011

مرفوع إلى حضرة صاحب الجلالة

الملك محمد السادس حفظه الله وأيّده .

ماي 2012

نشر النص بالجريدة الرسمية عدد 6081 بتاريخ 22 شوال 1433 (10 شتنبر 2012)

مولاي صاحب الجلالة والمهابة

طبقا لمقتضيات المادة 37 من الظهير الشريف

رقم 1.11.25 الصادر في 12 ربيع الآخر

1432 الموافق ل 17 مارس 2011 المحدث لمؤسسة

الوسيط،

يتشرف خديمكم ، عبد العزيز بنزاكور،

الوسيط بمملكتكم السعيدة،

أن يرفع إلى جنابكم العالي بالله،

التقرير السنوي عن أنشطة مؤسسة الوسيط برسم سنة 2011 .

مقدمة

تجسيدا للمقاصد السامية من إحداث مؤسسة الوسيط ، واستشعارا منها بجسامة الرسالة الموكولة إليها ، وبما يقتضيه الانتقال والتغيير لبلوغ أبعاد الإصلاحات العميقة التي أقدمت عليها المملكة ، فقد انطلقت هذه المؤسسة في مباشرة مهامها الموسعة ، حالّة محل ديوان المظالم في جميع الحقوق والالتزامات ، في حرص على توطيد ما تحقق من تقدم ، رفعا للمظالم ، وتكريسا لسيادة القانون ، وتفعيلا لمبادئ العدل والإنصاف .

ولا ريب أن إحداث مؤسسة الوسيط يشكل منعطفا تاريخيا بالغ الأهمية ، في سياق وطني حافل بأوراش الإصلاحات الكبرى لتعزيز البناء المؤسساتي وتحديثه ، وامتدادا وإثراء للدور التاريخي الأصيل لولاية المظالم ، في انسجام مع المعايير الدولية ، وفي انفتاح على القيم المثلى للتراث الإنساني المشترك ، كل ذلك تفعيلا لما تضطلع به المملكة المغربية ، داخل المنتظم الدولي ، من أدوار لتقوية مؤسسات الوسطاء والأمبدسمانات .

ومما زاد في أهمية إحداث المؤسسة ، تكريس الدستور الجديد لها ، واضعا إياها ضمن مصاف المؤسسات المكلفة بترسيخ الحكامة الجيدة ، مما أضفى عليها دينامية متجددة لأداء مهامها بأكثر فعالية ، في اتجاه تنزيل أحكام

الدستور الجديد بما يدعم آليات تخليق الحياة العامة، ويربط ممارسة السلطة بالمسؤولية والمحاسبة.

ولتحقيق الأهداف المنشودة من التخيير المؤسسي، ورعيا لما يفرضه الواجب من تكامل وتنسيق مع باقي الهيئات الوطنية ذات الصلة، فإن مؤسسة الوسيط، وفقا لما ورد ضمن أحكام الظهير الشريف المحدث لها، تساهم في العمل على نشر قيم التخليق والشفافية في تدبير المرافق العمومية، وتسهر على تنمية تواصل فعال بين المرتفقين والإدارة بأوسع مفهومها، وذلك بما يضمن مشروعية العمل الإداري، من خلال تقيده بالقواعد القانونية ومراعاته لمبادئ العدل والإنصاف.

وإيمانا منها بأن رسالتها تحمل في ثناياها أبعادا هامة يتجاوز أثرها الطرفي النزاع، فقد عملت المؤسسة من أجل أن ينعكس وقع النتائج المتوصل إليها على مستويات أكبر، يكون من أهم تجلياته صون كرامة المواطنين، أيا كانت وضعيتهم، وإعطاء مفهوم حقيقي للمواطنة، مع الحفاظ على التوازن الملائم بين المصلحة العامة والحقوق والحريات الفردية والجماعية، وتقليص الهوة الشاسعة في مجال حقوق الإنسان بين التنصيص والتطبيق، ليشكل الاحترام الفعلي للحقوق والحريات مراسا يوميا في سائر ربوع المملكة.

لقد كان من الطبيعي، عقب إحداث مؤسسة الوسيط، الوقوف على الإيجابي والسلبي من التجربة السابقة لديوان المظالم، تثمينا للإنجازات المحققة، وتطويرا للتجارب المتراكمة. وفي هذا الاتجاه بادرت إلى مزيد تيسير اللجوء إلى المؤسسة لجعل إجراءات التشكي إليها أكثر مرونة.

وفي نطاق تأمين استمرارية رسالة المؤسسة كوسيط، مدافع عن المرتفق لدى الإدارة، فقد واصلت إصغاءها واستقبالها لتشكيات الأفراد والجماعات، وفق منهجية تبلور الإصلاحات الرصينة والعميقة، طبقا لما أراده جلالة الملك، حفظه الله وأيده، لمؤسسة الوسيط.

وحتى يتأتى للمؤسسة الاضطلاع بالمهام المسندة إليها على الوجه الأكمل، بما أتاحه لها الظهير الشريف المحدث لها من إمكانيات وآليات، ودعما لدورها الرقابي والوقائي، فقد أخذت في نهج سبل الحث والتنبيه، قصد فرض احترام الشرعية، وطبع التصرفات الإدارية بما يحقق العدل والإنصاف، وذلك تجنبا لما يمكن ترتيبه من آثار قانونية.

ومع أن مؤسسة الوسيط تتميز باستقلالها التام عن جميع السلط، فبحكم موقعها في المنظومة الوطنية والحقوقية، نسجت علاقات تعاون بناء ومسؤول مع السيد الوزير الأول سابقا، والسادة أعضاء الحكومة، وكافة المخاطبين الدائمين، ورؤساء مختلف الإدارات المعنية، في إطار يزاوج بين الرقابة

التقويمية والوساطة التوفيقية ، لتجاوز الصعاب ، وتدارك الاختلالات ، وتحسين أداء الإدارات .

ودعما لمسار اللامركزية الجهوية الذي اختارته المملكة ، واسترسالا في تعزيز هذا الخيار ، بما يحقق القرب من المواطن في بعده الترابي والحقوقي ، وبما يوفره من تبسيط وتيسير وسرعة في فض النزاعات ، فقد واصلت المؤسسة اهتماماتها بما يتوفر لديها حاليا من منتوبيات جهوية ، من خلال تعزيز هذه المنتوبيات بالإمكانات البشرية والمادية ، وتقوية هياكلها ، وتأهيل العاملين بها ، ودعم مبادراتها ، وتوسيع تواصلها مع المحيط الإداري لدوائرها الترابية ، وتوحيد مناهج عملها ، وتنسيق مواقفها مع المصالح المركزية إضافة إلى تعاونها مع أكثر عدد ممكن من اللجان الجهوية التابعة للمجلس الوطني لحقوق الإنسان .

واعتبارا لما تراكمه المؤسسة من تجارب ، وما يحظى به مسارها من اعتبار وتقدير من لدن نظيراتها في الخارج ، فقد واصلت احتضانها للقاءات دولية ، إسهاما منها في دعم تكوين أطر المؤسسات الأجنبية ذات الصلة ، منتهزة الفرصة لإثراء تجربة الأطر الوطنية ، وذلك من خلال استعراض التجارب والخبرات الدولية وتبادل الرؤى ، وتعميق النقاش بخصوص المبادئ المتوافق عليها عالميا .

واقتناعا من المؤسسة بضرورة المشاركة في المنتديات الدولية ، ونسج علاقات تعاون مع المؤسسات المماثلة من الدول الشقيقة والصديقة ، فقد واصلت الانخراط في توافقات ، وتنشيط آليات دولية بما يعكس التحولات الجوهرية التي عرفتها المملكة ، إبرازا لما راكمته من لبنات حقوقية ، وما انضاف إليها من مكاسب دستورية ، في اتجاه تعزيز البناء الديمقراطي .

هذا ، ومن أجل تنزيل أحكام الظهير الشريف المحدث للمؤسسة ، بادر رئيسها ، منذ تعيينه بتاريخ 18 مارس 2011 ، إلى إعداد مشروع نظامها الداخلي ، وذلك بنهج طريقة تشاركية ، وهو المشروع الذي حظي بالموافقة الملكية السامية بتاريخ 14 نونبر 2011 .

إن التقرير الأول هذا ، المخصص في مجمله لمؤسسة الوسيط ، ينطوي على العناصر المنصوص عليها في المادة 37 من الظهير الشريف المحدث لها ، مع اعتبار فترة الثلاثة أشهر الأولى من سنة 2011 ، التي كان ديوان المظالم ما زال قائما خلالها .

وهكذا سيتم ، بعد استعراض بعض أهم مضامين النظام الداخلي ، تناول المواضيع التالية :

الجزء الأول: حصيلة عمل المؤسسة في مجال معالجة الشكايات وطلبات التسوية ؛

أولا: المؤشرات الإحصائية العامة .

1 - الشكايات التي لا تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة؛

2 – الشكايات التي تندرج في اختصاص المؤسسة؛

2-1 توزيع الشكايات حسب الإجراء المتخذ بعد الدراسة الأولية؛

2-2 توزيع الشكايات حسب صفة المشتكين ؛

2-3 توزيع الشكايات حسب جهات المملكة ؛

2-4 توزيع الشكايات حسب نوع القضايا ؛

2-5 توزيع شكايات الاختصاص المسجلة ، حسب القطاع الإداري المعني؛

2-6 توزيع شكايات الاختصاص الموجهة للإدارة حسب القطاع المعني.

ثانيا: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة .

1 - النتائج المترتبة عن الدراسة الأولية للشكايات من لدن المؤسسة؛

2 - النتائج المترتبة عن تلقي الشكايات من لدن الإدارات المعنية .

ثالثا: تقارير المخاطبين الدائمين بخصوص الشكايات المحالة عليهم؛

رابعا: أنشطة المندوبيات الجهوية .

1- عمل مندوبية جهة العيون- بوجدور- الساقية الحمراء؛

2 – عمل مندوبية جهة كلميم- تافيلالت ؛

3 – عمل مندوبية جهة طنجة – تطوان

خامسا: أوجه الاختلالات المسجلة من لدن المؤسسة على مواقف الإدارات من الشكايات .

الجزء الثاني: حصيلة أنشطة المؤسسة في مجال التواصل والتعـــــاون والتكويـــــن

أولا : توسيع شبكات التواصل والتعاون على الصعيد الوطني؛

ثانيا : تنمية علاقات التعاون والشراكة ، مع مؤسسات الوصاية والمؤسسات المماثلة ذات الأهداف المشتركة والمنظمات والهيئات الدولية ؛

ثالثا : مواصلة تكوين وتأهيل الموارد البشرية ؛

رابعا: استقبال الوفود والفاعلين والأجانب .

1. التكويـــن المستمـــــر لأطـــر المؤسســـــــة ؛
2. المساهمة في تأهيل الأطر العليا التابعة لبعض المعاهد والمدارس الوطنية ؛
3. مواصلة التكوين وتأهيل مساعدي الوصاء والأمبودسمانات.

الجزء الثالـث : الآفـــاق المستقبليـة لعمـل مؤسســة الوسيـــط ، ومقترحاتها.

بعض أهم مضامين النظام الداخلي للمؤسسة

لضبط الإجراءات التنظيمية ، إعمالا لما حمله الظهير المحدث لها ، واستنادا إلى المادة 53 منه ، أعدت المؤسسة كما سلفت الإشارة إليه ، مشروع نظامها الداخلي. وقد حظي مشروعها هذا ، والذي رفعته إلى الجناب الشريف ، بالموافقة السامية لجلالة الملك .

وقد استحضر هذا النظام أجهزة المؤسسة ، ورسم هيكلتها التنظيمية المركزية ، بما في ذلك المندوبين الخاصين ، كما نظم آلياتها الجهوية ، وانتقل إلى توضيح مسطرة وإجراءات وشروط تقديم الشكايات والتظلمات ، وما يتبعها من دراسة أولية ، حسبما يتطلبه الأمر عند الاقتضاء ، من بحث وتحر، من أجل الاهتداء إلى تسوية الموضوع داخل أجل معقول يحدده الوسيط ، على أن تعمل الإدارة بموافاته بما يؤكد صواب موقفها ، أو بما يفيد أنها استجابت لمطالب المشتكي كلما كانت قائمة على أسس قانونية ، أو بما يفيد استعدادها لإجراء تسوية توافقية مع المتضرر.

كما تناول النظام الداخلي حالات عدم قيام الإدارة بالمتعين ، أو وجود اختلالات ، يقوم الوسيط على إثرها برفع تقارير خاصة لرئيس الحكومة قصد اتخاذ التدابير اللازمة بخصوص السلوكات التي حالت دون قيام المؤسسة بمهامها ، أو عرقلت إجراءات ، أبحاث ، أو تحريات المؤسسة ، أو عند

وجود أي تهاون أو إهمال من جانب الإدارة ، أو موقف ينم عن عدم الاعتداد بمقترحات أو توصيات الوسيط .

وقد تصدى النظام الداخلي أيضا لبيان طرق إعمال المقتضيات المخولة للوسيط بشأن توجيه توصية إلى رئيس الإدارة بتحريك متابعة تأديبية في حق كل موظف أو مستخدم اتضح أنه تسبب بسوء تصرفه أو إهماله في ما تعرض له أحد المرتفقين من أضرار، بل حتى بطلب إحالته على النيابة العامة لاتخاذ الإجراءات القانونية في حقه ، كل ذلك ، مع وجوب قيام الإدارة بموافاة الوسيط بما قررته في الموضوع .

هذا ، وفي إطار تيسير السبيل لمن التجأوا إلى خدمات المؤسسة ، فقد تناول النظام الداخلي كذلك طرق تمكين المتظلمين من الاستفادة من المساعدة القضائية لممارسة حقهم الدستوري في التقاضي.

كما تطرق النظام إلى شروط التمكين من الولوج إلى المعلومات الموجودة بحوزة الإدارة ، وإلى نشر قيم التخليق والشفافية في تدبير المرافق العمومية ، وترسيخ أسس الحكامة الجيدة ، والعمل على نشرها بين الموظفين والمرتفقين ، إضافة إلى معالجته لكيفية تفعيل المبادرة التلقائية للوسيط .

وسعياً وراء التعاون مع الإدارة في ترسيخ سيادة القانون وتحقيق الإنصاف ، عن طريق تجسير الهوة بين المرتفق والمرفق، تم تحديد اختصاصات ومسطرة اشتغال اللجان الدائمة للتنسيق والتتبع ، كآليات للتشاور بين المؤسسة والإدارات ، بهدف تذليل الصعوبات التي تعيق تسوية ما علق من الملفات ، والتنسيق بينهما في كل ما يمكن أن يساعد على تحسين سير المرفق العمومي ونجاعته .

وقد انتهى النظام الداخلي إلى معالجة إعداد التقارير، بدءاً من التقرير السنوي الذي يرفع إلى جلالة الملك بخصوص حصيلة عمل المؤسسة وبرنامج عملها ، وانتهاء بالتقارير الخاصة التي ترفع إلى رئيس الحكومة ، كلما اقتضى الحال ذلك ، في بعض النوازل، علماً أن التقرير السنوي المرفوع إلى جلالة الملك ، يعتبر أيضا بمثابة تقييم لتعامل الإدارة مع المرتفقين ، ورصدا للممارسات السلبية التي يجب أن تنمحي من الساحة الإدارية ، فضلا عن أنه يشكل دعوة للارتقاء بالمرفق العام إلى ما يلبي الحاجيات المشروعة للمرتفقين.

الجـــزء الأول

حصيـــلـــة عمـــل المؤسســـة

في مجـــال معالجـــة الشكـــايات

من جملة ما شهدت المملكة خلال سنة 2011 ، التي تعد منعطفا تاريخيا في إطار المسلسل الحقوقي والمؤسساتي، الذي تعرفه بلادنا، حدثين هامين :

- **الحدث الأول:** صدور الظهير الشريف رقم 1 .11 .25 المؤرخ في 12 ربيع الآخر 1432 الموافق ل 17 مارس 2011، والذي أقرّ مؤسسة الوسيط كمؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة ، تحلّ محلّ مؤسسة ديوان المظالم ، توطيدا لما حققته من مكتسبات ، وتأهيلا لها للنهوض بمهام موسعة ، من خلال هيكلة مكتملة ، سواء من حيث المواضيع ، أو من حيث المواقع ، وبوسائل عمل جديدة ترفع من فعاليتها ، وآليات قانونية تواكب الإصلاح المؤسساتي، وذلك انسجاما مع المعايير الدولية ؛

- **الحدث الثاني:** تعزيز دور المؤسسة بموجب الفصل 162 من الدستور المستفتى بشأنه بتاريخ فاتح يوليوز 2011 ، والذي ارتقى بها إلى مصاف الهيئات المعهود إليها بالسهر على ترسيخ أسس الحكامة الجيدة ، والنهوض بحقوق الإنسان وحمايتها ، خاصة في إطار العلاقات القائمة بين مختلف الإدارات وكافة المتعاملين معها .

ولقد كان هذا المعطى، منطلقا للتغيير والانتقال داخل الاستمرارية . تغيير في مناهج العمل، وانتقال لممارسة الصلاحيات والاختصاصات الجديدة من منظور متجدد، يروم الإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف، ونشر قيم التخليق والشفافية في تدبير المرفق العمومي. كل ذلك في إطار مواصلة المؤسسة أداء الرسالة الموكولة إليها، بالنظر في تشكيات مختلف الأفراد والجماعات، والقيام بما يتطلبه الموقف من إجراءات.

