



# تقرير مؤسسة ومينك أطلمكة

برسم سنة 2015

مرفوع إلى

حضرة صاحب الجلالة الملك

محمد السادس حفننه الله وأبده

يونيو 2016

نشر نصر التقرير بالجريدة الرسمية عدد 6494، بتاريخ 21 ذو القعدة 1437، (25 غشت 2016)،

الصفحة 6242.

مولاي صاحب الجلالة والمهابة

لوميح ملكتكم السعيدة ،

عبد العزيز بنزاكور

عظيم الشرف أن يرفم إلى أنظار

السدة العالفة بالله ،

التقرير السنوي للمؤسسة برسم سنة 2015 .

## مقدمة

وفاء لما ائتمنت عليه مؤسسة وسيك المملكة، وبجزية الإسهام في توجيه دعائم دولة الحق والقانون، وعلى هدي ما جاء به الكهيم الشريف المحدث لها، وجرىا على ما ألفتة، وبتفائل كبير، وإيمان قوي، وثقة في غد واعد، يسارع وسيك المملكة إلى أن يرفع إلى العلم الشريف، لجلالة الملك حفله الله وأيده، تقرير هذه المؤسسة كحصيلة عمل سنوي، ساعيا من خلاله، بسك نتائج عملها على امتداد سنة 2015، وفتح المجال لنقل معلومات تعتبر حقا للأفراد والجماعات، بقصد الاصلاح على ما وقفت عليه المؤسسة لدى مختلف الإدارات، من حميد المجهودات، وبعض المعيب من التطبيقات، وما ائتمت إليه من خلاصات، ودعت إليه كتوصيات أو قدمته كمقترحات.

إن ما يحمله التقرير من رصد، وتحليل، وتوجيه، هو موجب لترتيب الآثار القانونية، ومبعث للاعتزان، بما حققته الإدارة من تغيير وهي في خدمة المرتفق، ومراعاة لتدارك ما تسرب إلى تصرفاتها من نقائص كل ذلك من أجل دفعها إلى القطيعة مع ما علق بها من اختلالات، للإعلان عن انطلاقة للفر بمكاسب جديدة قد تنضاف إلى ما تراكم من إنجازات.

إن مضامين هذا التقرير، بما احتواه من بيانات، يعتبر خلاصا يسعى إلى فتح حوار مع كل من يتقاسم مع المؤسسة الاهتمام بتدبير الشأن الإداري، الذي هو انشغال دائم ومتواصل، ينبع من الإيمان بأحقية المولحن في خدمات إدارية، تكون في مستوى تطلعات العهد الجديد، الذي يعتمد التشاركية في البناء وبلوغ الأفضل.

لقد أحسن المشرع الدستوري، وهو يرتقي بمؤسسات الحكامة الجيدة، والدفاع عن الحقوق إلى مصاف الآليات الدستورية، التي تؤسس وتحصر على الانضباط، وتحث على التقيد بالمشروعية، وتتولى مهمة المراقبة، والتوجيه، والدعوة إلى الالتزام بقواعد ومتطلبات بنيات الكيان الديموقراطي.

ولا جدال في أن التشاركية التي تعد من أسس الديموقراطية، تستدعي الدعوة إلى الانخراط في العمل، وتمكين الآخر من الإدلاء بما قد تكون لديه من رؤى، لا سيما في القضايا الكبرى، والتي يندرج تدبير الشأن الإداري ضمنها. وتتضمن المشاركة كذلك، الاهتمام والاستجابة لما هو جدي، بكل ما يفرضه الاستقلال، في حل من كل أنانية أو إرادة الانفراج أو تعصب أو رفض ممنهج ومتواتر للحلول والمقترحات.

ولذلك، فرغم استقلالها، لم يكن للمؤسسة من بد إلا الانفتاح، والابتعاد عن التقوقع في فضاء قد يراه من ورائه الاحتماء من كل نقد، أو مساءلة بمفهوميهما الحضاريين، لصعبا.

وهي بهذا، تعمل على نسج علاقات مبنية على حوار مسؤول ومنتج. فالمؤسسة تسعى إلى ربط الواجب بالمفيد، وتعمل على الرصد والتحليل، والبحث عن البديل، بغية الارتقاء نحو الأحسن، بمعية الشركاء الذين لهم ثقافة الاقتراح وقناعة المواكبة، وفضيلة المصاحبة، والتنبيه، والنصح، وإضافة المزيغ من المكتسبات لسجل النجاحات. وهكذا، آثرت في تقريرها هذا، انتهاج خط يتحرر من الاكتفاء بالسرع والاستدلال بالأرقام، لأن عدد الشكايات، أو عدد التوصيات وحدهما لا يمكن أن يقودا إلى القراءة الصحيحة للوضع الحقيقي للإدارة، ولا إلى معرفة مدى فعالية المؤسسة.

إن التغيير والتقدم يقاسان بنسبة ارتياح مرتادي الإدارة ومتبعيها، وبما يحققه اقتراحها من المرفوق، وفتح مكاتبها لاستقباله، وتسيبها لشروط خدمته، ووعيها بحاجياته، وتخفيفها لمعاناته، وبذل الجهود لينعم داخلها بالإحساس بكرامته، وابتعادها عن البيروقراطية المتعالية التي تحيك بها نفسها، واطاعة سيادات من التعقيد والتسيب.

والتغيير لا يمكن أن يكون مجرد شعارات أو صياغة مناشير ودرجات، بل هو ملامسة يومية، وتجربة ميدانية، وحالات معاشة، وثقافة مستدامة، تجد مصدرها في إرادة جماعية تبني وتلون، وتتشبث بقواعد سلوك وأخلاقيات، وبقيم الإدارة الموصلة.

وقد ارتأت مؤسسة وسيك المملكة، أنه من اللائق أن يكون هذا التقرير أيضا محطة لتقييم خمس سنوات من عضائتها بعد أن حلت محل ديوان المصالح، الذي اشتغل اقتداء بالراسخ والمحمود مما خلفه السلف من تراكم مشهود، وكان امتدادا لما عرفه المغرب خلال عدة قرون من الوساطة المؤسسية التي تجد جذورها في الموروث الحضاري الإسلامي، وفيما أصل له، وولجده الملوك العلويون، لتعزير هذه الرسالة، التي كان الرعايا يجدون فيها الملاذ للتكلم، من كل تجاوز منسوب إلى المكلفين بإنفاذ القانون، كيفما كانت مواقعهم.

إن الخمس سنوات التي اعتمدت لاستحضار ما تحقق فيها، هي نفسها المدة التي تفصلنا عن الإعلان عن العهد الجديد الذي تميز بالإصلاحات الكبرى، المتوجة بالدستور المجمع عليه، والتي كانت المؤسسة في حلتها الراهنة، تجسيدا لإرادة تعزيرها، وتوسيع صلاحياتها، ومدتها بالآليات التي تزيح من فعاليتها.

وإذا كان تقرير السنة الماضية فرصة تم فيها استعراض حصيلة عقد من الزمن من الوساطة بمفهومها الحديث، فإن هذا التقرير سيكون هو الآخر فرصة لبلس ما تم تداوله خلال خمس سنوات.

فمنذ تفضل جلالة الملك بإحداث هذه المؤسسة في 17 مارس 2011، كان الهدف هو بلورة إرادة التغيير، في وقت تعالت فيه أصوات الدعوة إلى الإصلاح والانتقال نحو الأفضل، في أجواء ربيع واكبته مطالب ملحة، تندرج أساساً في تنزيل المتوافق عليه دولياً في كل بناء ديموقراطي. وقد كان الإنسان محور تلك المطالب، بغية أن ينعم بالمساواة، وأن تراعى كرامته، وتكفل حقوقه، ويضمن أمنه، ويُنصف في خلافاته، ويتم العدل في محاكمته، وتحرص الإدارة على خدمته واستفادته من خدمات ارتفاعية في مستوى حاجياته، وأن يحاله التعامل معه بالشفافية، وتلجج الأخلاق علاقته، على أن يعني هو الآخر بواجباته، ويفي بتحملاته.

ومن هذا المنصور، واعتماداً على مضامين الظهير الشريف المحدث لها، تمت صياغة قانون داخلي للمؤسسة، ليتأتى عبره تفعيل ما جاء به القانون، بما ينسجم مع بعده وفي بروجه، ولتأتى تصرف الأمور كسابقاً لما تميز به الدستور من إبداع وتأكيد على الحقوق الأساسية.

وقد انضاف إلى ذلك، نظام العاملين بالمؤسسة ليحصى لهم ما هم أهل له من حقوق، تجد مصدرها كسابقاً في قانون الوظيفة العمومية، وتنسجم مع ما للمؤسسة من خصوصية. كما تم إعداد نظام مالي كفيل بصرف ما يرصد للمؤسسة من ميزانية، بالسلامة المطلوبة، والرقابة المعتادة، والشفافية المشوذة، والمسؤولية المعهودة، وفق مبادئ صرف المال العام في توازن ملحوظ لا يفرك في الواجب، ولا ينغلق في الشكل والتعقيد.

ومن الطبيعي أن الإشكالية لا تكمن دوماً في التنصيص والتعقيد، وإنما في التطبيق والتنفيذ. لذلك، بادرت المؤسسة إلى وضع مدونة سلوك انبثقت عن اختيار تشاركي ساهم في إنجازها كل العاملين، لأن الأخلاق وحسن السلوك إيمان، وتمثل ومراس يومي يقوم به الكل بقناعة وحرص.

وبعد التأصيل لهذه الثقافة، واصلت المؤسسة معالجة ما يرد عليها من شكايات، وتجنّدت لمنهجية تحسيسية، تمكنت خلالها من التعريف باختصاصاتها، والتوجيه إلى المسار الحقيقي الذي يمكن أن يستوعب، ويحل ما كان يتم عرضه عليها من لحن العموم، اعتقاداً منهم أن الوكيل مؤهل لرفع كل ما يصلهم من مظلمة، في وقت لا يدركون فيه الحدود التي رسمها له المشرع.

وقد تأتى هكذا، بحمد الله وعونه، تقلص عدد الشكايات التي لا تندرج في إطار الاختصاص من سنة 2011 إلى سنة 2015، ففتح عن ذلك انخفاض بنسبة 49, 10 %

وبالمقابل، انتقلت القضايا التي تدخل في الاختصاص المسجلة برسم سنة 2011 من 1730 إلى 2236 برسم سنة 2015.

إن قراءة هذه المعطيات تفيد بأنه بقدر ما زاد إدراك الأفران والجماعات للاختصاص الحقيقي للمؤسسة، بقدر ما كان مجموعها في عد تصاعدي.

ولقد تم ذلك بفضل المجهود المبذول في التوجيه والإرشاد، وفي تكثيف اللقاءات التواصلية، وفي الانتشار الإعلامي الذي تنهجه، من خلال الانفتاح على الموقع الإلكتروني وعلى الإعلام السمعي البصري، وفي التواصل بصفة عامة.

أما التوصيات التي كانت محدودة برسم سنة 2011 في توصية واحدة، فقد ارتفعت إلى 283 برسم سنة 2015.

لقد تقدم القول بأن انشغال المؤسسة تجاوزن التأهب للإجابة على الشكايات والانتهاج إلى توجهات، حيث انصرف الجهد إلى العمل على تعزيز القناة والثقة في المؤسسة من لحن المواظنين، من جهة والإدارة (كسبعا بمفهومها الواسع)، من جهة

أخرى، على أمل أن يرحم الأفراد والجماعات الارتكان إلى الوساطة كبديل لما تتسم به من إيجابيات ولما تختص به من مميزات. ولأن اختيار التفاوض الذي يرتكز إلى الحكمة ينم عن سمو حضاري.

وما من شك أن التقدم في هذا الاتجاه، رهين بما تبذله الإدارة من جهود لتنزيل ما اهتدى إليه وسيط المملكة من حلول يتجاوز من خلالها ضيق تأويل النص القانوني، ويجنم بها إلى ما يحقق العدل والإنصاف، ويمكن من تصريف الحق الطبيعي، متحللاً من الشكليات والتعقيدات الإجرائية.

لقد صدق من قال إن القانون الذي لا يحقق كل العدل لا مكان له في المنظومة التشريعية أو التنظيمية. ولذلك، فإن الظهير المحدث للمؤسسة، شأنه شأن القوانين المتقدمة في الدول المشهود لها بالديموقراطية، انتصر للعدل والإنصاف، ودعا إلى الخروج عن القاعدة القانونية إن لم تكن منصفة في نازلة معينة.

والتقاء مع رغبة المشرع، فإن على الإدارة أن تقلع عن كل موقف يحدد عن أعمال التوصيات، وألا يضيع الوقت في الترافع من أجل ما يلعب التوصيات من إلزامية تستمد منها من البناء الديموقراطي، الذي تشكل مؤسسة وسيط المملكة إحدى ركائزها، باعتبارها ضابطاً للأمن الإداري، وجهة رقابة توجيهية، وملاذئ للدفاع عن الحقوق، وفاعلة في إشاعة التخليق.

إن المشرع انطلق من كون أفعال العقلاء منزهة عن العبث، فلا يمكن للإدارة أن تتعامل مع التوصية تعاملها مع الرأي الاستشاري. وعليها بالتالي، أن تبادر إلى أعمالها.

فلا حاجة للجوء إلى الوسائل الجزائية التي تملكها المؤسسة، والتي ترى حالياً الاكتفاء بتضمين التقارير الدورية لوضعية تعثر بعض التوصيات.

وعلى ما يبدو فإن التعثر المذكور يعود إلى كون بعض الإدارات لم تستوعب بعد مبررات إحداث المؤسسة، وصيغة دورها، والقوة التنفيذية للتوصيات، والتي لا تصدرها إلا بعد التحري والتمحيص وتحليل البيانات، والوثائق المعروضة عليها، فضلاً عن أن توصياتها غير قابلة لأي حصن، بحكم استقلال المؤسسة دستورياً عن كل السلطات.

لقد اندرجت سنة 2015 في إحصاء استمرارية نسبية وتقريبية، وسجلت ارتفاعاً بسيطاً من حيث عدد الشكايات، وآخر ملحوظاً من حيث ما انتهت إليه من تسويات وتوصيات، وما اقتحمته من مواضيع أوردت من خلالها تحقيق مكتسبات ومعالجة وضعيات.

كما أنها شهدت تواصلًا متميزًا تجلس على عدة أصعدة، في انتظام، وتلاحق إصدار مجلة المؤسسة، التي ابتغت من خلالها إطلاع القراء على أنشطتها، وموافاتهم بما استقر عليه رأبها، عبر نماذج من مختلف المقررات والتوصيات، كما تضمنت العديد من الأبحاث والدراسات، التي تأتي للمؤسسة إنجازها، أو التي تفضل العديد من المهتمين بموافاتها بها.

وإذا كان المأمول سبقاً للضمير المحدث للمؤسسة، أن يلقي رئيسها عرضاً تركيبياً للتقرير السنوي أمام نواب الأمة، فإنه رغم مراسلة رئيسي المجلسين في الموضوع وللسنة الثانية، مبدية استعدادها لتقديم العرض، فإنه ولغاية إعداد هذا التقرير، لم تتوصل بتحديد موعد لذلك، علماً أن الأمر هو في حد ذاته فرصة متاحة أساساً لنواب الأمة من أجل بسط رقابتهم على الحكومة، ودعوتها إلى تدارك ما كثر من اختلالات وثغرات تشوب علاقة الإدارة بالمواطنين.

والمؤسسة، إذ تعلم أنه قد تكون للبرلمان إكراهات أو أولويات أجلت جدولته العرض، فإنها على أتم استعداد للوفاء بما يفرضه عليهما الكهيس الشريف المحدث لها. إن الهاجس هو أن تكون المؤسسة بالنسبة لكافة الإدارات قوة دفع نحو رقي إداري شامل وبديلا مجديا لحل المنازعات التي قد تنشأ بين الإدارة والأفراد والجماعات.

وليتأكد الكل أن الأمر ليس بيد المؤسسة وحدها، بل هي مسؤولية جماعية. وقد دعا إلى ذلك، من جهته، السيد رئيس الحكومة في دورية أصدرها بتاريخ 19 غشت 2015، أهاب فيها بالإدارة إلى ترجيح الحلول الودية على المنازعات القضائية. ولقد أبان أيضا عن ذلك السيد الوكيل القضائي للمملكة في تقريره الأخير، وهو يدعو إلى تبني ثقافة جديدة لحل المنازعات، إيماننا منه بأن الإمعان في التفاوض له تكلفته وثقله على مصداقية الإدارة.

فالمتوافق عليه إذن هو انتهاج إجراءات استباقية لتفادي المنازعات، والأجدى كذلك فتح المجال للحوار والتصالح، لأن الإدارة في مستوى الوقوف على موجبات مسؤولياتها، وعلى آثار التزاماتها، لتسارع في تصرف حضاري إلى تدارك الاختلالات.

وإن من بين المعوقات، هو ما يلاحظ من تعثر في مراجعة التشريعات، وتحيين القوانين والمراسيم، رغم الجهود المبذولة من لدن الأمانة العامة للحكومة لدعم الإدارات بالموارد البشرية المؤهلة، والإسهام في كل مبادرة تتجه إلى رفع القدرات في مجال التشريع، ولا سيما فيما يتعلق بصياغة المشاريع.

إن وتيرة التعديلات لا تسيّر بالشكل الذي يجب أن تكون عليه، فهناك العديد من المقترحات التي تم تقديمها من لحن المؤسسة، لم تدخل بعد حين التنفيذ، بما في ذلك ما يعتبر من المجال التنظيمي، الذي هو لصعباً من اختصاص السلطة الحكومية. وربما يكون من باب الإلحاح، أن نعود مرة أخرى إلى ما جاء في تقرير المؤسسة برسم سنة 2014، للتساؤل عن استمرار بعض الإدارات في الوقوع في نفس الأخطاء والممارسات، والحال أنه تمت إثارة الانتباه، من خلال بعض التوصيات، إلى وجوب الإقلاع عنها، علماً أن الأمر ليس فيه خلاف في التأويل أو في المدلول الحقيقي لإرادة المشرع. فالمؤسسة تريد أن تربط الماضي التليد لولاية المصالح في الإسلام بمستقبل واعد للدفاع عن الحق والمشروعية، من خلال وساطة تؤسس، وتصور، وتهيئ كل سبل نجاح هذه الرسالة عبر تقوية وسائلها، والمضي في الحث على الانضباط لمبادئ الحكامة، ولقيم الإدارة الموأصنة للخدمة.

ولقد تمت الإشارة ضمن تقارير سابقة، إلى أن المؤسسة، وهي تضر إلى سرد الاختلالات، تسعى من وراء ذلك إلى الدفع لتداركها والابتعاد عنها. فالوقوع في الخطأ متوقع، والرجوع إلى الصواب فضيلة، لكن الإمعان فيه، والإبقاء عليه يصبح مظلماً لا بد من اقتلاعها بكل ما أوتينا جميعنا من وسائل. ويجب أن تكون لنا، عند الوقوف على خطأ، الجرأة لإصلاحه، والاعتذار عنه، والإقلاع عن تكراره، لا أن نتجنبه للبحث عن الأعذار. وإننا لنسعى إلى أن تكون المؤسسة، من خلال تدخلاتها، مرجعاً لثقافة إدارية، مرتاح إليها، تجعل الحاجة المشروعة للمرتفق محور تحركاتها، وجودة خدمته في مقدمة انشغالاتها، وتعمل على تعميم الشعور بأن هناك ضمانات للأمن الإداري.

هذا، وامتدادا إلى المادة 37 من الكهف الشرف المحدث للمؤسسة ، ستم معالجة  
المحاور الواردة في هذا التقرير ضمن الأجزاء الأربعة التالية :

## الجزء الأول: الحصيلة الإجمالية للشكايات والتكلمات المسجلة بمؤسسة وسيك المملكة خلال الفترة ما بين 2011 و2015

- 1 تصنيف الشكايات حسب صفة المشتكين
- 2 تصنيف الشكايات حسب مقارنة النوع
- 3 تصنيف الشكايات والتكلمات التي تدخل ضمن الاختصاص حسب الإجراء  
المتخذ
- 4 النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتكلمات المندرجة ضمن الاختصاص
- 5 تصنيف الشكايات حسب نوع القطاع الإداري المعني
- 6 تصنيف الشكايات حسب الجهات الترابية للمملكة
- 7 شكايات المغاربة المقيمين بالخارج
- 8 شكايات الأجانب المقيمين بالمغرب
- 9 تصنيف الشكايات والتكلمات حسب نوع القضايا
- 10 الإحالة المتبادلة بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان ومؤسسة وسيك المملكة

## الجزء الثاني: الحصيلة الإجمالية للشكايات والتدخلات المسجلة بمؤسسة

وميك المملكة برسم سنة 2015

### أولاً: المؤشرات الإحصائية العامة

(1) الشكايات التي لا تندرج في نطاق اختصاص المؤسسة

(2) الشكايات التي تندرج في نطاق اختصاص المؤسسة

1-2. تصنيف الشكايات والتدخلات حسب صفة أو لصيغة المشتكين

2-2. الشكايات والتدخلات حسب مقارنة النوع

3-2. تصنيف الشكايات والتدخلات حسب نوع القضايا

4-2. تصنيف الشكايات والتدخلات حسب الإدارات المعنية

5-2. تصنيف الشكايات والتدخلات حسب الجهات الترابية للمملكة

6-2. تصنيف الشكايات والتدخلات حسب عمالات وأقاليم المملكة

7-2. تصنيف شكايات وتدخلات المغاربة المقيمين بالخارج

8-2. تصنيف شكايات وتدخلات الأجانب

### ثانياً: عمل المنديات الجهوية والمحلية للمؤسسة

(1) عمل مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء (سابقاً)

(2) عمل مندوبية جهة مكناس - تافيلالت (سابقاً)

(3) عمل مندوبية جهة لصنجة - تلمون (سابقاً)

(4) عمل مندوبية جهة الدار البيضاء الكبرى (سابقاً)

(5) عمل المنديات المحلية بفاس (سابقاً)

ثالثاً: التناغم المترتبة عن معالجة الشكايات والتطلعات المندرجة ضمن الاختصاص

رابعاً: التقارير السنوية للمخاضيين الدائمين

I- التقارير المتوصل بها

II- مضامين التقارير المتوصل بها

خامساً: الاختلالات المسجلة بشأن تعامل مختلف الإدارات مع المؤسسة

سادساً: أهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة

(1) نماذج من أهم التوصيات

(2) مآل التوصيات

(3) نماذج من أهم المقررات

سابعاً: مقترحات المؤسسة

الجزء الثالث: حصيلة أنشطة مؤسسة وسيك المملكة في مجال التواصل

والتعاون والتكوين

الهدف الاستراتيجي الأول: تعريف أوسع بالمؤسسة مع نشر قيم المواطنة

وإشاعة ثقافة حقوق الإنسان

## 1) الأنشطة التواصلية

- اللقاءات التواصلية الجمهوية
- اللقاءات التواصلية مع المداخلين الدائمين
- التواصل مع الإدارة من خلال جلسات البحث واجتماعات اللجن الدائمة للتنسيق والتتبع
- لقاءات تواصلية مع فعاليات المجتمع المدني
- التواصل مع المواهب عبر وسائل الإعلام

## 2) دعم التعاون مع المؤسسات المماثلة وبعض الشخصيات الدولية

- ### 3) التفاعل مع مختلف الأنشطة المتعلقة بحقوق الإنسان والحكامة المنظمة
- من لجن المؤسسات الوطنية ذات الصلة والإدارات المعنية والجمعيات غير الحكومية

- انخراط المؤسسة في التعديلات الخاصة ببعض القوانين

- انخراط المؤسسة في تفعيل التزامات بلادنا الدولية

## الهدف الاستراتيجي الثاني: الرفع من مردودية العاملين بالمؤسسة

وتحسين جودة خدماتها وتحقيق الفعالية ونشر ثقافة التخليق بالمرفق العمومي

### 1) تكوين العاملين بالمؤسسة

### 2) تكريس مبادئ الحكامة ونشر ثقافة التخليق

### 3) التكوين الداعم والمصاحب لبعض مؤسسات المواهبة بالدول الإفريقية

### 4) التكوين وتبادل الخبرات في إطار مركز التكوين في مجال المواهبة

## الهدف الاستراتيجي الثالث: دعم التعاون المؤسسي وإشعاع التجربة المغربية في مجال الولاية وتنمية التعاون الجهوي والدولي

- (1) دعم التعاون المؤسسي
  - (2) إشعاع التجربة المغربية في مجال الولاية على الصعيد الدولي
- مأسسة التعاون بين الجمعيات الجهوية للأبوسمان وتعزيز مكانة مؤسسات الأبوسمان على صعيد الأمم المتحدة
  - تعزيز علاقات التعاون مع بعض المنظمات الدولية

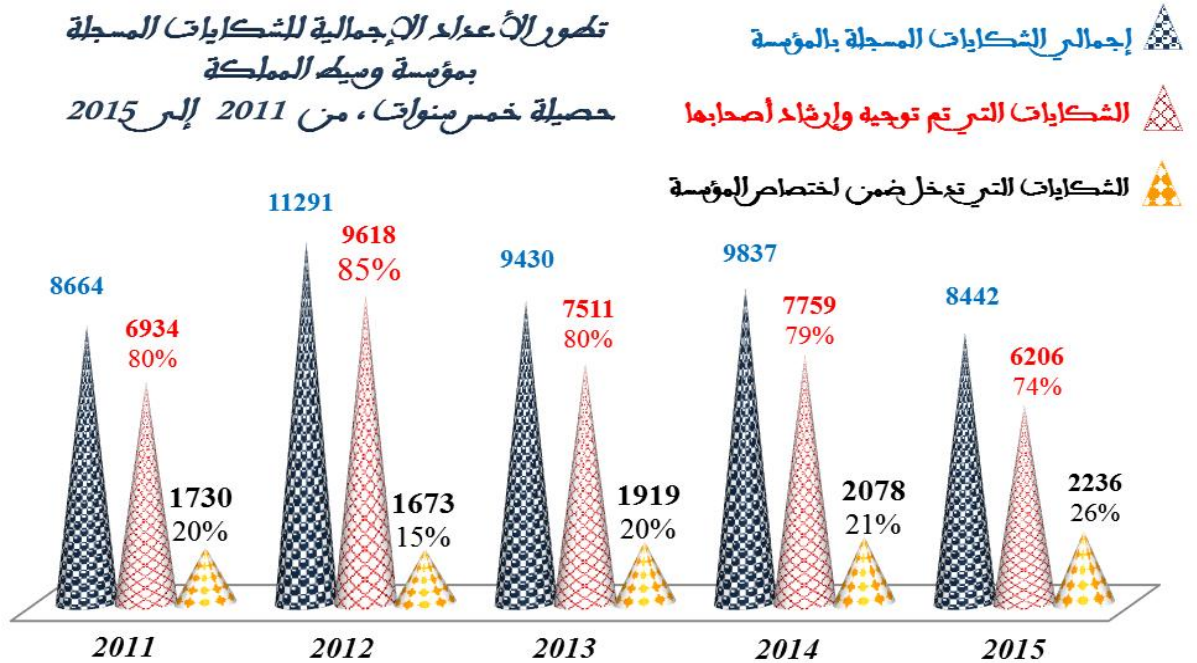
## الجزء الرابع: الآفاق المستقبلية

## الجزء الأول: الحصيلة الإجمالية للشكايات والتكلمات المسجلة بمؤسسة وسيك المملكة خلال الفترة ما بين 2011 و2015

وفق ما ورد فيما تقدم، تستدعي اللحظة عرض بيانات بخصوص نشاط المؤسسة  
لهيئة الخمس سنوات التي مرت على إحداثها.

توصلت المؤسسة خلال الفترة المتراوحة بين 2011 و2015 بما مجموعه  
47664 شكاية، منها 38028 لا تندرج ضمن اختصاصها، ليبقى منها ما مجموعه  
9636 شكاية فقط .