وفي سياق التأسيس لما يساعد على تحقيق مرامي التغيير والانتقال، حرصت المؤسسة على ضبط تعاملها مع الإدارة، من خلال تنظيم يستند إلى أحكام الظهير المحدث لها، الذي توخى تقويتها، وطبع تدخلها ومقرراتها وتوصياتها بالقوة المعنوية الإلزامية، مع ما قد تستدعيه المواقف من تبعات، يستلزمها فرض التقيد بالمشروعية، وربط المسؤولية بالمساءلة.

وسعيا وراء إعطاء التواصل مع الإدارة البعد الذي يفي بتسريع وتيرة تسوية الخلافات، وتجاوز العقبات، تم تحديد المخاطبين الدائمين بما يتطلبه الأمر من مواصفات، في مقدمتها التوفر على سلطة القرار ليتأتى فض المنازعات، داخل آجال معقولة.

وبالموازاة مع الإنشغال بإعادة هيكلة المؤسسة، وملاءمة منهجية العمل مع الاختيارات التي كانت ضمن مستجدات الظهير، حرصت المؤسسة على تأمين استمرارية الرسالة الموكولة إليها، والنظر في تشكيات الأفراد والجماعات، وتصريفها بمفهوم متجدد، يجسد روح التطور الذي أتى به الظهير المحدث لها.

ورعيا لما يقتضيه هذا الظهير، وما أقره من تحملها لإلتزامات ديوان المظالم، ووفقا لما كان ينص عليه الظهير المنشئ له، أعدت المؤسسة عن الديوان المذكور تقريرا برسم سنة 2010، ورفعته إلى جلالة الملك في شهر دجنبر 2011، ضمنته حصيلة أنشطته، في معالجة الشكايات والتظلمات، والأنشطة المواكبة، والآفاق المستقبلية لعمله.

أولا : المؤشرات الإحصائية العامة

لقد واصلت المؤسسة، طبعا منذ إحداثها، الأعمال المتعلقة بمعالجة ما كان قد بقي رائجا عن السنوات الماضية من تظلمات أوشكايات. وتمكنت من تصفية 122 قضية، في حين أن الإدارة أخبرتها بكون 89 قضية لا تزال قيد التسوية أو الدراسة.

هذا ، وقد توصلت المؤسسة خلال سنة 2011 ، بما فيها الثلاثة أشهر الأولى ، التي كان ديوان المظالم ما يزال قائما أثناءها ، بعدد كبير من مختلف المراسلات ، وتم استقبال العديد من الأشخاص.

وعلى غرار السنوات الماضية ، اختلفت مضامين ما ورد على المؤسسة من تشكيات وملتمسات ، أغلبها لا يندرج ضمن الصلاحيات والاختصاصات المنوطة بها .

فإذا كان عدم الاختصاص تمليه أساسا ضرورة احترام مبدأ استقلال القضاء ، ما دام أنه لا يجوز للمؤسسة النظر في القضايا المعروضة عليه أو مراجعة مقرراته ، فقد تم ضبط مسطرة الحفظ وعدم القبول ، إذ أصبحتا تخضعان لمعايير ومقاييس محددة واضحة وشفافة ، مما أدى إلى انخفاض فعلي في نسبتهما .

1. الشكايات التي لا تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة

بلغ عدد ما توصلت به المؤسسة من شكايات ومطالب ، وما تلقته شفويا ممن لجأوا إليها 8664 شكاية . وقد تبين أن 6934 منها لا تدخل ، بحكم مواضيعها ، أو الهدف منها ، أو الجهة المطروحة عليها ، ضمن ما هو مسند إلى مؤسسة الوسيط بالنظر فيه .

ومع ذلك ، ورغبة من المؤسسة في مساعدة أصحاب الشكايات والطلبات التي تخرج عن نطاق اختصاصها ، فقد قامت نفسها بإحالة البعض من الطلبات على الجهة المختصة ، مع إشعار أصحابها بما تم اتخاذه في شأنها . كما عملت على إرشاد المشتكين إلى ما يتعين فعله بالنسبة للبعض الآخر.

ومن بين ما ترومه هذه الطلبات ، التي وردت على المؤسسة ، والتي تخرج عن نطاق اختصاصها ، نجد بالإضافة إلى ما يتعلق بنزاعات بين الخواص بعضهم البعض، دون أن تكون الإدارة طرفا فيها : الاستفادة من مأذونيات ، أو طلب وظيف ، أو مساعدة ، أو التمتع بالعفو الملكي، أو الاستفادة من سكن ، بالإضافة إلى نزاعات اتضح أنها معروضة على أنظار القضاء أو تم البت فيها من لدنه .

ولقد لوحظ أن نسبة هامة من المراسلات التي توصلت بها المؤسسة ، تخص شكايات وتظلمات سبق لديوان المظالم النظر فيها . ولعل مرد ذلك إلى أن أصحابها اعتقدوا بأن توسيع صلاحيات المؤسسة الجديدة قد يسمح لهم بإعادة طرحها للإستجابة إلى مطالبهم ، والحال أن الأساس الذي اعتمد في المقررات السابقة ظل هو نفسه ، ولم يأت التجديد بما يخول التراجع عنها .

2. الشكايات التي تندرج في اختصاص المؤسسة

من خلال تحليل الشكايات، يتبين أن ما تندرج حسب موضوعاتها، ضمن اختصاصات المؤسسة، 1730 شكاية، أي ما يمثل نسبة 21% من مجموع ما توصلت به.

ومقارنة مع الإحصائيات السابقة، اتضح أن هناك تزايدا ملحوظا في عددها؛ وقد يكمن سبب هذا الارتفاع في توسيع اختصاصات المؤسسة، طبقا لمستجدات الظهير المحدث لها، لاسيما ما تعلق بالشكايات التي تحتاج إلى إعمال مبادئ العدل والإنصاف.

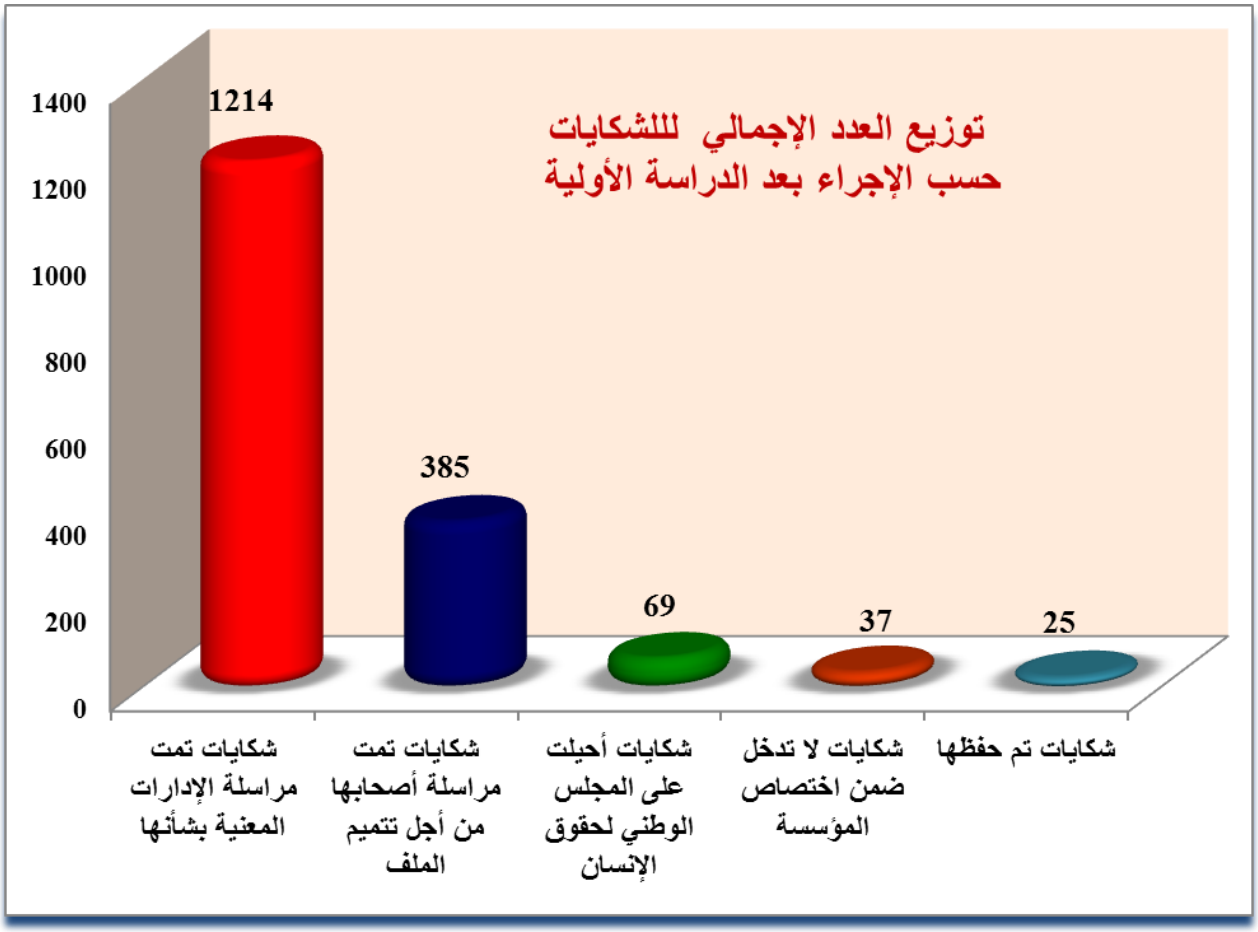
كما قد يكون مرد هذا الارتفاع، إلى ما تولد لدى المواطنين من أمل، وما ترسخت لديهم من ثقة في المؤسسة، فضلا عن مزيد من التدقيق والاهتمام الذي نهجته في تصريفها للأمور. ذلك أنها اعتمدت أسلوبا استقصائيا من أجل الإحاطة بأكثر ما يمكن من جوانب النزاع، وإجراء ما يتطلبه الأمر من بحث وتحر، واستيضاح واستكمال للمعطيات، ودراسة متأنية للتشكيات، وتواصل أوسع.

2-1- توزيع الشكايات حسب الإجراء المتخذ بعد الدراسة الأولية

قامت المؤسسة خلال هذه السنة، بمراسلة الإدارات بشأن 1214 شكاية، أي 70% من الشكايات المسجلة، مما ينم عن المجهودات

التي توليها لعملية الإرشاد والتوجيه خاصة من خلال استقبال المواطنين ، فضلا عن تعميق الدراسة الأولية للشكايات .

وهكذا ، فإن الشكايات التي توصلت بها المؤسسة تتوزع حسب المعلومات الواردة ضمن الرسم المبياني بعده :



بالنظر إلى الأرقام البارزة في الرسم المبياني أعلاه ، يمكن القول أن هناك شبه استقرار فيما يخص نسبة الشكايات التي تمّت مراسلة الإدارات بشأنها ، وذلك مقارنة مع السنة الفارطة ، وإن كان عددها في هذه السنة قد ارتفع بنسبة تقارب 44,4 % .

وقد لوحظ إلى جانب ذلك ، وبعد الدراسة الأولية ، أن هناك :

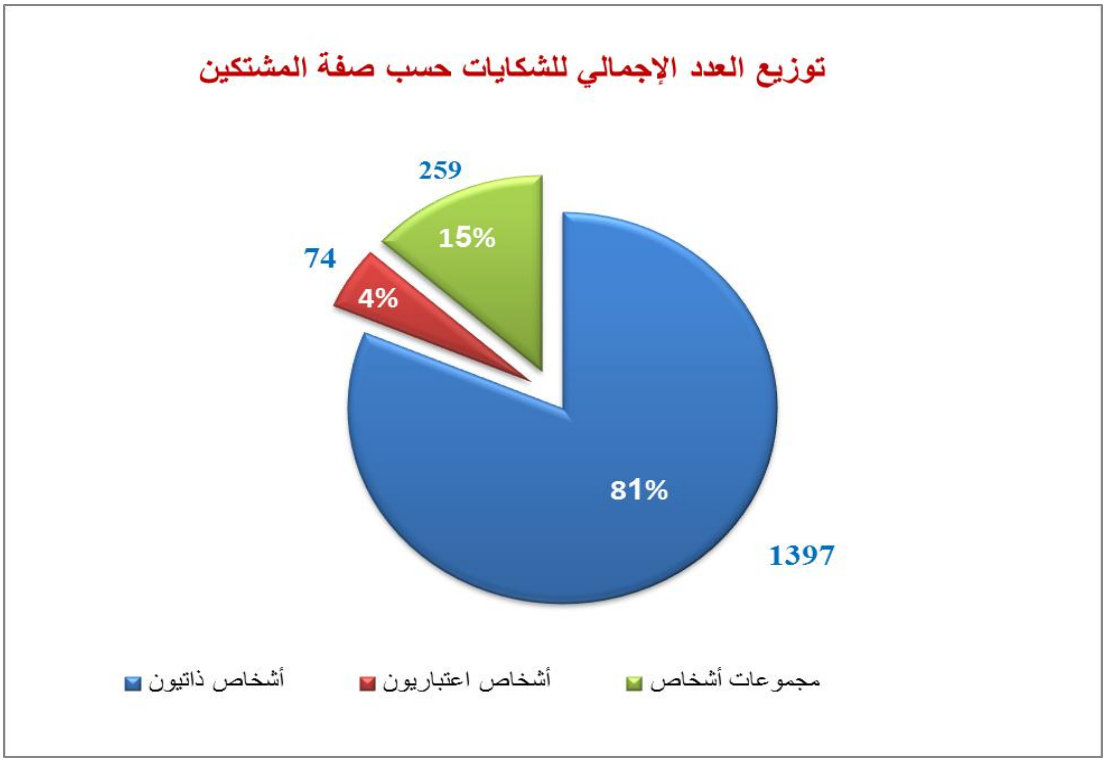
- ارتفاع عدد الشكايات التي تدخل حقيقة ضمن اختصاص المؤسسة بنسبة 21% ؛ إذ انتقل عددها من 1150 شكاية برسم سنة 2010، إلى 1624 شكاية برسم هذه السنة، إذا استثنينا من 1730 المتوصل بها 69 شكاية التي أحيلت على المجلس الوطني لحقوق الإنسان، و37 شكاية التي اعتبرت خارج اختصاص المؤسسة؛
- وارتفاع عدد الشكايات التي تمت مراسلة الإدارات المعنية بشأنها ب 44,4% ، حيث بلغ عددها في هذه السنة 1214 شكاية مقابل 841 شكاية في السنة التي قبلها .

2-2- توزيع الشكايات حسب صفة المشتكين

يتوزع عدد الشكايات الواردة على مؤسسة الوسيط برسم سنة 2011 ، حسب صفة المشتكين الذين لجأوا إليها بين أشخاص ذاتيين، أو اعتباريين، أو مجموعات أشخاص.

ويتضح من الرسم المبياني الآتي بعده أن الأشخاص الذاتيين يحتلون صدارة الترتيب بما مجموعه 1397 مشتكيا، أي بنسبة 81% ، لتأتي في المرتبة الثانية مجموعات أشخاص، بما مجموعه

259 مشتكين، أي بنسبة 15%، وغالبا ما تطالب هذه الفئة بالحقوق الاجتماعية والاقتصادية، كطلب الاستفادة من السكن وإعادة إسكان دور الصفيح. في حين نجد أن الأشخاص الاعتباريين بلغ عددهم 74 مشتكيا، وبالتالي فلا يمثلون سوى نسبة 4%.



2-3- توزيع الشكايات حسب جهات المملكة

من خلال تصنيف الشكايات بالنظر إلى الجهات الواردة منها، نجد أن الصدارة تعود لجهة الرباط-سلا-زمور-زعير، وهذا يعتبر طبيعيا بحكم التمركز الإداري، بالإضافة إلى اتساع الرقعة الجغرافية لهذه الجهة، وكذا تمركز العديد من الأنشطة الاقتصادية التي أصبحت تشهدها.

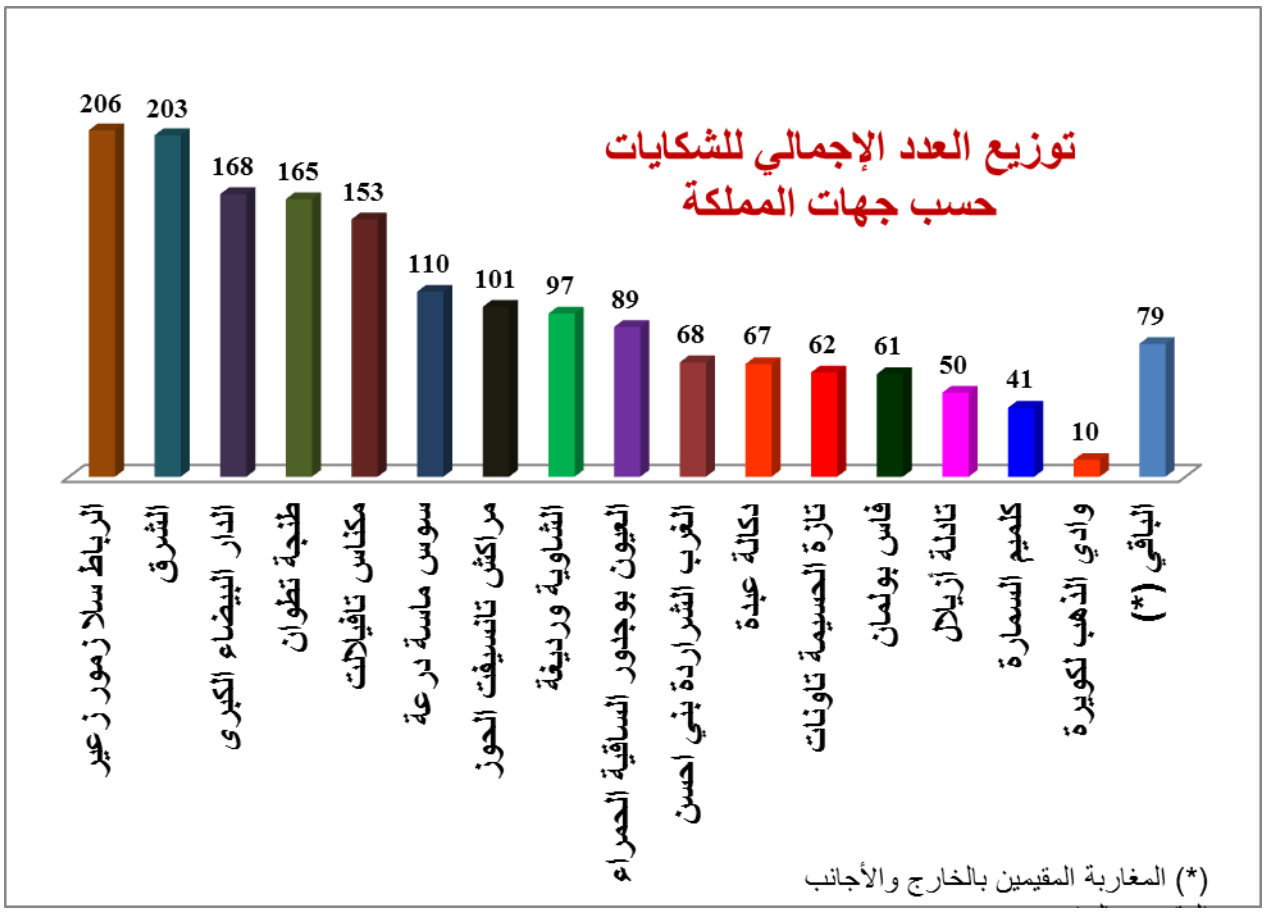
وتحتل المرتبة الثانية ، وبفارق بسيط ، جهة الشرق، لسبب وحيد وهو أن عددا هاما من عمال مفاحم جرادة يلتمسون التدخل قصد الاستفادة من الزيادة في الإيراد العمري الممنوح لهم أو لذوي حقوقهم ، نتيجة حوادث الشغل أو الأمراض المهنية .

وتحتل المرتبة الثالثة ، جهة الدارالبيضاء الكبرى ، تليها في المرتبة الرابعة ، وبفارق بسيط أيضا جهة طنجة-تطوان. ويعد هذا أمرا طبيعيا كذلك ، باعتبار أن هاتين الجهتين تشكلان قطبين اقتصاديين وماليين بامتياز، فضلا عما تعرفانه من كثافة سكانية .

وقد تم أخذ هذه المعطيات بعين الاعتبار، إذ دفعت في السابق إلى إحداث مندوبية بجهة طنجة-تطوان، وأخرى بجهة مكناس-تافيلالت التي احتلت المرتبة الخامسة ؛ علما بأن المؤسسة مقبلة، عما قريب، على فتح مندوبية جهوية بالدارالبيضاء .

هذا ، وقد عرفت باقي الجهات تقريبا نفس المعدل السنوي للشكايات، مقارنة مع السنوات السابقة .

أما فيما يرجع إلى كافة جهات المملكة ، فيتوزع مجموع الشكايات الواردة على المؤسسة وفق ما يتجلى من الرسم المبياني التالي:



2 -4 توزيع الشكايات حسب نوع القضايا

من خلال التحليل الموضوعاتي للشكايات ، يتبين أن هناك :

شكايات ذات صبغة إدارية : بلغ عددها ما مجموعه 988 شكاية ، وتمثل نسبة % 57 ، مقابل % 51 المسجلة خلال السنة الماضية ، وتشمل المواضيع التالية :

- التظلم من عدم الحصول على شهادات إدارية ؛
- التظلم من عدم تسوية وضعيات إدارية أو مالية ؛
- التظلم من عدم تسوية وضعية معاشية (مدنية أو عسكرية) ؛
- التظلم من الشطط في استعمال السلطة ؛

ورغم أهمية نسبة هذا النوع من القضايا ، فإنها لا تعتبر من الوضعيات المستعصية، إذ غالبا ما تجد طريقها إلى التسوية .

فبعد البحث واستيضاح الجهات المعنية ، تصل المؤسسة إلى الحل، إما بتأكدها من صوابية موقف الإدارة ، وإما بإقناع هذه الاخيرة بجدية مطالب المشتكي والعمل على تسوية وضعيته .

شكايات ذات صبغة عقارية: بلغ عددها 390 شكاية ، وهو ما يمثل نسبة 23% ، وتدخل في نطاقها القضايا ذات العلاقة ب:

- نزع الملكيـــــة؛
- الاعتداء المادي؛
- تصاميم التهيئـــة؛
- رخص البنـــــــاء؛
- الاستفادة من برامج إعادة إسكان قاطني دور الصفيح .

إذا كان مجموع هذا الصنف من التشكيات لا يتجاوز ربع ما توصلت به المؤسسة ، فإنه يستأثر بانشغالها ، لأنه يأخذ حيزا زمنيا طويلا لتتم تسويته .

فبالنسبة لقضايا نزع الملكية والاعتداء المادي ، غالبا ما يتوقف الأمر على توفير الإعتمادات الضرورية للوفاء بما تم الحكم أو الالتزام به ، وقد يقتضي ذلك تجاوز التعقيدات المحاسباتية ، وأحيانا يلاحظ عدم وجود

الإرادة الحقة لدى البعض في إنصاف المتضررين ، وذلك بإغفالهم أو تراخيهم في تمويل الأبواب الخاصة بتنفيذ الأحكام ضمن الميزانيات القطاعية باعتمادات كافية ، سواء كاحتياطي قبل صدور تلك الأحكام ، أو كالتزام بعد صدورها .

أما فيما يتعلق بقضايا الاستفادة من برامج إعادة إسكان قاطني دور الصفيح ، فإن هذا الموضوع يستدعي المزيد من الجهود لتدقيق عمليات الإحصاء وشمول مساطر الاستفادة من هذا السكن بما يلزم من الوضوح والشفافية واحترام مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص.

قضايا ذات صبغة مالية: بلغ عددها 124 شكاية ، وهو ما يمثل نسبة 7% . وغالبية هذه القضايا ترتبط بالصفقات العمومية ، والتوريدات ، وما ينجم عنها من تأخير في تسديد المستحقات ، وما تفرزه من منازعات مختلفة ، تهم اختلالات في المساطر، أو عدم توفر الإعتمادات .

ويتزايد عدد هذه الحالات بعد كل تداول في المسؤوليات ، لاسيما بالنسبة للإدارات المسيرة من طرف هيئات منتخبة .

قضايا مرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام: بلغ عددها 114 شكاية ، أي ما يمثل نسبة 6 % . وإذا كانت نسبة هذا النوع من القضايا

ضئيلة بالمقارنة مع ما تتوصل به المؤسسة، فإنها من بين القضايا التي تتخذ منها مؤسسة الوسيط موقفا صارما، لعدم وجود أي مبرر للإدارة في التمادي في الامتناع عن تنفيذ حكم نهائي. فالمفروض في الإدارة، أنها أول من يجب أن يبادر إلى بلورة القوة التنفيذية للمقررات القضائية، سيما بعدما نص الفصل 126 من الدستور على أن الأحكام النهائية الصادرة عن القضاء ملزمة للجميع.

قضايا تهم مجال حقوق الإنسان: بلغ عددها 69 شكاية، أي ما يمثل نسبة 4% . وقد أحيلت على المجلس الوطني لحقوق الإنسان للاختصاص.

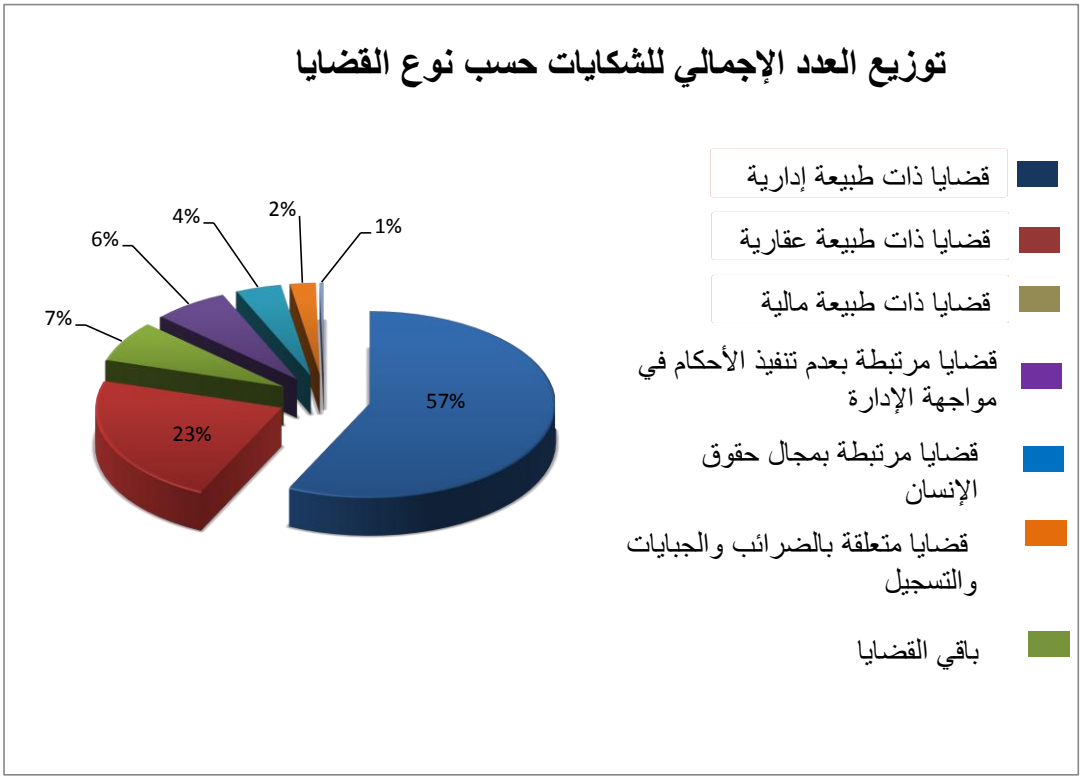
قضايا ذات الصلة بالضرائب والرسوم : بلغ عددها 39 شكاية، أي ما يعادل نسبة 2 % . وتتمحور مواضيعها حول التظلمات من الارتفاع المفاجئ لقيمة الضريبة المفروضة على الأشخاص، سواء كانوا ذاتيين أو اعتباريين، وكذا طلبات التخفيض من قيمة الضريبة أو المنازعة في أساس الوعاء الضريبي.

وتسعى المؤسسة، بالنسبة لهذا الصنف من القضايا، إلى خلق نوع من التواصل بين الإدارة والملزمين، من أجل تعليل مواقفها وشرحها وتفسيرها للملزمين، وإطلاعهم على المقتضيات القانونية والدوريات

التي تنظم هذا المجال، وكذا ما تتيحه لهم من حق اللجوء إلى اللجان المحلية والوطنية للضرائب لعرض المنازعات الجبائية عليها .

باقي القضايا : أما العدد المتبقى من مجموع الشكايات المندرجة ضمن اختصاص المؤسسة، والبالغ 6 شكايات، فيتعلق بقضايا مختلفة .

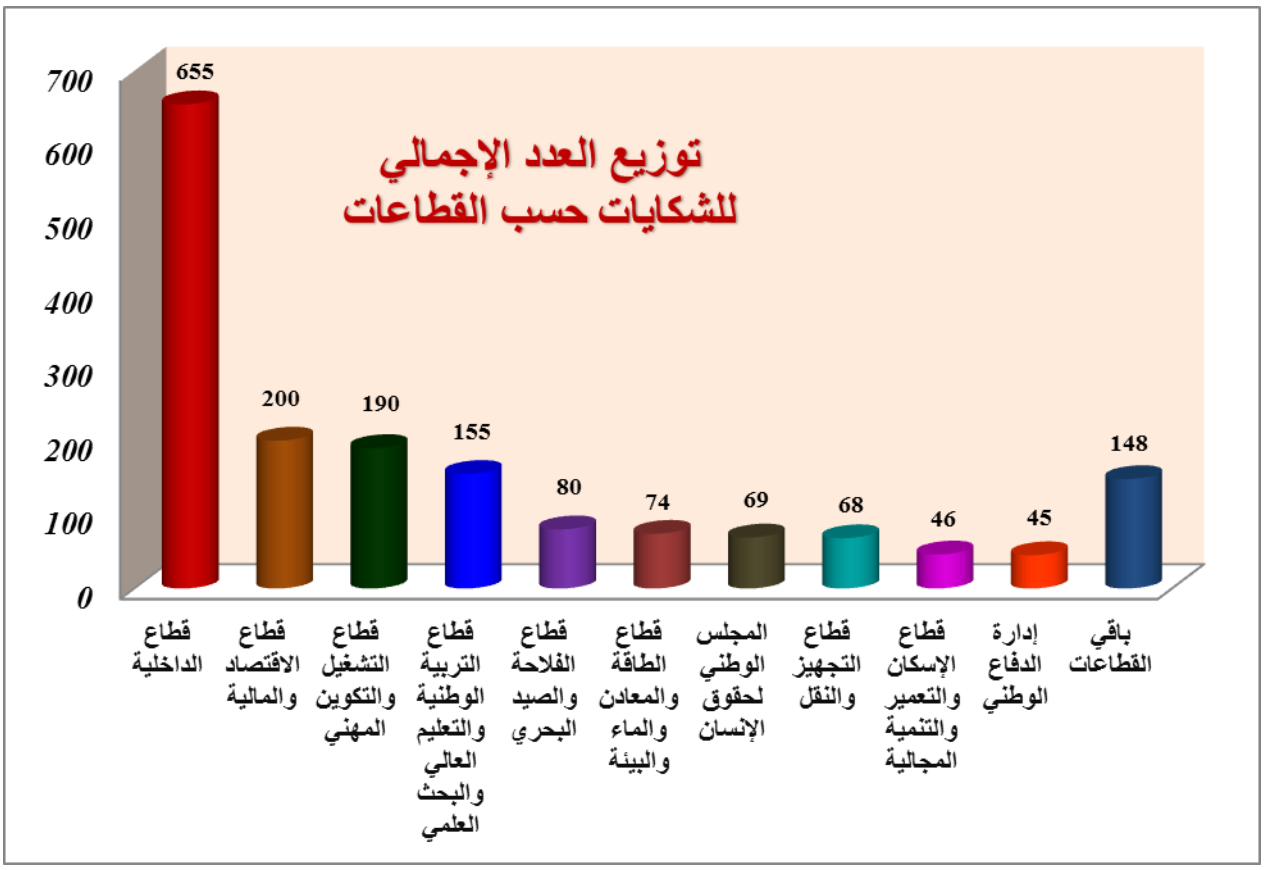
وفي ما يلي، الرسم البياني المبرز للعدد الإجمالي للشكايات حسب نوع القضايا :



لقد تم من خلال ما تقدم ، تحليل مجموع ما توصلت به المؤسسة ، واعتبرته منذ عملية الفرز الأولي، أنه يندرج مبدئيا ضمن اختصاصاتها ، علما أنها قامت بتوجيه مراسلات للمشتكين بخصوص ما مجموعه 385 قضية ، قصد استكمال الوثائق والمستندات ، وإعطائهم فرصة لتعزيز ادعائهم ، والإدلاء بالمطلوب ، محددة لهم أجلا قبل ترتيب الملف وحفظه .