وهكذا، يتبين أن 80% مما توصلت به لا علاقة له بالصلاحيات الموكولة لها.  
وللمزيد من الإيضاح، نورد تفصيلا وتصنيفا لما تم تداوله خلال هذه السنوات،  
حسب البيانات التالية:



تطور الأعداد الإجمالية للشكايات المسجلة بالمؤسسة من سنة 2011 إلى سنة 2015

المجموع	2015	2014	2013	2012	2011	الشكايات والتكلمات
47664	8442	9837	9430	11291	8664	إجمالي الشكايات المسجلة بالمؤسسة (أ)
38028	6206	7759	7511	9618	6934	الشكايات التي تم توجيه وإرشاد أصحابها إلى الجهات المعنية
9636	2236	2078	1919	1673	1730	الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة (ب)
20%	26%	21%	20%	15%	20%	النسبة المئوية (أ) / (ب)

تطور عدد شكايات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة على الصعيد الوطني من سنة 2011 إلى سنة 2015

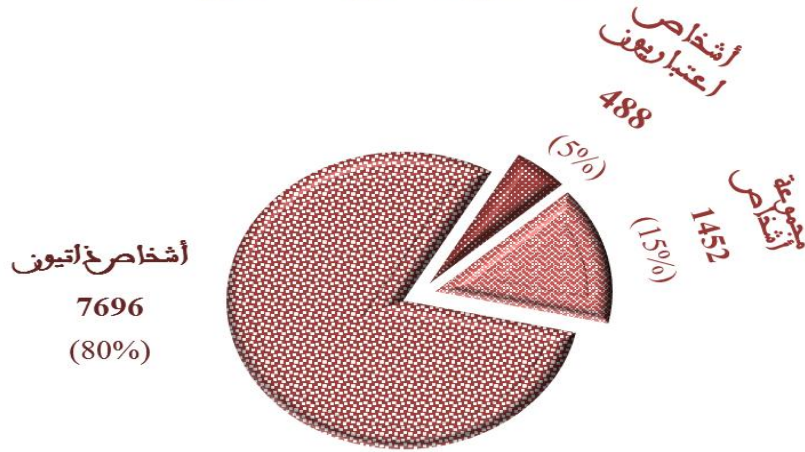
المجموع	2015	2014	2013	2012	2011	الشكايات والتكلمات
9636	2236	2078	1919	1673	1730	الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة
7204	1726	1673	1467	1086	1252	الشكايات التي تمت مراملة الإدارات المعنية في شأنها (1)
3072	536	648	678	546	664	الشكايات التي تمت تصفيتا (2)
43%	31%	39%	46%	50%	53%	النسبة المئوية (1) / (2)

(2) : شكايات تمت تسويتها، أو في طور التسوية، أو أثبتت الإدارة المعنية بأن ملفاتها معروضة على القضاء، أو تم إرشاد أصحابها من طرف الإدارات المعنية بها.

## 1) تصنيف الشكايات حسب صفة المشتكين :

توزعت الشكايات التي أدرجت ضمن اختصاص المؤسسة، من حيث صفة أو هوية أصحابها، بين أشخاص ذاتيين، وأشخاص اعتباريين، ومجموعات أشخاص وتبين أن الفئة الأكثر عددا هم الأشخاص الذاتيون، الذين بلغ عددهم 7696، ويمثلون 80%، تليهم مجموعات أشخاص بـ 1452 شكاية، أي بنسبة 15 %، وبعدهم الأشخاص الاعتباريون بـ 488 شكاية، وبنسبة 5 %.

توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب صفة المشتكين  
حصيلة الخمس سنوات من 2011 إلى 2015



وفيما يلي جدول حول العدد الإجمالي للشكايات حسب صفة المشتكين،

خلال الخمس سنوات من 2011 إلى 2015:

تصور الأعداد الإجمالية للشكايات حسب صفة المشتكين من سنة 2011 إلى سنة 2015

المجموع		2015		2014		2013		2012		2011		الصفة
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
79,9	7696	81,6	1824	79,5	1652	78,6	1509	78,5	1314	80,8	1397	أشخاص خلتيون
15,1	1452	13,5	301	14,7	305	16,7	320	16,0	267	15,0	259	مجموعات أشخاص
5,1	488	5,0	111	5,8	121	4,7	90	5,5	92	4,3	74	أشخاص اعتباريون
100,0	9636	100,0	2236	100,0	2078	100,0	1919	100,0	1673	100,0	1730	المجموع



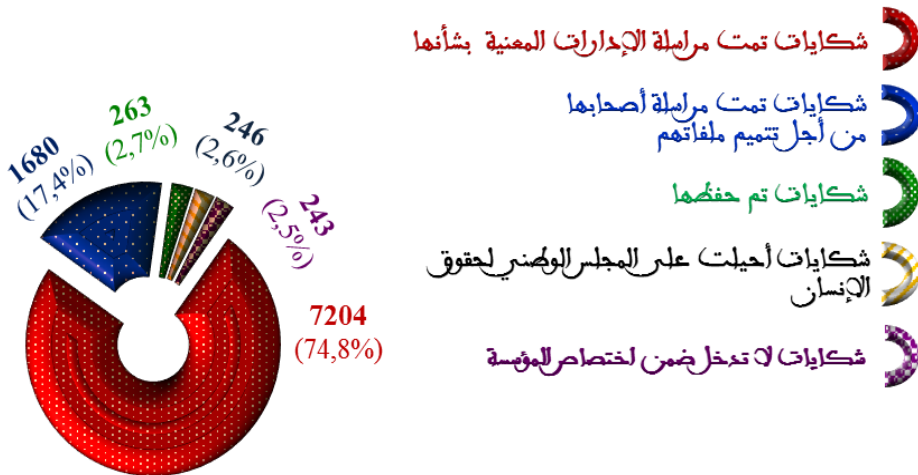
### 3) تصنيف الشكايات والتكلمات التي تدخل ضمن الاختصاص

#### حسب الإجراء المتخذ:

يمكن تصنيف ما تم اتخاذه بالنسبة لهذه الشكايات كما يلي:

- مراملة الإدارات لمعرفة موقفها في شأن 7204 شكايات، أي بما يمثل 74,8%؛
- الدعوة إلى استكمال المعلومات بخصوص 1680 شكاية، أي 17,4%؛
- الحفظ لعدم استكمال العناصر الموجبة للنظر في الشكاية، وذلك بالنسبة لـ 263 شكاية، أي بنسبة 2,7%؛
- إحالة 246 شكاية، أي ما يمثل 2,6% على المجلس الوطني لحقوق الإنسان للاختصاص؛
- إحالة 243 شكاية، أي ما يعادل 2,5% على قطاعات أخرى، لكونها تخرج عن اختصاص المؤسسة.

توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب الإجراء المتخذ بعد الدرامة  
حصيلة خمس سنوات، من 2011 إلى 2015



تطور الأعداد الإجمالية للشكايات حسب الإجراء المتخذ بعد الدرلة من سنة 2011 إلى سنة 2015

المجموع	2015		2014		2013		2012		2011		الإجراء	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
74,8	7204	77,2	1726	80,5	1673	76,4	1467	64,9	1086	72,4	1252	مراملة الإدارات المعنية بالشكايات
17,4	1680	17,4	388	12,8	265	15,4	296	23,7	397	19,3	334	مراملة المتكلم من أجل تميم الملف لقبول الشكاية
2,7	263	1,9	42	2,2	46	3,1	59	4,9	82	2,0	34	شكايات تم حلها
2,6	246	1,8	41	2,1	44	2,6	50	2,5	42	4,0	69	الإحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان
2,5	243	1,7	39	2,4	50	2,4	47	3,9	66	2,4	41	من اختصاص مؤسسات أخرى
100,0	9636	100,0	2236	100,0	2078	100,0	1919	100,0	1673	100,0	1730	المجموع العام

#### 4) النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتدخلات المندرجة ضمن الاختصاص

- 33,5 % من الشكايات تقرر ردها، لعدم وجود ما يبرر تدخل المؤسسة، بعدما اتضح عدم جديتها.
- 39,1 % من الشكايات تمت الاستجابة لمطالب أصحابها، بناء على تدخل المؤسسة؛
- 23,8 % من الشكايات ما تزال في طور الدرلة أو التحري مع الإدارات المعنية؛
- 3,6 % من الشكايات تم رفع اليد عنها، بعدما اتضح أن القضاء وضع يده على النزاع، أو سبق له البت فيه.

تصور مآل الشكايات التي تمت مرابمة الإدارات المعنية في شأنها من 2011 إلى سنة 2015

المجموع		2015		2014		2013		2012		2011		المآل
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
33,5	2415	25,2	435	32,1	537	34,7	509	39,4	428	40,4	506	شكايات تقررها
23,8	1717	43,7	755	29,2	488	19,1	280	10,3	112	6,5	82	شكايات فر محور الدرامة والتحرر بالإدارات المعنية
21,0	1513	12,5	215	20,0	334	22,0	323	26,7	290	28,0	351	شكايات تمت تسويتها من طرف الإدارات المعنية
9,3	669	6,5	112	7,7	128	12,2	179	11,4	124	10,1	126	شكايات تم إرفاد أصحابها من طرف الإدارات المعنية
8,7	629	10,1	175	7,5	126	7,2	105	7,6	83	11,2	140	شكايات فر محور التسوية بالإدارات المعنية
3,6	261	2,0	34	3,6	60	4,8	71	4,5	49	3,8	47	شكايات أثبتت الإدارات المعنية أن ملفاتنا معروضة على القضاء
100,0	7204	100,0	1726	100,0	1673	100,0	1467	100,0	1086	100,0	1252	مجموع الشكايات الموجهة إلى الإدارات المعنية

توزيع الشكايات الموجهة إلى الإدارات المعنية حسب مآلها  
حصيلة الخمس سنوات من 2011 إلى 2015



5) تصنيف الشكايات حسب نوع القطاع الإداري المعني

استأثر قطاع الداخلية والجماعات الترابية، بالنصيب الأكبر من الشكايات، إذ وصل عددها إلى 3536 شكاية، وهو ما يمثل 36,7%. وقد همت هذه الشكايات، التظلم من قرارات إدارية؛ والامتناع عن تسليم شهادات أو وثائق إدارية؛ وعدم الاستفادة من برامج إعادة الإسكان؛ وإشكاليات تصاميم التهيئة؛ وطلبات الاستفادة من الخدمات الاجتماعية؛ والاعتداء المادي على الملكية؛ ونزع الملكية من أصحابها؛ وعدم الوفاء بالعهود والالتزامات المالية؛ وعدم تنفيذ الأحكام الصادرة ضدها.

أما قطاع الاقتصاد والمالية، فقد عرف تسجيل 1482 شكاية، بنسبة 15,4%. وقد تمثلت في الامتناع عن تنفيذ الأحكام؛ وطلبات تسوية الوضعية المعاشية، المدنية أو العسكرية؛ وطلبات الاستفادة من الخدمات الاجتماعية؛ ونزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية أو اقتصادية؛ ومنزاعات جبائية؛ ونزاعات بخصوص

أملاك الدولة؛ وتكلمات من قرارات إدارية؛ فضلا عن تشكيات متعلقة بتسوية  
الوضعية الإدارية والمالية للموظفين؛ وطلبات التمكين من المستحقات المالية عن  
نزع الملكية.

وسجل قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني، والتعليم العالي والبحث العلمي  
وتكوين الأخص، 1021 شكاية، بلغت نسبتها 10,6 %، منها تلك المتعلقة بتسوية  
الوضعية الإدارية والمالية؛ وتكلمات من قرارات إدارية؛ وطلبات الاستفادة من  
الخدمات الاجتماعية؛ وتكلمات بشأن الامتناع عن تنفيذ الأحكام؛ والمطالبة  
بمستحقات؛ وعدم تسليم شهادات ووثائق إدارية؛ وقضايا المعاشات.

وبلغ عدد الشكايات المرتبطة بقطاع التشغيل والشؤون الاجتماعية 694  
شكاية، أي بنسبة 7,2 %، ومن أبرز القضايا المسجلة في ملاحظته، لطلبات الزيادة في  
اليراع العمري عن حوادث الشغل والأمراض المهنية؛ والاستفادة من راتب المعاش  
والزمانة؛ والتعويضات عن المرض فيما يتعلق بصناديق التغطية الاجتماعية؛ وطلبات  
الاستفادة من الخدمات الاجتماعية؛ والتسوية الإدارية والمالية.

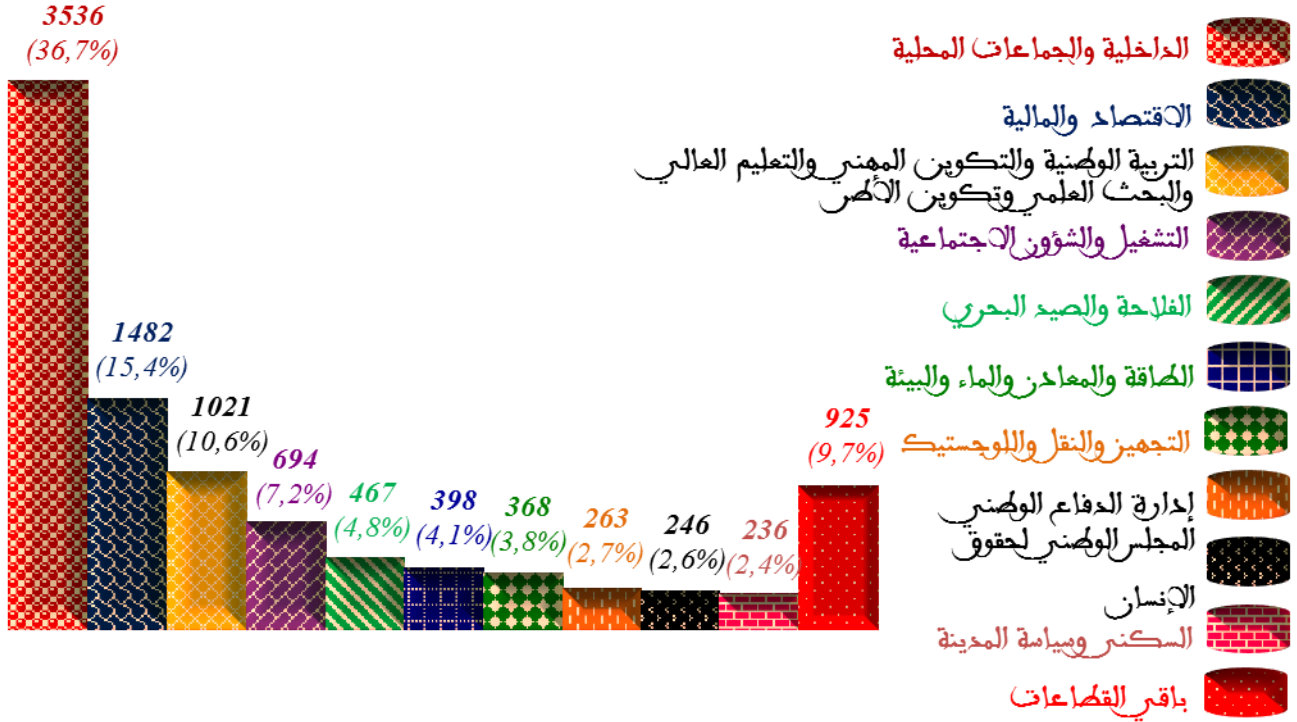
وشهد قطاع الفلاحة والصيد البحري، تسجيل 467 شكاية، أي نسبة 4,8 %.  
وتتعلق بتسوية وضعيات أراضي؛ وبصعوبات التحفيظ؛ وبتسديد ديون القرض الفلاحي.

أما قطاع الطاقة والمعادن والماء والبيئة، فقد عرف تسجيل 398 شكاية، وهو  
ما مثل 4,1 %، ومن أبرزها لطلبات التعويض عن نزع الملكية؛ وتكلمات من  
قرارات إدارية؛ والتزويد بالإنارة والماء؛ وتسوية المعاشات؛ وتسوية الوضعية  
الإدارية والمالية للموظفين.

وبالنسبة لقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك، فقد بلغ عدد الشكايات 368  
شكاية، أي بنسبة 3,8 %، همت تنفيذ الأحكام؛ والتخلط من قرارات إدارية؛  
والتعويض عن نزع الملكية؛ ومعاشات الموظفين.

وقد مثلت القطاعات السبع المذكورة أعلاه، مجتمعة، لوحدها، 82,6 % من مجموع الشكايات التي همت زهاء 43 إدارة أوقصاعاً عمومياً.

### توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب القطاع على الصعيد الوطني حصيلة الخمس سنوات من 2011 إلى 2015



### 6) تصنيف الشكايات حسب الجهات الترابية للمملكة:

بالنظر إلى التقسيم الجهوي القديم، والذي عرف تعديلا سنة 2015، احتلت جهة الشرق مقدمة الترتيب بنسبة 11,4 %؛ ثم جهة الرباط- سلا - زمور- زعين بنسبة 10,9 %؛ فجهة الدار البيضاء الكبرى، بنسبة 10,3 %؛ ثم جهة لجنجة - تطلون، بنسبة 10,2 %؛ وبعدها جهة مكناس- تافيلالت، بنسبة 8,7 %؛ وجهة العيون- بوجدور- الساقية الحمراء، بنسبة 6,6 %؛ وجهة سوس- ماسة - درعة، بنسبة 6,5 %؛ فجهة مراكش، بنسبة 5,7 %.

وقد شكلت هذه الجهات الثمان، نسبة 70,3 % من مجموع الشكايات التي تواردت على المؤسسة من مختلف الجهات الترابية للمملكة الستة عشر، خلال أربع سنوات ( من بداية سنة 2011 إلى نهاية سنة 2014).

ولما تقلص عدد جهات المملكة، من 16 إلى 12 جهة، أفرز التقسيم الجديد ما يلي:  
جهة الدار البيضاء - سطات، بنسبة 17,7 % من إجمالي الشكايات؛ تليها جهة فاس - مكناس، بنسبة 12,3 %؛ ثم جهتي لشنجة - تھولن - الحسيمة؛ والرباط - سلا - القنيطرة، بنفس النسبة 11,7 %؛ فجهة الشرق، بنسبة 11 %؛ وأخيرا جهة العيون الساقية الحمراء بنسبة 8,5 %. وتوزع العدد الباقي من الشكايات، بما يعادل 27,1 % على الجهات الست الأخرى، بنسب متفاوتة.

## 7 شكايات المغاربة المقيمين بالخارج:

لقد شهدت الفترة الممتدة ما بين 2011 و2015 تسجيل 328 شكاية تخص المغاربة المقيمين بالخارج، أي بنسبة 3,4 %.

## 8 شكايات الأجانب المقيمين بالمغرب:

بلغ مجموع الشكايات التي تقدم بها الأجانب المقيمون بالمملكة، صيلة الخمس سنوات الماضية 24 شكاية، وذلك بنسبة 0,3 %.

## 9 تصنيف الشكايات والتكلمات حسب نوع القضايا:

صلت القضايا ذات الصيغة الإدارية في المقدمة، إذ بلغ عددها 6009 شكايات، أي ما يعادل 62,4 %.

القضايا ذات الصيغة العقارية التي بلغ عددها 1717 شكاية، بنسبة 17,8%.

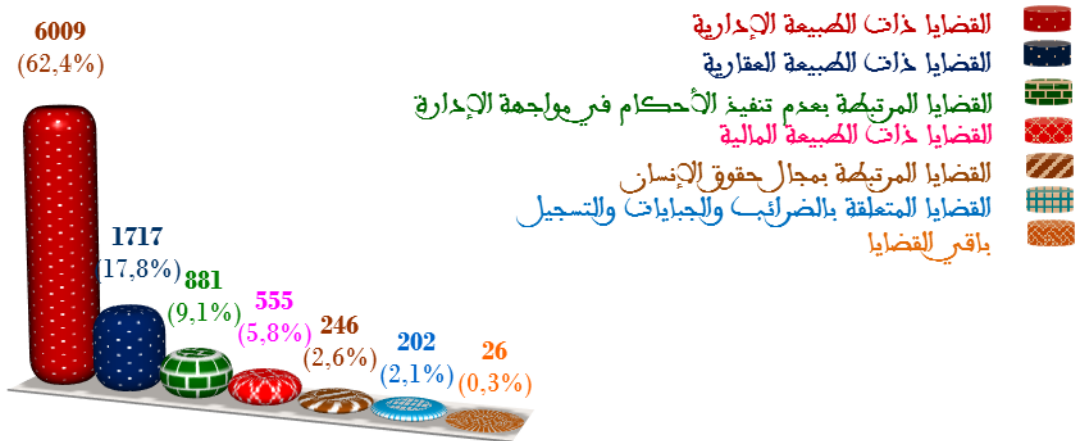
القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية النهائية، التي وصل عددها 881 شكاية، وأصبحت تمثل 9,1% من مجموع الشكايات.

القضايا ذات الصيغة المالية، التي بلغ عددها 555 شكاية، وهو ما يعادل 5,8% من مجموع الشكايات.

قضايا حقوق الإنسان بصفة عامة، التي بلغت 246 شكاية، أي ما يمثل 2,6%، وقد تمت إحالتها على المجلس الوطني لحقوق الإنسان.

قضايا الضرائب والجبایات والتسجيل، التي بلغ عددها ما مجموعه 202 شكاية، أي ما يمثل 2,1%.

### توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب القضايا الرئيسية حصيلة خمس سنوات، من 2011 إلى 2015



## 10) الإحالة المتبادلة بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان ومؤسسة وسيك المملكة:

بلغ عدد الشكايات والتدخلات المتداولة بين المجلس والمؤسسة، ما بين سنتي 2011 و2015، ما مجموعه 566 شكاية، منها 246 شكاية أحيلت من قبل المؤسسة على المجلس، والتي تقدمت الإشارة إليها، و320 شكاية أحيلت من قبل المجلس على هذه المؤسسة.

وفيما يلي جدول بتطور الأعداد الإجمالية للشكايات المتبادلة ما بين المجلس الوطني والمؤسسة خلال السنوات المذكورة:

تطور الأعداد الإجمالية للشكايات المتبادلة ما بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان ومؤسسة وسيك المملكة، من سنة 2011 إلى سنة 2015						
المجموع	2015	2014	2013	2012	2011	الشكايات والتدخلات المتبادلة
246	41	44	50	42	69	الشكايات المحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان
320	82	80	80	71	7	الشكايات المحالة على مؤسسة وسيك المملكة
566	123	124	130	113	76	مجموع الشكايات المتبادلة ما بين المؤسستين

\* \* \* \*

## الجزء الثاني: الحصيلة الإجمالية للشكايات والتدخلات

### المسجلة بمؤسسة وسيك المملوكة برسم سنة 2015

تندرج المعطيات الإحصائية الخاصة بسنة 2015 ضمن مسار مكثوع باستمرارية، تبعث من جهة على التفاؤل بعطاءاته الكمية والكيفية، وتدعو إلى بذل المزيد من الجهد، لتصويق ما تبقى من رواسب سلبية، لا سيما وأن هناك تجندا ملحوظا ومشكورا للعاملين بالمؤسسة لمواجهة ما يتوارخ من شكايات، في التحام، وروح جماعية، وإدراك لجسامة مسؤوليتهم، يقابله عرفان المؤسسة بحسن صنيعهم.

### أولاً: المؤشرات الإحصائية العامة

لقد عرف عدد الشكايات والتدخلات التي وضعت المؤسسة يدها عليها، كهيئة سنة 2015، من خلال ما توارخ عليها بشتى وسائل الاتصال، أو ما قدم إليها شفويا، انخفاضا نسبيا، إذ كان مجموعها 8442 مقابل 9837 شكاية مسجلة برسم سنة 2014، وهو ما يعكس انخفاضا نسبته 14,2%.

وبالمقابل، سجلت الدراسة الأولية أن ما يندرج ضمن اختصاص المؤسسة من مجموع هذه الشكايات هو 2236 شكاية أي بزيادة نسبتها 7,6%، بالمقارنة مع السنة الفاروكة، في حين أن المتبقي، وهو 6206 شكايات لا يدخل بحكم كصيعته وموضوعه، ضمن الصلاحيات المخولة قانونا لهذه المؤسسة.

وهكذا، يتجلى بالمقارنة مع ما تم تصنيفه خلال السنة الفارحة، كحلبات خارج الاختصاص أن هناك انخفاضاً نسبته 20 %، على اعتبار أن عددها كان آنذاك هو 7759 شكاية.

## 1) الشكايات التي لا تندرج في نطاق اختصاص المؤسسة:

لقد تعاملت المؤسسة مع هذه الزمرة من الشكايات بما كان يقتضيه الموقف من سرعة في الرد، بين توجيه وإرشاد، وإحالة على الجهات المختصة، أو الإحالة علماً بالحالات التي تقتضي التعجيل بالمعالجة من طرفها. وانطلاقاً مما حددته المؤسسة، في إطار مسطرة تعاملها مع هذا النوع من الشكايات التي ترد عليها كتابة، فقد اكتفت بفتح ملفات لما مجموعه 2875 شكاية، وذلك بعدما تم ضم 522 شكاية إلى الملفات الأصلية التي ثبت أنها تكرر لسابقتها.

هذا، وقد عملت على إرشاد وتوجيه 3431 حامل شكاية شفوية إلى الوجهة الحقيقية بما اقتضاه الأمر، لبعها، بالنسبة لكل فائز من شرح وتفسير، وذلك بعدما تم فتح ملفات لعدد منها، ليكون مجموع شكايات عدم الاختصاص المفتوحة لها ملفات هو 3008 شكايات.

وقد توزعت الإجراءات المتخذة إثر دراستها كالتالي:

- 2435 شكاية تم إرشاد أصحابها إلى الجهة المعنية؛
- 222 شكاية وقع ضمها لسابقتها، لوحدة الموضوع أو لعدم إضافة جديد؛
- 224 شكاية تم حفظها، لعدم استيفائها الشروط المتطلبية؛
- 127 شكاية تم إحالة الإدارات المعنية بها علماً.

وإذا كان هناك من مؤش إيجابي، فهو انخفاض عدد شكايات عدم الاختصاص ولعل هذا راجع إلى تكثيف اللقاءات التواصلية، ونهج اختيار إعلامي عبر مختلف الوسائل السمعية البصرية، مع تعميم المعرفة عبر إصدارات المؤسسة من تقارير، ونشرات، ومجلات، فضلا عن تعميم الموقع الإلكتروني.

والملاحظ أن هذا الصنف من الشكايات يعكس عدم تمكن فئة عريضة من المواطنين من المعرفة الحقيقية للأنظمة الإدارية والقضائية لبلادهم، ودليل ذلك أنهم لا يترددون في رفع تطلعاتهم إلى كل الجهات، إذ يشيرون إلى أن شكايتهم موجهة إلى العديد منها.

وتجدر الإشارة إلى أن وزارة العدل والحريات تأتي في مقدمة المعنيين بهذا النوع من الشكايات، مع التحفظ بشأن ما يقتضيه استقلال القضاء من حدود لمجال تحرك هذه الوزارة.

وبليها في هذا الترتيب قطاع الداخلية والجماعات الترابية، في ارتكابه بمواضيع البرامج الاجتماعية للسكن، وكل ما له علاقة باستغلال أراضي الجموع.

وحرصا منها على مساعدة كل من يلجأ إلى خدماتها، قامت المؤسسة، في إطار الدور التواصلية الذي تضطلع به، بإرشاد المواطنين أصحاب هذه الشكايات، وإحالتهم إلى الوجيهات التي يتعين عليهم اللجوء إليها، وتذليل الصعوبات التي تعترضهم في الاتصال بها، من أجل الحصول على الخدمة المطلوبة، أو رفع الضرر الذي لحق بهم، ما دامت شكاياتهم لا تتعلق بإدارات عمومية أو أعمال أو قرارات صادرة عنها. كما قامت المؤسسة، بشأن هذه الحالات، بإخبار أصحابها، إما كتابةً أو شفويا، بالإجراءات التي يجب القيام بها، والجهات التي يتعين عليهم الاتصال بها.

لكن، وبالرغم من انخفاض عدد الشكايات التي لا تندرج في الاختصاص، فإنه يبقى مرتفعاً، بالنظر إلى الجهود التي يتعين على المؤسسة القيام بها بشأنها، والتي تطلبت إمكانيات بشرية ومادية هامة للوفاء بالرسالة التي أحدثت المؤسسة من أجلها.

## 2) الشكايات التي تندرج في نطاق اختصاص المؤسسة:

لقد وردت الإِشارة فيما تقدم من بيانات، أن ما اعتبرت المؤسسة من الشكايات التي توصلت بها، عند الدراسة الأولية لها، يندرج ضمن اختصاصها، هو ما مجموعه 2236 شكاية.

ينضاف إلى هذا العدد الهام، الذي عرف سنة 2015 تزايداً نسبته 7,6 %، ما بقي رائجاً بالمؤسسة عن السنوات الماضية، والذي لم تستكمل بعد عناصر البت فيه، إما في انتكاس روح الإدارات المعنية به، أو إلى حين إلقاء المتكلمين بتعقيباتهم، أو لمزيد من التحري، أو لتكثيف البحث عن سبل تصفية الملفات أمام تعقيدات المسائل لصرف المال العام، أو لتسوية الأوضاع الإدارية.

ولإلقاء الأضواء على إحصائيات تلك الشكايات وخصائصها، بمختلف أنواعها ومآلها، سيتناول التقرير الحالي هذه الإحصائيات انطلاقاً من تصنيفاتها، والإجراءات المنجزة بشأنها، وصفة المعنيين بها، وخصيغتها والقضايا المستهدفة منها، ثم توزيعها حسب الجهات والعمالات، مع توضيح ما تعلق منها بالجالية المغربية المقيمة بالخارج أو بالأجانب.