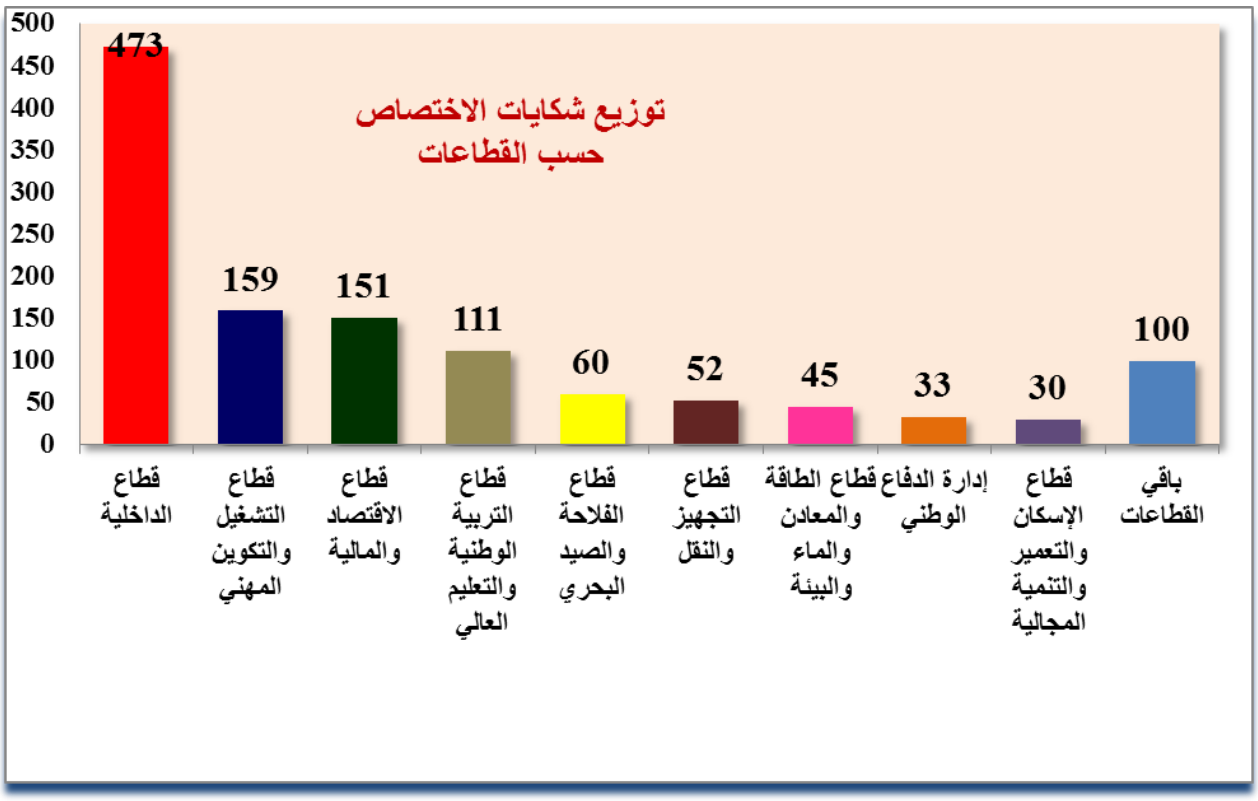
2-5- توزيع شكايات الاختصاص المسجلة حسب القطاع الإداري المعني

من خلال تصنيف الشكايات حسب القطاعات الإدارية المعنية ، نجد في مقدمتها تلك التي تعود تسويتها إلى وزارة الداخلية وذلك بما مجموعه 655 شكاية ؛ ثم يأتي بعدها قطاع الاقتصاد والمالية بما مجموعه 200 شكاية ؛ ثم وزارة التشغيل والتكوين المهني بما عدده 190 شكاية ؛ وقطاع التربية والتعليم بما مجموعه 155 شكاية وذلك كما يتجلى من الرسم المبياني الموالي ، والمتضمن لتوزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب كل القطاعات المعنية .



2-6- توزيع شكايات الاختصاص الموجهة للإدارة حسب القطاع المعني

إذا كان عدد الشكايات التي توصلت بها المؤسسة قد بلغ 1730 شكاية ، والتي اعتبرت عند عملية الفرز أنها تندرج مبدئيا ضمن اختصاصاتها ، فإن الملفات الجاهزة ، والتي تمت مراسلة الإدارة المعنية بشأنها ، كانت في حدود 1214 شكاية ، كما سبق بيانه ، وقد توزعت حسب القطاعات المعنية ، وفق الرسم المبياني الآتي:



ويرجع تصدر وزارة الداخلية مقدمة الترتيب، إلى كون مؤسسة الوسيط تبعث لها، عموما، الشكايات المقدمة ضد الجماعات الترابية، بصفتها وصية عليها، من أجل إيجاد حل لما ينسبه إليها المتظلمون من تصرفات أضرت بمصالحهم، ولاسيما ما يرتبط بنزع الملكية، والاعتداء المادي، وتصاميم التهيئة.

وبتحليل الشكايات المحالة على المخاطب الدائم بوزارة الداخلية، يتضح أن بعض الجماعات تقدم على مشاريع من غير أن تعير الاهتمام لمحدودية الرصيد المالي الذي تتوفر عليه، وما إذا كان كافيا لتغطية متطلبات اقتناء العقار، كما يلاحظ أن بعضها يستصغر

قيمة العقار ويعرض بالمقابل ثمنا بخسا ، مما يتعذر معه تعويض من انتزعت ملكيته .

ونظرا لكون هذه الإشكالية تتقاسمها عدة إدارات ، جراء وضعها اليد على عقارات مملوكة للخواص دون تمكينهم من التعويض المستحق، فلابد من الانكباب على الموضوع بتعاون مع السلطات الحكومية لإيلاء نزع الملكية كل العناية ، احتراما للبعد الدستوري لحق الملكية .

ومما يتعين أيضا التوقف عنده ، هو أن بعض الجماعات ، عند رغبتها في إنجاز مشروع ما ، وافتقارها إلى رصيد عقاري ، تستعجل الأمور، وتتجاوز المساطر المسموح بها ، وتضع يدها على العقار، وتحتله دون أن تلجأ إلى المساطر القانونية لطلب الإذن بحيازته ، مما يحملها قانونيا تبعات اعتدائها المادي ، والحكم عليها بالتعويض عن تصرفها غير المشروع . ويزيد من حدة هذا الوضع ، محدودية إمكانيات هذه الجماعة ، حيث إن ميزانيتها لا يمكن أن تتحمل التعويضات المحكوم بها .

أما غالبية ما يرد على المؤسسة من شكايات تخص قطاع الاقتصاد والمالية، فتتمحور حول:

- طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للموظفين، بحكم وصايته على الخزنة الوزاريين، وإشرافه الإداري عليهم، ما دام أن هؤلاء هم الذين يملكون صلاحية التأشير على القرارات الجديدة المجسدة لوضعية الموظفين؛
- طلبات تسوية الوضعيات المعاشية، سواء المدنية أو العسكرية؛
- طلبات التمكين من المستحقات المالية عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة.

وينضاف إلى ما تقدم، المنازعات الجبائية ذات الصلة بطلبات التخفيض من مبلغ الضريبة المفروضة، أو المنازعة في الوعاء الضريبي.

أما قطاع التشغيل والتكوين المهني، فتوجه إليه شكايات المواطنين ذات الصلة بطلبات الاستفادة من المراجعة والزيادة في الإيراد العمري عن حوادث الشغل والأمراض المهنية.

كما توجه إلى نفس القطاع الشكايات ذات الصلة بصناديق التغطية الاجتماعية، خاصة ما يتعلق منها بطلبات الاستفادة من راتب المعاش والزمانة، وكذا التعويضات عن ملفات المرض.

ثانيا: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة

1. النتائج المترتبة عن الدراسة الأولية للشكايات من طرف المؤسسة

توصلت المؤسسة خلال سنة 2011 ، حسب الفرز الأولي، كما تقدمت الإشارة إليه ، بما مجموعه 1730 شكاية اعتبرت ، حسب ظاهر الأمور في أول وهلة ، أن المؤسسة مختصة بالنظر فيها . غير أنه بعد إخضاعها للدراسة ، تم اتخاذ الإجراءات المسطرية المبينة أدناه .

- مراسلة مختلف الإدارات بشأن 1214 شكاية ، بقصد اتخاذ ما يناسب من إجراءات وموافاة المؤسسة بما تم تخصيصه لها؛

- مراسلة المشتكين بخصوص 385 حالة من أجل موافاة المؤسسة ببعض المعطيات لدعم وتعزيز مطالبهم ، ولمعرفة ما قاموا به من مساع لدى من يجب ، ليتأتى على ضوء ذلك معرفة ما تتطلبه تسوية موضوع التشكي متى استبانت مشروعيته ؛

- إحالة ما مجموعه 69 طلبا على المجلس الوطني لحقوق الإنسان بعدما اتضح أنها تدخل ضمن صلاحياته ؛

- التصريح بعدم اختصاص المؤسسة بالنسبة لـ 37 شكاية، تبين بعد استيضاح المشتكين، والوقوف على بعض المعطيات، أن موضوعها يخرج عن اختصاص المؤسسة؛

- حفظ 25 شكاية لعدم استكمال الوثائق المطلوبة من المشتكين، أو عدم توفرها على العناصر الكافية التي تبرر إجراء بحث بشأنها.

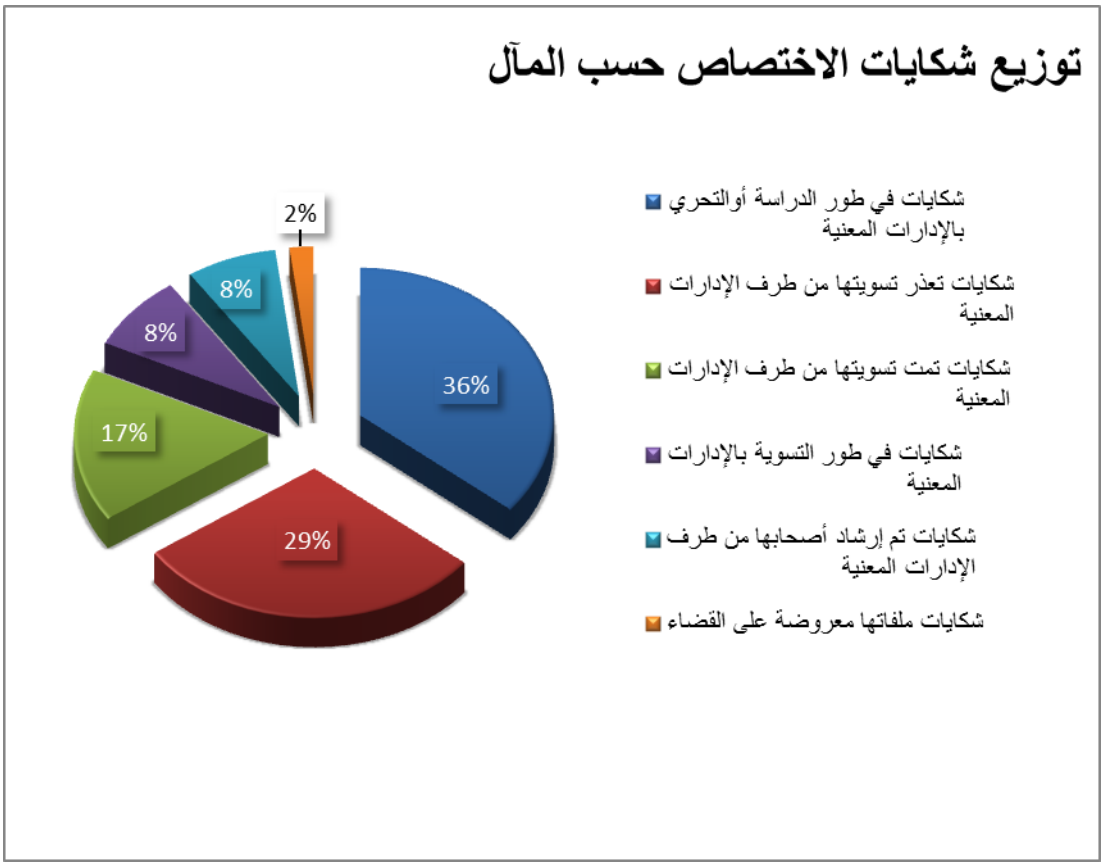
2. النتائج المترتبة عن تلقي الشكايات من طرف الإدارات المعنية.

لم تتوصل المؤسسة بالرد على كافة الشكايات التي وجهت لمختلف الإدارات. ولئن تم إيجاد حلول لبعض الشكايات، فإن البعض مما توصلت به المؤسسة من أجوبة كانت غير مقنعة، أو اكتفت فيها الإدارة بالإخبار بمراسلة إحدى المصالح التابعة لها، أو التماس أجل لإتمام الدراسة وترتيب الآثار عنها.

فالجهود المبذولة من طرف المؤسسة والإدارة قد أسفرت عن النتائج التالية وذلك بالنسبة للشكايات التي تم تقديمها خلال سنة 2011 :

- تسوية ما مجموعه 203 شكايات فقط، وهو ما يمثل نسبة 17 % ؛
- إخبار الإدارة للمؤسسة بإرشادها لأصحاب 92 شكاية مما توصلت به، أي ما يعادل 8 % ؛

- عدم إمكانية النظر في 24 شكاية، أي ما يمثل نسبة 2%، بعدما تبين أنها معروضة على أنظار القضاء؛
- ما تزال 101 شكاية في طور التسوية لدى الإدارة، وهو ما يمثل نسبة 8 %؛
- بقاء نسبة مهمة من الشكايات الموجهة للإدارة عالقة، حيث إنها لم تعرف طريقها بعد إلى الحل؛ ذلك أننا نجد ما مجموعه 436 شكاية، أي ما يمثل نسبة 36% من قيد الدراسة لدى الإدارات المعنية؛
- ما مجموعه 358 شكاية، أي ما يمثل نسبة 29 % تعذرت تسويتها، لسبب أو لآخر.



تجدر الإشارة هنا إلى أن المؤسسة ترى أن التفاعل مع الإدارات المعنية لتسريع وتيرة الإجابة عن انتظارات المشتكين، لم يصل بعد إلى المستوى المنشود، إذ لابد من مضاعفة الجهود من طرف الإدارات المعنية للرد على الشكايات.

كما أن بعض المصالح الإدارية مازالت لم تدرك البعد الحقيقي والدور الأساسي الذي تلعبه مؤسسة الوسيط داخل المنظومة العامة للدولة، ذلك أنها ليست مجرد مدافع عن المشتكي، بل هي مدافع عن الحق، وعن مشروعية المقرر الإداري.

وبالتالي، لا يمكن للإدارة أن تجتهد في البحث عن إيجاد مبرر لموقفها السابق، بل يجب الوصول إلى القناعة بأن تدخل الوسيط يشكل فرصة لإعادة النظر في كل تصرف إداري اتضح أنه كان في غير محله.

فبلوغ هذه القناعة، سيسرع من وتيرة رد الإدارة، كما سيساعد على تقليص معدل مدة معالجة القضايا.

ولهذه الغاية، ستحرص المؤسسة، ولاسيما بعد نشر النظام الداخلي، على:

- التقيد ، باستمرار، بالآجال المحددة ، وإعمال ما يناسب من إجراءات قانونية عند الاقتضاء .

- فرض تخويل المخاطبين الدائمين فعلا ، كل السلط اللازمة لاتخاذ القرار، واقتراح الحلول، وفتح مجال التسوية التوافقية والحسم النهائي.

- مد جسور التواصل بين السلطة المركزية لكل إدارة ، وتمثيلياتها الجهوية ، من أجل الانخراط الفعلي في إرادة التغيير، والعناية بالمرتفقين ، والإجابة عن تشكياتهم وخلق أجواء تصالح المرتفق مع إدارته الجهوية .

لذلك ، فالرهان كبير جدا ، لبلوغ المرامي من إحداث المؤسسة ، لأن الغاية هي أن تعمل الإدارة على الالتزام بالمشروعية وتحقيق الإنصاف .

وإن المؤسسة لواعية ، من جهتها ، بضرورة تكثيف الجهود ، لإيصال الحق إلى صاحبه ، أو لإنصاف الإدارة بدورها ، عند معاينة قانونية مواقفها .

إن التحديات التي تواجه المؤسسة ، هي أن تعمل الإدارة إذن على إيلاء المزيد من العناية بالشكايات المحالة عليها ، قصد تفادي ما يمكن إعماله تطبيقا لمقتضيات المادتين 16 و32 من الظهير

المحدث للمؤسسة، وكذا تجنب مقاضاتها، ووقوفها موقف ضعف إثر إدانة قضائية نتيجة تصرف معيب.

فالكل ينبغي أن يسعى إلى اكتمال آليات الحكامة الجيدة، والدفع إلى الإدارة المواطنة، وخلق أجواء الثقة بين المرتفقين والإدارة، ومساعدة المؤسسة على الدفاع عن شرعية القرار الإداري أو تدارك ما وقع الخطأ فيه.

ثالثا: تقارير المخاطبين الدائمين بخصوص الشكايات المحالة عليهم

من المستجدات التي أتى بها إحداث مؤسسة الوسيط، إلزام مخاطبيها الدائمين، وفق مقتضيات المادة 26 من ظهير 17 مارس 2011، بموافاتها بتقرير سنوي حول حصيلة عملها في مجال الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية المحالة عليها من طرف المؤسسة.

ومما لا شك فيه، أن لدورية هذه التقارير أبعادا هامة، لكونها تشكل مرآة تعكس حقيقة التعامل بين الجهتين، وتوضح المجهودات المبذولة من جانب الإدارة من أجل تنفيذ ما قد تقدمه المؤسسة من مقترحات وتوصيات.

وقد توصلت المؤسسة من مخاطبيها الدائمين برسم سنة 2011 ، بأربعة (4) تقارير فقط ، تهم وزارة الداخلية ، وزارة الأوقاف والشؤون الاسلامية ، والمندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر، ووزارة التجهيز والنقل التي شمل تقريرها ثلاث قطاعات أخرى تحت وصايتها؛

ولن المؤسسة وهي تسجل عدم موافاة باقي الإدارات بالتقارير المنصوص عليها في المادة 26 المشار إليها أعلاه ، تثير الانتباه إلى ما سوف يستدعيه الموقف من آثار، آملة احترام ضرورة إعدادها بكيفية منتظمة ، مع إرفاقها ببيان مفصل حول ما تم اتخاذه بالنسبة لكل شكاية على حدة أحيلت من المؤسسة على القطاع المعني.

ولم تثمن المؤسسة جهود القطاعات التي بعثت بتقاريرها ، وأهمية ما ورد بها ، فإن التقارير المتوصل بها تستدعي بعض الملاحظات :

تقرير وزارة الداخلية :

لقد لوحظ من تقرير وزارة الداخلية ، ارتفاع عدد الشكايات الموجهة إليها من لدن المؤسسة برسم سنة 2011 ، مقارنة مع السنة الفارطة ، وتشمل هذه الشكايات أيضا تلك الواردة عليها من التمثيليات الجهوية للمؤسسة ، التي تم التوصل فيها إلى حل على الصعيد الجهوي .

وإذا كانت السلطات المركزية بوزارة الداخلية ، وكما جاء في تقريرها ، قد باشرت الإجراءات بشأن كل الشكايات التي توصلت بها من طرف مؤسسة الوسيط برسم سنة 2011 ، وأنها بادرت إلى فتح ملفات لها ، وقامت بأبحاث بشأنها . وهذا ما يؤكد روح التعاون القائم بين الجهتين ، فإن البعض منها ، رغم ما تقوم به المصالح المذكورة من جهود ، لم يعرف بعد طريقه إلى الحل ، إذ لا تزال المؤسسة في انتظار الجواب عنها ، رغم التذكيرات الموجهة بخصوصها .

فالجهود لابد وأن تستمر وتضاعف ، كما وعدت به وزارة الداخلية في تقريرها ، وذلك للتغلب على المصاعب ، ولا سيما فيما له علاقة بالجماعات الترابية ، الذي يؤثر التداول بشأن تسييرها على الوفاء بالالتزامات ، لأن اختلاف الانتماءات السياسية ، كما تفرزه نتائج الانتخابات المحلية ، يجعل البعض يتحلل من الوفاء بما تعهد به السلف في الولاية السابقة ، والحال أن الواجب يفرض تأمين استمرارية المرفق العام ، بمفهوم الحلول التام في الحقوق والالتزامات .

كما يلاحظ أن التقرير السنوي المذكور ، قدم بصفة عامة حصيلة معالجة القطاع للشكايات والتظلمات وطلبات التسوية المحالة عليه من طرف مؤسسة الوسيط ، وأنه جاء ضمن "التقرير السنوي

الخاص بقطب الشكايات" لدى الوزارة ، والذي تضمن حصيلة معالجتها لمختلف الشكايات المتوصل بها ، في حين كان يليق بها أن تفرد تقريرا خاصا تبين فيه سائر أوجه التعامل مع المؤسسة ، وفق ما تقضي به المادة 26 من الظهير المحدث لها .

والجدير بالإشارة ، أن اللجنة المشتركة المحدثة مع وزارة الداخلية ، تعقد اجتماعات دورية تنكب فيها على دراسة الملفات العالقة ، لتجاوز ما تعثر تصريفه من الشكايات ، وخاصة تلك الموجهة ضد الجماعات الترابية ، والتي تفكر المؤسسة في التواصل معها بصفة مباشرة تقليصا لآجال المراسلات عبر السلطة الوصية .

- تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

كان تقرير هذا القطاع بمثابة رصد وبيان عن مآل الشكايات التي توصل بها . وإذ تسجل المؤسسة مدى العناية التي أولاها للإشعار بما تم اتخاذه ، فإن المعول عليه ، رغم محدودية عدد القضايا المحالة إليه في خمسة ، أن يعمل على تمكين اللجنة المشتركة من الوصول إلى تسوية المطروح من الإشكاليات لإرضاء المشتكين فيما لهم من مطالب مشروعة .

- **تقريـــر وزارة التجهيـــز والنقـــل:**

لقد اشتمل تقرير هذا القطاع على ما يتعلق به ، وكذا بالمؤسسات الموجودة تحت وصايته ، وهي: المكتب الوطني للسكك الحديدية ، والشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجستيكية ، وشركة استغلال الموانئ.

وقد تميز هذا التقرير بالرصد والجواب عما اتخذ بشأن ما تم تداوله من مراسلات ذات الصلة بشكايات المتظلمين .

والملاحظ على هذا التقرير، هو تباين بعض المعطيات الإحصائية المتعلقة بالشكايات والتظلمات المسجلة في مواجهتها مع تلك المضبوطة لدى المؤسسة ، وهو ما ينبغي تداركه من خلال تواصل مفتوح.

- **تقرير المندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر:**

تطرق هذا التقرير (الذي لم تتوصل المؤسسة سوى بنسخة للإخبار من أصله الموجه إلى السيد رئيس الحكومة) لما تم تداوله من مراسلات ذات الصلة بشكايات المواطنين في مواجهة القطاع ، وما اتخذ بشأنها من إجراءات .

وتسجل المؤسسة على هذا التقرير، نفس الملاحظة السالف ذكرها أعلاه ، المتعلقة بتباين بعض المعطيات الإحصائية الخاصة بالشكايات والتظلمات، المسجلة في مواجهتها مع تلك المضبوطة لدى المؤسسة .

ملاحظـــات عامـــة:

تلاحظ المؤسسة، بصفة عامة، طول مدة دراسة معظم القطاعات للشكايات والتظلمات الموجهة إليها ، وكذا عدم الإشارة في التقارير إلى مآل بعض الشكايات التي أحيلت على القطاعات المذكورة في السابق، والتي تعرف نوعا من التعثر لعدة اعتبارات .

لذا ، فإن مؤسسة الوسيط ستواصل تتبع عمل الإدارات المعنية وحثها على التعجيل بالتسوية .

وفضلا عن ذلك ، تقف المؤسسة أحيانا ، كما سبق ذكره ، على حالات عديدة يكتفي فيها مخاطبوها الدائمون بنقل نتائج التحريات الواردة عليهم من المصالح المعنية ، دون تعميق النظر والبحث عن سبل تسويتها لإنصاف المعنيين بها .

لذا ، يتعين ألا تكون التقارير بمثابة رصد لمآل الشكايات ، إذ يجب الارتقاء بها إلى التركيز على القضايا العالقة ، والإشارة إلى ما اتخذته الإدارات بشأنها من حلول، وتدابير، وإجراءات لتفادي تظلمات المتعاملين معها ، ولتصحيح الاختلالات التي تعتري سير المرافق العمومية وتطوير أدائها ، والعمل بما يحقق العدل والانصاف ، والمساهمة في بلورة الحكامة الجيدة .

رابعا: أنشطة المندوبيات الجهوية

من منطلق القناعة الراسخة بوجوب اعتماد سياسة القرب بمفهومها الترابي والمسطري ، بما يرفع مشقة الانتقال ويقرب مسافة الاتصال ويسر سبل التشكي بإجراءات مبسطة غير مكلفة ، ارتأت المؤسسة التعامل مع هذا الموضوع بما يستوجبه من تريث وتعميق التفكير، للانسجام مع ما سينتهي إليه ورش الجهوية المتقدمة ، بعد أن تظهرت معالمها من خلال الاختيارات الدستورية .

فالإحصائيات المتوفرة لدى المؤسسة ، بالنظر إلى الخريطة الإدارية الحالية ، تؤكد أن عدد الشكايات و التظلمات محدود جدا في الكثير من الجهات ، وأن نسبة كبيرة مما هو مسجل في كل مندوبية ، يرد عليها من المصالح المركزية للمؤسسة في إطار الإحالة المتبادلة ، بالنظر إلى الاختصاص الترابي للمندوبية .

وهذا يدل على أن بعض المواطنين ، إما ليس لديهم علم بوجود المندوبية الجهوية ، وإما أن هناك اعتقادا بأن مراسلة المركز أكثر فعالية ونجاعة في إيجاد الحلول .

غير أن ذلك لن يحول دون مسايرة الاختيار الجهوي ، مادامت التحديات التي سوف تأتي بها الجهوية المتقدمة تقتضي تواجد المؤسسة ضمن آليات الحكامة داخل كل جهة .

وبالموازاة مع تعميق الدراسة بخصوص المقاربة الملائمة للتوجه اللامركزي وتحديد الأولويات ، واصلت المندوبيات الجهوية الثلاث التي تتوفر عليها المؤسسة حاليا ، والتي كانت قد أحدثت في ظل ديوان المظالم ، عملها وفق نفس الخط المنهجي الذي تسير عليه المؤسسة على المستوى المركزي ، مراعية مقتضيات الظهير المحدث لها ، بما حمله من مستجدات ، وفق المفهوم المتطور الذي ابتغاه المشرع ، والذي اقتضاه البناء الحقوقي والديموقراطي.

فهناك المندوبية الجهوية العيون-بوجدور-الساقية الحمراء ، والمندوبية الجهوية بمكناس-تافيلالت ، والمندوبية الجهوية بطنجة-تطوان، علما أن هناك **نواة لمندوبية مكلفة مؤقتا بجهة فاس-بولمان** تعمل بارتباط مع المصالح المركزية للمؤسسة في انتظار الحسم في إحداثها رسميا .

هذا ، وإن المؤسسة ، بعدما تم في السابق اقتناء مقر بقصد إيواء **مندوبية جهوية بالدارالبيضاء** ، تعمل على ترميمها وتوسيعها لتستجيب لمتطلبات استيعاب هذه الوحدة الجهوية ، وتأمل أن تنطلق في معالجة وتصريف القضايا في سنة 2013 .

واستعدادا لذلك ، فإن ما تحتاجه هذه المندوبية من بعض الأطر ، قد تم توظيفهم بالمصالح المركزية ، والعمل على تكوينهم في أفق

تهييئ انطلاق أشغالها لمواجهة ما سيقع تقديمه لها مباشرة من مطالب وتشكيات ، أخذا بعين الاعتبار رقعة الجهة ، وكثافتها السكانية ، ونشاطها الاقتصادي ، وما تفرزه طبعا من منازعات تندرج داخل صلاحيات المؤسسة .

1. نشاط مندوبية جهة العيون-بوجدور-الساقية الحمراء

واكبت مؤسسة الوسيط الجهود المبذولة من طرف الدولة ، عناية بالمناطق الجنوبية ، لتغطية هذه المناطق بكل الهيئات الوطنية ذات الصلة بالحكامة والنهوض بحقوق الإنسان وحمايتها .

وفي هذا السياق أحدثت هذه المندوبية بتاريخ 31 يناير 2008 . ويشمل اختصاصها الترابي حاليا ، من الناحية العملية ، ثلاث جهات إدارية ، وهي : جهة العيون-بوجدور- الساقية الحمراء ، وجهة كلميم-السمارة ، وجهة وادي الذهب-لكويرة .

وقد بذل مجهود كبير للتعريف بالإختصاص النوعي لمؤسسة الوسيط ، فيما له علاقة بتواصل المرتفقين مع الإدارة ، مما نتج عنه انخفاض في عدد الشكايات التي توصلت بها المندوبية . ومع ذلك ، لابد من مواصلة التعريف بدور المؤسسة ، لأن أغلبية الشكايات الواردة عليها حاليا تخرج عن نطاق ذلك الاختصاص.

فمن خلال تصنيف تلك المطالب ، يتبين أنها تتمحور أساسا حول المواضيع التالية:

شكايات ذات صبغة إدارية ، وتتعلق بـ:

- الحصول على بطاقة الإنعاش الوطني؛
- تسويـــــــة الوضعيـــــــة المادية .

قضايا ذات صبغة عقارية ، وتتعلق بـ :

- الحصـــــول علـــى سكـــــن؛
- إعادة إسكان قاطني دور الصفيح .

ويستنتج من تحليل الطلبات المذكورة ، أن هناك مساع من لدن الساكنة ترمي إلى الحصول على الدعم الذي تمنحه الإدارة كمساعدة لبعض الفئات ، وهو ما يدفع المندوبية إلى إحالتها ، في إطار التوجيه ، على المصالح المختصة .

والجدير بالملاحظة ، أن اتساع رقعة الخريطة الإدارية بالمناطق الجنوبية ، وما يفرضه التنسيق بين المصالح الإدارية الجهوية والإدارة المركزية ، واقع له تجلياته على وتيرة إيجاد الحلول بالنسبة للطلبات المشروعة للأفراد و الجماعات .

وإذا كانت هذه الإشكاليات ستجد لها حلا فيما سيظهر من تنزيل للجهوية المتقدمة ، فإنه من الأسلم حاليا ، أن تعمل مختلف الإدارات ،

على توسيع صلاحيات تمثيلياتها الجهوية في الأقاليم المعنية بقصد الحسم واتخاذ ما تفرضه المواقف ، لأن الانتظارات كبيرة وملحة ، ولأن طول أمد الإجابة يشكك في المصداقية .

ولأجل ذلك ، تحرص مؤسسة الوسيط على المزيد من دعم المندوبية المذكورة بالإمكانيات المادية و البشرية من أجل مساعدة كل من يلجأ إلى خدماتها على حل ما يتقدم به من مطالب ، ولاسيما ما يرفعه من شكايات مشروعة ، وذلك بتعاون وتنسيق مع الإدارة المعنية ، وبما يتطلبه الموقف من سرعة وحزم، خصوصا فيما ما له علاقة بالمعاشات ، والوضعيات الفردية ، وتنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة ، وتسوية كل ما يتفرع عن نزع الملكية و الاعتداء المادي ، مع إيلاء كل العناية للإنصات للمواطنين، فضلا عن توجيههم وإرشادهم إلى ما يتعين فعله .

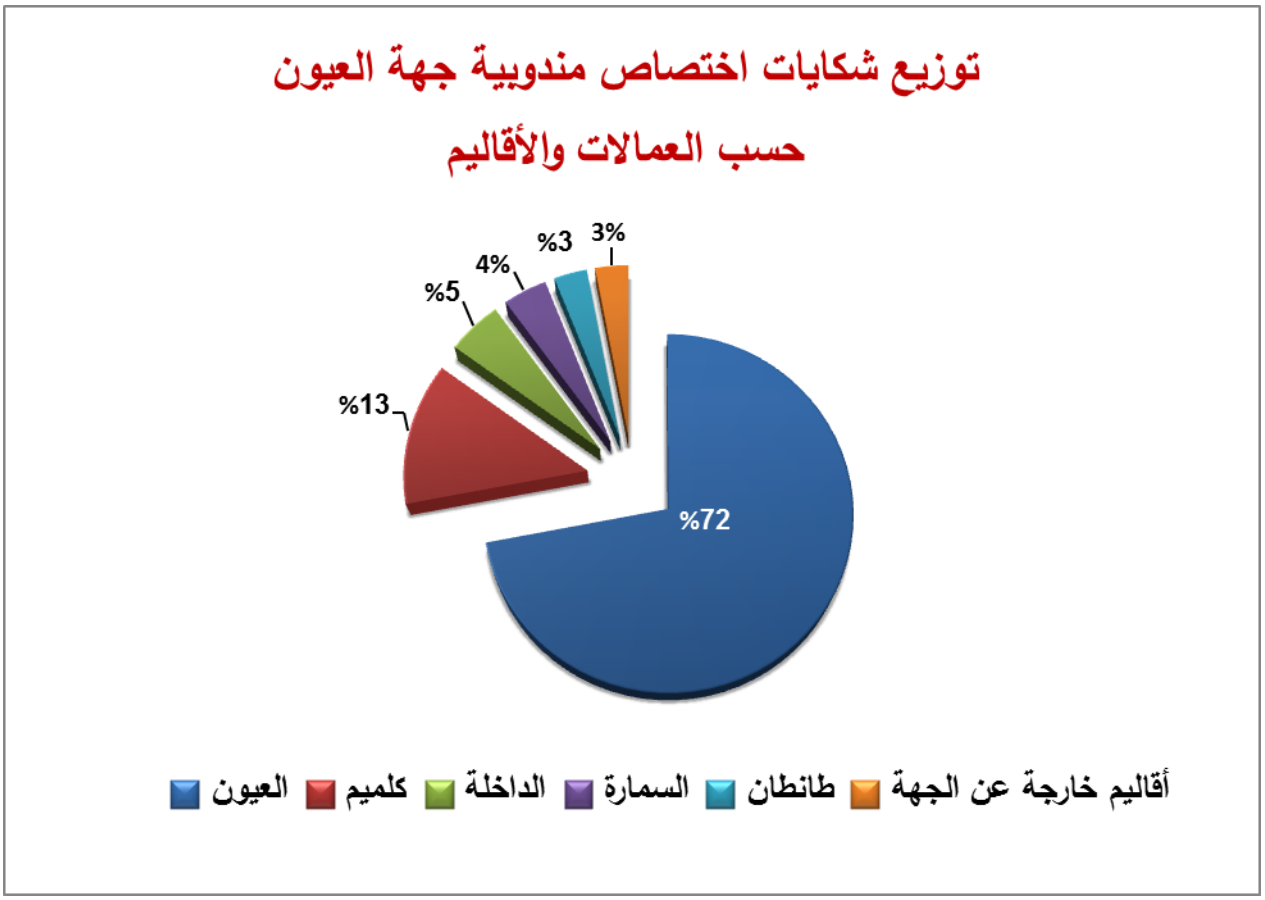
ويمكن القول أن مدلول الإرشاد والتوجيه بالنسبة للمؤسسة ينصرف إلى توضيح الإجراءات التي يتم اتخاذها عادة في الشكايات التي لا تدخل ضمن اختصاص المؤسسة ، وإحالتها على المصالح المعنية بها .