وفي إطار المسطرة المحددة لمعالجة هذه الشكايات، ولحسن تصرفها، تنهج المؤسسة إجراءات تسعى من خلالها المزاوجة بين استكمال كل العناصر التي تساعد على التوفيق بين الطرفين وبين تسريع وتيرة لصي الملفات بما يستلزمه الأمر بعد دراستها، وذلك من منطلق المشروعية المنبثقة عن التصديق السليم للقانون وكذا عن أعمال مبادئ العدل والإنصاف.

وهكذا، قامت المؤسسة بـ :

- مراملة الإدارات المعنية بخصوص 1726 شكاية، أي ما يمثل 77,2 % من إجمالي الشكايات، وذلك لمعرفة موقفها من مطالب المشتكين؛

- دعوة المشتكين إلى استكمال عناصر النقص في تطلعاتهم أو بموافاة المؤسسة بالوثائق الضرورية، وذلك بخصوص 388 شكاية، بما يعادل 17,4 %؛

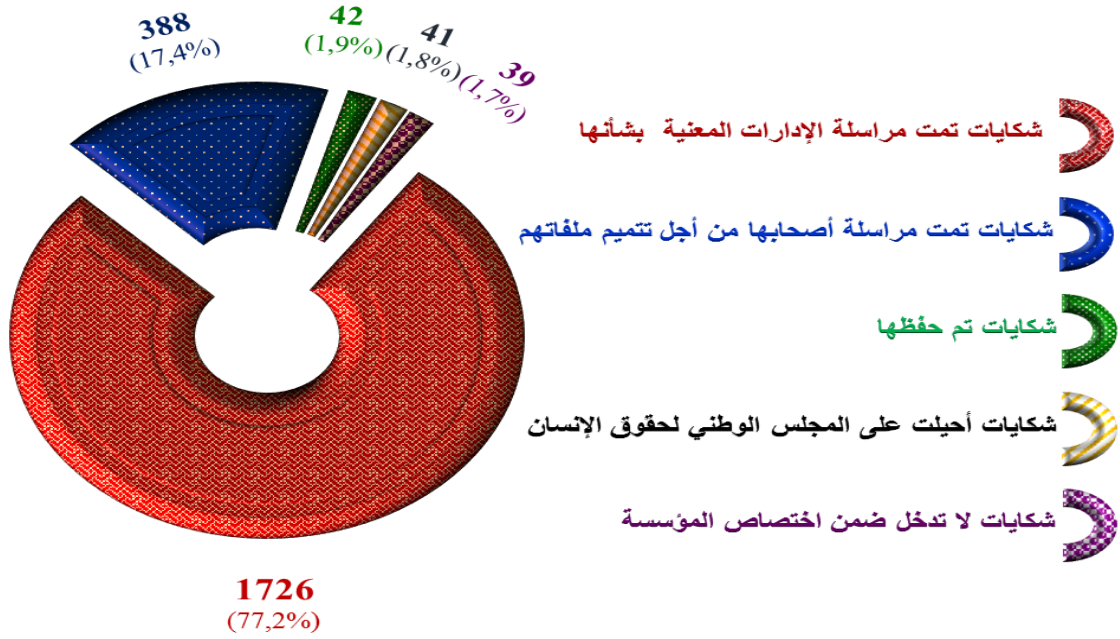
- حفظ الشكايات، وقد انصب على 42 شكاية، وذلك لعدم الوقوف على ما يبرر التدخل أو بناء على ما تم التوصل إليه من تحريات؛

- الإحالة على المجلس الوصني لحقوق الإنسان، وقد بلغ عددها 41 شكاية، أي ما نسبته 1,8 %؛

- التصريح بعدم الاختصاص بالنسبة لـ 39 شكاية، أي بنسبة 1,7 %.

وفيما يلي رسم مبياني حول توزيع الشكايات والتطلعات حسب الإجراء المتخذ إثر الدراسة الأولية:

توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب الإجراء المتخذ  
برسم سنة 2015



## 1-2. تصنيف الشكايات والتكلمات حسب صفة أو هوية المشتكين:

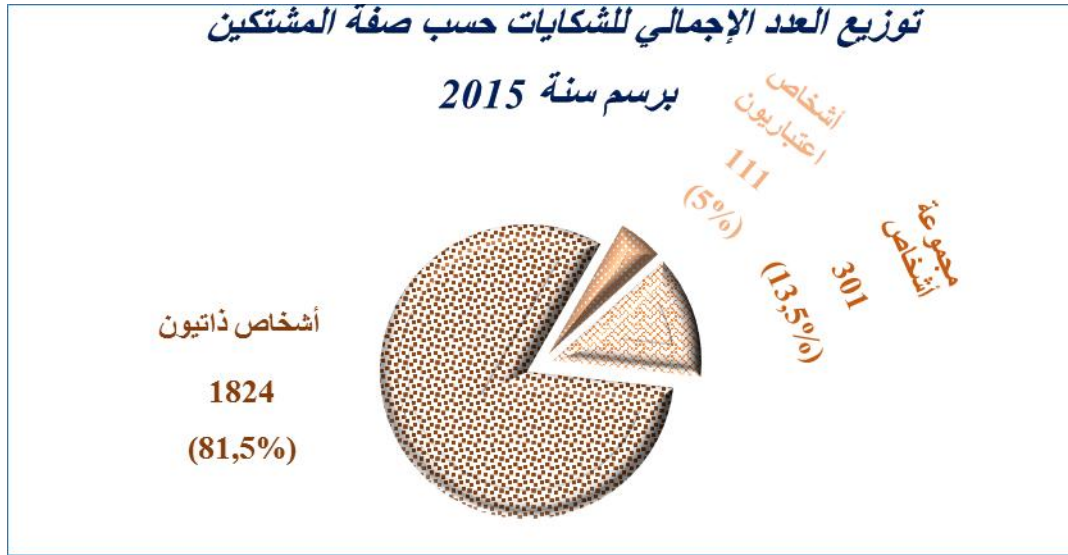
لقد همت الشكايات المتوصل بها برسم هذه السنة، والبالغ عددها 2236 شكاية ثلاث شرائح، من حيث هوية أصحابها الموزعين بين أشخاص ذاتيين، وأشخاص اعتباريين، ومجموعات أشخاص ولا زال الأشخاص الذاتيون يشكلون الأغلبية، بما مجموعه 1824، أي بنسبة 81,5 %، وقد ارتفع عددهم هذه السنة بنسبة 10,4 %، مقارنة مع السنة الماضية.

بينما عرفت الشكايات المقدمة من قبل مجموعات أشخاص انخفاضا من حيث العدد، بلغت نسبته 1,3 % مقارنة مع السنة السالفة، إذ انتقل من 305 شكايات إلى 301 شكاية، أي ما يمثل 13,5 % من مجموع الشكايات.

وتتمحور شكاياتهم حول مشاكل اجتماعية، وهو ما دفعهم، على ما يبدو، إلى التكتل.

وقد سجلت فئة "الأشخاص الاعتباريين" انخفاضا بلغت نسبته 8,3%، إذ انحصر عددهم هذه السنة في 111 شخصا اعتباريا، مقابل 121 في السنة الفارطة.

وفيما يلي رسم مبياني حول توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب صفة المشتكين، برسم سنة 2015:



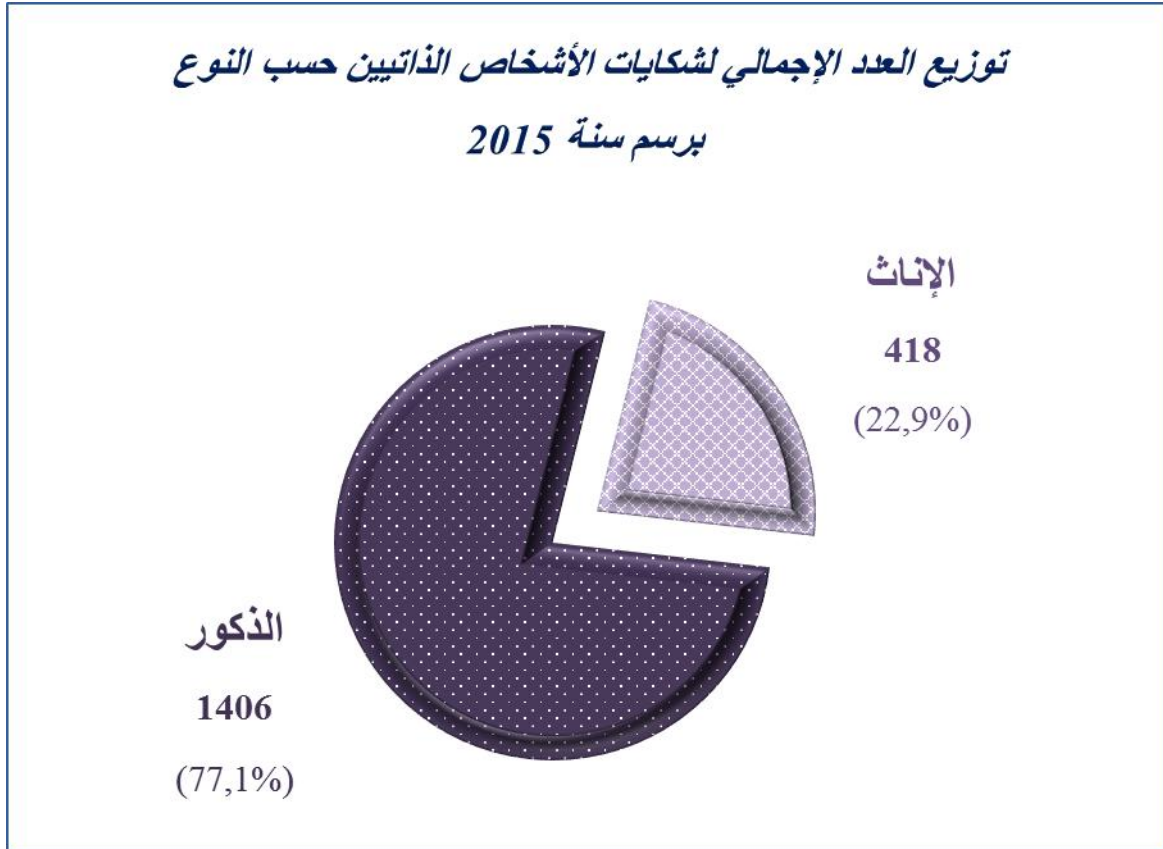
## 2-2 الشكايات والتكلمات حسب مقارنة النوع:

إذا تم استثناء القضايا المعروضة من لحن الأشخاص الاعتباريين، وكذا مجموعات الأشخاص يتبين أن نسبة الشكايات المرفوعة من لحن الإناث تمثل 22,9%، وأن النسبة التمثيلية للإناث ارتفعت بنقستين مقارنة مع ما سُجل في السنة الماضية.

ولم تقف المؤسسة من خلال تحليل هذه الشكايات على ما يميز لصيغتها، إذ أن الكل يواجه نفس المشاكل ولعل الفرق في النسب يرجع إلى كون ارتداد النساء

للإدارات محدودا. كما أن المؤسسة لم تقف على نمط معين من التطلعات انبنت على تمييز يكون أساسه النوع.

وفيما يلي رسم مبياني حول توزيع العدد الإجمالي لشكايات الأشخاص الذاتيين، حسب النوع، برسم سنة 2015:



### 2-3 تصنيف الشكايات والتطلعات حسب نوع القضايا:

دأبت المؤسسة، انطلاقا من التقسيم الداخلي لما نسميه بالقصبة، على توزيع القضايا إلى أربعة أقسام رئيسية، يندرج ضمن كل قصبة عدد من القضايا التي تتقاسم نوعا من التجانس

وبهذا، تتوزع القضايا بين إدارية، وعقارية، وتنفيذ الأحكام، ثم مالية.

وفي هذا الإطار، تأتي القضايا الإدارية في مقدمة الشكايات، إذ تم تسجيل 1437 نازلة بنسبة 64,3 %، بزيادة قدرتها في 8,9 % مقارنة مع السنة الماضية، التي سجلت فيها 1319 شكاية، ويتعلق العدد الأكبر من هذه الشكايات، في هذه السنة، بتلك المتصلة بالمعاشات المدنية والعسكرية، والتي بلغت نسبتها، 26,4 % من مجموع هذا النوع، ثم التطلعات من قرارات إدارية، بنسبة 25,3 %، وهي ذات صلة بطلبات الموظفين في مواجهة الإدارات والمؤسسات العمومية، تهدف إلى تسوية وضعياتهم الإدارية أو المالية، وتمثل 13,9 %، تليها الشكايات المتعلقة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية، بـ 12,9 %، ثم الشكايات المتعلقة بحالات الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، بـ 10,9 %، أما النسبة المتبقية، أي 10,6 %، فقد همت الأضرار الناتجة عن قرارات إدارية.

وإذا كانت القضايا ذات الصبغة الإدارية تترجم، كل سنة، على رأس القائمة، من حيث عدد الشكايات المتوصل بها من طرف المؤسسة، فإن القضايا التي تليها مباشرة في الترتيب تعود، باستمرار، إلى تلك المرتبطة بالصبغة العقارية، التي ارتفع عددها هذه السنة بـ 11,8 %، مقارنة مع السنة الماضية. إذ انتقل عددها من 331 إلى 370 شكاية.

ومن أهم القضايا التي تندرج ضمن هذا النوع، تأتي تلك المتعلقة بالاستفادة من برامج إعادة الإسكان بـ 28,9 %، تليها طلبات التعويض عن نزع ملكية العقارات المملوكة للخوارج من أجل المنفعة العامة دون سلووك المساهم القانوني أو دون تعويض أصحابها، والتي تمثل 26,8 %، ثم القضايا المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة، بنسبة 26,5 %.

أما الباقي، أي 17,8 %، فتتقاسمه عدة قضايا متنوعة، على رأسها الشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة، ثم النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة، فقضايا الملك الغابوي، تليها قضايا تتعلق بأراضي الجموع، وبالتكلم من قرارات ضم الأراضي وبالأراضي المسترجعة، وطلبات إعادة النصح في المبلغ المقترح للتعويض

عن نزع الملكية، وبأراضي الكيش، وبعقارات الأحياس وذلك بنسب ضئيلة بالمقارنة مع تلك المتعلقة بالقضايا التي سبقت الإشارة إليها أعلاه؛

أما القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية النهائية، الصادرة في مواجهة بعض الإدارات التي تمتنع عن تنفيذها، لوجود صعوبة في التنفيذ، أو لعدم وجود الاعتمادات المالية الكافية، فبقيت تحت الرتبة الثالثة. وقد ارتفع عددها من 201 إلى 223 شكاية هذه السنة، وأصبحت تمثل 10 % من مجموع الشكايات، مقابل 9,7 % في السنة الماضية. وتخرج ضمن هذا النوع من القضايا، تلك التي تخص الجماعات الترابية في الدرجة الأولى، والمؤسسات العمومية في الدرجة الثانية. وهي حالات تتعلق عموماً بأحكام تقضي بإلغاء قرارات إدارية بسبب تجاوز السلطة، أو بأحكام تقضي بالتعويض عن أضرار أو بالتعويض عن نزع ملكية عقار، أو بدفع مبالغ مالية مستحقة، أو غير ذلك، الشيء الذي يجعل المؤسسة توليها بالغ العناية، نظراً لما تكتسبه من أهمية، خاصة وأن الأحكام النهائية التي تصدر عن القضاء، تعتبر دستورياً ملزمة للجميع.

وفيما يخص القضايا ذات الصبغة المالية، فقد عرفت انخفاضاً من حيث عدد الشكايات، بالمقارنة مع السنة الماضية، بلغت نسبته 11 %، إذ انتقل من 136 إلى 121 شكاية، مما جعل هذا النوع من القضايا يستقر في الرتبة الرابعة. ويضم بالدرجة الأولى، تلك المتعلقة بنزاعات المشتكين مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية أو اقتصادية، والتي تمثل 69,4 % من المجموع، ثم تليها القضايا المتعلقة بالصفقات العمومية والخدمات، وبالتوريدات التي تزداد مع كل تداول للسلطة والتي تمثل 30,6 %. كما أنها تهم، على الخصوص، التأخر أو التماطل في سداد المستحقات لأصحابها تحت مبرر عدم توفر الاعتمادات، وعدم احترام الاستمرارية عند تداول المسؤولية؛

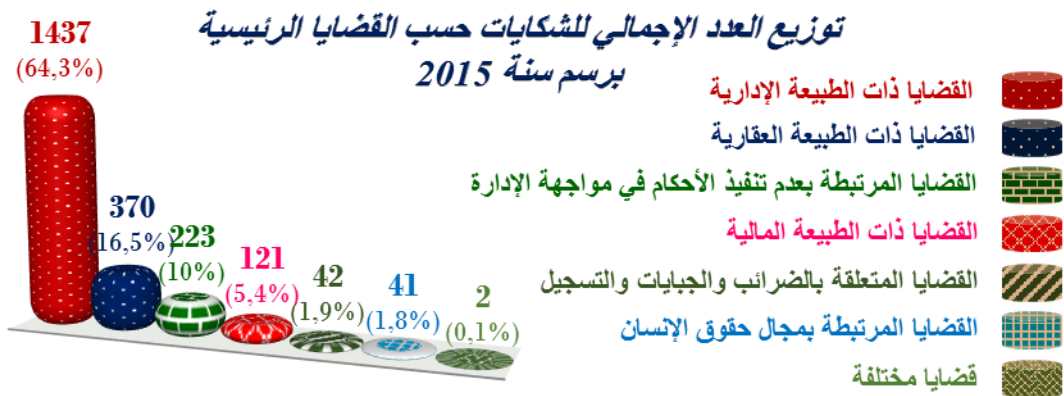
تأتي بعد ذلك القضايا المتعلقة بالضرائب والجبايات والتسجيل التي عرفت ارتفاعاً طفيفاً من حيث عدد الشكايات، بلغت نسبته 5 %، مقارنة مع السنة السالفة،

إذ انتقل عددها من 40 إلى 42 شكاية. ويضم هذا النوع من القضايا، على الخصوص، التطلعات من التبليغ بأداء ضريبة غير مستحقة، وتمثل 42,9 %، وطلبات استرجاع مبالغ مالية أديت خطأً، بـ 26,2 %. أما المتبقي، فشمّل طلبات الإعفاء من ضريبة أو ذعيرة؛ وطلبات مراجعة الضريبة؛ وطلبات الإلغاء الجزئي أو الكلي للضريبة.

أما القضايا المرتبطة بمجال حقوق الإنسان، والتي انخفض عددها بنسبة 6,8 %، إذ انتقل من 44 إلى 41 شكاية في هذه السنة. وتضمّون ضمن هذا النوع، جملةً من القضايا الفرعية، تنصدها الملفات المتعلقة بتكلم بعض نزلاء السجون من وضعيتهم داخلها، تليها طلبات التعويض المادي والمعنوي عن الاختفاء والتعذيب والاعتقال التعسفي، ثم الملفات المعروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة، فالنتماكات الصادرة عن هيئات عمومية، وطلبات إعادة النظر في مقررات الهيئة المستقلة للتحكيم، وطلبات إجراء بحث حول ظروف الوفاة أو الاختفاء.

وهكذا، يتوزع العدد الإجمالي للشكايات حسب القضايا الرئيسية وفق الرسم

المبياني التالي:



## 2-4. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الإدارات المعنية

يُلاحظ من خلال التوزيع العام للشكايات والتظلمات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، حسب نوع القطاع الإداري المعني بها، استمرار نفس القطاعات في احتلال صدارة الترتيب، من حيث عدد الشكايات المعنية بها. وكل ترتيبها على ما كان عليه، تقريباً، في السنة الماضية.

- قطاع الداخلية والجماعات الترابية: حافظ هذا القطاع على صدارة الترتيب، إذ بلغت نسبة الشكايات المسجلة في مواجهته، بالنظر إلى مجموع ما توصلت به المؤسسة في هذه السنة 35 %، مقابل 37,8 % في السنة الفارضة، حيث انخفض عددها من 785 إلى 782 في السنة الحالية، مسجلة هكذا، نسبة انخفاض ضعيفة، بلغت 0,4 %.

تجدر الإشارة هنا إلى أنه من بين مجموع الشكايات المقدمة في مواجهة هذا القطاع هذه السنة، شكلت حصة الجماعات الترابية (حضرية وقروية)، نسبة 28,5 %، في حين توزعت النسبة الباقية كالتالي: السلطات المحلية (ولايات، وعمالات، وأقاليم) 64,1 %، الإدارة العامة للأمن الوطني والمفتشية العامة للقوات المساعدة 5,3 %، الإدارة المركزية للوزارة وباقي المصالح التابعة لها 2,1 %.

وقد همت هذه الشكايات، على الخصوص، قضايا التظلم من قرارات إدارية؛ والامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، وتلك المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان وتصاميم التهيئة، والاستفادة من الخدمات الاجتماعية، والاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة، والتعويض عن نزع الملكية، وعدم الوفاء بالعهود والالتزامات المالية، وعدم تنفيذ الأحكام الصادرة ضدها.

- قطاع الاقتصاد والمالية: يأتي هذا القطاع في الرتبة الثانية بـ 416 شكاية، أي ما يمثل 18,6 % من مجموع الشكايات، مقابل 365 شكاية، ونسبة 17,6 % في السنة الماضية، مسجلاً هكذا نسبة ارتفاع بلغت 14 %.

وقد احتل الرتبة الأولى، ضمن هذا القطاع، الصندوق المغربي للتقاعد، بنسبة 28,8 % من مجموع الشكايات الموجهة إليه، متبوعاً بقطب الاحتياك الاجتماعي لدى صندوق الإيداع والتعويض بـ 17,3 %، ثم الخزينة العامة بـ 14,4 %، فمديرية الضرائب بـ 11,1 %، ومديرية أملاك الدولة بـ 9,6 %. أما الباقي، أي 18,8 %، فقد توزع بنسب مختلفة وحسب الترتيب التنازلي على المؤسسات التالية: الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين، الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياك الاجتماعي، النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد، التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية، إدارة الجمارك وإدارات أخرى.

وتتلخص أهم قضايا القطاع السالف الذكر، على الخصوص في طلبات تسوية الوضعية المعاشية، سواء منها المدنية أو العسكرية، والامتناع عن تنفيذ الأحكام الصادرة ضدها؛ وطلبات الاستفادة من الخدمات الاجتماعية وحل نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية، والمنازعات الجبائية والضريبية، والنزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة؛ والتكلمات من قرارات إدارية، وتسوية الوضعية الإدارية والمالية للموظفين، وطلبات الحصول على المستحقات المالية عن نزع الملكية؛

- قطاعا التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر: عرف هذان القطاعان ارتفاعاً في عدد الشكايات التي تخصهما، من 237 شكاية في السنة الماضية إلى 256 في هذه السنة، مسجلين بذلك نسبة زيادة بلغت 8 %. في حين، بقيت النسبة التمثيلية للقطاعين، بالنظر إلى المجموع العام للشكايات، مستقرة في حدود 11,4 %.

وقد آلت الحصة الكبرى من حيث عدد الشكايات الموجهة في هذه السنة إلى وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني بـ 83,2 %، في حين عادت النسبة الباقية، أي 16,8 %، إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأخص ومن أكثر القضايا التي يتظلم منها المشتكون بالنسبة لهذين القطاعين، تأتي تلك المتعلقة بتسوية الوضعية الإدارية والمالية للعاملين بكل منهما، سواء كانوا أساتذة أو موظفين، الذين يشتكون من حيف في الترقية، أو الانتقال، أو التعيين في أماكن لا تتلاءم مع رغباتهم، ثم التطلعات من قرارات إدارية، تليها القضايا الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية، فالتطلعات من الامتناع عن تنفيذ أحكام صادرة ضد القطاعين، ثم القضايا المتعلقة بعدم استخلاص بعض المشتكين أو بعض المقاولين للمبالغ المستحقة لهم والمتروكة، إما عن إنجاز صفقات لصالح القطاعين المذكورين، أو عن نزع ملكية، تليها القضايا المتعلقة بعدم تسليم شهادات ووثائق إدارية. وأخيراً القضايا المتعلقة بمعاشات العاملين بالقطاعين.

- **قطاع التشغيل والشؤون الاجتماعية:** سجل هذا القطاع نسبة ارتفاع كبيرة في عدد الشكايات، بلغت 72,7 %. فبعد أن كان يحتل الرتبة الثامنة بـ 77 شكاية في السنة الفارحة، ارتقى إلى الرتبة الرابعة بـ 133 هذه السنة.

ويعود العدد الأكبر للشكايات المسجلة في مواجهته، برسم هذه السنة، إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، بنسبة 89,5 %.

ومن أهم القضايا التي يعاني منها المتظلمون عدم الاستفادة من المراجعة أو الزيادة في الأجر العمري عن حوادث الشغل والأمراض المهنية، والاستفادة من راتب المعاش والزمانة، والتعويضات عن المرض وكهبات الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، والتسوية الإدارية والمالية للعاملين به، وغيرها من القضايا غير ذات أهمية من حيث عدد الشكايات؛

- قطاع الفلاحة والصيد البحري: سجل هذا القطاع انخفاضا، في عدد المشتكين، بلغت نسبته 11,9 %، إذ انتقل عدد الشكايات التي تخصه، من 101 إلى 89 شكاية. وقد هلت نسبته التمثيلية، بالنظر إلى مجموع الشكايات، شبه مستقرة، حيث بلغت 4 %، مقابل 4,9 % في السنة التي قبلها.

وقد همت نسبة 88,8 % من الشكايات قطاع الفلاحة، وتوزعت كالتالي: المحافظنة العقارية والمسم العقاري والخرائية بنسبة 57,3 %، والإدارة المركزية والمصالح الخارجية للوزارة بنسبة 27 %؛ والقرض الفلاحي بنسبة 4,5 %. أما قطاع الصيد البحري، فقد بلغت نسبة ما تعلق به 11,2 %.

ومن أهم القضايا التي خصت القطاعين المذكورين، فقد احتلت التطلعات من قرارات إدارية صادرة الترتيب، ثم تلتها الشكايات المتعلقة بالامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، خاصة ما تعلق منها بالمحافظنة العقارية والمسم العقاري والخرائية، وقضايا الامتناع عن تنفيذ أحكام صادرة ضدها؛

- قطاع السكنى وميامنة المدينة: سجل هذا القطاع أكثر من ضعف الشكايات التي تم التوصل بها في السنة المنصرمة، إذ ارتفع عددها من 37 إلى 76 شكاية. وقد نالت مجموعة تهيئة العمران الجزء الأكبر من إجمالي الشكايات التي تهتم هذا القطاع، بنسبة 85,5 %.

وقد انصبت هذه الشكايات على قضايا متعلقة بالأضرار الناتجة عن بعض القرارات الإدارية، كالترخيص بإنشاء مرافق، وبالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة، وبعدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة، وبرامج إعادة الإسكان، وبتعويض المتكلمين عن نزع ملكياتهم؛

- قطاع الصاغة والمعادن والماء والبيئة: سجل هذا القطاع انخفاضا من حيث عدد الشكايات، بلغت نسبته 17,8 %، إذ تقلص من 90 شكاية في السنة الماضية،

إلى 74 في هذه السنة. كما انخفضت نسبته التمثيلية، من بين مجموع القطاعات، من 4,3% إلى 3,3%.

وتوزعت الشكايات المسجلة في مواجهة هذا القطاع، على الشعب التالية الماء بنسبة 40,5%، الكهرباء بنسبة 31,1%، المعادن بنسبة 21,6%، مصالح أخرى بنسبة 6,8%. ومن أبرز القضايا التي تهم هذا القطاع، طلبات التعويض عن نزع الملكية، وطلبات من قرارات إدارية، وطلبات الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، كتزويد المواطنين بالإنارة والماء، وطلبات تسوية المعاشات، وتسوية الوضعية الإدارية والمالية للموظفين العاملين به؛

- قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك: انخفض عدد الشكايات بخصوص هذا القطاع، بنسبة 7,7% بالمقارنة مع السنة السالفة، إذ انتقل من 78 إلى 72 شكاية. وبقيت نسبته التمثيلية، بالنظر إلى إجمالي الشكايات، شبه مستقرة ما بين 3,8% و3,2%.

وقد خصت هذه الشكايات، المصالح المركزية للوزارة، والمصالح الجهوية التابعة لها من مندوبيات، ومؤسسات أخرى، كالمكتب الوطني للسكك الحديدية، والخطوط الملكية المغربية، والمكتب الوطني للمطارات، واللجنة الوطنية للوقاية من حوادث السير، واستغلال الموانئ، وغيرها؛

ومن أهم التطلعات المسجلة في مواجهة هذا القطاع، تلك المرتبطة بالامتناع عن تنفيذ الأحكام الصادرة ضده، وبالتكلم من قرارات إدارية، وطلبات التعويض عن نزع الملكية، وبالشكايات المتعلقة بالمعاشات الخاصة بموظفيه؛

- إدارة الدفاع الوطني: سجلت هذه الإدارة انخفاضا من حيث عدد الشكايات المسجلة في مواجهتها بالمقارنة مع السنة الماضية، بلغت نسبته 31,7%، إذ انتقل عددها من 82 إلى 56 شكاية.

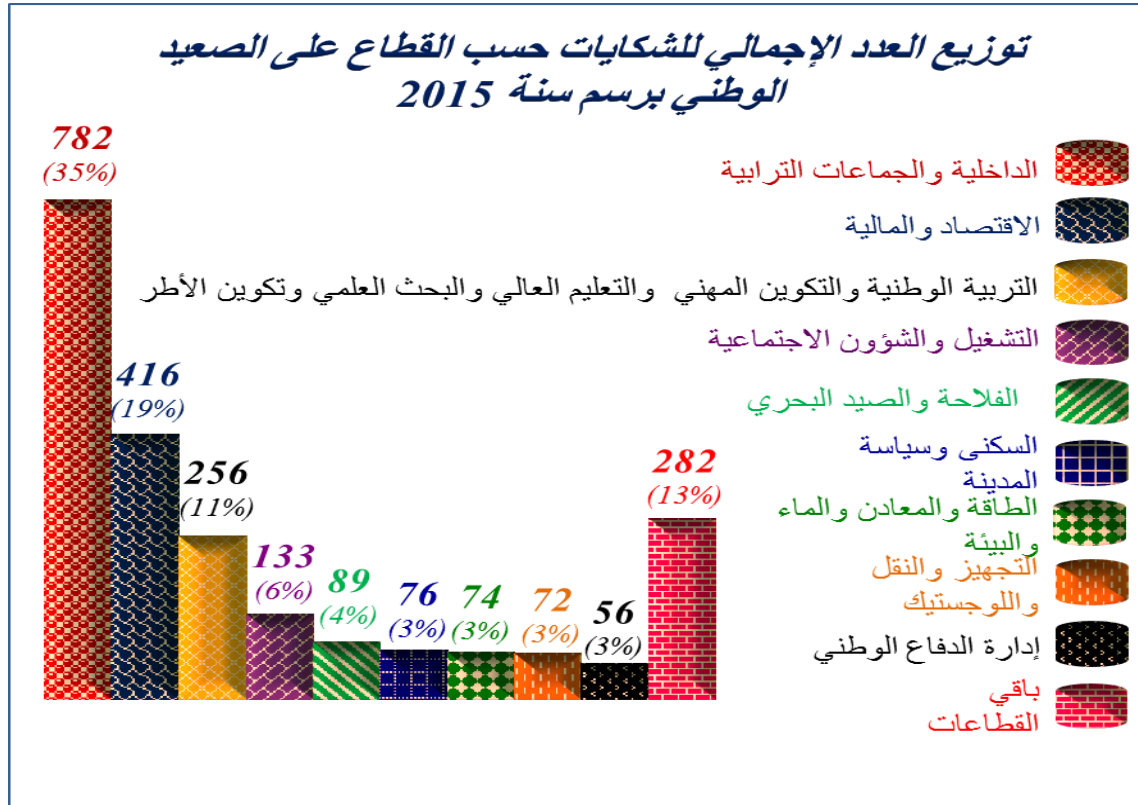
وقد استأنفت مؤسسة الحسن الثاني للأعمال الاجتماعية لقدماء العسكريين وقدامى المحاربين بنسبة ملحوظة بلغت 41,1 %، في حين توزع الباقي من الشكايات على مصالح أخرى تابعة لهذه الإدارة.

وتمحورت قضايا هذه الشكايات حول تسوية المعاشات العسكرية والمدنية، وتكاملات من قرارات إدارية، والإمتناع عن تنفيذ أحكام قضائية.

ويستتج مما سبق، أن 9 قطاعات هي التي تتصدر دوماً، ترتيب القطاعات من حيث عدد الشكايات، وشكلت هذه السنة، مجتمعة، 87,3 % من مجموع الشكايات المسجلة بالمؤسسة، وأن الثلاثة الأوائل من بينهما، لوحداهما، مثلت مجتمعة قرابة الثلثين، أي بما يمثل 65 % من بين زهاء 45 قطاعاً.

وفيما يلي رسم مبياني حول توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب القطاع على

الصعيد الوطني:



## 2-6. تصنيف الشكايات والتكلمات حسب الجهات الترابية للمملكة

مما تميزت به هذه السنة، وكما سبقت الإشارة إليه، صدور النصوص المتعلقة بالجمهورية المتقدمة التي كرسها الدستور، كخيار ديموقراطي لتدبير الشأن العام الجمهوري، بهدف الوصول إلى تحول نوعي في نمط الحكامة الترابية، وتكوير وتحديث هياكل الدولة، والنهوض بالتنمية المندمجة، في إطار الالتزام بمبادئ التشاركية والنجاعة والمسؤولية. والتي أراد لها صاحب الجلالة، حفظة الله، أن تكون عماد مغرب الوحدة الوطنية والترابية، والتضامن، والتكامل، والتوازن بين الجهات.

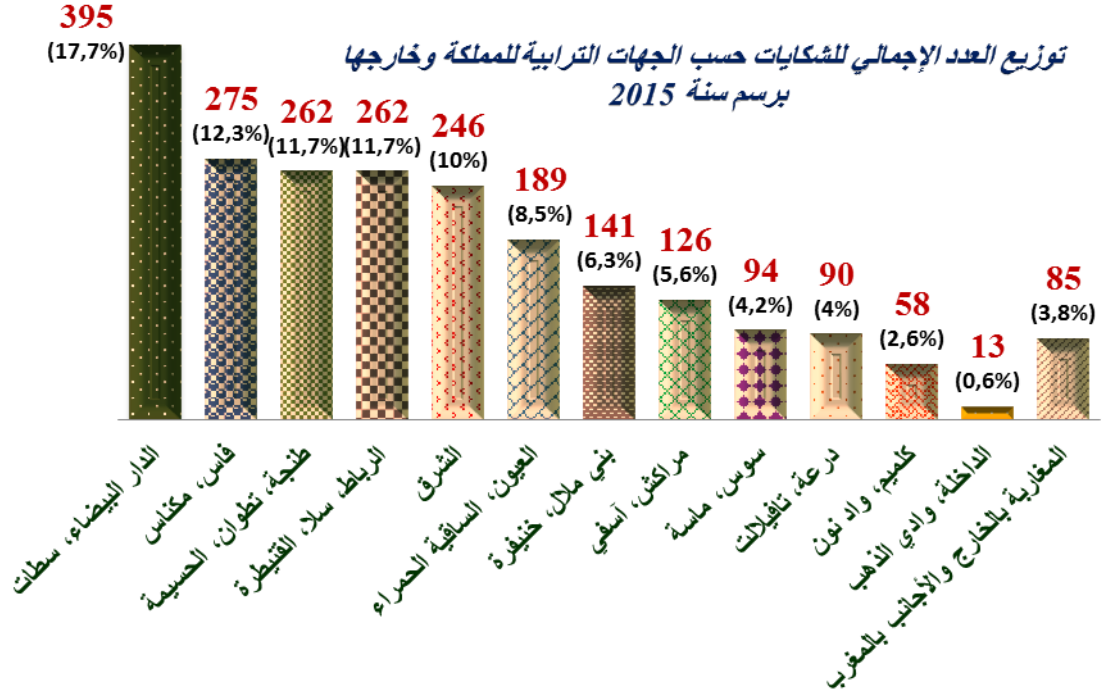
وتتجه الإرادة الملكية إلى إنجاز هذا الورش الكبير، بما يقتضيه الأمر من تعزيز التنسيق والتعاون بين السلطات والمؤسسات العمومية، والمجالس المنتخبة المحلية والجموية، كل في إطار اختصاصاته، بما يخدم المصلحة العامة، في إطار الاقتراب والإنصات والاستجابة لتطلعات المواطنين.

وكما هو معلوم، فقد تقلص عدد جهات المملكة، حسب التقسيم الجديد، من 16 جهة إلى 12 فقط.

ويُستنتج، من خلال المؤشرات المسجلة، أن جميع الجهات الترابية للمملكة نالت حصة من الشكايات، حيث أن حصة 72,9% مصدرها ست جهات رئيسية، وذلك حسب الترتيب التنازلي الآتي: جهة الدار البيضاء - سطات، وتمثل 17,7% من إجمالي الشكايات؛ تليها جهة فاس - مكناس بـ 12,3%؛ ثم جهتي لجنجة - تارون - الحسيمة؛ والرباط - سلا - القنيطرة، بنفس النسبة 11,7%؛ وجهة الشرق بـ 11%؛ وأخيرًا جهة العيون - الساقية الحمراء بـ 8,5%. ويتوزع العدد الباقي من الشكايات، أي 27,1% على الجهات الأخرى، بنسب متفاوتة.

وفيما يلي رسم مبياني حول توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب الجهات

الترايبية، برسم سنة 2015:



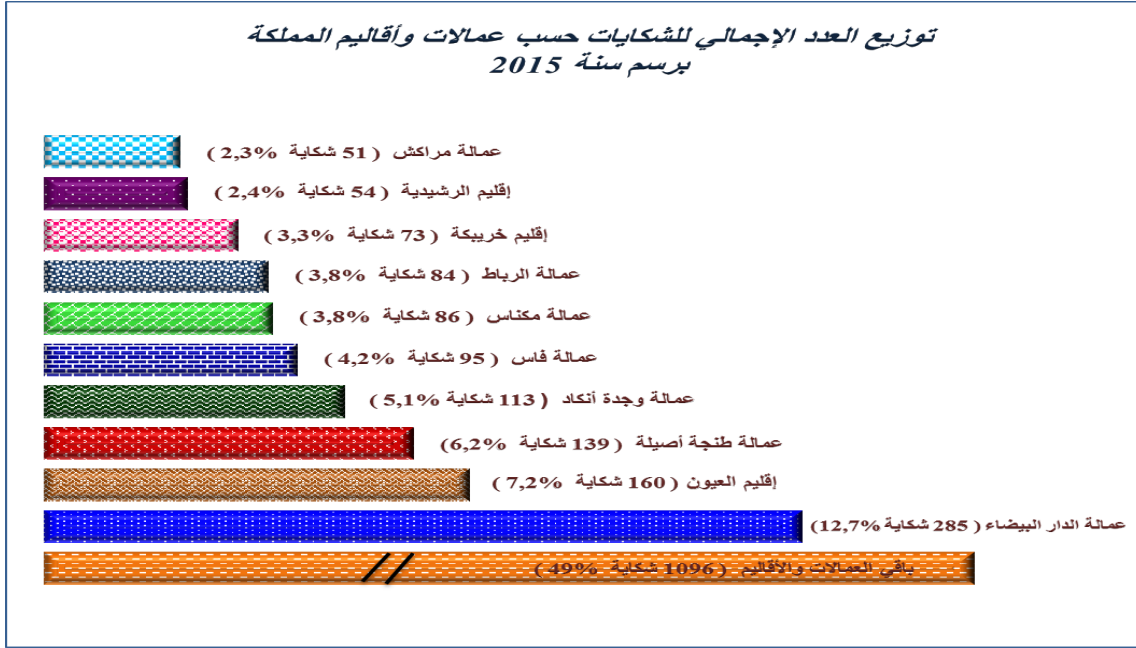
## 7-2. تصنيف الشكايات والتطلعات حسب عمالات وأقاليم المملكة

على عكس الجهات، التي عرفت تغييرا في عددها وتسميتها، فإن عمالات وأقاليم المملكة، لم يصر عليها أي تغيير، لا من حيث العدد ولا من حيث التسمية. إلا أنه تمت إعادة توزيعها وفقا للتقسيم الجديد للجمهورية.

وهكذا، فبالنسبة لتوزيع الشكايات حسب عمالات وأقاليم المملكة، فقد احتلت عمالة الدار البيضاء الرتبة الأولى بـ 285 شكاية، أي بنسبة 12,7% من مجموع الشكايات المسجلة بالمؤسسة؛ تلاها إقليم العيون بـ 160 شكاية وبنسبة 7,2%، ثم عمالة لصنجة-أصيلة بـ 139 شكاية وبنسبة 6,2%، فعمالة وجدة-أنجاد بـ 113 شكاية وبنسبة 5,1%، ثم عمالة فاس بـ 95 شكاية وبنسبة 4,2%، فعمالة مكناس وعمالة الرباط، وإقليم خريبكة، وإقليم الرشيدية، وعمالة مراكش بـ 86 و84 و73 و54، و51 شكاية

على التوالي. أما الباقي، فتوزع على 62 عمالة وإقليم، بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين شكاية واحدة و47 شكاية.

وفيما يلي الرسم المياني حول توزيع العدد الإجمالي للشكايات، حسب عمالات وأقاليم المملكة، برسم سنة 2015:



## 2-8. تصنيف شكايات وتطلعات المغاربة المقيمين بالخارج:

إن اهتمام مؤسسة الوسيط بتطلعات المواطنين والمواطنات داخل المملكة، لا يعادله إلا حرصها على رعاية شؤون أبناء هذا الوطن المقيمين بالخارج وإبلائهم كل العناية.

وقد شهدت هذه السنة ارتفاعا ملحوظا لعدد الشكايات المتعلقة بالجالية المقيمة خارج الوطن، مقارنة مع السنة الفارحة، بـ 19,1 %، إذ انتقل من 68 شكاية من أصل 2078، أي ما مثل 3,3 % في سنة 2014، إلى 81 شكاية من أصل 2362، أي بنسبة 3,6 % في هذه السنة.

ويمثل الأشخاص الذاتيون نسبة 87,7 % من مجموع هذه الشكايات، في حين تمثل الإناث نسبة 15,5 %، بينما يمثل الذكور نسبة 84,5 %.

وتصدر فرنسا قائمة الترتيب من حيث عدد هذه الشكايات بـ 58 %، تليها بلجيكا بـ 12,3 %، ثم إسبانيا، وهولندا، بنفس النسبة، 7,4 %، تليهما إيطاليا، وألمانيا بنسبة متساوية كذلك، أي 3,7 %. أما النسبة المتبقية، أي 7,5 % فتعود، حسب ترتيب تنازلي، للولايات المتحدة الأمريكية بشكائيتين، وكندا، وفينزويلا، وليبيا، والجزائر، بشكاية واحدة لكل بلد.

وقد انصبت هذه الشكايات في أغلبها على قطاع الداخلية (خصوصاً منه الجماعات الترابية)، بنفس عدد الشكايات، مقارنة مع السنة السالفة، أي 34 شكاية. وأصبح يمثل، بذلك، 42 % من مجموع شكايات المغاربة المقيمين بالخارج؛ ثم قطاع الاقتصاد والمالية بـ 9,9 %؛ فقطاع الفلاحة والصيد البحري بـ 8,6 %؛ يليه قطاع الصحة والمعادن والماء والبيئة؛ وقطاع الشؤون الخارجية والتعاون بنفس النسبة، 6,2 %. أما النسبة المتبقية، أي 27,1 %، فتوزعت على 11 قطاعاً بحصص متفاوتة، تراوحت ما بين شكاية واحدة و4 شكايات.

وشملت أهم القضايا التي يشتكي منها الموالصون المغاربة المقيمون بالخارج، وعلى الخصوص التطلعات من قرارات إدارية، التي ارتفع عددها بنسبة 78,6 %، والتي أصبحت تمثل 30,9 % من مجموع هذه الفئة؛ ثم الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة، التي ارتفع عددها كذلك بـ 71,4 %، وأصبحت تمثل 14,8 % من نفس المجموع؛ فقضايا الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، التي انخفض عددها بـ 11,1 % بالنسبة للسنة الفارضة، والتي أصبحت تمثل حالياً 9,9 %؛ تلتها طلبات التعويض عن نزع الملكية، التي انخفض عددها هي الأخرى بـ 33,3 %، وأصبحت تمثل 7,4 %؛ وأخير التطلعات المتعلقة بالأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق؛ ثم تلك المتعلقة بالامتناع عن تنفيذ

حكم، بنفس النسبة، 6,2%. أما النسبة المتبقية، يعني 24,6%، فتوزعت على قضايا أخرى بنسب مختلفة، تراوحت ما بين 1,2% و 4,9%.

وبعد دراسة هذه الشكايات، تبين أن 52 من بينها، تمت مراملة الإدارات المعنية بشأنها، و26 شكاية، لا تستوفي الشروط المطلوبة لقبولها، وبالتالي تمت مراملة أصحابها من أجل استكمال ملفاتهم؛ وشكائيتين أحيلتا على المجلس الوطني لحقوق الإنسان، وشكاية واحدة ثبت أنها لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، وبالتالي تم توجيه صاحبها إلى المسار المناسب لها.

أما بالنسبة لـ 52 شكاية التي تمت مراملة الإدارات المعنية بشأنها قصد إيجاد حلول لها، فقد أسفرت نتائج التحريات بخصوصها عما يلي:

- 31 شكاية ما تزال في طور الدراسة والتحري بالإدارات المعنية بها؛
- 10 شكايات تعذرت تسويتها من طرف الإدارة لأسباب موضوعية ومبررة؛
- 6 شكايات تمت تسويتها من طرف الإدارات المعنية؛
- 3 شكايات أفادت الإدارات المعنية بها، أنها في طور التسوية؛
- شكاية واحدة تم إرشاد صاحبها من قبل الإدارة المعنية بها؛
- شكاية واحدة ثبت أن ملفها معروض على القضاء.

## 2-9. تصنيف شكايات وتطلعات الأجانب؛

تولي المؤسسة عناية بالغة بشكايات وتطلعات الأجانب المقيمين بالمغرب أو خارجه، خاصة وأنها صاحبة دعوة دولية لمثيلاتها من أجل إقرار تعاون متبادل لفائدة رعايا كل دولة إلى مساعدتهم لدى الإدارات المحلية. كما أنها تتدخل لدى

المؤسسات الأجنبية، قصد مساعدة الموالصين، ولا سيما المقيمين منهم بالمغرب، وذلك في مواجهة الإدارات الأجنبية.

وقد بلغ عدد شكايات الأجانب، في هذه السنة، 4 شكايات، مقابل 3 في السنة الماضية، كلهما لأشخاص ذاتيين: إسبانيين، وفرنسي، وألماني.

وقد همت شكاية واحدة من بين الشكايات الأربع، قضية تتعلق بقرار إداري، في حين تعلقت الشكايات الثلاث الأخرى، بطلبات تسوية معاشات.

أما بخصوص القطاعات المعنية بشكاياتهم، فهي قطاع التشغيل والشؤون الاجتماعية بشكائتين؛ وقطاعي الاقتصاد والمالية؛ والتعليم العالي، بشكاية واحدة لكل منهما.

وقد تبين، من خلال الدراسة الأولية، أن شكاية واحدة فقط هي التي تمت مراملة صاحبها من أجل تميم ملفها؛ وأما الثلاث شكايات الأخرى، فقد بادرت المؤسسة إلى مراملة الإدارات المعنية بها. وتمت تسوية واحدة منها وتعذرت تسوية واحدة أخرى، في حين أن الثالثة ما تزال قيد الدراسة والتحري.

\* \* \*

## ثانياً: عمل المندوبيات الجهوية والمحلية للمؤسسة

حينما يجري الحديث عن عمل المندوبيات، يتجه التفكير للإجابة عن ثمره المجهودات المبذولة من طرف المؤسسة في اتجاه تجسيد سياسة القرب، من خلال نهج اللاتمركز الإداري. ولا تخفى على أحد الأهمية الكبيرة التي يوليها المغرب لهذا الموضوع، الذي يترجم التحول الكبير الذي يخطو نحو إرساء الجهوية المتقدمة.

وانسجاما مع هذا التوجه، تبني الكهفيس المحدث لمؤسسة وسيك المملكة خيار إحداث مندوبيات جهوية، كتجسيد فعلي لتمكهرات الحكامة الترابية، خاصة وأنها ستساهم في عقلنة التدبير العمومي، من خلال تقريب الوساطة الإدارية من المرتفقين، وكل الخاضعين لرقابة وتوجيه المؤسسة، وذلك على صعيد الإدارات بمختلف الجهات.

وقد استمرت المندوبيات الجهوية للمؤسسة خلال سنة 2015، في ممارسة الصلاحيات المنوطة بها، وذلك في حدود الدوائر الترابية السابقة، حيث لم يتأت تغيير مجال تلك الدوائر، إلا بعد نهاية سنة 2015، لأسباب لوجستكية وتنظيمية. وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسة تعي بأنها لم تتقدم بالشكل الذي كانت تأمله، إذ لم يتأت لها توسيع رقعة تواجدها في كل الجهات الحالية، رغم تقليص عددها إلى 12، وذلك منذ فتحها لمندوبية الدار البيضاء الكبرى أواخر سنة 2013.

وليس من باب التماس الأعذار القول بأن عدد القضايا المسجلة بالجهات المتبقية، والذي كهل محدودا، لم يكن حافزا على استعجال الأمون وقد يكون ذلك مبررا لتحديد الأولويات، ولكن الواجب يفرض على المؤسسة أن تواكب وأن تستمر بوتيرة أسرع، وهو دين عليها وتتمنى أن تسعف الإمكانيات المادية والبشرية على الوفاء به، في أقرب الآجال.

لقد بلغ إجمالي الشكايات التي توصلت بها المندوبيات الجهوية ما مجموعه 3133، بين شكايات شفوية وأخرى مكتوبة، بالإضافة إلى ما توصلت بها عبر بريدنا الإلكتروني.

والملاحظ أن هذا العدد من الشكايات لا يدخل في مجمله في اختصاص المؤسسة، لأن ما يندرج في نطاقه لم يتعد 1015 شكاية. وقد يكون هذا مؤشرا على عدم دراية كافية للساكنة بصلاحيات المؤسسة، وهو ما يدعو إلى الاستمرار في التواصل معها.

ولا شك أن حجم الصعوبات الإدارية التي تواجهها الساكنة أكبر بكثير من نسبة الشكايات المقدمة.

كما يلاحظ أن الساكنة تلجأ إلى التقدم شفويا بالشكايات أكثر مما تتقدم بها كتابيا.

ومن جهة أخرى، يتبين من استقراء نوعية الشكايات ومآلها أن اللامركزية لم تصل بعد إلى الحد المتوخى، ليتأتى حلها على الصعيد الجهوي أو الإقليمي، إذ أن المصالح الخارجية للإدارات غالبا ما تكفي باللجوء إلى المصالح المركزية، أو إحالة الأمر عليها، لأن الإدارة الجهوية، كمخاضب للمرتفق، ليست لها في غالب الأحيان سلطة اتخاذ القرار، وبالتالي لا زال الأمر يحتاج إلى إعادة النظر في اختصاصات المصالح الإدارية الخارجية من خلال إقرار تفويض حقيقي للسلم، حتى لا تبقى هذه المصالح مجرد نقطة اتصال.

### 1- عمل مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء (مابقا)

توصلت هذه المندوبية خلال سنة 2015 بما مجموعه 537 شكاية، 225 منها فقط تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، وهي موزعة بين 205 شكايات تم تسجيلها مباشرة بالمندوبية، و20 شكاية تمت إحالتها من لجن المصالح المركزية للمؤسسة، لتعلقها بإدارات توجد ضمن الاختصاص الترابي لهذه المندوبية.

أما العدد المتبقى، والمتمثل في 294 شكاية، فهو لا يندرج ضمن الاختصاص النوعي للمؤسسة، حيث عملت المندوبية على توجيه وإرشاد المشتكين إلى ما يجب القيام به، سواء كتابيا أو شفويا.

## - تعامل المنذوبية مع شكايات الاختصاص

فيما يتعلق بملفات الاختصاص التي تم تسجيلها بقاعدة تصنيفات المنذوبية برسم سنة 2015، فقد كانت في حدود 225 شكاية، اتخذت بشأنها الإجراءات التالية:

- مراملة الإدارات المعنية بخصوص 157 شكاية كانت مستوفية لشروط القبول؛

- دعوة المشتكين إلى استكمال الوثائق ذات الصلة بشكاياتهم، وذلك بشأن 21 شكاية؛

- إحالة القطاع الإداري المعني بخصوص 62 شكاية.

## - لصيغة الشكايات

يلاحظ تنوع الشكايات المتعلقة بملفات الاختصاص التي عالجتها المنذوبية، حيث احتلت الشكايات ذات الصيغة الإدارية الصدارة بنسبة 81 % من مجموع الملفات المسجلة، تليها الشكايات ذات الصيغة العقارية بنسبة 7 %، متبوعة بالقضايا ذات الصيغة المالية والقضايا المرتبطة بمجال حقوق الإنسان بنسبة 5 % لكل منهما، كما مثلت قضايا تنفيذ الأحكام القضائية في مواجهة الإدارة نسبة 2 %.

## - التوزيع الجغرافي

فيما يرجع إلى التوزيع الجغرافي لمصدر الشكايات المكتوبة، نجد أن ولاية جهة العيون-الساقية الحمراء ما زالت في مقدمة ترتيب الجهات الثلاث المكونة للأقاليم الجنوبية للمملكة، بما مجموعه 158 شكاية، أي ما يعادل نسبة 77 % من مجموع ما توصلت به المنذوبية.

أما ولاية جهة كلميم - وادي نون، فقد وردت منها 37 شكاية، وكانت ولاية جهة الداخلة - وادي الذهب، مصدر 9 شكايات، في حين أن ما تبقى من الشكايات فقد ورد من جهات مختلفة أخرى.

### - القضايا المعنية

تعددت القضايا المعنية بهذه الشكايات، تصدرت قائمتها المنعوية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بالعيون بـ 33 شكاية، تلتها ولاية جهة العيون - الساقية الحمراء بـ 28 شكاية أي بنسبة 13.65 %، فيما همت المنعوية الجهوية لمؤسسة الحسن الثاني للأعمال الاجتماعية لقدماء العسكريين وقدامى المحاربين بالعيون 10 شكايات، أي بنسبة 5 %، وتوزعت باقي الشكايات على إدارات ومؤسسات عمومية أخرى. وخلال سنة 2015، تمت كذلك إحالة 20 شكاية على الإدارة المركزية للمؤسسة، وذلك للاختصاص الترابي.

### - نتائج الدراسة

لقد كان من نتائج ما تم اتخاذه بشأن الشكايات الراجعة في هذه المنعوية، أن أصدرت ما مجموعه 197 مقرر، موزعة على الشكل التالي:

- 17 مقرر، بعدم الاختصاص؛

- 3 مقررات، بعدم القبول؛

- 73 مقرر، برح الطلب؛

- 49 مقرر، بالحفظ؛

- 18 مقرر، بالتوجيه؛

- مقرر واحد، بالإحالة؛

- 36 مقرر، بالتسوية.

## (2)- عمل مندوبية جهة مكناس - تافيلالت (مابقا)

تلقت هذه المندوبية برسم سنة 2015 ما مجموعه 927 شكاية، موزعة بين تلك التي لا تندرج ضمن الاختصاصات الموكولة لها والتي بلغ عددها 796 شكاية، تم العمل على توجيه وإرشاد أصحابها إلى الجهات الإدارية أو القضائية المعنية بها، أما الشكايات التي تدخل في اختصاصها، فقد بلغ عددها 131 شكاية، منها 91 توصلت بها المندوبية مباشرة، و40 أحيلت عليها من الإدارة المركزية للاختصاص الترابي.

### - تعامل المندوبية مع شكايات الاختصاص

لقد اتخذت الإجراءات المناسبة بخصوص هذه الشكايات على الشكل التالي:

- مراملة الإدارات المعنية بخصوص 88 شكاية كانت مستوفية لشروط القبول؛
- دعوة المشتكين لاستكمال الوثائق بخصوص 25 شكاية؛
- إحالة 9 شكايات على الإدارة المركزية؛
- 9 شكايات لا زالت في طور الدراسة.

### - هبيرة الشكايات

احتلت الشكايات التي لها طابع إداري المرتبة الأولى بما مجموعه 84 شكاية، فيما احتلت الشكايات ذات الطابع العقاري المرتبة الثانية بما مجموعه 19 شكاية، وجاءت القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في المرتبة الثالثة بـ 13 شكاية، تلتها القضايا ذات الهبيرة المالية بـ 7 شكايات.