وهكذا ، فخلال سنة 2011 ، تم استقبال 645 مشتكيا ، يمكن تقسيم مطالبهم وتوزيعها بين ما تم عرضه شفاهيا على المندوبية الجهوية لأول مرة ، وما تعلق بتتبع مآل الشكايات التي سبق تقديمها إلى المندوبية أو إلى المصالح المركزية للمؤسسة .

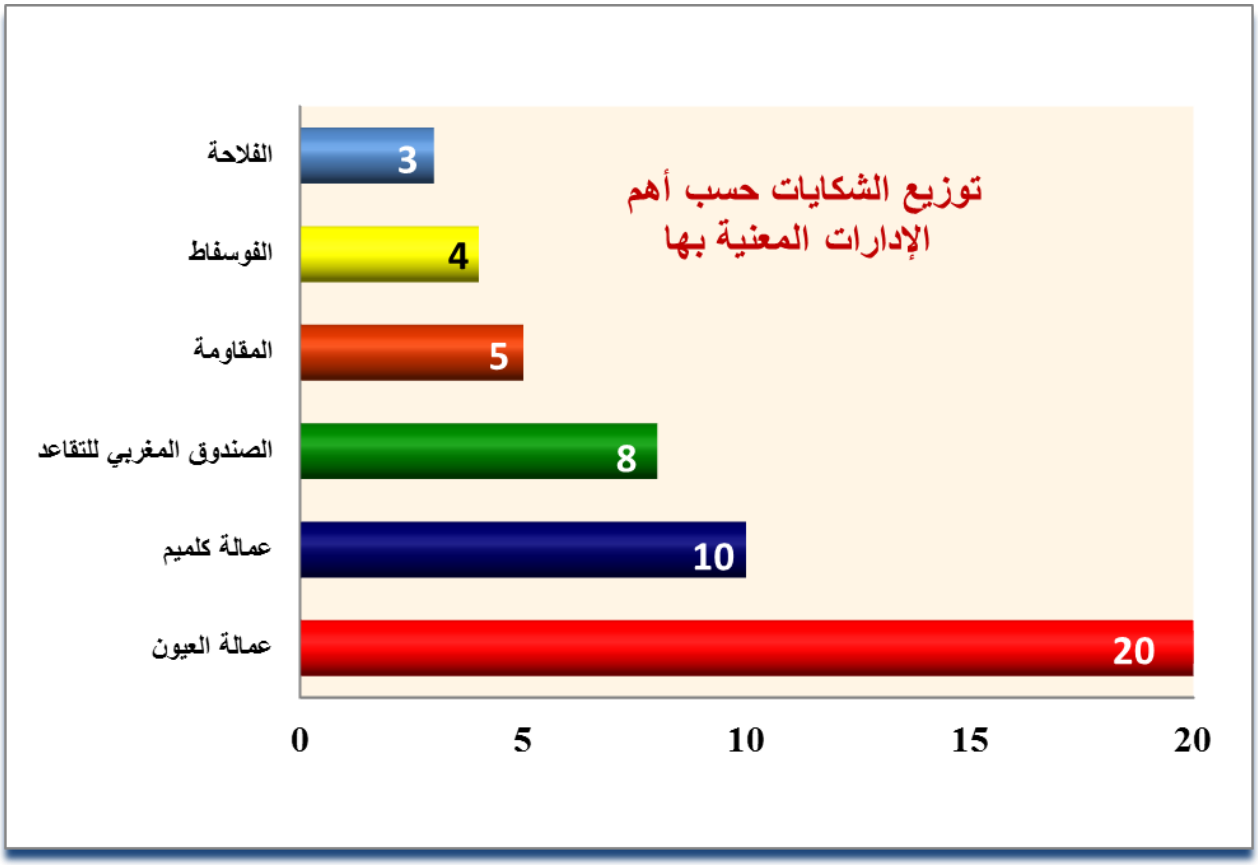
وقد بلغ عدد الشكايات الواردة على المندوبية ، والتي تدخل ضمن اختصاصها 97 شكاية ، منها 30 شكاية تمت إحالتها من طرف المصالح المركزية للمؤسسة لاندراجها ضمن الاختصاص الترابي للمندوبية ، وتبودلت بشأنها المراسلات مع المخاطبين الدائمين .

كما أن 72 % من الشكايات الواردة على المندوبية تهم ساكنة مدينة العيون، في حين أن 13 % منها صادرة عن ساكنة كلميم ، و 5 % من لدن ساكنة الداخلة ، و 4 % من ساكنة السمارة ، لتأتي بعدها ساكنة طانطان بنسبة 3 % ، وما تبقى من الشكايات ، التي تمثل هي الأخرى 3% ، وارد على المندوبية من مناطق خارجة عن حدود اختصاصها الترابي.

وذلك ما يبرزه الرسم المبياني التالي:



وعلى غرار الشكايات الشفاهية ، فقد تصدرت عمالة العيون قائمة الإدارات المعنية بهذه الشكايات ب 20 شكاية ، تليها عمالة كلميم ب 10 شكايات ، ثم المندوبية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد ب 8 شكايات ، تليها المندوبية الجهوية للمقاومة ب 5 شكايات ، ثم المديرية الجهوية للمجمع الشريف للفوسفاط ب 4 شكايات ، والمديرية الجهوية للفلاحة ب 3 شكايات ، ليتوزع العدد الباقي من الشكايات على 20 قطاعا آخر، وهو ما يتضح من خلال الرسم المبياني التالي:



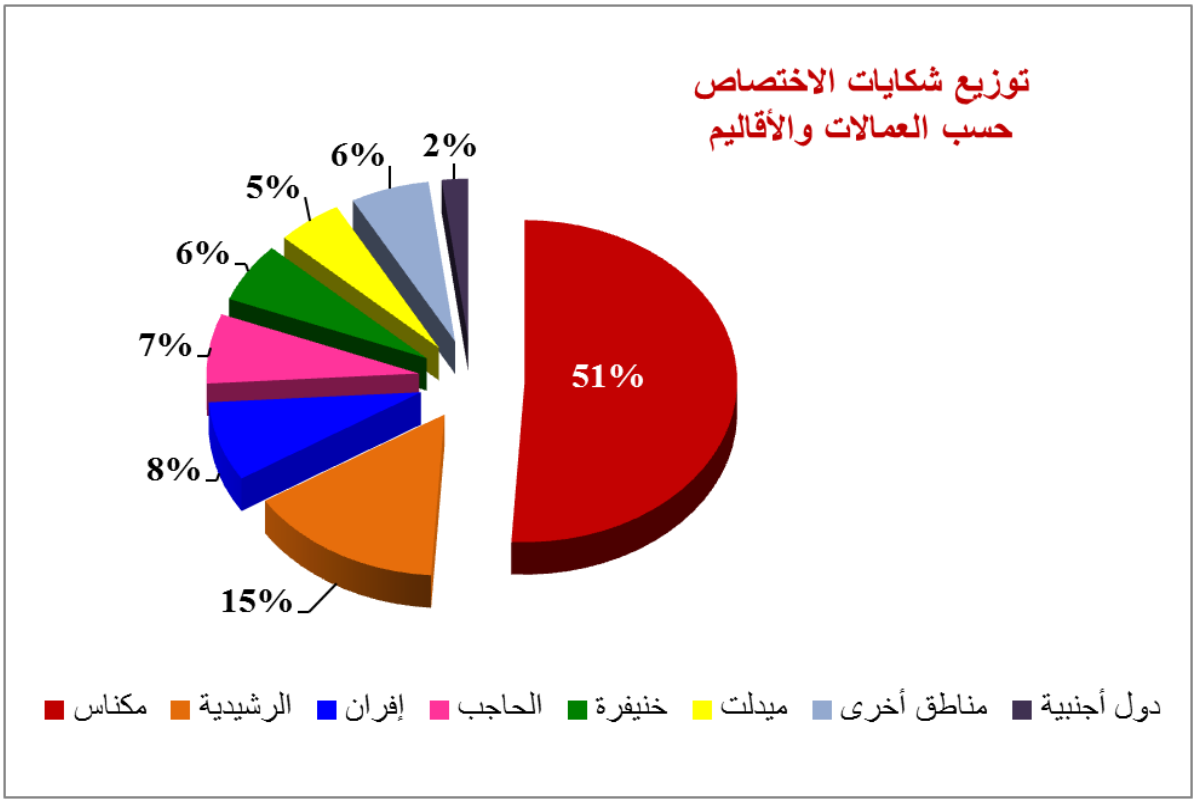
2. نشاط منذوبية جهة مكناس-تافيلالت

أحدثت هذه المنذوبية بتاريخ 9 يناير 2009 ، ويضم نفوذها الترابي بالإضافة إلى عمالة مكناس، خمسة أقاليم ، وهي: الرشيدية ، إفران، ميدلت ، الحاجب وخنيفرة . وقد باشرت استقبالها اليومي للمشتكين الوافدين عليها .

واعتبارا لشساعة الدائرة الترابية لهذه المنذوبية ، و لتنوعها الثقافي، فقد أكدت الإحصائيات ، ومضامين الشكايات ، أن هذه

الجهة تحتاج ، هي الأخرى ، إلى مجهود متميز لإرشاد الساكنة ، وتمكينها من التعرف على اختصاصات الهيئات الوطنية ذات الصلة بالمشاكل المطروحة على صعيد الأقاليم ، مع المزيد من انتهاج سياسة القرب ومراعاة الواقع الثقافي.

ويتميز التوزيع العام للشكايات الواردة على المندوبية ، كما يظهر من الرسم المبياني بعده ، بكون أكثر من نصف المجموع العام الوارد عليها مصدره الترابي مكناس بنسبة 51 % ، في حين أن 15 % منها صادرة عن الرشيدية ، تعقبها إفران ب 8 % ، فالحاجب ب 7 % ، وخنيفرة ب 6 % ، ثم ميدلت ب 5 % ، لتبقى 6 % من الشكايات المتوصل بها واردة من مناطق مختلفة .



أما نسبة الشكايات المقدمة من طرف الجالية المغربية المقيمة بالخارج للمندوبية ، فلا تشكل إلا نسبة % 2 .

ويفيد تحليل المعطيات التي تتضمنها بطاقات الاستقبال المنجزة، أن العديد من الشكايات والتظلمات الشفاهية ، التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة ، والتي تم تفعيل آلية التوجيه والإرشاد بشأنها ، قد همت الطلبات الآتية :

- الحصول على صفة مقاوم والامتيازات المرتبطة بها؛
- الحصول على رخصة سائق سيارة الأجرة ، ورخص النقل (مأذونيات) ، ورخص النقل المزدوج؛
- الحصول على مساعدات مادية لفائدة أشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة؛
- الاستفادة من العلاج المجاني؛
- الاستفادة من العفو الملكي؛
- تظلمات تهم وضعيات معروضة على القضاء .

و قد انحصر عدد الشكايات والتظلمات التي توصلت بها هذه المندوبية ، والتي تدخل ضمن اختصاصها ، في 125 شكاية ، منها 36 شكاية توصلت بها من طرف الإدارة المركزية في إطار الإحالة المتبادلة ، حيث عملت المندوبية على مراسلة الإدارات الجهوية المعنية بشأنها لإيجاد حلول لها في إطار التقيد التام بضوابط القانون.

وقد انصبت مواضيع هذه الشكايات والتظلمات على ما يلي:

شكايات ذات صبغة إدارية، وتتعلق ب:

- تسوية معاشات؛
- تظلمات موظفين وأعوان مؤقتين؛
- حوادث الشغل.

شكايات ذات صبغة مالية، وتتعلق ب:

- منازعات جبائية.

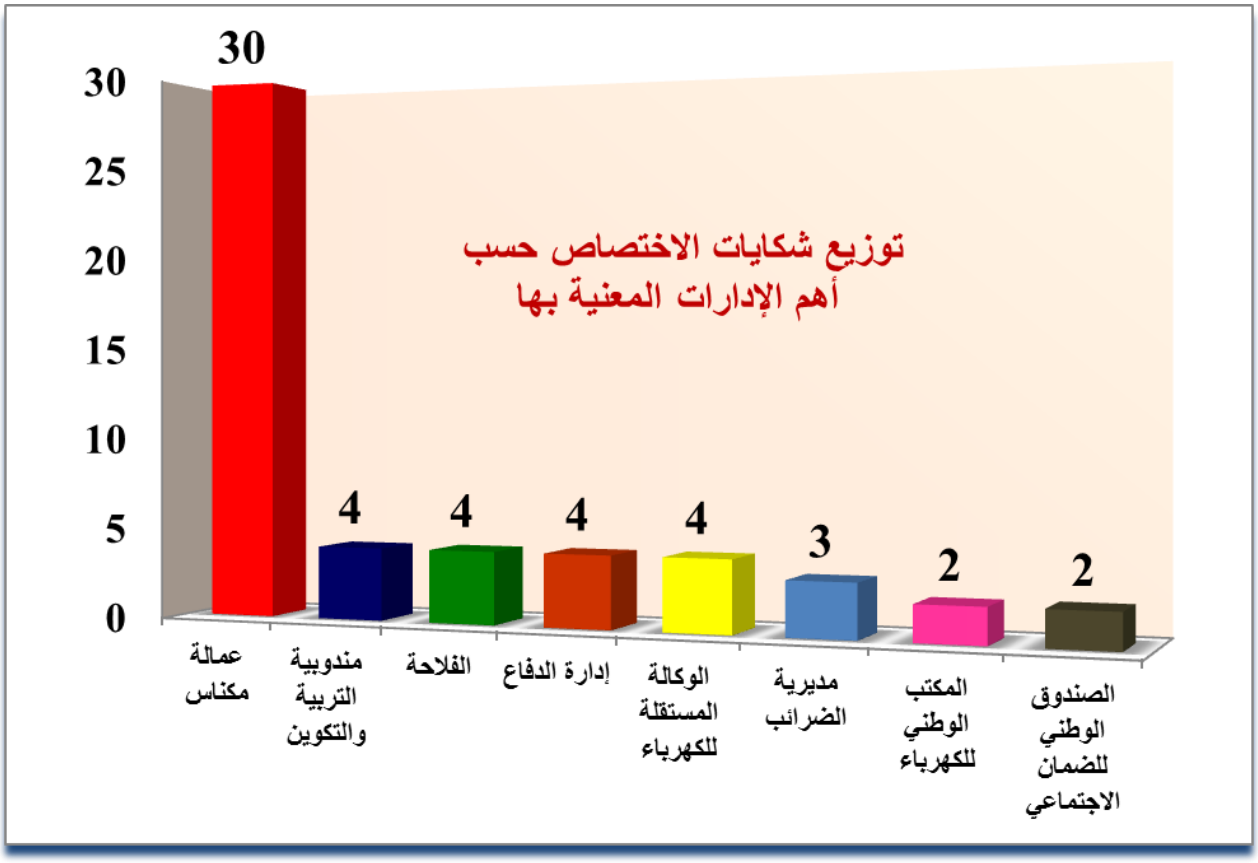
شكايات ذات صبغة عقارية، وتتعلق ب:

- طلبات الحصول على سكن في إطار عملية إيواء قاطني دور الصفيح؛
- استغلال الأراضي المسترجعة؛
- منازعات مرتبطة باستغلال أراضي سلالية.

ومن الأسباب الكامنة وراء هذه الشكايات:

- بطء وتعقيدات بعض المساطر الإدارية؛
- عدم احترام الالتزام بالمقررات التي اتخذتها الهيئات المنتخبة السابقة؛
- ضعف الاعتمادات المخصصة، وعدم إيلاء الأسبقية لتسديد الديون المترتبة بمناسبة التسيير الجماعي لما سبق من ولايات.

أما فيما يتعلق بالإدارات المعنية بشكايات وتظلمات المواطنين الواردة على هذه المندوبية الجهوية ، فقد احتلت صدارة الترتيب عمالة مكناس ب 30 شكاية ، تليها المندوبية الجهوية للتربية والتكوين ، والمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية ، والمندوبية الجهوية للفلاحة ، وإدارة الدفاع الوطني ، والوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء ب 4 شكايات لكل واحدة من هذه الإدارات ، تليها مديرية الضرائب ب 3 شكايات ، ثم المكتب الوطني للكهرباء والصندوق الوطني للضمان الإجتماعي بشكايتين لكل قطاع منهما ، ليتوزع العدد الباقي من الشكايات على 13 قطاعا آخر ، والكل حسب التدقيقات موضوع الرسم البياني الموالي:



والملاحظ أن المندوبية المذكورة لم تصل بعد إلى ما تنتظره من نجاعة في سبيل حل الإشكاليات المطروحة جهويا ، إذ أن هناك بطء في ردود الإدارات وتمسك بعضها بالمواقف السابقة ، والتي لا تخلو من انتقادات لعدم تقيدها بالضوابط القانونية أو لعدم مراعاتها لمبدإ استمرارية المرفق، ولاسيما بالنسبة للهيئات المنتخبة.

وفي إطار المضي في تجسيد إرادة القرب ، وترسيخ اللاتمركز سبق فتح ، بصفة غير رسمية- كما سبقت الإشارة - مندوبية جهوية بفاس، تم ربط عملها بالإدارة المركزية ، وذلك في انتظار الحسم في التوجه الذي ستستقر عليه المملكة بخصوص الجهوية المتقدمة .