## - القطاعات المعنية

هت الشكايات التي تلقها المندوبية بالدرجة الأولى، وعلى غرار السنة الماضية، قطاع الداخلية والجماعات الترابية، بما مجموعه 52 شكاية، يليه قطاع التربية الوطنية بـ 14 شكاية، ثم قطاع الدفاع الوطني، ومخيرية الضرائب بـ 10 شكايات لكل واحد منهما، وتوزعت باقي الشكايات على عدة قطاعات.

## - التوزيع الجغرافي

لقد احتلت عمالة مكناس كما هو الشأن بالنسبة للسنة السابقة، صدارة الترتيب بـ 59 شكاية، تلتها عمالة الرشيدية بـ 25 شكاية، ثم إقليم ميدلت بـ 18 شكاية، وكل من إقليم خنيفرة وإقليم إفران وإقليم الحاجب بـ 6 شكايات.

## - نتائج الدرامة

لقد توزعت المقررات ذات الارتباط كما يلي:

- 5 مقررات، بعدم الاختصاص؛

- مقررات، بعدم القبول؛

- 16 مقرر، برح الطلب؛

- 5 مقررات، بالتسوية.

## (3)- عمل مندوبية جهة لصنجة - تصولن (سابقا)

تلقت هذه المندوبية برسم سنة 2015 ما مجموعه 546 شكاية، موزعة بين تلك التي لا تندرج ضمن الاختصاصات الموكولة لها وبلغ عددها 294 شكاية، وقد تم العمل على توجيه وإرشاد أصحابها إلى الجهات الإدارية أو القضائية المعنية بها.

وعرفت هذه الشكايات تراجعاً هذه السنة، مقارنة مع السنة السابقة، مسجلة بذلك انخفاضاً بلغت نسبته 49.31 %، مما يعكس تزايد الوعي لدى الساكنة بمجالات تدخل المؤسسة. وقد بلغ عدد الشكايات التي تدخل في اختصاصها 252 شكاية، مسجلة بذلك ارتفاعاً مقارنة مع ما تم تسجيله السنة الماضية بلغت نسبته 18.4 %.

### - تعامل المنعوية مع شكايات الاختصاص

- لقد تم اتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوص هذه الشكايات على الشكل التالي:
- مراملة الإدارات المعنية بشأن 177 شكاية؛
  - دعوة المشتكين لاستكمال وثائق ملفاتهم بشأن 41 شكاية؛
  - إحالة 11 شكاية على المصالح المركزية للمؤسسة، لكون موضوع التظلم لا يندرج ضمن الاختصاص الترابي للمنعوية؛
  - إحالة القطاعات المعنية علماً بفحوى 23 شكاية، قصد اتخاذ ما تراه مناسباً بشأنها.

### - لصيغة الشكايات

احتلت القضايا التي لها الصابع الإداري المرتبة الأولى بما مجموعه 140 شكاية، فيما احتلت الشكايات ذات الصابع العقاري المرتبة الثانية بما مجموعه 67 شكاية. وجاءت القضايا ذات الصيغة المالية في المرتبة الثالثة بـ 28 شكاية، والقضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في المرتبة الرابعة بـ 14 شكاية، و3 شكايات بالنسبة لتلك المتعلقة بالضرائب والجبایات.

## - القطاعات المعنية

هت الشكايات التي تلقتهما المنذوبية عدة قطاعات، احتل قطاع الداخلية والجماعات الترابية، على غرار السنة الماضية، الصدارة بما مجموعه 142 شكاية، يليه قطاع التربية الوطنية بـ 27 شكاية، ثم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بـ 13 شكاية، يليه كل من قطاعات الفلاحة والصيد البحري والماء والكهرباء بـ 8 شكايات لكل واحد منهم. وبلغ عدد الشكايات المسجلة في مواجهة كل من قطاعات الصحة والمنذوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر والصندوق المغربي للتقاعد 4 شكايات لكل واحد منهم، أما باقي الشكايات، وعددها 26، فتوزعت على قطاعات مختلفة.

## - التوزيع الجغرافي

فيما يتعلق بالتوزيع الجغرافي للشكايات، فقد احتلت ولاية لجنجة، ودون اختلاف عن السنة السابقة، صدارة الترتيب بـ 143 شكاية، تلتها ولاية تھولن بـ 34 شكاية، ثم إقليم وزان بـ 15 شكاية، وإقليم العرائش بـ 11 شكاية، وإقليم القصر الكبير بـ 8 شكايات، وإقليم شفشاون بـ 6 شكايات. كما توصلت المنذوبية بشكايات المغاربة المقيمين بالخارج بلغ عددها 12 شكاية، 6 منها من فرنسا، و4 من بلجيكا، و2 من هولندا.

## - نتائج الدراسة

في إطار معالجتها لما هو معروض عليها من شكايات وتطلعات، وبناء على ذلك، فقد تم إصدار مقررات بلغ عددها 144، وكانت الحصيلة كما يلي:

- 9 مقررات، بعدم الاختصاص؛
- 12 مقرر، بعدم القبول؛
- 26 مقرر، برفع الطلب؛
- 17 مقرر، بالحفظ؛
- 28 مقرر، بالتوجيه؛
- 52 مقرر، بالتسوية.

#### 4- عمل مندوبية جهة الدار البيضاء الكبرى (سابقا)

في إطار ممارستها للمهام المنوطة بها، استمرت مندوبية المؤسسة بجهة الدار البيضاء الكبرى (سابقا)، خلال سنة 2015 في ممارسة عملها، حيث توصلت بما مجموعه 696 شكاية، مسجلة بذلك ارتفاعا عما تم تسجيله السنة الماضية، والذي كان في حدود 590 شكاية. وقد عملت على توجيه وإرشاد أصحاب الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاصها والبالغ عددها 418 إلى الجهات الإدارية والقضائية المعنية بها، في حين بلغ عدد الشكايات التي تدخل في اختصاصها 278 شكاية، منها 195 توصلت بها المندوبية مباشرة، و83 أحييت عليها من الإدارة المركزية للمؤسسة اعتبارا للاختصاص الترابي.

#### **- تعامل المندوبية مع شكايات الاختصاص**

لقد تم اتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوص هذه الشكايات، إذ عملت

المندوبية على:

- مراملة الإدارات المعنية بخصوص 174 شكاية التي كانت مستوفية لشروط القبول؛
- دعوة المشتكين إلى استكمال وثائق ملفاتهم بخصوص 34 شكاية؛
- 14 شكاية لا زالت قيد الدرس بالمندوبية؛
- إحالة 39 شكاية على الإدارة المركزية أو المندوبيات الجهوية الأخرى، لكون الإدارة المعنية لا توجد بدائرة الاختصاص الترابي لهذه المندوبية؛
- 17 شكاية صدرت بشأنها مقررات.

### - هببعة الشكايات

أما فيما يتعلق بهببعة هذه الشكايات، فقد احتلت تلك التي لها هبابع إداري المرتبة الأولى بنسبة بلغت 49.24 %، فيما احتلت الشكايات ذات الهبابع العقاري المرتبة الثانية بنسبة بلغت 29.23 %، تلتها القضايا ذات الهببعة المالية بـ 11.28 %، وجاءت القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في المرتبة الرابعة بنسبة 6.15%.

### - القضاعات المعنية

أما بخصوص القضاعات المعنية بالشكايات التي تلتقتها المندوبية، فقد احتل قضاء الداخلية، وكما كان الحال في السنة الماضية، الصدارة بما مجموعه 42 شكاية.

### - التوزيع الجغرافي

تصدرت عمالات الدار البيضاء الترتيب بنسبة بلغت 85.1 %، تلتها باقي العمالات والأقاليم في المرتبة الثانية بنسبة بلغت 10.3 %، في حين بلغ عدد الشكايات الواردة من المغاربة المقيمين بالخارج 5 شكايات، أي بنسبة 2.6 %.

## - نتائج الدراسة

كانت حصيلة المقررات ذات الصلة بالمندوبية كما يلي:

- 25 مقررًا بالتسوية؛
- 22 مقررًا برفع الطلب؛
- 10 مقررات، بالتوجيه؛
- 11 مقررًا بعدم الاختصاص؛
- 7 مقررات، بالحفظ؛
- 24 مقررًا بعدم القبول.

## 5- عمل المندوبية المحلية بفاس (مابقا)

بلغ عدد الشكايات التي تمت معالجتها من لصف هذه المندوبية ما مجموعه 429، منها 300 شكاية لا تندرج في إطار صلاحيات وسيط المملكة، حيث عملت على توجيه وإرشاد أصحابها، كما تم تقديم الإيضاحات اللازمة الكفيلة بمعرفة الإجراءات والتدابير التي يجب عليهم اتباعها، و129 شكاية تدخل في اختصاصاته، منها 73 شكاية سجلت مباشرة بالمندوبية، و56 أحيلت عليها من الإدارة المركزية لا اختصاصها الترابي، مسجلة بذلك ارتفاعا مقارنة مع سنة 2014.

## - تعامل المندوبية مع شكايات الاختصاص

لقد تم اتخاذ الإجراءات المناسبة بشأن هذه الشكايات، إذ عملت المندوبية على:

- مرافعة الإدارات المعنية بخصوص 37 شكاية كانت مستوفية لشروط القبول؛
- دعوة المشتكين إلى استكمال الوثائق بخصوص 67 شكاية؛
- 25 شكاية لا زالت في طور الدراسة والمعالجة.

## - التوزيع الجغرافي

يتضم من خلال التصنيف الجغرافي لهذه الشكايات حسب العمالات أو الأقاليم، أن الصدارة تعود لعمالة فاس بما مجموعه 98 شكاية أي بنسبة 76 %، ويأتي بعدها إقليم صفرو بما مجموعه 13 شكاية، يليه إقليم مولاي يعقوب بـ 3 شكايات، في حين أن المرتبة الرابعة آلت لإقليم بولمان بما مجموعه 6 شكايات، كما بلغ عدد الشكايات الواردة من مناهق أخرى 5 شكايات، في حين بلغت الشكايات المقدمة من لصف المغاربة المقيمين بالخارج ثلاث شكايات.

## - الصبغة الشكايات

أما بخصوص تصنيف الشكايات والتظلمات المتوصل بها حسب نوعية القضايا المعروضة، فلا زالت القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في مواجهة الإدارة تحتل المرتبة الأولى بما مجموعه 64 شكاية، أي بنسبة 50 %، وتعلق بالتعويض عن نزع الملكية، وبالنزاعات الضريبية، وتحمل الخزينة العامة الصائن واحتلت القضايا ذات الصبغة الإدارية المرتبة الثانية بـ 47 شكاية أي بنسبة 36,40 %، وتعلق بتسوية وضعيات إدارية ومالية للموظفين، وتظلمات من قرارات إدارية، والمعاشات المدنية والعسكرية، والتظلم من الشك في استعمال السلطة، ثم تليها القضايا ذات الصبغة العقارية بـ 10 شكايات، تتعلق بنزع الملكية، وبالاعتداء المادي، وبتصاميم التهيئة، وتليها القضايا ذات الصبغة المالية، المرتبطة بالضرائب والتسجيل، والباقي متعلق بمجال حقوق الإنسان

## - القطاعات المعنية

احتل قطاع الاقتصاد والمالية الصدارة بما مجموعه 60 شكاية، يليه قطاع الداخلية بما مجموعه 26 شكاية، ثم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني بـ 9

شكايات، وبعد ذلك قطاع التشغيل والشؤون الاجتماعية بـ 8 شكايات، ثم قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأخص بـ 4 شكايات، ثم قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية، وقطاع بريح المغرب، بـ 3 شكايات لكل منهما، وأخير قطاعات السكن وسياسة المدينة والتعمير وإعداد التراب الوطني والصحة، والفلاحة والصيد البحري بشكائيتين لكل منهما. وتوزع الباقي على قطاعات التجهيز والنقل واللوجستيك، والخارجية، والمندوبية السامية لقدماء المحاربين وأعضاء جيش التحرير، والوكالة الوطنية للمحافظة العقارية بشكاية واحدة لكل منهما.

### - نتائج الدراسة

كان مجموع ما تم إصداره من مقررات بشأن ما تلقتة المندوبية، 58، موزعة

على الشكل التالي:

- 4 مقررات، بعدم الاختصاص؛
- 7 مقررات، بعدم القبول؛
- 15 مقرر، برفع الطلب؛
- 05 مقررات، بالتوجيه؛
- 27 مقرر، بتسوية النزاع.

وتجدر الإشارة إلى أن كل المندوبيات ساهمت في إعداد التوصيات التي

تصدر حاليا على الصعيد المركزي.

\* \* \*

## نالتا: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتدخلات المندرجة ضمن الاختصاص

من الأكد أن فعالية ونجاعة المؤسسة مرتبطان بما تؤول إليه تدخلاتها. وبذلك، يبدو من المجدي إفاة المتبع لنشأة المؤسسة بهذه النتائج ليقف، في هذا الجزء من التقرير، على ما آلت إليه مبادرات المؤسسة.

لقد تقدم القول في تقارير سابقة أن المؤسسة لا تستعجل النصر في الطلب، بقدر ما تروم الوصول إلى حل يرضي الطرفين، مما يتطلب الإصغاء والبحث، واستجماع العناصر والتحري، ثم التهيئ للانتهاء إلى حل يرضي كل الأطراف. وعند تعذر ذلك، البت بما تراهي لها مطابقا للقانون ومحققا للعزل والإنصاف.

ومن البديهي أن يتطلب ذلك حيزا من الوقت، لا سيما إذا كانت هناك تعقيدات مسكزية أو إكراهات قانونية، أو ضائقة مالية لدى الإدارة لمحدودية الميزانية، مما يدفع المؤسسة إلى البحث عن صيغة يتأتى معها تحقيق المشروع من الطلبات.

وهكذا، فإن النتائج، بالنسبة لما تم تسجيله خلال سنة 2015، جاءت على الشكل التالي، علما أن هناك تعاضيا مع المتخلف الذي كان يروج بالمؤسسة، والذي يرجع لسنوات سابقة:

- 390 شكاية، تمت تسويتها أو أخذت حريقها إلى ذلك، وتمثل نسبة 22,6 %؛
- 435 شكاية، تعذرت تسويتها وصدرت في شأنها مقررات أو توصيات، وتمثل نسبة 25,2 %؛
- 755 شكاية، لزال في صور البحث والتحري وتمثل 43,7 %؛

- 112 شكايه، تم توجيه أصحابها من لجن الإدارة إلى ما يتعين فعله، وتمثل نسبة 6,5%؛
- 34 شكايه، تم رفع يد المؤسسة عنها بعدما تبين أنها معروضة على القضاء، أي بنسبة 2%؛
- 388 شكايه، تمت مرسله المشتكين بشأنها من أجل تميم الملف لقبول الشكايه، بما يعادل 17,4%؛
- 42 شكايه، تم حفظها، وتشكل 1,9%؛
- 41 شكايه، أحييت على المجلس الوطني لحقوق الإنسان وتمثل 1,8%؛
- 39 شكايه، لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، أي بنسبة 1,7%.

### عدد المقررات والتوصيات الصادرة عن المؤسسة:

لقد عرفت هذه السنة استمرار اللخص التصاعدي لما تم عرضه على المؤسسة من تظلمات، إذ أصدرت ما مجموعه 1910 بين مقررات وتوصيات، أي بارتفاع بلغت نسبته 3,8%.

ومن بين ما ميز أيضا هذه السنة، معالجة المؤسسة للقضايا القديمة إذ تمت تصفية المخلف.

وكما دأبت عليه المؤسسة، فقد حرصت على تعزيز كل ما صدر عنها من مقررات وتوصيات بتعليق المواقف التي ارتكبت إليها، مع تبليغ نسخة من المقرر أو التوصية لكل الأصراف المعنية بهما.

وهكذا، أصدرت المؤسسة هذه السنة:

- 283 توصية، بزيادة، نسبتها 45 %، على ما صدر خلال السنة الفارضة؛
- 484 مقررًا بالإشهاد بالتسوية، بعدما انتهى الأصراف إلى حل بزيادة نسبتها 23 %؛
- 406 مقررات برح الطلب، بعدما تأكد للمؤسسة أن موقف الإدارة غير مشوب بمؤاخظة أو إخلال أو مجانبة للصواب. وكان ذلك، بانخفاض نسبته 18 % مقارنة مع السنة الماضية؛
- 214 مقررًا بالتوجيه إلى ملوك مسخرة معينة، أو إلى الإذلاء لدى الإدارة المعنية بوثائق للحصول على المصالب، وكان ذلك بزيادة نسبتها 69 %؛
- 150 مقررًا بعدم الاختصاص، بعدما اتضح أن القضاء سبق له أن يت في نفس الموضوع أو بصدده، أو لأن النص يرجع الاختصاص فيه إلى المجلس الوصفي لحقوق الإنسان، أو لأن الأمر اتضح أنه لا يتعلق بإدارة بمفهوم الكهف المحدث للمؤسسة، وكان ذلك بانخفاض نسبته 21 %؛
- 211 مقررًا بعدم القبول، بانخفاض نسبته 8,6 %، بعدما تم إشعار المعنيين بالملفات بوجوب تقديم توضيحات أو بيانات أو الإذلاء بمعطيات أو مستندات، وتخلفوا عن القيام بذلك؛
- 162 مقررًا بالحفظ، بانخفاض نسبته 22,8 %، بعدما تأكد أن موجب وضع يد المؤسسة على القضية قد انتفى.

\* \* \*

## رابعاً: التقارير السنوية للمخالفين الدائمين

يعتبر هذا الجزء من التقرير الخاص بالمخالفين الدائمين، مرآة تعكس تجاوب الإدارة مع خطاب المؤسسة، وتجسد الاهتمام الذي توليه الإدارة لانشغالات وانتكارات مرتاديهما، إذ يبرز نتائج المجهود الإداري الذي يبذل من أجل التغيير المنشود.

فالمأمول أن يكون هناك تكامل، وهو أمر لصيحي، لأن كل إدارة مصالبة بوضع اليد على الاختلالات التي يمكن أن تقع فيها مصالحها، كما أن المفروض فيها السهر على أعمال مياستها في التقويم والإصلاح من أجل تحسين الخدمات. ولذلك، فالإدارة ملزمة، عندما يبلغ إلى علمها أن هناك تصرفاً يدعي أحد الأفراد أو الجماعات أنه في خلاف مع القانون، بالتأكد من وجوده، وبالسعي إلى إرجاع الأمور إلى نصابها.

وهذه المهمة مناصبة إدارياً بالمفتشية العامة، إذ هي جهة رقابة وتقويم كل اعوجاج، وهي أداة لفرض التخليق والانضباط. وبحكم ارتباطها المباشر بالوزير فإنها تتمتع بصلاحيات واسعة. ولذلك، اختار المرسوم المحدد لاختصاصات المفتشين العامين لدى الوزارات، جعل هؤلاء مخالفين دائمين لمؤسسة وسيط المملكة، وهذا تأكيد لما جاء به الظهير المحدث لهذه الأخيرة، الذي أصر على أن يكون لهؤلاء المخالفين سلطة اتخاذ القرار.

إن غاية المشرع من وجوب رفع تقارير سنوية من لجن المخالفين، هو أن يكون ذلك بالنسبة إليهم لحظة نقد ذاتي لتفاعلهم مع المؤسسة، وفرصة لاستعراض ما تيسر تحقيقه، في أفق تجويد الخدمات، استجابة لحاجيات المواطنين. كما أن التقرير مناسبة لرصد ما تم رفعه من حيف أو تجاوز، وما اتضحت بشأنه الرؤى

لتكهنير ردهات الإدارات مما أصبح يعد من أنماك المذالفات، أو السري من التصرفات.

وفي هذا الاتجاه، كانت هناك لقاءات وجلسات عمل من أجل تفعيل هذه المسلمات. وقد سجلت المؤسسة التقدم الذي كسبه بعض التقارير السنوية المعدة من كصرف مذكبيها الدائمين، الذين أخذوا بعين الاعتبار ما تضمنه التقرير السنوي للمؤسسة برسم سنة 2014 من ملاحظات واقتراحات تروم تحقيق مقاصد وغايات المشرع.

لقد لمست المؤسسة مدى الاهتمام الذي تم تخصيصه من لخن بعض الإدارات، وحرصها على الاستجابة للمطالب المشروعة للمشتكين.

وإذ تقدر المؤسسة المجهودات المبذولة من كصرف العديد من مذكبيها للتوصل إلى حلول للقضايا المعروضة عليها في الآجال المحددة قانونا، فإنها تتأسف للمدد المتفاوتة في معالجة الملفات، مما أثر نسبيا على الحصيلة السنوية.

إن المعول عليه أن تكون التقارير لخدمة نعيش فيها سويا ابتهاج تخصصي الصعوبات، وإضافة المنجزات. فليست العبرة بالجواب فقط، ولكن الأهم هو حال الشأن الإداري، ومدى الارتياح العام، والانصباع الحسن الذي يحمله مرادو الإدارة لها، فهذا هو محك التغيير.

## I- التقارير المتوصل بها :

توصلت مؤسسة وسيك المملكة إلى غاية 30 أبريل 2016 بـ 45 تقرير سنوي من المذكبين الدائمين لها بالإدارات، وبذلك تم تسجيل زيادة بنسبة 32.5% مقارنة مع السنة الماضية، وتمثل هذه الإدارات حسب تواريخ ورودها في كل من: وزارة الشباب والرياضة، والمندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر؛ وإدارة الدفاع الوطني؛ ووزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية؛ ووزارة الصناعة

التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني؛ والمديرية العامة للأمن الوطني؛ وإدارة  
الدرك الملكي؛ والوزارة المكلفة بالمغاربة المقيمين بالخارج وشؤون الهجرة؛  
ووزارة السياحة، وتعاضدية القوات المسلحة الملكية؛ والهيئات التعاضدية لموظفي  
الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب OMFAM، والوزارة المنتدبة لدى وزير  
الطاقة والمعادن والماء والبيئة المكلفة بالبيئة؛ ومديرية التعاون الوطني، ووزارة  
الطاقة والمعادن والماء والبيئة قطاع الطاقة والمعادن، وصندوق الإيداع والتدبير؛  
وزارة الاتصال؛ ووزارة العدل والحريات؛ والتعاضدية العامة لموظفي الإدارات  
العمومية؛ ووزارة الشؤون الخارجية والتعاون؛ ووزارة الداخلية؛ والمكتب الوطني  
للهيدروكربونات والمعادن؛ ووزارة الفلاحة والصيد البحري قطاع الصيد  
البحري؛ ومجموعة التهيئة العمران؛ ووزارة الصحة؛ وشركة الخطوط الملكية  
المغربية؛ والوكالة الوطنية للمحافظة العقارية؛ والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؛  
وإدارة السجون وإعادة الإدماج؛ ووزارة السكنى وسماسة المدينة؛ ووزارة التشغيل  
والشؤون الاجتماعية؛ ووزارة التجارة والصناعة والاستثمار والاقتصاد الرقمي؛  
والمنذوبية السامية للتخطيط؛ ووزارة التربية الوطنية والتكوين المهني؛ ووزارة  
التعمير وإعداد التراب الوطني؛ وبيد المغرب؛ ووزارة الاقتصاد والمالية والمؤسسات  
الخاضعة لوصايتها وهي كل من مديرية أملاك الدولة، والصندوق المغربي للتقاعد،  
والمديرية العامة للضرائب، وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، والخزينة  
العامة للمملكة؛ ووزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية؛ ووزارة  
الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة؛ والوزارة المنتدبة لدى وزير الطاقة والمعادن  
والماء والبيئة المكلفة بالماء، ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر؛  
ووزارة التجهيز والنقل واللوجستيك؛ والمكتب الوطني للسكك الحديدية؛  
والوزارة المنتدبة لدى وزير الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي  
المكلفة بالتجارة الخارجية؛ والصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي.

والمؤسسة تجد نفسها مضطرة إلى الإشارة في هذا التقرير إلى الإدارات التي لم تقم بموافاتها بتقريرها السنوي رغم التذكير، وهو أمر مؤسف لا يحتاج إلى تعليق، وتأمل المؤسسة ألا يتكرر.

ومن هذه الإدارات: رئاسة الحكومة، ووزارة الثقافة، وقطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري، وقطاع التكوين المهني بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني، والمكتب الشريف للفوسفات، والمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب، والتعاضدية العامة للتربية الوطنية، واتصالات المغرب، وشركة مرسا المغرب، والشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجستية.

## II- مضامين التقارير المتوصل بها :

### 1- تقرير وزارة الشباب والرياضة

كانت وزارة الشباب والرياضة، هي السباقة هذه السنة، إلى موافاة مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي عن حصيلة نشاطها في معالجة شكايات وتطلعات المواطنين المحالة عليها، والبالغ عددها خمسة، تمت الإجابة عن معظمها، بالإضافة إلى تلك التي تعود للسنوات السابقة، وبقيت المؤسسة منتبحة لمآلها، بتنسيق مع ذات القطاع والبالغ عددها سبعة.

وتتمحور أغلب الشكايات المسجلة في مواجهة الوزارة، حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمتسبين لها، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية.

ولازالت هناك مؤخرات فيما يخص الإجابة عن توصيات وسيط المملكة. وبالتالي، فهي مكالبة ببذل مجهود خاص لتصفية هذه الشكايات التي تأكدت شرعية مكالب أصحابها.

## 2- تقرير المندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر

وافقت المندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر المؤسسة بتقريرها السنوي، ضمنته حصيلة نشاطها في معالجة الشكايات والتدخلات المحالة عليها. وبلغ إجمالي ما تم تداوله مع القطاع 17 شكاية، موزعة بين تلك التي توصلت بها من الإدارة المركزية للمؤسسة، أو تلك الموجهة لمخبرياتها الجهوية من طرف المندوبيات الجهوية للمؤسسة، مسجلة بذلك ارتفاعا عما تم تسجيله السنة الفارضة. وقد توصلت المؤسسة بالجواب عن أغلب الشكايات وفي آجال معقولة. وتتمحور مواضيعها حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، والتدخلات من عمليات التحديد الغابوي.

## 3- تقرير إدارة الدفاع الوصني

بعثت إدارة الدفاع الوصني إلى المؤسسة بتقريرها السنوي حول ما تمت إحالته عليها من شكايات وتدخلات المواصنين، والتي بلغ عددها، حسب التقرير، 21 شكاية، انتكمت بشكل ملحوظ في الإجابة عنها. وبغض النظر عن الاختلاف البسيط المسجل في عددها، فإن المؤسسة تسجل تجاوب هذا القطاع مع تدخلاتها، وإمدادها بعناصر الجواب داخل أجل معقول وتتمحور أغلب القضايا المسجلة في مواجهته حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية لأفراد القوات المسلحة الملكية.

## 4- تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

قدمت وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية تقريرها السنوي عن حصيلة ما توصلت به من مؤسسة وسيط المملكة من شكايات وتدخلات برسم سنة 2015، والتي بلغ عددها 21 شكاية، مسجلة ارتفاعا عما تم تسجيله السنة الماضية (16)

شكاية). وتتمحور حول وضعية القيميين الدينيين، والقضايا العقارية. وقد تمت الإجابة عنها حسب كل ما تقتضيه كل حالة على حدة.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك تنزيلا فعليا لما تمت دعوتها إليه.

### 5- تقرير وزارة الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني

وافت وزارة الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني المؤسسة بتقريرها السنوي والذي هم 03 شكايات، إثنين منهما برسم سنة 2015، والواحدة المتبقية برسم سنة 2014، واستمرت المؤسسة في تتبع مآلها بتنسيق مع القطاع المعني. وتتمحور مواضيع الشكايات الموجهة لهذا القطاع حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين له.

### 6- تقرير المديرية العامة للأمن الوطني

أفادت المديرية العامة للأمن الوطني مؤسسة وسيك المملكة بتقريرها السنوي برسم سنة 2015، ضمنته ما توصلت به من المؤسسة من شكايات وتظلمات الموالحنين المسجلة في ملاحظتها.

وإذا كان هذا التقرير قد تصرق إلى عدد الشكايات وحصرها في خمسة، فإن الملاحظ، بالرجوع إلى قاعدة المعطيات بالمؤسسة، أنه تم التصرق فقط للشكايات التي تم تبادلها مع القطاع برسم السنوات السابقة، ولم تقع الإشارة إلى تلك التي تم تداولها مع المؤسسة برسم سنة 2015، والبالغ عددها 13 شكاية التي تمت الإجابة عنها.

وتتمحور أغلب القضايا الموجهة للمديرية العامة للأمن الوطني حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية للمتسبين لها، وكذا التظلمات من إيقاف التدريب بمعاهد الشركة.

وإذا كان هناك مجهود مبذول فالمعول عليه أن يتم تسريع وتيرة تسوية ما تبقى من قضايا عالقة.

### 7- تقرير إدارة الدرک الملكي

ركزت إدارة الدرک الملكي في تقريرها السنوي برسم سنة 2015، على ما تم تداوله من شكايات خلال هذه السنة، والذي بلغ مجموعه 5 شكايات.

إلا أنه، بالرجوع إلى قاعدة التصنيفات بالمؤسسة، يتبين أن ما تم توجيهه إلى القطاع بلغ 8 شكايات، بالإضافة إلى إحاطته علما بثلاث قضايا لا تخاذ ما يلزم بشأنها.

وتتمحور أغلب القضايا الموجهة له حول طلبات إعادة الإدماج بصوف الدرک الملكي، بعدما تم وضع حد لانتمائهم إلى هذا السلك.

### 8- تقرير الوزارة المكلفة بالمغاربة المقيمين بالخارج وشؤون الهجرة

تبين من تقرير الوزارة المكلفة بالمغاربة المقيمين بالخارج وشؤون الهجرة الموجهة إلى مؤسسة وسيك المملكة، أن ما تم تبادله برسم سنة 2015 كان في حدود شكاية واحدة، إضافة إلى تلك التي استمرت المؤسسة في تتبع مآلها والبالغ عددها 3 شكايات، حيث تمت الإجابة عنها.

كما ضمنت الوزارة في تقريرها الإجراءات المتخذة من أجل تحسين الولوج إلى الخدمات وتسييل المسائل، وتحسين العطاءات للإجابة عن انتكارات المغاربة المقيمين بالخارج.

والمعول عليه بالنسبة لهذه الوزارة أن تعطي دينامية أكثر لتفافية التعاون والشراكة المبرمة معها، لما فيه مصلحة الجالية المغربية المقيمة بالخارج، والتي توليها المؤسسة عناية خاصة في نطاق تعاونها مع نظيراتها بالدول الأجنبية.

## 9-تقرير وزارة السياحة

أفادت وزارة السياحة في تقريرها أنه لم يرح عليها أي تظلم أو شكاية من مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2015. وبالفعل، فقد تأكد ذلك من خلال قاعدة المعطيات بالمؤسسة.

## 10-تقرير تعاضدية القوات المسلحة الملكية

جاء في تقرير تعاضدية القوات المسلحة الملكية لمؤسسة وسيط المملكة ما قامت به بخصوص ما ورح عليها من شكايات وتظلمات بعث بها أفراد القوات المسلحة الملكية أو ذوو حقوقهم للاستفادة من الخدمات التي تقدمها. وقد بلغ عددها ثلاث شكايات تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

كما ضمنت تقريرها الإجراءات التي اتخذتها لفائدة منخرطيها من أجل حسن استقبالهم، ومعالجة ملفاتهم وتصفيتهم بالسرعة المتطلبة وتقليص مدة التعويض عن النفقات التي يتحملها المنخرطون، وتيسير استفادتهم من خدماتها وذلك بالتعاقد مع المؤسسات الصحية والمراكز الاستشفائية الجامعية داخل أرض الوطن وخارجه.

## 11-تقرير الهيآت التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب

وافت الهيآت التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي برسم سنة 2015، بخصوص شكايات توصلت بها وعددها سبعة، تمت معالجتها والإجابة عنها. كما ضمته الإجراءات المتخذة بغية تحسين الخدمات التي تقدمها لفائدة منخرطيها، والتي مكنتها من تقليص أجل معالجة الملفات المودعة لديها، وتمكين المنخرطين من التعويض المستحق عنها في آجال معقولة.

## 12-تقرير الوزارة المتعددة لدى وزير الصحافة والمعادن والماء والبيئة -قطاع البيئة-

أكد هذا القطاع في تقريره، أنه لم يرع عليه أي تكلم أو شكاية من مؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2015.

## 13-تقرير مديرية التعاون الوطني

أوضحت مديرية التعاون الوطني ما قامت به لمعالجة شكايات وتطلعات المواطنين المحالة عليها، والتي بلغ عددها ثلاث شكايات. والملاحظ أن هذا التقرير لم يقتصر على الشكايات المحالة عليه من المؤسسة، بل تصرف كذلك إلى الشكايات التي تمت إحالتها من قطاعات أخرى، وهو تقليد تحاول من خلاله إبراز الجهد المبذول من طرفها للرد على تساؤلات وتشكايات متلقيها.

## 14-تقرير وزارة الصحافة والمعادن والماء والبيئة -قطاع الصحافة والمعادن-

جاء في تقرير هذا القطاع ما قام به لمعالجة شكايات وتطلعات المواطنين المحالة عليه، والتي بلغ عددها 3 شكايات، بالإضافة إلى تلك التي توصل بها برسم السنوات السابقة، وقد تمت الإجابة عنها واتخاذ ما يلزم بشأنها. وتتمحور هذه الشكايات حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية، أو الحصول على رخصة معدنية.

## 15-تقرير صندوق الإيداع والتدبير

توصلت مؤسسة وسيك المملكة بالتقرير السنوي لصندوق الإيداع والتدبير برسم سنة 2015، ضمنه ما توصل به من شكايات، تخصه هو والمؤسسات التابعة له، والتي بلغ عددها 124 شكاية، موزعة كالتالي:  
- صندوق الإيداع والتدبير، شكاية واحدة؛

-قصب الاحتياكي، 120 شكاية، منها 84 موجهة للصندوق الوصفي للتقاعد

والتأمين، و36 شكاية موجهة للنظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد؛

-والباقي يهم قضايا عقارية تخص كلا من:

- الشركة الوصية للتهيئة الجماعية (صونادراك)، شكاية واحدة؛
- شركة تهيئة الرياض، شكاية واحدة؛
- شركة ديار المنصور، شكاية واحدة.

وقد تمت الإجابة عن معظم الشكايات داخل أجل معقول.

وتتمحور غالبية الشكايات الموجهة إلى الصندوق المذكور حول طلبات الاستفادة من الزيادة في الإيراد بالنسبة لضحايا الأمراض المهنية وحوادث الشغل أو ذوي حقوقهم، وكذا تسوية الوضعيات المعاشية بالنسبة للمنخرطين في هذا النظام.

### 16-تقرير وزارة الاتصال

لقد تضمن التقرير السنوي لوزارة الاتصال، شكايات وتطلعات المواطنين المحالة عليها من المؤسسة برسم سنة 2015، والتي بلغ عددها شكايتين تتمحور مواضيعهما حول طلبات الحصول على مستحقات مترتبة عن أشغال قدمت لفائدتها، وقد تمت الإجابة عنهما.

كما تصرق التقرير للإجراءات التي اتخذتها الوزارة بغية تحسين جودة الخدمات، وتسهيل الولوج إلى المعلومة.

### 17-تقرير وزارة العدل والحريات

أكدت وزارة العدل والحريات في تقريرها السنوي أن ما توصلت به من شكايات من مؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2015 بلغ 22 شكاية، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة. وتتمحور هذه الشكايات حول طلبات تمكين

أشخاص ذاتيين أو معنويين من مستحقاتهم عن الخدمات التي أنجزوها، وكذا لعمليات تنفيذ أحكام قضائية.

هذا، وقد تمت إحالة ذات القطاع علماً بـ 12 شكاية، ليتخذ ما يراه مناسباً بشأنها.

كما تصرف التقرير لما تم اتخاذه من إجراءات من أجل تصويب الإدارة القضائية باستعمال التكنولوجيات الحديثة، وكذا تلك المتعلقة بتسيب المساهم، والجهود المبذولة في الجانب الجنائي.

### 18-تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية

تضمن تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية، ما توصلت به من مؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2015، بخصوص 27 شكاية تهم إرجاع مصاريف العمليات الصحية، وكذا الاستفادة من منح الوفاة أو التقاعد، بالإضافة إلى التطلعات من تحويل مستحقات إلى أشخاص آخرين غير معينين بها. وبغض النظر عن الاختلاف في عدد الشكايات بين ما ورد بالتقرير، وما هو مسجل بقاعدة التطبيقات بالمؤسسة، فقد عملت التعاضدية على الإجابة عن معظم ما أحيل عليها، داخل أجل معقول.

كما تصرف التقرير للإجراءات المتخذة، بغية تحسين الاستقبال المباشر أو عبر الاتصال الهاتفية، وكذا تقليص مدة تمكين المنخرطين من التعويض عن ملفات المرضى.

### 19-تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون

وافقت وزارة الشؤون الخارجية والتعاون مؤسسة وسيك المملكة بتقريرها السنوي عن حصيلة ما توصلت به من شكايات وتطلعات المولاهنين برسم سنة 2015، والتي بلغ عددها سبعة، تمت إفادة المؤسسة بعناصر الجواب عنها.

وتتمحور هذه الشكايات حول هبات الأعداء المحليين العاملين بقنصليات المملكة بتسوية وضعياتهم الإدارية والمالية، وهو موضوع من اللازم انكباب الإدارة عليه قصد المزيح من التوضيح ومن الضبط والتوقعية والشفافية، لغياب الإحصار القانوني المنظم لعملهم. هذا، بالإضافة إلى هبات المغاربة القاطنين بالخارج، قصد تمكينهم من صرف البعثات القنصلية من شواهد إدارية.

والملاحظ أن أغلب الإشكالات تخص سفارات المغرب بالدول التي تعرف نزاعات مسلحة، وهو ما يعش وتيرة إيجاد الحلول، نظراً للصعوبات المذكورة.

## 20- تقرير وزارة الداخلية

وافقت وزارة الداخلية مؤسسة وسيك المملكة بتقريرها السنوي ضمنته حصيلة ما توصلت به من شكايات وتكلمات، والتي بلغ عددها هذه السنة 183 شكاية. وقد عرفت الشكايات ارتفاعاً نسبياً بالمقارنة مع ما تم تسجيله السنة الماضية (158). كما تمت إحاطة ذات القطاع علماً بما مجموعه 88 شكاية لا تخاذ ما يراه مناسباً بشأنها.

وبغض النظر عن الاختلاف البسيط في عدد الشكايات بين ما هو وارد بالتقرير، وما هو مسجل بقاعدة المعصيات التي تتوفر عليها المؤسسة، فمن الملاحظ أنه لا زال هناك نوع من التأخر في موافاة المؤسسة بالجواب، بالرغم من أن هذه الأخيرة نهجت، ومنذ سنة 2012، خيار مراسلة الجماعات الترابية مباشرة فيما يخص الشكايات التي تندرج ضمن اختصاصها، كما عملت الوزارة، بتنسيق مع المؤسسة، على تتبع مآل الشكايات العالقة والتي تعود للسنوات السابقة، من أجل إيجاد حل لها.

وتتمحور مواضيع الشكايات الموجهة لقطاع الداخلية حول التكلمات من عدم تسليم شواهد إدارية، وهبات تنفيذ أحكام قضائية، والترخيص للجمعيات، بالإضافة إلى الربط بمادتي الماء والكهرباء.

ومن المناسب في هذا الصدد، التذكير بما ينبغي لوزارة الداخلية مواصلة بذله من مجهود، بطلب من المؤسسة، في الحار ما تملكه من صلاحية كسلطة مراقبة إدارية قصد حث الجماعات الترابية بجدولة المبالغ المحكوم بها في ميزانياتها المالية باعتبارها نفقات إجبارية.

### 21-تقرير المكتب الوطني للميدروكاربورات والمعادن

تضمن التقرير السنوي للمكتب الوطني للميدروكاربورات والمعادن ما تمت إحالته عليه من لحن هذه المؤسسة من شكايات بلغ عددها خمسة، وتتعلق بطلبات الزيادة في الإيراد عن المرض المهني، وكذا التعويض عن استغلال عقار وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

والمطلوب من هذا المكتب بذل المجهود لحل الإشكالات العالقة مع بعض الموظفين الذين استفادوا مؤخرًا من المغادرة الصوعية.

### 22-تقرير قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري

وافى قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري مؤسسة وسيط المملكة بتقريره السنوي برسم سنة 2015، ضمنه حصيلة معالجته للشكايات التي بلغ عددها ستة، وقد تمت الإجابة عنها، وتَصَبَّ على لطلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين لذات القطاع، وكذا تسوية وضعية قوارب الصيد.

### 23-تقرير مجموعة العمران

عملت هذه السنة مجموعة العمران، على موافاة المؤسسة بتقرير عن حصيلة نشاطها في معالجة شكايات المواطنين، حيث بلغ عددها 25 شكاية، بالإضافة إلى تلك الراجعة لديها بخصوص السنوات السابقة، وتهم تسوية الوضعية القانونية للقطع الأرضية، ليتسنى مباشرة إجراءات التحفيظ، وطلب الاستفادة من بقع أرضية أو سكن في الحار محاربة دور الصفيح، وكذا الشكايات المتعلقة ببعض المعاملات

المالية (استرجاع المبالغ المالية المدفوعة على شكل تسويق)، وتسليم بقع أرضية أو شقق، ووضع اليد، ونزع الملكية، وكذا لهبات المعاوضة؛ وتوقف التقرير أيضا عند أهم الإجراءات والتدابير التي تم اتخاذها لتحسين الولوج إلى الخدمات وتسييل المسالك لفائدة المرتفقين.

## 24-تقرير وزارة الصحة

وافقت هذه الوزارة المؤسسة بتقريرها السنوي، ضمنته مجموع الشكايات التي تم تداولها برسم سنة 2015، والتي بلغ مجموعها 28 شكاية، تخص مواضيعها لهبات تنفيذ الأحكام القضائية، تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للموظفين، وكذا التعويض عن حوادث الشغل إلا أن الملاحظ هو أن بعض القضايا تتطلب تدخل العديد من القطاعات لحلها، الشيء الذي أدى أحيانا إلى التأخر في موافاة المؤسسة بعناصر الجواب، ينضاف إلى ذلك ضعف الاعتمادات المرصودة لتنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها.

كما استعرض التقرير الإجراءات التي اتخذتها الوزارة بخصوص الولوج إلى الخدمات الصحية، وتسييل المسالك من خلال إصدارها مجموعة من الدوريات تهدف إلى تحسين الحكامة الإدارية وجودة الخدمات المقدمة للمرتفقين.

## 25-تقرير الشركة المغربية للخصوصية الملكية المغربية

وافقت هذه الشركة المؤسسة بتقريرها السنوي ضمنته حصيلة نشاطها في معالجة التكلم الوحيد الذي توصلت به برسم سنة 2015، وكذا الإجراءات المتخذة بشأنه.

وللإشارة، لا زال تنفيذ توصية سابقة للمؤسسة عالقا، وهو ما دفع بالمستفيدين منها إلى اللجوء إلى القضاء الذي قضى لفائدتهم في اتجاه ذات التوصية، وهذا مؤسف لأنه يؤكد ما كانت عليه الشركة من تشبث بموقف اتضح أنه غير عادل.

## 26-تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري

أكدت الوكالة في تقريرها السنوي، أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2015 ب 34 شكاية، تتعلق مواضيعها بملفات إتمام إجراءات تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة بشأن الرسوم العقارية، وتسوية النزاعات المتعلقة بتطبيق كهرير 2 مارس 1973، وكذا الوضعية الإدارية لبعض الموظفين، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

والظاهر أن هناك إشكالا لابد من معالجته بخصوص المتطلبات التقنية لاستكمال الشروط وإنجاز التقييدات بسجلات المحافظة العقارية، ولا سيما حينما يتعلق الأمر بتنفيذ الأحكام الصادرة بخصوص نزع الملكية، وما يستلزمه ذلك من تضمين التملك الجديد لفائدة الإدارة. كما أنه مطلوب منها بذل مجهودات إضافية لتسريع وتيرة إحالة ملفات مطالب التحفيظ المتعرض بشأنها على المحاكم.

## 27-تقرير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

ضمن الصندوق في تقريره حصيلة نشاطه في معالجة الشكايات المدالة عليه من المؤسسة برسم سنة 2015، والتي بلغ عددها 81 شكاية، تتمحور أغلب مواضيعها حول ملفات الاستفادة من راتب المعاش وكذا تلك المتعلقة بالتغطية الصحية. كما تشرق التقرير للإجراءات المتخذة لتحسين جودة الخدمات والعمل على تطوير الحماية الاجتماعية للعاملين في القطاع الخاص واعتماده سياسة القرب من المرتفقين.

## 28-تقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج

تضمن تقرير هذه المندوبية حصيلة نشاطها في معالجة ما ورد عليها من مؤسسة وسيلك المملكة من شكايات، والتي انحصرت سنة 2015 في حدود ثلاث،

تمت معالجتها من طرف المندوبية والإجابة عنها. كما توصلت من المؤسسة بمجموعة من لخطبات الإحالة.

هذا، وقد تضمن التقرير الإشارة إلى ما اتخذته من إجراءات لتمكين السجناء من ممارسة حقهم في التشكي من خلال إحداث مكتب مركزي لتلقي ومعالجة الشكايات.

### 29-تقرير وزارة السكنى وميامنة المدينة

أوردت هذه الوزارة في تقريرها السنوي، حصيلة نشاطها بشأن معالجة الشكايات المحالة عليها برسم سنة 2015، والتي بلغ عددها 3 شكايات. ويتمحور أغلبها حول لخطبات الاستفادة من قضم أرضية في إطار البرنامج الوطني "مدن بدون صفيم"؛

هذا، وقد تضمن التقرير الإشارة إلى ما قامت به من خلال إصدار دوريات لتسهيل الولوج إلى الخدمات، وتبسيط المسالك الإدارية، وتحديث بنية الاستقبال

### 30-تقرير وزارة التشغيل والشؤون الاجتماعية

أكدت الوزارة في تقريرها السنوي أن ما توصلت به من شكايات من المؤسسة برسم سنة 2015 انحصرت في شكايتين، تتعلقان بتسوية الوضعية الإدارية والمالية، وكذا تنفيذ أحكام قضائية.

كما ضمنت تقريرها مجموعة من الإجراءات التي قامت بها لتحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين، لا سيما تطوير موقعها الإلكتروني بغية تيسير سبل الوصول إلى المعلومة، وكذا تحسين فضاءات الاستقبال

### 31-وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي

وافقت هذه الوزارة المؤسسة بتقريرها السنوي، والذي جاء فيه أن ما توصلت به من شكايات من المؤسسة برسم سنة 2015 بلغ أربع شكايات، تتمحور مواضيعها حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية للمنتسبين لذات القطاع، وقد تمت الإجابة عنها.

كما ضمنت تقريرها بعض الشكايات المتعلقة بالسنوات السابقة والمسار الذي اتخذته.

### 32-المندوبية السامية للتخطيط

اتضح أن هذه المندوبية لم تتوصل بأي شكاية من مؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2015، وبذلك اقتصر على الإشارة في تقريرها إلى مسار الشكايات المحالة عليها في السنوات السابقة 2012-2013-2014؛

كما تضرقت إلى الإجراءات والتدابير التي اتخذتها لتحسين خدماتها المقدمة للمرتفقين، من خلال تطوير الاتصال والتواصل وتيسير الولوج إلى المعلومات.

### 33-تقرير وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني

أكدت وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني في تقريرها السنوي عن حصيلة نشاطها في معالجة شكايات وتظلمات محالة عليها من مؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2015، أن عددها بلغ 142 شكاية، وهو رقم يتجاوز ما كان مسجلا بقاعدة معطيات المؤسسة بخصوص السنوات السابقة، وتهم مواضيعها طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين لذات القطاع، ولا سيما تلك المتعلقة بأستاذة سد الخصاص وبالتعويض عن التكوين، وكذا بتنفيذ الأحكام القضائية، وبالتعويض عن نزع الملكية، وبمستحققات الصفقات العمومية.

والملاحظ هو أن هناك تعثر في تنفيذ توصيات المؤسسة. والظاهر أن مرد ذلك إلى قلة الاعتمادات المخصصة لها لتصفية الديون وهو ما سوف يزيد الأمور تعقيداً، وبالتالي لا مناص من التدخل العاجل للسيد رئيس الحكومة لحل هذه الإشكالية، من خلال رصد اعتمادات إضافية لمواجهة المتراكم من الديون على الوزارة، باعتبارها نفقات إجبارية، لا سيما وأن غالبيتها تتعلق بتعويضات، إما عن نزع ملكية أو اعتداء مادي.

### 34- تقرير وزارة التعمير وإعداد التراب الوطني

ضمنت وزارة التعمير وإعداد التراب الوطني في تقريرها حصيلة ما تمت معالجته من شكايات مواظنين محالة عليها من المؤسسة برسم سنة 2015، والتي بلغ عددها أربعة. وتسجل المؤسسة تجاوب القطاع مع تدخلاتها، ومشاركتها انشغالها المتعلقة بانتهاء الآثار المترتبة عن تصاميم التهيئة.

### 35- تقرير بريح المغرب

وافى بريح المغرب هذه المؤسسة بتقريره السنوي لحصيلة نشاطه في معالجة الشكايات الموجهة إليه من المؤسسة، وبالرجوع إلى قاعدة المعطيات بالمؤسسة، فإن ما تم توجيهه إلى القطاع من شكايات يتمحور حول طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين إليه.

ويلحظ أن هناك تمسكا من جانبه بعدم اختصاص المؤسسة للنظر فيما يثيره العاملون به من خلافات، وهو ما أكدته المؤسسة.

### 36- تقرير وزارة الاقتصاد والمالية والمؤسسات الخاضعة لوصايتها

لا بد من التذكير بأن التقرير السنوي لهذه المؤسسة برسم سنة 2014، تضمن الإشارة إلى عدم إعداد هذه الوزارة لتقرير مخالفتها الدائم، والواقع أن التقرير أعد،

إلا أنه ورد على المؤسسة متأخر، فلم تتأت الإشارة إليه في ذلك التقرير السنوي. ولاجله، فإن المؤسسة، إنصافاً لهذه الوزارة، تتدارك الأمر بهذا التوضيح.

أما بخصوص هذه السنة، فإن التقرير تضمن حصيلة النشاط الخاص بها، وكذا بالمؤسسات الخاضعة لوصايتها والمتمثلة في كل من الصندوق المغربي للتقاعد، والمديرية العامة للضرائب، ومديرية أملاك الدولة، وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، في معالجة شكايات المواهبين المحالة عليها برسم سنة 2015.

والجدير بالذكر هنا أن إشكالية الاعتمادات لا يمكن أن تكون حائلاً دون تصفية الملفات، إذ على هذه الوزارة، وهي المسؤولة عن إعداد وحصر الميزانية، أن تفكر في ذلك وتوفر الرصيد المالي الكافي الذي يتطلبه الأمر.

#### 36-1. تقرير وزارة الاقتصاد والمالية:

أكدت وزارة الاقتصاد والمالية أن ما توصلت به من شكايات محالة عليها من لحن هذه المؤسسة برسم سنة 2015 بلغ 19 شكاية، تتمحور حول طلبات تنفيذ الأحكام القضائية، وكذا لطلبات الحصول على مستحقات مالية. وقد تمت الإجابة عن بعضها، في حين لا زالت المؤسسة تنتصر الجواب عما تبقى لديها، سواء تلك المتعلقة بالسنة موضوع التقرير أو الراجعة لديها برسم السنوات الفارحة. كما تضمن التقرير ما تم اتخاذه من إجراءات لتحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين.

#### 36-2. تقرير الصندوق المغربي للتقاعد:

أفاد الصندوق المغربي للتقاعد في تقريره، أنه توصل بما مجموعه 148 شكاية من مؤسسة وسيك المملوكة، منها 46 شكاية وردت عليه من مندوبية المؤسسة بجهة العيون - الساقية الحمراء، و 3 شكايات من مندوبية المؤسسة بجهة لجنجة - تطوان - الحسيمة، وشكائتان من مندوبية المؤسسة بجهة الدار البيضاء - سطات.

وتتمحور القضايا حول الاستفادة من المعاش المدني أو العسكري لفائدة المنخرطين به أو ذوي حقوقهم. والمؤسسة تسجل تجاوب الصندوق مع مراسلاتها وموافاته لها بعناصر الجواب داخل الآجال القانونية.

### 36-3. تقرير المديرية العامة للضرائب:

أكدت المديرية العامة للضرائب أنها توصلت من مؤسسة وسيك المملكة بـ 25 شكاية، مسجلة بذلك ارتفاعا مقارنة مع السنة الماضية، وتعلق بتنفيذ الأحكام القضائية، وطلبات مراجعة الضريبة المفروضة على الملتزمين. وقد تمت الإجابة عنها.

كما تضمن التقرير الإجراءات المتخذة بغية تحسين الخدمات المقدمة، وتيسير المسالك الإدارية، وتيسير الولوج للمعلومة.

### 36-4. تقرير مديرية أملاك الدولة:

توصلت مديرية أملاك الدولة بما مجموعه 36 شكاية من مؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2015، ذات صلة بطلبات التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وطلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمتسبين للقطاع، وتفويت المساكن الإدارية لمستغليها. هذا، وقد تمت الإجابة عن معظمها داخل آجال معقولة.

### 36-5. تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة:

أكدت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، أنها توصلت برسم سنة 2015، بثلاث شكايات من هذه المؤسسة، بالإضافة إلى شكايتين لا زالتا في طور المعالجة برسم السنة الماضية. وتهم طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين لها، وطلبات التعويض عن ملفات المرض من طرف تعاضدية الجمارك.

### 37-تقرير الخزينة العامة للمملكة

أفادت الخزينة العامة للمملكة في تقريرها السنوي أن ما توصلت به من هذه المؤسسة برسم سنة 2015، بلغ 58 شكاية، تتعلق بطلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للموظفين، وتقادم إجراءات تحصيل الضرائب والرسوم، بالإضافة إلى لطلبات استرجاع مبالغ مالية. وقد تم التوصل بالجواب عن معظم هذه الشكايات.

كما تصرق التقرير لعدد جلسات البحث التي أجرتها المؤسسة مع ذات القطاع لتقريب وجهات النظر والوصول إلى حل ودي ينهي الخلاف، وكذا للتوصيات والمقررات التي أصدرتها المؤسسة، وأرسلتها للخازن العام. والجدير بالملاحظة أن هناك تعثرات في تنفيذ بعض التوصيات، وأنه ليتعين التعجيل بتنزيلها، لاسيما وأنها تتعلق بمبالغ جد بسيطة، إذ بالإمكان اقتطاعها من المستحقات الدورية المفروضة على المستفيدين من الأحكام.

### 38-تقرير وزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية

وافت هذه الوزارة المؤسسة بتقريرها السنوي، رغم أنها لم تتوصل بأي شكاية جديدة برسم سنة 2015. وقد استمرت في معالجة تلك التي بقيت عالقة لديها برسم السنوات السابقة، والبالغ عددها 4 شكايات. غير أنها لم تضيف جديدا لإبراز ما قامت به لتفعيل توصيات المؤسسة الموجهة إليها.

### 39-وزارة الوصيفة العمومية وتحديث الإدارة

وافت وزارة الوصيفة العمومية وتحديث الإدارة هذه المؤسسة بتقريرها السنوي، ضمنته حصيلة ما توصلت به من هذه الأخيرة من شكايات برسم سنة 2015، والتي بلغ عددها 19، تخص لطلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للموظفين المنتسبين لعدد من المؤسسات والقطاعات الحكومية، حيث

تمت الإجابة عن معظمها. كما أشارت الوزارة في تقريرها إلى مشروع المرسوم المتعلق بتلقي وتبعم ومعالجة الشكايات، والذي تم إعداده بتشاور وبتنسيق مع عدد من القطاعات الحكومية.

ويروم هذا المرسوم تحسين علاقة الإدارة بالمرتفقين، ووضع إحصاء تنظيمي لتدبير الشكايات ملزم لجميع الإدارات العمومية والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية.

وتصرف نفس التقرير للإجراءات التي اتخذتها الوزارة من أجل تحسين ولوج المرتفقين للخدمات، ومن ضمنها تبسيط المسالك الإدارية، وتحسين الخدمات العمومية اعتماداً على الإدارة الإلكترونية، وتحسين هياكل الاستقبال وتيسير الولوج إلى المعلومات، وكذا مكافحة الفساد، وإعداد ميثاق للمرافق العمومية، واللاتمركز الإداري.

وقد أبدت هذه الوزارة استعداداً للعمل على حل الإشكالات العالقة.

#### 40-تقرير الوزارة المنتدبة لدى وزير الصاغة والمعادن والماء والبيئة-

##### المكلفة بالماء-

أكدت الوزارة المنتدبة المكلفة بالماء أن ما توصلت به من مؤسسة وسيط الملكية 8 شكايات جديدة، في حين أن هناك 10 شكايات تعود للسنوات السابقة، والتي استمرت المؤسسة في تبعم مالها مع ذات القطاع.