وتتوفر هذه المندوبية المؤقتة على بنية تحتية هامة ، وعلى هيكلة إدارية كافية ، وتقوم بتصريف القضايا ذات الصلة بالدائرة الترابية للجهة الإدارية الحالية فاس- بولمان ، استنادا بالطبع إلى أحكام ظهير 17 مارس 2011 ، وتحت الإشراف المباشر والمتواصل مع المصالح المركزية للمؤسسة ، وبتعاون وتكامل مع المندوبية الجهوية لمكناس- تافيلالت ، بخصوص اللجنتين الجهويتين بمكناس وفاس، التابعتين للمجلس الوطني لحقوق الإنسان.

3. نشاط مندوبية جهة لهنجة-تطوان

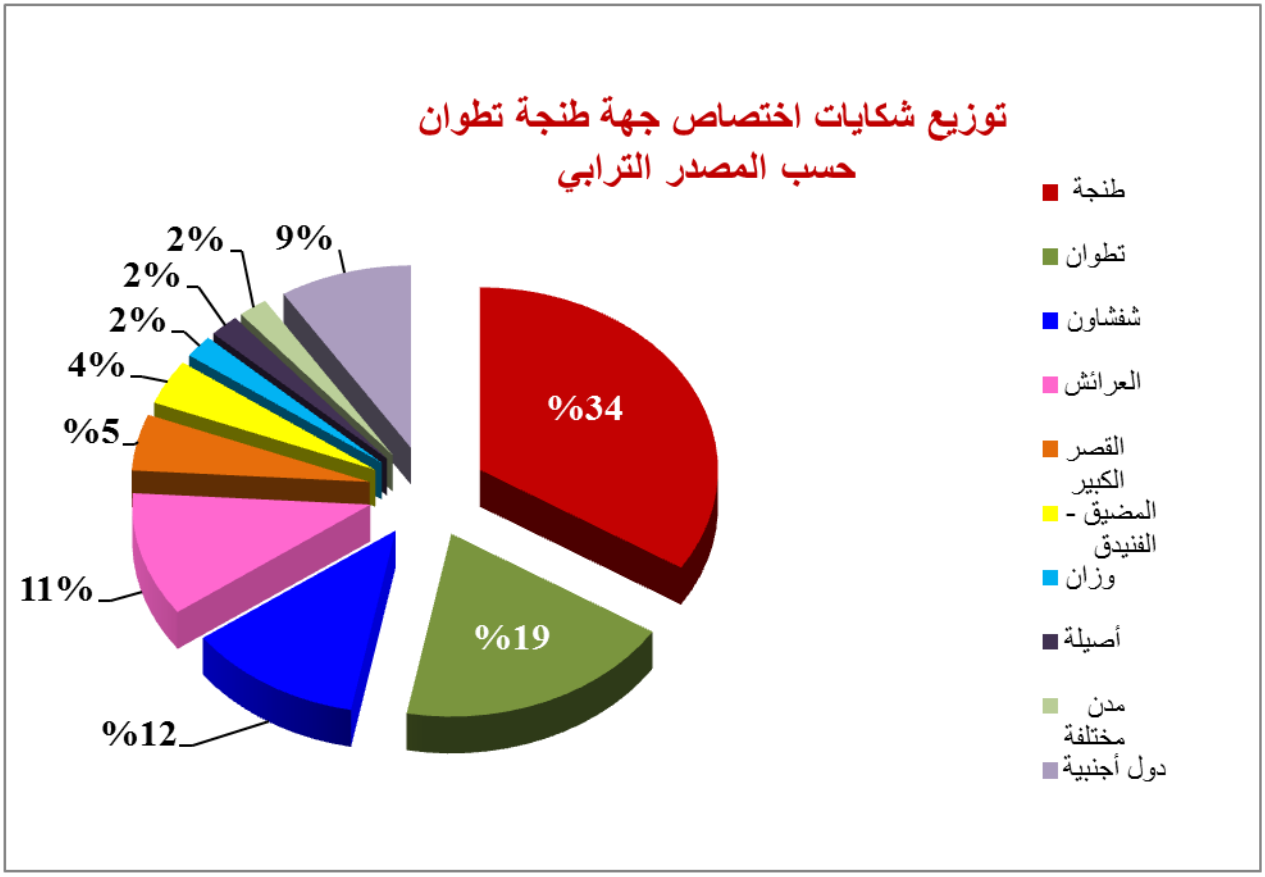
أحدثت هذه المندوبية بتاريخ 2 أبريل 2010 ، وتشمل حدودها الترابية سبع عمالات وهي: لهنجة أصيلة ، الفحص أنجرة ، تطوان، المضيق-الفنيدق، الشاون، العرائش ووزان.

وتتوزع الشكايات التي توصلت بها هذه المندوبية حسب العمالات والأقاليم ، وكذا تلك التي توصلت بها من المغاربة القاطنين بالخارج إلى ما يلي:

بلغت نسبة الشكايات الواردة عليها من لهنجة 34% ، في حين بلغت نسبة الشكايات الواردة من تطوان 19% ، ومن شفشاون 12 % ، ومن العرائش 11 % ، يتلوها القصر الكبير بنسبة 5 % ، ثم المضيق-الفنيدق بنسبة 4 % ، لتتوزع باقي الشكايات بالتساوي على كل من وزان، أصيلة ، ومن أخرى من تراب الجهة ، بنسبة 2 % .

أما الشكايات الواردة على المندوبية من المغاربة القاطنين بالخارج ، فلا تتجاوز نسبتها 9 % من مجموع ما توصلت به .

وفيما يلي الرسم المبياني لتوزيع الشكايات حسب مصدرها الترابي:



وقد واصلت المندوبية المذكورة استقبال المشتكين، وتلقي تظلماتهم الكتابية إذ بلغ مجموعها خلال سنة 2011، 163 شكاية. منها 65 شكاية توصلت بها من المصالح المركزية للمؤسسة في إطار الإحالة المتبادلة.

وقد همت غالبية هذه الشكايات، قطاع الداخلية و الجماعات المحلية. وتمحورت مواضيع الشكايات المتوصل بها حول القضايا التالية:

- **قضايا ذات صبغة إدارية، وتتعلق ب:**

- الامتناع عن منح شهادات ووثائق إدارية؛
- عدم تسوية وضعيات إدارية؛
- عدم منح رخص مزاولة مهن وحرف؛
- عدم الاستفادة من معاشات.

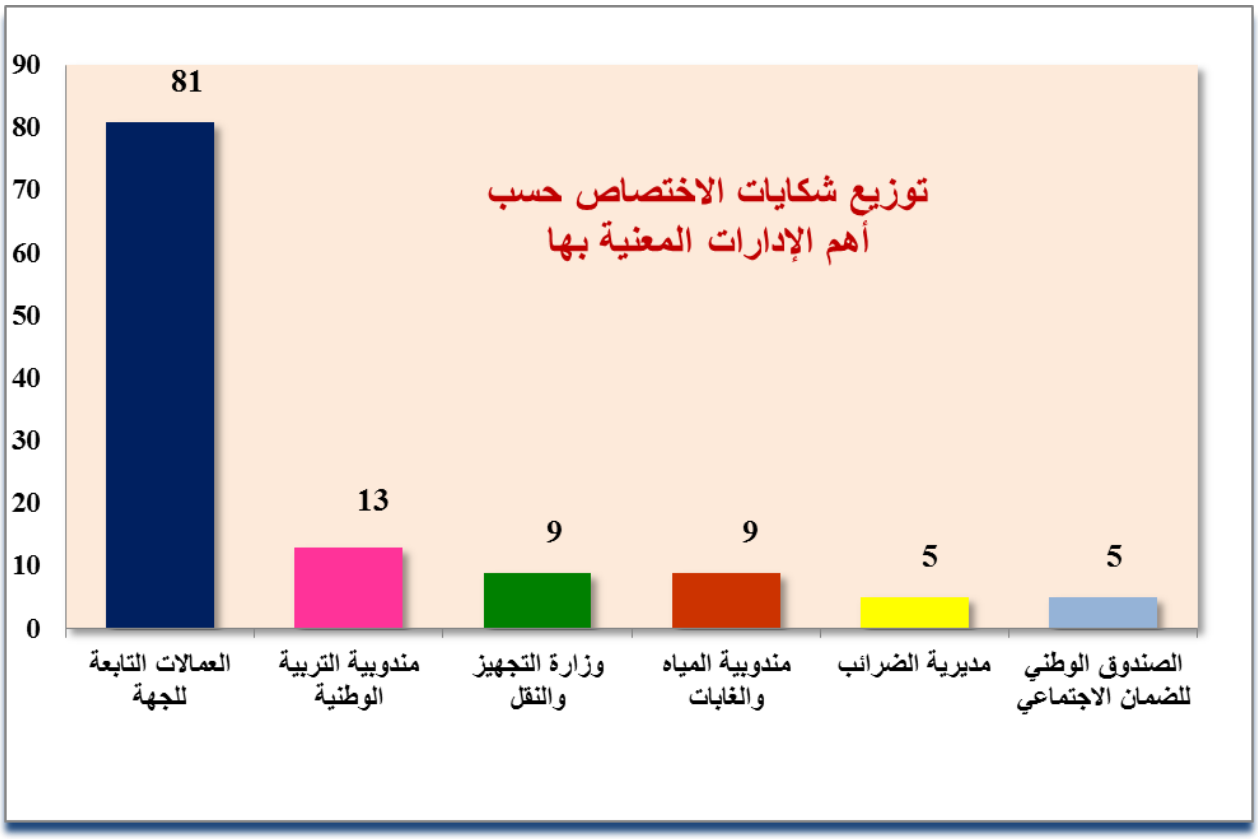
- **قضايا ذات صبغة عقارية، وتتعلق بـ :**

- التعويـــض عـن نـزع الملكيـــــة؛
- الاعـــتـــــداء المـــــــادي؛
- حـــــدود المـلـك الغابـــوي؛
- إعادة إسكان قاطني دور الصفيح .

- **قضايا ذات صبغة جبائية، ومالية، وقضايا أخرى:**

والجدير بالملاحظة أن% 10 من الشكايات المرفوعة لهذه المندوبية تهم مواطنين من الجالية المغربية المقيمة بالخارج ، أغلبها ذات علاقة بقضايا عقارية .

وقد تصدرت قائمة الإدارات ، المعنية بتظلمات وشكايات والمواطنين ، العمالات التابعة للجهة ب 81 شكاية ، تليها مندوبية التربية الوطنية ب 13 شكاية ، ثم المندوبية الجهوية للتجهيز والنقل، والمندوبية الجهوية للمياه والغابات ، ب 9 شكايات لكل واحدة منهما ، ثم مديرية الضرائب والصندوق الوطني للضمان الإجتماعي ب 5 شكايات لكل واحدة منهما ، لتتوزع باقي الشكايات على 19 قطاعا آخر، وذلك حسب الرسم البياني الآتي :



ويلاحظ أن هناك تفاعلا وتجاوبا بين هذه المندوبية والإدارات ، إذ تم الجواب عما يزيد عن 85 % من الشكايات ، بين أجوبة مبررة ومعللة وبين أخرى تبودلت بشأنها المراسلات من أجل الاستيضاح والمزيد من التحري .

هذا ، وتتوصل المندوبية بالعديد من المطالب ، وتستقبل كثيرا من الأفراد يحملون تشكيات تخرج عن نطاق الصلاحيات المخولة لها ، ويمثل هذا النوع بالنسبة لجهة طنجة-تطوان 90% من الزائرين ، وهو ما يعني أن جهودا تنتظر المؤسسة من أجل التعريف بدورها ، وتبيان صلاحيات مختلف الهيئات المختصة .

وإذا كانت تلك الشكايات تخرج ، من حيث نوعها ، عن نطاق الاختصاص الموكول للمؤسسة ، فإن هذا لا يمنع من استحضار ما

تقوم به المندوبية من مجهودات في الإرشاد والتوجيه والإنصات ، وإن اقتضى الأمر، الإحالة على الجهة المختصة .

وتعرف هذه المندوبية ، هي الأخرى ، نفس المعوقات من بطء في المعالجة ، ومن محدودية سلطات الإدارات المسؤولة جهويا ، والتي غالبا ما تلجأ إلى استئذان السلطات المركزية بحثا عن الحلول الممكنة .

خامسا: أوجه الاختلالات المسجلة من طرف المؤسسة على مواقف الإدارات من الشكايات .

من خلال تعامل المخاطبين الدائمين ، بصفة عامة ، مع مراسلات المؤسسة ، تم الوقوف على بعض الاختلالات ، ومن بينها :

- تأخر بعض المخاطبين الدائمين ورؤساء المؤسسات العمومية في موافاة المؤسسة بالجواب ، داخل الأجل المحدد ، عن المراسلات الموجهة إليهم؛
- عدم تحمل بعضهم لمسؤولياتهم تجاه المرتفقين والمؤسسة ، باعتبارهم مفوضين من قبل قطاعاتهم لاتخاذ القرار المناسب بالنسبة لما توصلوا به من المشروع من الطلبات ، وذلك باعتمادهم نفس الموقف

السابق للإدارة ، دون تدقيق في الموضوع ، أو اجتهاد من أجل التوصل إلى تسوية مناسبة في إطار ما يسمح به القانون، مما تضطر معه المؤسسة إلى التعقيب على أجوبتهم ، وإثارة انتباههم إلى مواطن الخلل، وحثهم على إيجاد حل للتظلم المحال عليهم . وهذا ما يستغرق مزيداً من الوقت ، كان من الممكن تلافيه بالنسبة للأطراف الثلاثة (المتظلم ، والمؤسسة ، والإدارة المعنية) :

- التوصل بأجوبة غير مقنعة في معظمها ، لكون الجهة المخاطبة ، قد تستعجل الأمور ولا تعمد أحيانا إلى تعميق الدراسة ، مكتفية بما وافتها به المصلحة التابعة لها ؛ والتي غالبا ما تصر على موقفها المتظلم منه ؛
- ضعف التنسيق والتواصل أحيانا بين بعض القطاعات الحكومية والأجهزة الإدارية فيما بينها ، لاسيما في القضايا التي تتداخل وتتعدد فيها الجهات المعنية داخل المنظومة الحكومية . ويتجلى ذلك ، بصورة واضحة ، في شكايات المواطنين المتعلقة بنزع الملكية والتي يتداخل فيها الاختصاص بين الوزارة المعنية وبين مديرية أملاك الدولة ، وقد يسري هذا كذلك على الجماعات الترابية في علاقاتها مع الإدارة الوصية ؛

- سريان نفس الملاحظة أيضا على المديريات التابعة لنفس القطاع الوزاري ، وعلى الأخص منها ، وزارة الاقتصاد والمالية والمديريات التابعة لها ؛ مما ينعكس سلبا على علاقة المواطنين بالإدارة من جهة ، ومخاطبي المؤسسة بالإدارات العمومية من جهة أخرى ؛

- ضعف التواصل والتجاوب على الصعيد الجهوي بين الإدارات الجهوية ومندوبيات المؤسسة ، مما تضطر معه هذه الأخيرة إلى إحالة الشكايات المتوصل بها على مصالحها المركزية من أجل مكاتبة المخاطب الوزاري الدائم بخصوصها ، وهو ما لا يخفف العبء على المصالح المركزية للمؤسسة ، ويفرغ الاختيار اللامركزي من مدلوله وأبعاده .

الجـــزء الثانـــــي

حصيلة أنشطة مؤسسة الوسيط

في مجال التواصل والتعاون والتكوين

لقد شكلت ، مبادرات التواصل التي قامت بها المؤسسة ، مناسبة للتعريف قبل التأصيل الدستوري لمؤسسة الوسيط ، بالمستجدات التي عرفها إطارها التشريعي، من خلال الظهير المحدث لها ، والذي استحضر المبادئ المتعارف عليها دوليا في الموضوع ، فضلا ، عن أنها كانت إطارا لنشر ثقافة المرفق العمومي في بعده القانوني والحقوقي، بما يحتاجه من تعبئة وتعاون والتحام حول أخلاقيات تدبيره والاستفادة من خدماته .

واسترسالا في وفاء المؤسسة بالالتزامات الدولية المتعهد بها ، قامت بتكثيف أنشطتها ، مع الحرص على العناية بالتظاهرات المنظمة على الصعيد الوطني، ساعية إلى توسيع وتقوية وشائج التعاون مع المؤسسات والهيئات الوطنية ذات الصلة ، وكذا مع نظيراتها في الدول الأجنبية ، بعد ما أصبحت للمؤسسة مكانة متميزة في المنتظم الدولي، بحكم إسهام المملكة المغربية في تقديم وصياغة توصيات أممية في الموضوع .

وبحكم ما خول لها الدستور، وقبله الظهير المحدث لها ، بالإضافة إلى النصوص المحدثة لهيآت الحكامة ، ساهمت المؤسسة كعضوة بقوة القانون في كل من المجلس الوطني لحقوق الإنسان، والهيئة المركزية للوقاية من الرشوة ، فضلا عن مشاركتها في بعض أنشطة المجلس الاقتصادي والاجتماعي، ومجلس المنافسة .