وتتمحور أغلب القضايا حول صلبات التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وذلك في إطار بناء السدود وتهئية مجاري الأودية. وتسجل المؤسسة في هذا الصدد التأخر الحاصل في معالجة هذا النوع من القضايا، وذلك راجع لتداخل عدد من القطاعات المعنية، وأحياناً مؤسسات وهيئات دولية.

كما تصرف التقرير للإجراءات المتخذة من أجل تبسيط المسائل الإدارية، وتسهيل العلاقة مع المرفقين، خاصة المستثمرين منهم في مجال تذيير الرخص، وكذا تسهيل الولوج للمعلومة من خلال تحديث موقعها الإلكتروني، بالإضافة إلى الحملات التحسيسية التي تقوم بها من أجل تنوير الرأي العام حول قضايا الماء.

#### 41-تقرير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأخص

أفادت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأخص في تقريرها السنوي أن ما توصلت به من مؤسسة وسيك المملكة 23 شكاية جديدة، تنضاف إليها 5 شكايات تعود للسنوات السابقة، وتم تتبع مآلها من لحن المؤسسة مع القطاع المعني. وقد عرف عدد الشكايات الموجهة لهذا القطاع ارتفاعا لحييفا مقارنة مع السنة الماضية. وتتمحور مواضيع تلك الشكايات حول عدم استفادة الطلبة من المنحة الجامعية، وكذا عدم الحصول على معادلة للشواهد المحصل عليها، بالإضافة إلى تطلعات المنتسبين للقطاع بغية تسوية وضعيتهم الإدارية والمالية، وتنفيذ الأحكام القضائية. وتسجل المؤسسة تجاوب هذا القطاع مع تدخلاتها، واهتمامه بالحياة الطلابية لتكون في مستوى يتيح لهم التحصيل في ظروف مواتية.

#### 42-تقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك

أكدت وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك في تقريرها أن ما توصلت به من شكايات من مؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2015 بلغ 37 شكاية، مسجلة ارتفاعا لحييفا مقارنة مع السنة الماضية. وتتمحور أغلبها حول لطلبات تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها، والقاضية بالتعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وكذا لطلبات تمكين الشركات والمقاولات من مستحقاتها عن الصفقات المبرمة معها. وفي هذا الصدد، تسجل المؤسسة تأخر هذا القطاع في موافاتها بعناصر الجواب عما أحيل عليها من شكايات.

وهناك توصيات أصدرها وسيك المملكة، غير أنها لم تعرف بعد لمربقها إلى التنفيذ بدعوى عدم كفاية الاعتمادات المالية المخصصة لتسديد ما تطلبه الوزارة. وهنا لا بد من استحضار الصعوبات التي يجدها هذا القطاع المثقل كاهله بمبالغ مالية جد عالية، صدرت بشأنها أحكام ذات صلة بنزع الملكية أو بالاعتداء المادي، ولم تجد سبيلها إلى التنفيذ، رغم إخطار السيد رئيس الحكومة بالموضوع والتماس رصد اعتمادات إضافية.

وهذه الإشكالية يجب لصها التعجيل بالانكباب عليها، رفعا للحيث الذي لسان ولا يزال المحكوم لفائدتهم.

ويلاحظ على التقرير عدم تضمينه تقارير بعض المؤسسات الخاضعة لوصاية الوزارة، كما كان الشأن بالنسبة للسنة الماضية، والمتمثلة في الشركة الوصنية للنقل والوسائل اللوجستية، والوكالة الوصنية للموانئ.

### 43-تقرير المكتب الوصني للسكك الحديدية

وافى المكتب الوصني للسكك الحديدية هذه المؤسسة بتقريره السنوي، ضمنه حصيلة ما أحالته عليه برسم سنة 2015 من شكايات بلغ عددها 12، بخصوص عدم تنفيذ أحكام بالتعويض عن نزع الملكية، وكذا تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين للمكتب.

وبغض النظر عن الاختلاف في عدد الشكايات بين ما هو وارد بالتقرير، وبين ما هو مسجل في قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، فإن الملاحظ هو عدم تجاوب المكتب، بالصيغة المتطلبة، مع تدخلات المؤسسة، خاصة فيما يتعلق بالتوصيات التي أصدرها وسيك المملكة.

## 44- تقرير الوزارة المنتدبة لدى وزير الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي، المكلفة بالتجارة الخارجية.

أكدت الوزارة المنتدبة لدى وزير الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي، المكلفة بالتجارة الخارجية في تقريرها، أنه لم يرح عليها، أو على المؤسسات العمومية والاستشارية التابعة لها، أي تظلم أو شكاية من مؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2015.

## 45- تقرير الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي

وافى الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي مؤسسة وسيك المملكة بتقريره السنوي حول حصيلة نشاطه في معالجة شكايات المواطنين المحالة عليه والبالغ عددها هذه السنة 27 شكاية، تمت موافاة المؤسسة بالجواب عما مجموعه 15 شكاية، وبقي لديه 12 شكاية لا زالت في طور المعالجة لدى مصالحه، خاصة بالنسبة للملفات التي ترتب تسويتها بالتعاضديات المتألف منها الصندوق. وتصرق التقرير للإشكالية التي يصرحها الأرشيف على مستوى التعاضديات، الشيء الذي يؤدي إلى صعوبة في الوصول إلى ملفات المرض وهو ما حدا به إلى إعداد مذكرة الهدف منها التنسيق بين مختلف المتدخلين لإيجاد حل للشكايات المعروضة عليه، هذا بالإضافة إلى ما ينتج عن الخطأ في تحويل تعويضات ملفات المرض إلى حسابات أشخاص آخرين، وكذا ما يصرحه مشكل مراجعة تعويضات ملفات المرض من طرف الوكالة الوطنية للتأمين الصحي.

\* \* \*

## خامساً: الاختلافات المسجلة بشأن تعامل مختلف الإدارات مع المؤسسة

إن تدريب الشأن الإداري كعمل إنساني ليس معصوماً من الأخطاء. ومن البديهي أن نقف من خلال تتبع تصريفه على بعض مواطن الخلل والزلل. ومن الواجب أن نتجنبه لتقويمه، ولا يمكن انتصار الإيجابي من النتائج إن لم تكن هناك إرادة فعلية لدى الإدارة لتصحيح كل ما قد يتسرب إلى أعمالها من ممارسات معيبة أو من تصرفات مشينة.

إن ما يعتبر كنجاحات، هو ما يتأتى مواجهته وإيقاف نزيفه، في إطار فعل استباقي أو من خلال إجراء تداركي للانتصار للتوجه الصائب.

وإن قياس التغيير والتحسين هو التفاعل المجدي للإدارة مع الاختلافات، بالتصدي لها بعيداً عن أي مركب.

ومن الصعب أن نجد أنفسنا في دوامة، ونحن نقوم برصد مواطن النقص في مجالات جد بسيطة، ما كان لها أن تكون ومع ذلك لا يخصص لها ما يكفي من الجهود للقضاء عليها.

وإن ما حصل من تقدم في المغرب، يستدعي الصرامة أمام تصرفات لا يجدر بالإدارة أن تشهدا، للإعلان عن القطيعة مع تلك التصرفات.

فلا يمكن قبول اكتساب تلك الاختلافات مناعة، يستعصي معها على الجسم الإداري التخلص منها.

وحيثما نطلع على تقارير نصيرات هذه المؤسسة، ولا سيما في دول الشمال التي لا بد أن نفتدي بالمتقدم منها، نجد أن هناك هوة واسعة بين نوعية القضايا المعالجة من طرف وسيط المملكة، وبين الاختلافات المشار إليها في تقاريرها.

فكفى من التشكي من عدم تنفيذ الأحكام.

لقد حان الوقت لنتم الارتياح لمساخر نزع الملكية، اختياراً وملاءمة، وجبراً الأضرار  
المالكين.

هل لا زال في المغرب موقع للاعتداء المادي في أجواء نسعد فيها بالمكسب  
الدستوري، الذي يركز على احترام الحقوق الأساسية، والالتزام بالمشروعية،  
والارتكان إلى التقيد بالقانون وبسموه، وبالسواسية أمامه؟

كيف يمكن السعي والضموم إلى إدارة أفضل، في كل أجواء يتذمر فيها  
العاملون بالإدارة من تدبير وضعيتهم الفردية والحصول على مستحقاتهم؟

لابد من تحسين إدارة المشاريع الاجتماعية المادفة إلى تمكين المواطنين  
من سكن لائق، وتكهير المجالات الحضرية من بقع المشاشة، التي تنمو فيها  
بشكل مثير ما يخلق على تسميته بمعز القصد، علماً أن المسؤولية مزدوجة من لحن  
الساكنة التي تريح أحياناً، وبغير وجه حق، توسيع الاستفادة، بإدلائها بتصريحات  
مخالفة للمواقع، وفي تراخ من بعض الإدارات، وأحياناً تجاوزات في عملية الإحصاء،  
والتذبذب في المعايير، وعدم الشفافية في التوزيع.

لقد اكتسبت بلادنا من التجربة ما يجعلها في مستوى إدراك الحاجيات الحقيقية  
لمرتادي الإدارة، استقبال جيد، جواب واضح ومعلن وفي أجل معقول، إرشاد وتوجيه  
مضبوط، وتوحيد في التصيوق، شفافية في المعالجة، قابلية لإعادة النظر عند التضلم والرد  
المقنع والصائب.

ألم يورقنا التساؤل حول التنظيم الهيكلي، والتوزيع الوظيفي للمصالح  
الإدارية بالشكل الذي لا تتعارض فيه التصيقات، ويسهل فيه تداول الخدمات  
بشكل مناسب وسلس.

تعج المحاكم ومصالح هذه المؤسسة بالدعاوى والشكايات ذات الصلة بعدم وفاء الإدارات بديون الموردين، والمتعهدين، ومن رست عليهم الصفقات، رغم أنهم أدوا الخدمات.

من المآخذ أنه، رغم إلغاء القضاء لمقررات عزل عاملين بالإدارات، يعترى تنفيذ هذه الأخيرة للإرجاع إلى العمل عدة صعوبات، إذ لا يتم اهتمامها بتنفيذ الشق المتعلق بترتيب الآثار.

تجاهل الإدارات أحيانا مبدأ الاستمرارية، ولا سيما بمناسبة إعادة التقسيم الإداري أو تعديل تنظيمه، ولا تريح اعتماد الامتداد الطبيعي للشخصية القانونية للوحدة أو الجماعة أو المقاطعة.

يلاحظ تعثر كبير في التصفية الإدارية لوكالات النقل الحضري، بتمكين الدائنين أو المستخدمين من كافة حقوقهم.

يسجل أيضا تعثر غير مبرر في إجراءات التحفيظ، وإحالة المنازعات على المحاكم، وتصفية الوعاء العقاري.

قليلا ما يُلتفت إلى وجوب توفير الاعتمادات المالية الكافية لمواجهة المستحقات الناجمة عن أي مبادرة تقوم بها الإدارة.

وهكذا، يمكن بسط هذه الاختلالات فيما يلي:

### - عدم تنفيذ الأحكام

مؤسف أن يظل عدم تنفيذ الأحكام نقطة ضعف في سجل الإدارة المغربية، إشكالية قديمة جديدة، تناولها الوزراء الأولون ورئيس الحكومة. كلهم يهيبون بالقضاعات الحكومية إلى العمل على تنفيذ الأحكام، وكلهم لم يتفوقوا في القضاء بالملومين على هذه الآفة.

فإذا كان التنفيذ في كل نظام قضائي، مثار انشغال القائمين عليه لا يرتكبه بمدى ملاءمة ذمة المحكوم عليه، فإن تصوره بالنسبة للدولة مستبعد، لأن المفروض فيها، إلى جانب الملاءة، أن تكون أول من يقوم بتفعيل سمو القانون، وأن تبرهن على أن الكل ملزم بتنفيذ الأحكام، وعلى أن التنفيذ هو مناطه جدول الحقوق في التقاضي.

فقد يما قيل لا فائدة من حكم لا نفاذ له. وإن قوة كل السلك في احتمائها بالقانون وما بيدها من صلاحيات مستمدة منه. فالإدارة التي لا تنصاع للقانون أو للأحكام لا يمكن أن تنتصر من الغير احترامها، سيما وأنها بتصرفها هذا لا تعصي القدوة.

لقد حظيت كل البرامج الإصلاحية بحين متميز لتنفيذ الأحكام، واحتوت مضامين مشاريع القوانين ذات الصلة جانباً هاماً لتنفيذ الأحكام، وأجاز الاجتهاد القضائي، وبشروط معينة، الحجز على أموال الدولة عند عدم التنفيذ. وكان منشور السيد رئيس الحكومة الأخير المؤرخ في 19 غشت 2015 واضحاً، من خلال الدفع إلى التنفيذ والانتصار للمساخر الودية لحل النزاعات.

إلا أن الواقع على خلاف ذلك، فالعديد من الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة تنتصر التنفيذ، والمبالغ المالية المحكوم بها والقابلة للتنفيذ، بلغت حداً لا بد من تكافؤ الجهود لإيجاد مسلك للوفاء بها.

إن الأمر لم يعد بيد الوزارات، فقد آن الأولن لمسك السيد رئيس الحكومة، والسيد وزير الاقتصاد والمالية، والسيد وزير العدل والحريات، بزمام الأمر بما يفرضه الوضع لمواجهة المشكل.

إن تنفيذ الأحكام يعتبر قانوناً من النفقات الإجبارية، التي يجب أن ترصد في الاعتمادات المخصصة لكل ميزانية بالأولوية. فعلى من يقع عليه عبء توزيع الكتلة المالية في إصدار قانون المالية أن يعي ويدرك مسؤوليته في الموضوع.

لا يمكن أن يترسخ الاعتقاد لدى المواضع بأن الإدارة متعنتة أو فوق القانون أو أنها في وضع إفلاس فمصادقية الإدارة وهيئتها في المحك.

صعب جدا، وقد تجاوزت الوصاية المؤسساتية عقدها الأول، وهي تشير وتدق ناقوس الخصر من أجل الالتفات إلى هذا الاختلال الخطير، ولم تصو بشأنه مراحل ملحوظة.

ولذلك، يتعين على الحكومة التقدم في ذات الموضوع، وبذل المزيد من الجهود. فالتعبير عن النوايا شيء والتنزيل الفعلي شيء آخر.

### - نزع الملكية

لا زالت إشكاليات نزع الملكية تفرض نفسها في الحقل الإداري. فإذا كان التشريع والقضايا الخاصة بها لا تحتاج إلا للقليل من الإصلاحات، فإنه بالرغم من المقاربة التي تناول بها المشرع الأمر، يبقى التطبيق الفعلي لها فيه معاناة. ينبغي ألا يتم اللجوء إليه في كثير من الأحيان إلا عند الضرورة، وعلى الإدارة أن تبحث أولا عن عقارات في الملك الخاص للدولة، أو الجماعات، وألا تلجأ إلى نزع أملاك الخواص إلا عند عدم وجود بديل.

وينبغي عند نزع الملكية أن نكتفي بالنزول اليسير الذي يستجيب للحاجة والضرورة الملحة، لأن مسألة الملاءمة، للأسف، لا تخضع للرقابة إلا لاحقا.

لا يتم إلزام القطاع المنزوعة الملكية لفائدته برصد الاعتمادات الكافية لمواجهة مستحقات المالك، ويقع الاكتفاء بتقرير وتقويم اللجان الإدارية، التي غالبا ما تبخس الناس أشياءها.

ألم يحسن الوقت لتعميم نظام استباقي تحدد فيه أئمة العقارات، امتنادا إلى الموقع، وإن اقتضى الحال إلى غيره من المميزات، ويعتمد في نفس الوقت كأساس

لتحديد ثمن العقارات عند نزع الملكية، أو عند تحديد مستحقات الرسوم والجبایات عقب كل تفويت؟

فالمالمن يجد نفسه أمام تقدير سيك عندما يكون موضوع نزع الملكية، وأمام غلو في التقدير عندما يكون هو البائع أو المشتري في إحصار معاملة عقارية. ينضاف إلى كل ذلك بخصوص نزع الملكية، التأخر في التوصل بمستحقاتها وتواضع التعويض عنها، فيتنامى الشعور بمكلمتها.

علينا أن نحسن ممارساتنا لنصل إلى المستوى الذي يكون فيه نزع الملكية سببا للاعتزان بالإسهام في التنمية، لا أن يكون موجبا للتذمر نتيجة ما يملك المعنى به من إحساس بالخبن.

### - الاعتداء المادي

كما سبقت الإشارة إليه في تقارير سالفة، لا زال الإشكال مصروجا بالنسبة لما تُقَدِّمُ عليه بعض الإدارات من اعتداء مادي على عقارات الأفراد والجماعات، وتستغلها غير مبالية بما يفرضه القانون من احترام حق الملكية، ووجوب سلوك المساكس القانونية، كلما دعت الحاجة لما يحقق المنفعة إلى وضع اليد على عقار الخين إن أقل ما يوصف به هذا التصرف هو التهور، إن لم نقل الاستمثار بحقوق الخين وإذا كان الواقع، على ما يبدو، يؤكد أن نسبة ذلك في عد تنازلي، فإنه لم تقع بعد القطيعة معه.

وقد يظهر أن الاعتداء المادي، الذي يقع بسوء نية، وعن إدراك يتم بالترامي والتداول على حقوق الخين لا بد وأن يوضع في إحصار التجري لأنه غصب.

فالقانون شرع لتدبير حاجة الإدارة، ورسم لها حدودا وإجراءات يجب التقيد بها.

## - تسوية الوضعيات الفردية

ليس بالهين أن يقاضي الإنسان الإدارة التي يعمل بها من أجل ما تراءى له من حقوق مشروعة، أو بسبب ما يشعر به من هضم لها، أو يعتقد أنه من الإنصاف تخويله إياها.

فالإدارة وحدة متجانسة، يجب أن تلتحم حول مبادئ وقواعد سلوك، يكون في مقدمتها إعلاء كل ذي حق حقه.

لذا، يجب أن تكون الإدارة أذنا صاغية لمطالب العاملين بها، وعليها أن تحرك ودينامية متميزة، وداليب تحسين الأوضاع.

فمن غير المناسب أن تبقى المنازعات حول الوضعية الفردية للموظفين موضوع نسبة هامة من الشكايات التي تتوصل بها المؤسسة. فعلى مديري الموارد البشرية أن ينكبوا على تطلعات الموظفين. ولا يمكن أن تجد الإدارة نفسها أمام دعاوى أو تشكايات في هذا المجال لا سيما وأن لها من الصوابية والجدية ما يدفعها إلى البحث عن الأسباب التي جعلها أول من يبادر إلى إيجاد حل لها.

## - السكن الاجتماعي

من الملاحظ، من خلال ما تضح عليه المؤسسة يدها، أن هناك إشكاليات كثيرة في تدبير ملف تمكين المواطنين من سكن لائق، وفي تصويق دور الصفيح، إذ أن هذا الملف به اختلالات مثيرة، وكان هناك عجز في تدبيره أمام الممارسات غير الجدية التي ترافقه.

إن المعايير تختلف بين استفادة المالك أو المستغل كما يقع إنزال وتصريح لعدد كبير من المعتمدين بشكل أو بآخر دون مرجعية مضبوطة. وهكذا، يتجاوز عدد الصامحين والتمسكين بحق السكن كل الدراسات والإحصائيات، في

غياب سجلات خاصة وتضيقات معلوماتية يمكن من خلالها التعرف على المتاجرين في هذه العملية. والظاهر أنه ليست هناك وحدة في المقاييس والمعايير والشروط، فكل عملية تدبر على حدة، وأحياناً حسب الأهواء، مما يصعب معه تأمين المساواة وتكافؤ الفرص.

كما يقع، في بعض الحالات، تفويض تدبير الموضوع لجهات، ربما ليست لها من التجربة أو الاحترافية ما يجعلها في مستوى أداء المهمة، وهو موضوع لا بد من الانكباب عليه، بما يلزم من التوقعية والشفافية، فكلنا ندبر كل التقولات.

### - التعامل مع المرتفق

لقد لوحظ أن المرتفق لا يضمن اللقاء العاملين بالإدارات، ولا يجد نفسه مرتاحاً لتعاملهم معه، ومعنى هذا أنه لا يجد ما يشعره بمراعاة كرامته.

فضاءات الاستقبال وأجوائه، لم تصل بعد إلى المستوى اللائق بإنسانية الإنسان

الإرشاد والتوجيه لا يتم بالاحترافية المطلوبة، التي تقتضي أن يكون المكلف بها متمكناً من التوزيع الإداري لقطاعه، ومن الاختصاصات الأخرى التي قد تكون هناك حاجة للإحالة عليها أو التوجيه إليها.

لا تعمل مكاتب الضبط أو الاستقبال عند تلقيها لأي طلب، أو مراسلة على تمكين صاحبها من وصل الإيداع، أو التأشير على نسخته بما يفيد التوصل، والحال أن هذا حق لكل من يتوجه للإدارة من أجل الاحتفاظه بدليل مكتوب يفيد تقديمه للطلب، لأن ذلك حاسم في كثير من الأحيان لإقامة الدليل، أو لقطع أجل الصحن، أو التقادم، أو غير ذلك.

وقلما تجيب الإدارات عن المراسلات الواردة عليها، والحال أنها ملزمة بالتواصل مع المرتفقين والرد عن تساؤلاتهم. فلا يعقل ألا يكون لانتصارات مرتادي الإدارة صدى ينصبق مع ما تنص عليه النظم القانونية والضوابط الإدارية. ليس من المعقول أن يكون الرد السلبي للإدارة غير معلل بما فيه الكفاية، ولا يحمل توجيهها، ولا إشارة إلى ما يخوله القانون للمعني به من حق التكلم أو الصعن مع آجاله.

الإدارة ليست خصما، بل هي مساعد، في تأهب مستمر لخدمة المواطن، وتمكينه من كل المعصيات. فهذا يندرج، كصعاب، ضمن الواجب الملحق على عاتقها.

المعلومة حق للأفراد والجماعات، والحصول عليها مضمون دستوريا، إلا ما يتحفص عليه القانون لاعتبارات خاصة.

ولذلك، لا يمكن أن تبقى هذه المعلومة في سياج من التحفص، إن لم نقل الحذر.

الشفافية وحقوق المواطنين فوق كل اعتبار. ولذلك، على الإدارة أن تتخذ ما يكفي من التدابير لتيسير الحصول عليها.

### - توحيد التنهيمات الميكلية وتسهيل التواصل

قلما نجد في الإدارات نفس التوزيع الإداري، ونفس الصلاحيات، ونفس المساهم، إذ قد يترك ذلك أحيانا لاختيار المسؤول ومنصوره الشخصي للأمر، فيلاحظ التباين وأحيانا التناقض. ولذلك، من اللازم أن تسعى الإدارات، ولا سيما التابعة لنفس القطاع، إلى أن يكون لديها نمط موحد للتنهيمات الميكلية للإدارات، ولا اختصاصات الأقسام والشعب مع وحدة المساهم التي يجب التعريف بها، فضلا

عما يتعين الإداء به من وثائق تعزيز لكل طلب، بالإضافة إلى تحديد الآجال القصوى التي يمكن أن يحصل فيها كل معني على الخدمة المطلوبة.

### - الاستفادة من الخدمة وعدم أداء مقابلها

لقد لوحظ أن بعض الإدارات تستفيد من توريدات، أو تبرم صفقات، وتتوصل من المقاولات بالخدمات المطلوبة، وقد تكون في حدود المطلوب وأحيانا تتجاوزها، إلا أن الدائنين يجدون صعوبة في التوصل بمستحقاتهم لأسباب متعددة، وفي مقدمتها المخالفات المسببة للتنظيمات المالية ذات الصلة، والتي وقعت فيها الإدارة بنفسها، ويتم نتيجة ذلك الاعتراض عن الأداء من لجن الخازن الوزاري أو المراقب المالي لكن الإشكالية هي أين كانت تحريات الإدارة عند إبرام الصفقة أو طلب الخدمة؟

أين كان الحذر الواجب اتخاذه من لجن الإدارة وهي تستفيد من الخدمة؟ لماذا لم تتأكد من قابلية وإمكانية أداء المقابل ومن كون الاعتماد المادي متوفرا؟

الإدارة التي تستفيد من الخدمة يجب أن تبحث عن الصيغة القانونية لأداء مقابلها.

الدولة لا تشرى على حساب الغير الذي يتعامل معها بحسن نية، ومن منطلق أرضية مشروعة لا يقبل من دولة الحق والقانون أن تكون إدارتها في موقع الرفض لتسديد مقابل خدمة تقرر بأنها استفادت منها.

الإكراهات التنظيمية لا يمكن أن تكون مبررا لرفض أداء مستحق تكون الإدارة هي المسؤولة عنه، لذا، لا بد من التصدي لهذه الظاهرة بشكل استباقي لتجنب ذلك، وبشكل واقعي لتدارك الأخطاء بالصيغة الملائمة قانونيا.

## - مفهوم ترتيب الآثار عن إلغاء مقر إداري

قد يشوب العيب مقررًا صادرًا عن الإدارة، ويصرح القضاء، في نطاق  
لهن، بإلغاء ذلك المقرر ويأمر بترتيب الآثار القانونية عن ذلك.  
وكثيرًا ما كان للقضاء فرصة تفسير مدلول عبارة "ما يترتب عن ذلك".  
أكد أن مفهومها هو اعتبار القرار الملغى كأنه لم يكن، ولا سيما بالنسبة  
لوضعيات الأفراد، وخاصة عندما يتعلق بالعزل من الوظيفة.  
فقد يرجع الموظف إلى عمله، لكن الإدارة تسوفه في صرف المستحقات،  
من أجره عن مدة الانقطاع عن العمل، وما كان له ارتبائه بالتدرج في المسالك  
الإدارية من ترقيات، ولا سيما تلك التي تسند بقوة القانون اعتبارًا للأقدمية.  
فعلى الإدارة، عند تنفيذ حكم قضائي بإلغاء مقر إداري، أن تعمل على  
تنزيله في كل مقتضياته، بالمفهوم الذي أعطاه القضاء لمدلول عبارة "ترتيب  
الآثار القانونية".

## - الاستمرارية

تصالح المؤسسة، من حين لآخر، مواقف غريبة صادرة عن بعض الإدارات،  
ولا سيما الجماعات الترابية، وعلى الأخص عند كل تغيير في التقسيم الإداري، أو  
في التسميات الإدارية، وتتمسك الوحدة بتسميتها الجديدة وتدعي بأن الشأن لا  
يعنيها، لأن الحكم لم يصدر في موجهتها إسميًا.  
ليس من المعقول أن تتناسى هذه الوحدات أنها امتداد لسابقتها، وأن  
الاستمرارية تقتضي تصحيح قواعد الحلول، لأنها خلفت في الحقوق والواجبات.  
التقسيم الإداري والجماعي هو تغيير يروم مبدئيًا الإصلاح والتحسين، ولا  
يمكن أن يكون ملهية للتحلل من مستحقات.

لا يقبل في مغرب اليوم أن يقع التذرع بمثل هذه الدفوع، لأن إثارتهما استبلاء للمخاض.  
الإدارة استمرارية، يجب التعامل على أساسها، لأن الحياة أيام نتداولها. اليوم  
خلف، وغدا سلف.

### - وكالات النقل الحضري

حينما اتجهت الإدارة في نطاق سياسة الخوصصة إلى حل وكالات النقل  
الحضري، وتفويض هذه الخدمة إلى الخواص لمبعها، تحت مراقبتها وتوجيهها، أخذنا بعين  
الاعتبار الوصيفة الاجتماعية لمرفق النقل المذكور، قررت التصفية الإدارية لتلك  
الوكالات التي كانت تحت وصايتها.

ومن هذا المنطلق كان على وزارة الداخلية، كقطاع حكومي يعبر هذه  
الخدمة، أن تتخذ الكافي من الاحتياطات، وأن تسعى إلى توفير الإمكانيات،  
لتصريف قرار المحكمة بالشكل الذي يخلص ما علق بزمة تلك الوكالات،  
ويؤمن الوفاء بحقوق دائنيه.

غير أن هناك دائنين لم يتوصلوا بما لهم من ديون، واضطروا إلى اللجوء إلى  
القضاء، ومنذ مدة وهم يعانون من عدم تنفيذ الأحكام.

التصفية الإدارية ليست هي التصفية القضائية، فالأولى لا تحتاج إلى حصر  
الديون، ليتم الأداء في حدود الإيجابي ونسبة تلك الديون

التصفية الإدارية مسؤولية، على من يأمر بها تحمل تبعاتها. ولا يمكن انتظار  
حصر الديون، وبيع الممتلكات. فالمسؤول الحكومي عن القطاع هو صاحب القرار.