أولا : توسيع شبكات التواصل والتعاون على الصعيد الوطني

لقد خص الدستور الجديد مؤسسة الوسيط بمكانة متميزة ، إذ نص على عضوية رئيسها في عدد من مؤسسات وهيئات حماية الحقوق والحريات والحكامة الجيدة ، وتعزيز البناء الديمقراطي . ولهذه الغاية ، وبحكم ما ينتظر من مؤسسة الوسيط ، عقدت هذه الأخيرة لقاءات ، وشاركت في عدة اجتماعات وتظاهرات نظمتها تلك الهيئات وغيرها من المؤسسات الوطنية ، وقطاعات حكومية ، وأخرى غير حكومية .

وقد شكلت هذه اللقاءات فرصة للتعريف بالمؤسسة ، ومناسبة لتعرفها على تصورات الجهات المعنية وتطلعات الفعاليات الحقوقية ، كما كانت أيضا فرصة للتنسيق والتشاور.

ومن جهة أخرى ، ساهمت المؤسسة ، في إطار المهام الموكولة للمندوبية الوزارية المكلفة بحقوق الإنسان ، في اللقاءات المنظمة من طرفها ، تمهيدا لإعداد التقارير الدورية التي تقدمها المملكة للمنظمات الأممية لحقوق الإنسان ومن بينها التقرير الوطني المتعلق بالاستعراض الدوري الشامل أمام مجلس حقوق الإنسان التابع لهيئة الأمم المتحدة ، والذي ستقدمه بلادنا في غضون سنة 2012 .

ثانيا : تنمية علاقات التعاون والشراكة مع مؤسسات الوساطة والمؤسسات المماثلة ذات الأهداف المشتركة والمنظمات والهيئات الدولية

تعزيزا للجهود المبذولة سابقا ، والرامية إلى إقامة شبكة من العلاقات مع مؤسسات الوساطة المماثلة ، والهيآت الأجنبية ، وكذا مع المنظمات والجمعيات الإقليمية والدولية ذات الأهداف المشتركة ، واصلت مؤسسة الوسيط ، منذ إحداثها ، توثيق هذه العلاقات ، وتنسيق المجهودات ، وتسجيل حضورها في مختلف اللقاءات المنظمة ، خاصة في إطار جمعية الأمبدسمان والوسطاء الفرانكفونيين وجمعية الامبدسمان المتوسطيين .

وفي السياق ذاته ، أعدت مؤسسة الوسيط وأشرفت ، بحكم رئاستها لجمعية الأمبودسمان المتوسطيين ، على الملتقى الخامس لهذه الجمعية ، الذي انعقد بمالطا في نهاية شهر ماي 2011 .

وقد خصصت هذه التظاهرة لدور الأمبودسمان في تعزيز الحكامة والديموقراطية . وتناول فيها رئيس مؤسسة الوسيط في كلمته الافتتاحية ، ومن خلال إسهامه في باقي الجلسات ، عدة محاور همت التحولات المختلفة التي عرفتها بلدان حوض البحر الأبيض المتوسط ، وانعكاساتها على مهام مؤسسات

الأمبودسمان، كما استعرض الإنجازات التي حققتها الجمعية منذ تأسيسها ورئاستها من طرف المملكة المغربية.

وقد كان هذا اللقاء فرصة لبسط مميزات مؤسسة الوسيط بالمملكة المغربية، ودورها في تعزيز المكتسبات وتكاملها مع منظمات حقوق الانسان الوطنية.

كما شاركت المؤسسة في المؤتمر السابع لجمعية الأمبدسمان والوسطاء الفرانكفونيين، الذي انعقد باللكسمبورغ في منتصف شهر نونبر 2011، والذي خصص للدور الوقائي والإصلاحي للوسيط، والشروط الأساسية الكفيلة بتمكين مؤسسات الوساطة من الاستقلالية، وكذا مختلف الجوانب ذات الصلة بتطبيق مبادئ الإنصاف.

وقد كان هذا اللقاء، مناسبة لإطلاع الحاضرين على المراحل التي وصل إليها إعداد مشروع "فقه الوساطة"، والذي يعتبر ثمرة مبادرة تكفل بها المغرب مع كندا.

كما استرسلت المؤسسة في دعمها للحوارات والمشاورات التي جرت بين المغرب والاتحاد الأوربي ومجلس أوروبا، من خلال الاستقبالات التي تم تخصيصها لوفودها وذلك من أجل تطوير التعاون، ودعم علاقات الجوار بين الأطراف.

وتتويجا للجهود المبذولة، لدعم وتفعيل القرار الأممي الخاص بدور أمناء

المظالم والوسطاء وغيرهم من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان في تعزيز هذه الحقوق وحمايتها ، قامت المؤسسة في أواخر شهر شتنبر 2011 ، على هامش الدورة 18 لمجلس حقوق الانسان، بوضع وتوظيف خطة للتواصل والتعاون، حيث نظمت في هذا الإطار مائدة مستديرة بقصر الأمم المتحدة بجنيف ، بتعاون مشترك بين البعثتين الدائمتين لكل من المغرب والسويد ، والمفوضية السامية لحقوق الإنسان، لتدارس التدابير المتخذة من طرف مؤسسات الوساطة من أجل تطبيق قرار الجمعية العامة الأمم المتحدة رقم 207/65 المؤكد على أهمية دور مؤسسات الوساطة .

ثالثا : مواصلة تكوين وتأهيل الموارد البشرية

1. التكوين المستمر لأطر المؤسسة

لقد حرصت المؤسسة على جعل التكوين في صلب استراتيجية عملها ، ومدخلا أساسيا لنشر ثقافة جودة المرفق العمومي، ومرتكزا للارتقاء بمستوى خدماته ، علاوة على أنه آلية لتفعيل المستجدات التي عرفتها المؤسسة .

وفي هذا الصدد ، وجهت اهتمامها للتكوين المستمر في إطار استكمال خبرة الأطر العاملة بالمؤسسة ، من خلال تنظيم سلسلة من اللقاءات التكوينية في مجالات مختلفة تتعلق بمهامها .

2. المساهمة في تأهيل الأطر العليا التابعة لبعض المعاهد الوطنية

واصلت المؤسسة مساهمتها في تكوين الأطر العليا التابعة لبعض المعاهد والمدارس الوطنية، وذلك في مجال صلاحيات المؤسسة، بهدف العمل على تأهيل طلبتها لمسايرة التحولات التي ينبغي أن يعرفها المرفق العمومي، وإعدادهم لتولي مهام التأطير والتدبير والتوجيه بالإدارات والمؤسسات العمومية، بناء على ثقافة جديدة تعتمد على المقاربة الحقوقية، وتخليق المرفق العمومي، ومحاربة الفساد، وجعل قضايا المرتفقين المحور الأساسي في عمل الإدارة.

وقد بلغ مجموع المستفيدين خلال هذه السنة من المحاضرات التي ألقاها مسؤولون من المؤسسة بهذه المعاهد ما يناهز 242 مستفيدا، من المعهد العالي للقضاء، والمعهد العالي للإدارة، والمعهد الملكي للشرطة، والمدرسة الملكية لضباط الدرك، بالإضافة إلى تنظيم زيارة دراسية لفائدة الفوج الثاني من المكونين في مجال اللامركزية والتعاون اللامركزي التابع لوزارة الداخلية.

3. مواصلة التكوين وتأهيل مساعدي الوسطاء والأمبودسمانات

حظي مركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة، الذي تحتضنه مؤسسة الوسيط، باهتمام كبير من لدن مختلف المؤسسات الأجنبية ذات الأهداف المماثلة.

وقد ساهم المركز من خلال الدورات التكوينية التي نظمها ، في تطوير المهام ذات العلاقة بالوساطة المؤسساتية ، والتأصيل للمرجعيات ، والأدوات المنهجية المعتمدة لمعالجة قضايا المواطنين في علاقتهم بمختلف الإدارات .

ومما يجدر التذكير به ، أنه منذ احتضان المغرب لهذا المركز، تم تنظيم ثمان دورات تكوينية لفائدة مساعدي جمعية الأمبدسمان والوسطاء الفرانكفونيين ، استفاد منها زهاء 186 مشاركا من 26 مؤسسة عضوة بالجمعية ، وقد تم تأطير هذه الدورات من طرف 38 خبيرا.

كما تم تنظيم دورتين تكوينيتين لفائدة مساعدي جمعية الأمبدسمانات المتوسطيين استفاد منها 38 إطارا من 15 مؤسسة ، ووقع الإشراف عليها من طرف 14 خبيرا.

هذا ، وقد نظمت المؤسسة ، خلال شهري ماي وأكتوبر 2011 ، دورتين تكوينيتين ، في إطار الجمعية الفرانكفونية ، الأولى حول موضوع "طرق البحث والتحري" ، والثانية حول موضوع "الولوج إلى الخدمات وحماية الحقوق الإجتماعية والإقتصادية: أي دور للوسيط ؟" .

كما نظمت دورة تكوينية ، في شهر دجنبر 2011 ، في إطار

الجمعية المتوسطية حول موضوع: "صلاحيات الوسيط والأمبودسمان في مجال الدفاع عن حقوق الانسان".

وقد استفاد من هذه الدورات التكوينية الثلاث 69 مشاركا ، من بينهم 30 مغربيا ، والباقي ينتمون ل 27 دولة . وقد أطر أشغالها 20 خبيرا، من بينهم 7 مغاربة .

4. استقبال الوفود والفاعلين الأجانب

استقبلت المؤسسة وفودا وشخصيات عديدة من وسطاء ، وسفراء، وخبراء ، ورؤساء المحاكم العليا بالدول العربية ، وكذا قضاة بالمحكمة الفيدرالية بالولايات المتحدة ، بالإضافة إلى حقوقيين ومؤسسات أجنبية مهتمة ، والذين قدمت لهم بيانات هامة حول الإصلاحات الجذرية المنجزة بالمملكة المغربية ، بما فيها ما يتعلق بإحداث مؤسسة الوسيط .

وقد أبدى هؤلاء الزوار المنتمون إلى دول أوروبية وأمريكية وأفريقية وآسيوية ، اهتماما بالغا بتلك الإصلاحات ، وبالتحول الذي عرفته المؤسسة ، كما استحسنوا التوجهات التي اختارتها ، وأعربوا عن استعدادهم لربط ، وتمتين علاقات التعاون معها .

الجـــزء الثالـــث

الآفـــــاق المستقبـليـة لعمـــل

مؤسســة الوسيط ، ومقترحاتــها.

من البديهي، أن الشيء الكثير ينتظر من مؤسسة الوسيط، رغم ما تحقق من مكاسب في مجال النهوض بمستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين مع الإدارة، مما يستدعي مواصلة السير، خطوة بعد خطوة، نحو بلوغ ما تم رسمه، من أجل جعل الإدارة في خدمة المرتفق، حقيقة ملموسة من حيث القرب، وسهولة الولوج، والشفافية في التعامل، ومراعاة مبادئ المساواة وتكافؤ الفرص، والحرص على حفظ كرامة المرتفقين، وتخليق الحياة العامة.

ولبلوغ هذه الأهداف، ستواصل المؤسسة عنايتها بدراسة، وتحليل ما يرد عليها من تشكيات، وبالاهتمام بما يتوافد عليها من مشتكين، وبالتالي القيام بما يتطلبه الأمر من تدخل لدى الإدارات المعنية، مع ما يستلزمه ذلك من تحر، وتتبع، وفق ما يفرضه القانون، وما تقتضيه مبادئ العدل والإنصاف.

واعتبارا لما تقتضيه الرسالة المسندة للمؤسسة، جوابا على انتظارات الأفراد والجماعات، من توفر على هيكلة، وبنيات، وآليات، كفيلة بكسب هذا الرهان، ستعمل المؤسسة قدر الإمكان، على:

- استكمال هياكلها على الصعيدين المركزي والجهوي من خلال:

- وضع البنية والإطار العملي للمناديب الخاصين الثلاثة، بعدما يتأتى تعيينهم؛

- توسيع خريطة التمثيليات الجهوية للمؤسسة، بعدما تتوفر إمكانيات إحداث الضرورية منها؛

- مواصلة تحسين بنيات استقبال المشتكين ، مع بذل كل المساعدات لتيسير تواصلهم مع المؤسسة حتى يتمكنوا من تتبع ، ومعرفة مآل تشكياتهم وتظلماتهم ؛
- إعداد دليل مرجعي لمعالجة الشكايات والتظلمات ، وطلبات التسوية ؛
- مواصلة تأهيل الموارد البشرية ، ووضع النظام الأساسي الخاص بالموظفين والمستخدمين بالمؤسسة ؛
- دعم اللجان الدائمة للتنسيق والتتبع المحدثة بين المؤسسة والإدارات العمومية؛
- مزيد من الانفتاح على التجارب الناجحة في الدول المتقدمة ديمقراطيا ، واعتمادها في الممارسة اليومية للمؤسسة ؛
- مواصلة الجهود للتقدم في الورش المفتوح بخصوص تسريع وتيرة تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة ؛
- التنبيه إلى وجوب تلافي الحيلولة دون تنفيذ الإدارة لأي مقرر قضائي قابل للتنفيذ ، بعلة الإقدام على سلوك مساطر قضائية ، والحال أنه ليس لها أثر واقف ؛
- تنظيم لقاء تواصلي تحضره الحكومة ، والمخاطبون الدائمون للمؤسسة ، وهيئات الحكامة ، ومختلف الفعاليات الوطنية المعنية بمجالات صيانة

الحقوق والحريات ، وتنمية التواصل بين المرتفق والإدارة ، تتلوه لقاءات جهوية في ذات الموضوع ؛

- إبداء رأي المؤسسة في مشاريع ومقترحات القوانين المتعلقة بها ، وبالمهام الموكولة إليها ؛
- إشعار الحكومة للمسؤولين عن تدبير الشأن العام بتفادي أي اعتداء مادي على ملكية الأفراد والجماعات ، مهما كانت الحاجيات ، وبوجوب التقيد بكافة المقتضيات القانونية عند الرغبة في وضع اليد ، بأي من الأشكال على أي عقار، مع ما يستلزم ذلك من التأكد من توفر الاعتمادات المالية الكفيلة بتعويض المالكين ، وتأمين إيداعها المسبق ، أو الاحتفاظ بها كاحتياطي لتسديد ما سوف يتم تحديده كمستحقات أو تعويض؛
- التنبيه في نطاق احترام حقوق المرتفقين إلى وجوب استيلام كافة الإدارات كل ما يقدم إليها من مطالب ، كيفما كان مضمونها ، مع الإشهاد فورا بتوصلها بها ، على أن تقرر بعد ذلك ما قد تراه مناسبا ؛
- التنبيه في نطاق تبسيط المساطر والولوج إلى المعلومات والخدمات العمومية إلى وجوب إعداد كافة الإدارات لبنيات ملائمة لاستقبال المرتفقين في أحسن ما يمكن من الظروف ، وإفادتهم بسائر المعلومات والبيانات اللازمة.

فهرس التقرير

مقدمة 3

بعض أهم مضامين النظام الداخلي للمؤسسة 11

الجزء الأول: حصيلة عمل المؤسسة في مجال معالجة الشكايات وطلبات التسوية 14

أولا: المؤشرات الإحصائية العامة 17

1 – الشكايات التي لا تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة 18

2 – الشكايات التي تندرج في اختصاص المؤسسة 20

2-1 توزيع الشكايات حسب الإجراء المتخذ بعد الدراسة الأولية 20

2-2 توزيع الشكايات حسب صفة المشتكين 22

2-3 توزيع الشكايات حسب جهات المملكة 23

2-4 توزيع الشكايات حسب نوع القضايا 25

2-5 توزيع شكايات الاختصاص المسجلة حسب القطاع الإداري المعني 30

2-6 توزيع شكايات الاختصاص الموجهة للإدارة حسب القطاع المعني 31

ثانيا: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة 35

1 – النتائج المترتبة عن الدراسة الأولية للشكايات من طرف المؤسسة 35

2 – النتائج المترتبة عن تلقي الشكايات من طرف الإدارات المعنية 36

ثالثا: تقارير المخاطبين الدائمين بخصوص الشكايات المحالة عليهم 40

رابعا : أنشطة المندوبيات الجهوية 46

1- نشاط مندوبية جهة العيون- بوجدور- الساقية الحمراء..... 48

2- نشاط مندوبية جهة مكناس- تافيلالت 53

3- نشاط مندوبية جهة طنجة – تطوان..... 59

خامسا: أوجه الاختلالات المسجلة من طرف المؤسسة على مواقف الإدارات من الشكايات .. 63

الجزء الثاني: حصيلة أنشطة المؤسسة في مجال التواصل والتعاون والتكوين 66

أولا : توسيع شبكات التواصل والتعاون على الصعيد الوطني..... 68

ثانيا : تنمية علاقات التعـــــاون والشراكـــة مع مؤسسات الوساطة والمؤسسات المماثلـــة ذات الأهـــداف المشتركـــة والمنظمـــات والهيئـــات الدوليـــة 69

ثالثا : مواصلة تكوين وتأهيل الموارد البشرية 71

1- التكوين المستمر لأطر المؤسسة 71

2- المساهمة في تأهيل الأطر العليا التابعة لبعض المعاهد والمدارس الوطنية 72

3- مواصلة التكوين وتأهيل مساعدي الوسطاء والأمبودسمانات 72

رابعا: استقبال الوفود والفاعلين والأجانب 74

الجزء الثالث: الآفاق المستقبلية لعمل مؤسسة الوسيط ومقترحاتها 75