### - التعثر في مساهم التحفيظ

لقد تزايد عدد التطلعات في التأخر الذي تعرفه مساهم التحفيظ. والمؤسسة  
تعلم أنها مسؤولة كبيرة على عاتق المحافظ على الأملاك العقارية، بصفته مؤتمنا

على الحقوق العينية، وأن المساهم تباشر في نفاذ عدة إجراءات احتياكية، بشكل لا زال يحمل بعض التعقيدات، رغم ما لهما التشريع المرتبط بها من تعديلات.

فالملاحظ، أن هناك تعثراً في تصفية مطالب التحفيظ.

أکید أن من حق المحافظة العقارية أن تتحرر، وأن تصابح الرسوم، وأن تتأكد بتعاون مع المصالح الخرائكية من المواقع، وفي علاقتها بحقوق الغير. لكن، كل ذلك يجب أن يكون داخل آجال معقولة، لا سيما وأن الأمر يهم العقار الذي لا زال موضوع ارتبائه شديد من لعن الأفراد والجماعات، فضلاً عن أنه يوجد في محور كل مشروع اقتصادي أو إنساني.

#### - عدم إدراج الاعتمادات

من المسلم به أن وضع الميزانية، ورصد المبالغ لمختلف الأبواب، يخضعان لقانون ولضوابط، في مقدمتها ما يجب أن تحصى به النفقات الإيجابية من اعتبار وأولوية. فتنفيذ الأحكام القضائية، وأداء الديون، وتخصيص الاحتياكي، كلها أمور تفرض نفسها على كل المعدّين لميزانية عامة أو فرعية.

وللأسف أن هؤلاء، غالباً ما يفضلون برمجة مشاريع جديدة، غير مبالين بما يكون للدائنين من حقوق.

فضلاً عن هذا، فإن المشاريع الجديدة لا ترصد لها المبالغ الكافية لاحتواء تكلفتها.

إن الإدارة تتناسى أن الإقدام على أي مشروع أو مبادرة، يقتضي احتساب التغطية المالية لها، والتأكد من التوفر عليها، ووضع احتياكي لها.

لا يقبل أي تهور في هذا المجال، لأن كل خصوة سارت في هذه المقاربة هي كالإنفاق من حساب بدون رصيد، وهو استغلال وخيانة لثقة المتعامل مع الإدارة الذي يعتقد ويفترض فيها حسن النية.

لا يمكن أن نغامر بسمعة الإدارة ومصداقيتها، وبحسن نية المتعامل معها.  
ولذلك، لابد من تخصيص الاعتمادات الكافية لأي مشروع أو مبادرة  
ستقدم عليها كل إدارة.

### - العرض على اللجان المختصة

كثيراً ما تنص بعض القوانين على ضرورة عرض طلبات على اللجان المختصة  
لإبداء النصح فيها.

والمشروع نص على أن هذه اللجان لها دور استشاري، تبدي رأيها للسلطة  
الحكومية، التي تبقى هي صاحبة القرار، ولها أن تتخذ ما تراه صائباً.

وأحياناً، يكون ما انتهت إليه تلك اللجان مجانبا للصواب، وتصرح الأمور  
على القضاء أو على مؤسسة وسيط المملوكة من جديد، ويتضح أنه فعلاً كذلك،  
فتلجأ الجهة الإدارية المعنية إلى إحالة الموضوع من جديد على ذات اللجنة، إما  
بنفس الأشخاص أو بتركيبة بشرية أخرى، وتتمسك هذه الأخيرة بنفس الرأي الأول  
الذي تم التصريح بمجانبته الصواب، فتجيب الإدارة المعنية بما مفاده أنه بعد  
عرض الأمر من جديد على اللجنة تمسكت بموقفها.

إن هذا الموقف غير سليم، إذ على الإدارات، إذا ما تم التصريح بعدم صوابية  
موقف اللجنة، أن تعمل على إعادة النصح في موقفها. فاللجنة لا بد وأن تأخذ بعين  
الاعتبار ما تضمنه خطاب جهة المراقبة، التي قد تكون القضاء أو وسيط المملوكة.

\* \* \*

## مبادئهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة

### (1)- نماذج من أهم التوصيات:

لقد سبق التذكير، في عدة مناسبات، بأن للمؤسسة دور رقابة وتوجيه. والمقصود بذلك هو توضيح المسار الذي يجب أن تركز إليه الإدارة في ممارساتها اليومية، وفي تسييرها للمرافق العمومية، وفي تعاملها مع مرتاديهما ومع العاملين بها.

ولذلك، فإن المؤسسة، من خلال نظرها في النوازل المعروضة عليها، وعند تعذر الوصول إلى توافق بصوري الخلاف، تسعى إلى التأكيد على البعد الحقيقي، والتفسير الصائب للقانون وفي ذات الوقت تعفيه مدلولاً منفتحاً، كفيلاً بتحقيق غاياته ومقاصده، لإراحة المواطن من خلال ما هو مشروع من أمهات الحقوق والحريات، المكسرة دستورياً للمتوافق عليه دولياً.

وهكذا، فإنها تؤسس لقواعد مسامية لما رسا عليه العمل القضائي، ومستلهمة مما تمليه مبادئ العدل والإنصاف.

فما تستنبطه المؤسسة من قواعد ينشر في التقرير السنوي، ويعمم عبر المجلة والموقع الإلكتروني، ليكون نبراساً يحتدى به في القضايا المماثلة.

فالوساطة المؤسسية تتميز عن القضاء بكون أحكام هذا الأخير نسبية ولا تهم إلا أطرافها، أما القواعد المقررة من طرف الوسيط فهي إشارية يجب أن تنساب في تصحيقاتها على كل شبيهاتها من القضايا.

ولذلك، يسرُّ المؤسسة أن تسوق في هذا التقرير بعضاً من توصياتها الهامة، وتتعلق بالمواضيع التالية:

## - ثوابت الأمن القانوني

من المتوافق عليه أن المشرع، وهو يسن القواعد القانونية، عليه أن يتقيد بمتطلبات الأمن القانوني، وأن يعمل على ضبط المقتضيات التي تحمي حقوق الأفراد، في شموليتها، بمراعاة الحقوق المكتسبة، وباعتماد الأثر الفوري. ولذلك، لم يكن من المقبول أن تتمسك الإدارة بصور نصوص تسقط حق دائني الإدارات العمومية في استخلاص مستحقاتهم التي لم يقع الالتزام بها محاسباتيا، أو التي لم يلجأ أصحابها إلى القضاء.

وهكذا، عندما تمت مواجهة مورد بسقو له دينه لصور مرسوم يلغي الاعتمادات التي كانت مبرمجة في الميزانية العامة، والتي لم يقع الالتزام بها محاسباتيا، والحال أنه قدم خدمات دخلت في ذمة الإدارة، كان جواب المؤسسة في إحدى توصياتها هو الآتي:

"المشرع عندما يسن قوانين، ينطلق من الالتزام بثوابت الأمن القانوني، وهذا يفرض عليه مراعاة الحقوق المشروعة والمكتسبة للأفراد والجماعات؛

المشرع وهو يضمن المقتضى القانوني المذكور، وكما هو مطلوب في دولة الحق والمؤسسات، لم تنصرف نيته إلى حرمان أشخاص قدموا خدمات للإدارة ووقع التأخر في تصفية مستحقاتهم، لأن الإدارة هي التي لم تقم بما كان يحتمه عليها الواجب؛

من غير اللائق أن تترتب على الدائن آثار سقو له حق، لأنه أعرض عن اللجوء إلى القضاء لمخالفة الدولة بالأداء، إيماننا منه بمصداقيتها؛

من غير المتوقع أن تشرى الإدارة على حساب الغير، وتخلص من الأداء بدون موجب مشروع، والحال أن التعامل معها انطلق من أرضية مشروعة وكان عليها القيام بالمتعين في الإيفاء لتفني بالتزامها بأداء مقابل ما تم تقديمه إليها من خدمات.

وجاء في توصية أخرى:

"سبب عدم أداء المستحقات وارجع إلى إلغاء اعتمادات الاستثمار في الميزانية العامة المرحلة منذ سنة 2004 وما قبل إلى سنة 2005 وما بعدها، التي لم تكن محل أمر بالأداء ما بين فاتح يناير 2005 إلى 31 دجنبر 2009، والتي لم تتم بشأنها أية مسطرة نزاع قضائي، وذلك وفقا لأحكام المادة 23 من قانون المالية لسنة 2010؛

المشروع، عندما يسن قوانين، ينطلق من الالتزام بثوابت الأمن القانوني، وهو ما يفرض عليه مراعاة الحقوق المشروعة والمكتسبة للأفراد والجماعات".

### - دور الإدارة في إيجاد حل من أجل خدمة مواطن

لقد تعذر على مواطن استخراج رسم زواج والديه الذي انعقد في الخمسينات، لأن كناش التضمين آنذاك لم يحمل كلا من توقيعي العدلين اللذين تلقيا الشهادة وحرراه، وبذلك وجد الطالب صعوبة لإثبات حقه وتسوية وضعيته الشخصية فلجأ إلى المؤسسة.

وقد كان ردها بأنه على القضاء الإداري المعني أن يجد حلا في إطار ما يسمح به القانون في بعده الحقوقي لتمكين المشتكي من الوثيقة المطلوبة التي تثبت زواجه والديه، فجاء في التوصية ما نصه:

"الأمر يتعلق بعقد زواج يثبت وضعاً أسرياً، بما يترتب عنه من آثار متبادلة لها أهميتها المادية والمعنوية والروحية والاجتماعية، لا ينحصر مداها في كسوفه بل فيما تنامل عنهما؛

على وزارة العدل بما لها من صلاحيات التدخل لدى من يجب من أقسام التوثيق لإيجاد حل سواء في إحصاء التعريف امتناذا إلى المقتضيات القانونية، وإن اقتضى الحال المساعدة على إصدار حكم بثبوت الزوجية، لتسوية هذا الوضع ذي ارتباطه بحالة عائلية لا يمكن أن تبقر خارج التفضية القانونية.

المسؤول عن المرفق الإداري في المحاكم، ملزم بإيجاد حل في إحصاء ما يسمح به القانون، في مقصده وبمده الحقوق والاجتماعي لتمكين المشتكي من وثيقة تثبت زواجه والديه.

### - تنازل موظف عن تنفيذ حكم وتقديم اعتذار يجب أن يكون له مقابل

في نازلة حصل فيها موظف على حكم قضى بإلغاء نقله إلى مدينة أخرى، باعتبار ما شابه من حيف، وعند رفض تنفيذه من طرف الإدارة لجأ الموظف إلى المؤسسة، إلا أن الإدارة ردت بما مفاده أن الموظف تنازل عن التنفيذ وقدم اعتذارا غير أن المؤسسة رأيت أن تصرف الموظف لم يكن مجانيا. وعليه، فهذا الموقف الحضاري لا بد وأن يقابله عرفان إدارته، وذلك بالاستجابة للطلب نقله، لا سيما وأنه كان مشرفا على التقاعد. فكان رد المؤسسة على الشكل التالي:

"المنطق والصواب هو أن يقدم المحكوم له، بعد مسلسل قضائي دام عدة سنوات، وتوجح إيجابا لفائدته بإنصافه من قرار إداري، كان دوما يعتبره معيبا، ومتسما بنوع من التعسف، على التنازل عن مواصلة تنفيذ المقرر القضائي دون أن يحصل على أي مقابل معنوي؛

التصرف الإداري السليم، يقتضي أن يقابل موقف الموصف الذي أضاف إلى تنازله اعتذارا رسميا للإدارة، إعادة النكر في مطلبه، وبحث سبل الاستجابة إلى تنقيله إلى مدينة تصولن للعمل بإحدى المصالح، وذلك ردا لا اعتبار هذا الموصف الذي أشرف على الإحالة على التقاعد، وللحفاظ على علاقة التقدير والاحترام الذي يمكنه مبدئيا كل موصف لإدارته، والاعتزاز الذي يحمله بالانتماء لها، والعرفان الذي يجب أن يتوج مسار كل موصف؛ البعد الإنساني والموقف الأخلاقي هو الذي يدفع بالمؤسسة، وفي نطاق ما تملكه من صلاحيات، لإعمال مبادئ العدل والإنصاف، إلى دعوة المكتب لإعادة النكر في قرار تنقل المشتكى.

#### - مسؤولية الإدارة في تدبير شؤونها المالية

قد يقع أن تقدم الإدارة على مبادرات في اتجاه تسوية وضعيات إدارية يكون المستهدفون منها محقين فيها بحكم مواقعهم في الأسلاك الإدارية، أو أن تُقدّم على اقتناء مواد، وتتم مقاضاتها، وتجب بأن الاعتمادات المفتوحة لا تسمح باستيعاب مقابلها والوفاء بمستحقاتها. ورغم أن هذا غير مقبول نجد أن بعض الإدارات تتمسك بكونها لا تتوفر على اعتمادات، والحال أنها ملزمة بإيجاد الحل، لا الوقوف سلبا اتجاه استحقاقات مشروعة. ولذلك، كان موقف المؤسسة في إحدى توصياتها هو الآتي:

"عدم التوفر على الاعتمادات المالية لا يمكن أن يكون مبررا للإحجام

عن تمكين المستخدمين من حقوقهم؛

بإمكان الإدارة تدبير شؤونها المالية، ولن يقتضى الحال تحويل

الاعتمادات، أو برمجتها في الميزانيات المقبلة."

"الإدارة وقد استفادت من الخدمات، ملزمة بالوفاء بمقابلها، حفاظا على مصداقيتها، إذ يجب أن تبقى حوما ووفية بالتزاماتها، مسددة لديونها. إذا كانت تنازع في المقادير أو الأمتار المنجزة أو تدعي عيبا في جودة الأشغال، فقد كان عليها أن تستدل بذلك أو تتحفظ عند الأداء، أو تعلقه على القيام بتدارك ما لاحظته من اختلالات تحت مراقبة وإشهاد مكتب الدراسات والمهندس المكلفين بالمشروع."

### - مسؤولية الدولة في بلورة مقررات الترقية

غالبا ما تصدر الإدارات مقررات ترقية داخلية، وقد تتعذر ترجمة ذلك فعليا، وتبقى الترقية معنوية، والحال أن من حق المعني بها أن يستفيد ماديا. ونظرا لاستمرار توارخ مثل هذه النازلة، فقد تأتى للمؤسسة أن تؤكد توجهها ضمن إحدى توصياتها الأخيرة بما مفاده:

"حسن تدبير الشأن العمومي يستوجب بالضرورة حرص المسؤولين على بلورة ما يقدم عليه القطاع الإداري من ترقية في مدارج السلايم الإدارية، وذلك بتمكين العاملين من كافة حقوقهم، وخاصة مستحقاتهم المالية، التي تجسد الترقية؛

الترقية لا تتم الموافقة عليها مبدئيا، إلا بعد التأكد من التوفر على منصب مالي كفيلا باستيعابها، وإن تم ذلك في غفلة عن هذا الواجب، فعلى الإدارة أن تطلب اعتمادات إضافية، أو أن تبحث عن مداخيل جديدة، أو تلمس تمكينها من قروض لضبط ميزانيتها، ليتأتى لها الموازنة بين المداخيل والنفقات الإجبارية التي تعتبر مستحققات الترقية من ضمنها."

## - الاعتداء المادي

أُتيحت الفرصة مرة أخرى للمؤسسة لإصدار توصيات ذات صلة بالاعتداء المادي، أكدت فيها أنه ما كان للإدارة أن تترامس على عقار الخواص دون ملوك مسخرة نزع الملكية، مع ما يتطلب من توفير احتياطي مالي، أو اللجوء إلى التوافق الرضائي لاقتناء العقار. وهكذا، كانت بعض توصيات المؤسسة كما يلي:

"إذا كانت الحاجة قد اقتضت حيازة عقار المشتكي، فإنه بالتبعية كان من المفروض في الإدارة، قبل الإقدام على استعمال واستغلال أملاك الخواص، أن تعمل على تسوية وضعيتهما، من خلال ملوك المساحات المعمول بها قانوناً، وذلك بمباشرة إجراءات نزع الملكية، والعمل على استئذان السلطة القضائية بالحيازة الوقتية، بعد إيداع مبلغ التعويض المحدد من طرف اللجنة، أو أن تلجأ إلى إبرام اتفاق رضائي مع المالكين لاقتنائه.

بتخلي الإدارة عن نهج هذا المسار القانوني، يصبح تصرفها مندرجاً ضمن ما يعرف بالاعتداء المادي، الذي يلزم من قام به بتعويض المتضرر"

وجاء في توصية أخرى:

"إن اقتناع ملكية عقار من صاحبه، وعدم تمكنه من تعويض عما لحقه من ضرر، أمر لا يمكن أن يجد له مكانة في حاضرننا، ولا يقبل بوجوده في المغرب الجديد، مغرب الحق والمؤسسات. ولذلك، فإن استغلال أي ملك خاص من أجل المنفعة العامة يترتب عنه وجوب صرف تعويضات عادلة ومنصفة للمعني بالأمر عن هذا الاستغلال؛"

كما أنه ورد في توصية أخرى:

"كان لزاماً على الجماعة قبل أن تتعهد وتلتزم مع المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب أن تعمل على تسوية وضعية الأراضي التي تستعمل في تمرير القنوات، وأن تسعى إلى ذلك قبل الشروع في الأشغال من خلال الاقتناء الاتفاقي مع ملاك الأراضي أو مباشرة إجراءات نزع الملكية.

وورد كذلك في توصية أخرى:

"إذا كانت متطلبات إصلاح الصرق وتوسيعها، تسمح باتخاذ ما يناسب من إجراءات، فإن هذا الإجراء لا يعفيها من تحمل تبعاته بتعويض كل من تضرر منه؛

المشككية محقة في الحصول على تعويض عما لحقها من ضرر نتيجة التخصيص المذكور والذي بمقتضاه حرمت من ملكية عقارها."

### - تنفيذ الأحكام على صندوق ضمان حوادث السير

في قضية ادعى فيها صندوق ضمان حوادث السير أنه غير معني بالحكم، لأنه لم يصدر في مواجهته، كان للمؤسسة موقف، وهو أن تدخله الصوعي في النزلة كان كافياً بعدما شهدت به المحكمة للقول بأنه معني وبالتالي، فهو ملزم بالأداء من موقعه كضامن، وذلك عندما يثبت عجز المسؤول مدنياً. مما دفع بالمؤسسة إلى القول:

"الأحكام وحدة تكمل أجزائها بعضها البعض وإشهاد المحكمة على التدخل الصوعي فيه كفاية لترتيب الآثار القانونية عن هذا التدخل.

يكون الحكم ملزماً بما قضى به لصندوق مال الضمان من منطلق موقعه كضامن، بعد ثبوت انعدام التأمين. ويتعين عليه أداء ما تم الحكم به من تعويضات عن الأضرار البدنية اللاحقة بالضحايا؛

### - التعامل مع التخصيصات الاتفاقية الواردة في تصميم التهيئة

إذا كان من حق الإدارة أن تضع تصميم تهيئة تخصص فيه بعض العقارات كاتفاقات عمومية، فإنها ملزمة بإنجاز ما تم تخصيصه داخل آجال معينة. وإذا كانت غير ملزمة بأي تعويض عن هذا التخصيص، لعلها لم تضع يدها على العقارات، ولم تشرع في استغلالها، فإنها بالمقابل ملزمة بالتعويض عن غل يد أصحابها كهيئة مدة سريان مفعول التصميم، وذلك عن حرمانهم من التصرف الكامل والملحق في ملكيتهم رغم أنها كانت بيدهم وبحوزتهم. ولذلك، قالت المؤسسة:

" ما تواتر عليه العمل القضائي هو أنه لا يمكن للمالكين المطالبة، خلال مدة سريان مفعول المخطط التهيئة، بأي تعويض ما دامت الإدارة لم تعمل على نزع هذه الملكية أو وضع يدها عليها بأي وجه من الوجوه؛

الحكمة الجيدة تقتضي ألا تستغل الإدارة هذه الإمكانية بالتأخر في إنجاز المشاريع التي رسمت لها في المخطط المذكور، حتى لا تتضرر مصالح المالكين من خلال عقل عقاراتهم، وحرمانهم من التصرف الملحق فيها، رغم استمرار حياتهم لها؛

يبقى المالكون محقين في المطالبة بتعويض عما لحقهم من أضرار خلال المدة التي تعطل فيها تصرفهم الكامل وتلك التي سبقت نش المرسوم المصادق على المخطط، والتي كانت مخالفة لما تجيزه المقتضيات التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل."

## - الآثار المترتبة عن مقرر عزل الموظف

يصادف أن بعض الموظفين الذين لجأوا إلى القضاء، وحصلوا على أحكام نهائية قضت بإلغاء مقررات إدارية بعزلهم، يواجهون بامتناع الإدارة عن تمكينهم من المستحقات المالية عن الفترة التي انقضوا فيها عن العمل، يدعون أن الأجر مقابل العمل لكن تتناسى الإدارة، رغم توصيات سابقة، أن الحكم جاء في حيشياته ومنصوqe مقرونا بعبارة "مع ترتيب الآثار القانونية".

ومفاد ذلك، وفق ما تواتر عليه العمل القضائي، عند تأويله لهذه العبارة في أحكام متعددة، هو تمتيعه بكافة حقوقه منذ تاريخ العزل، لذا، فقد جاء مجددا في إحدى توصيات المؤسسة:

"ترتيب الآثار القانونية ينصرف إلى محو آثار قرار العزل المذكور واعتباره كأن لم يكن منذ صدوره، وتبعا لذلك تمتيعه بكافة حقوقه، وبالتالي يجب تسوية وضعيته المالية منذ تاريخ صدور قرار العزل الملغى، وكذا تمكينه من الرتب والدرجات المستحقة في حالة توفره على الشروط القانونية المطلوبة؛

الإدارة التي تصرفت عن خطأ، وقررت عزل الموظف بشكل قال القضاء أنه كان معيبا، عليها أن تتحمل تبعه ذلك، وأن ترجع الأمر إلى ما كان عليه؛ حصول المشتكي على حكم قضى بتصفية الغرامة التمهيدية لا يمكن اعتباره بديلا أو موجبا لإيقاف صرف المستحقات، لأن تصفية الغرامة التمهيدية ما هي إلا تعويض عن إمعان المحكوم عليه في رفض تنفيذ الحكم ووسيلة لدفعه إلى الإذعان لمقتضياته".

## - الآثار المترتبة عن تعديل التنظيم الإداري

في إحدى النوازل، تذرعت جماعة ترابية بأنها غير معنية بعدما أوضحت تحمل تسمية غير تلك الواردة في الحكم المراد تنفيذه. وقد تبين أن تلك الجماعة هي امتداد للأولى وأنها هي المعنية، وأن قاعدة الحلول واستمرارية المرفق العام يقتضي تحمل تبعات ذلك. ولهذا، أكدت المؤسسة في إحدى توصياتها على ما يلي:

"إذا كان التنظيم الإداري قد اقتضى إحداث جماعات ترابية جديدة أو تقسيماً أو تغيير الدوائر نفوذ بعض الجماعات الترابية، فإن هذا لا يمكن بأي حال أن يمس بما كان للأشخاص من حقوق مكتسبة على تلك الجماعات، إذ كان من اللازم تدبير كل ما من شأنه أن يترتب عن ذلك من آثار"

## - شهادات معاهد التكوين

لقد عرض على المؤسسة تظلم من أحد خريجي معاهد التكوين الخاصة المرخص لها من لصف القطاع الحكومي الوصي يدعي فيه أن شهادة التخرج المسلمة له غير معترف بمعادلتها. وقد تبين للمؤسسة أنه من غير اللائق ولا المقبول أن ترخص الدولة للخوارج بفتح مدارس تكوين أو تأهيل ليحملوا عند نهاية التكوين شهادة لا قيمة لها وغير معترف بها. وهكذا، أتيحت الفرصة للمؤسسة للتأكيد على عدم صوابية هذا الموقف، وللدفع إلى إعادة النظر في هذه الإشكالية، حيث أصدرت توصية تقول فيها:

"الهدف من إحداث مؤسسات خاصة للتكوين المهني، إلى جانب مؤسسات القطاع العمومي، هو توفيق فرص التكوين للاستجابة لحاجيات سوق العمل بتخريج متخصصين مؤهلين تخول لهم نفس الحقوق دون تمييز؛

الشهادات التي تمنحها معاهد التكوين المهني الخاصة المرخص لها والمُعترف بها والمعتمدة من طرف الوزارة الوصية، يجب أن تتيح للحاصلين عليها إمكانية ولوج مختلف الدرجات المحدثة بموجب الأنظمة الأساسية. من العيب أن ترخص الإدارة بفتح مؤسسة للتعليم، وتشهد بقانونيتها ويقبل عليها الأفراد، لیتتم بهم المصاف إلى الحصول على شهادة لا قيمة لها. المنطق والصواب والإنصاف ألا ترخص الإدارة بفتح مؤسسة تعليمية أو تكوينية، من غير أن يكون مقرها مبنيًا على معايير، وأن تمارس رقابتها لتفرض برنامج تدريس وتعليم، وأن يكون لها تقييم لما تتوج به الدراسة كـ"شهادة".

### - تصفية ديون الوكالات الحضرية للنقل

لقد لجأت الدولة ضمن اختياراتها الاستراتيجية إلى تحرير النقل الحضري، واستغنت بذلك عن الوكالات الحضرية للنقل واقتدت إلى حلها. إلا أن ذلك خلف عدة مشاكل، ومن بينها ما يتعلق بتسوية مستحقات العاملين بها، وكذا بأداء الديون المتخلدة بذمتها.

ولقد التجأ هؤلاء إلى المحاكم واستصروا أحكاماً في الموضوع، إلا أن تنفيذها عرف تأخرًا وتعثرًا بدعوى وجود تصفية. غير أن المؤسسة كان لها موقف، وهو أن هذه التصفية إدارية، وتختلف عن التصفية القضائية. وبالتالي فإن القطاع الوصي، وهو وزارة الداخلية، الذي اتخذ قرار حل الوكالات، ملزم بتسوية وتسديد كل المستحقات التي ترتبت بذمته، فكانت التوصية على الشكل التالي:

"وجود الوكالات الحضرية للنقل تحت وصاية وزارة الداخلية تم لما اقتضاه الأمر من نهج اختيارات تروم غايات اجتماعية وتنموية يتطلبها تأمين النقل داخل الوسط الحضري بتكلفة في مستوى القدرة الشرائية للساكنة.

وهذه الوصاية تعد من الضمانات التي كان الموردون والمتعاملون مع الوكالات يأخذونها بعين الاعتبار؛

حل الوكالات من طرف وزارة الداخلية بصفتها وصية على القطاع، لما قرأى لها من وجوب خوصصة النقل الحضري يستدعي القول بوجوب تحميلها المسؤولية عن تبعات ذلك؛

الدفع بوجوب اللجوء إلى القضاء، عند وضع المؤسسة يدها على النازلة مراد، والحال أن الولاية المؤسسية ملاذ له منده في الدستور، ويعتبر من مقومات الحكامة الجيدة، والممارسة الفضلى في البناء الديمقراسي."

#### - مفهوم التنازل عن حكم نزع الملكية

لقد حدث أن استصدرت الإدارة حكما بنزع ملكية عقار، وبعد قرابة ما يزيد على عشر سنوات عمدت إلى تنفيذ هذا الحكم الذي تنازلت عنه، وتقدم المالكون بتكلم لدى المؤسسة. فاهتدت بعد الدراسة إلى أن التنازل الصريح عن مسكرة نزع الملكية بعد صدور حكم نهائي بشأنها يلزمها بالتخلي عنه. ولما كهرت لها الحاجة إلى ذلك العقار، كان عليها أن تباش من جديد مسكرة نزع الملكية. ومن ثمة فإن استعمالها للحكم المتنازل عنه في غيبة الأصراف، فيه إضرار بهم. ولذلك، أوصت المؤسسة بما يلي:

"لا يمكن للإدارة أن تلجأ إلى تفعيل حكم، أصبح غير ذي موضوع بعد تنازلها عن مسكرة نزع الملكية التي انتهت بها؛

كان على الإدارة، وهي الأجدد بالتصديق السليم للقانون في بعده الأسمى، وبالتقييد بالمشروعية، أن تستصدر مقرر آخر بنزع الملكية، وفتح المسكرة من جديد، وألا تستعمل معضيات أصبحت متجاوزة بمحض إرادتها؛

الإدارة بعدم التزامها بالتصديق السليم لمسطرة امتلاكها لأراض، قد ألحقت ضرر بالمعنيين بالأمر، الذين الصمأنوا على احتفالكهم بملكية عقارهم عقب إخبارهم بتنازلها عن مقرر نزع الملكية."

### - صعوبة تقييد التملك بعد صدور حكم بنزع الملكية

على إثر تكلم أحد المحكوم لهم من تأخر تنفيذ حكم قضى بتعويض عن نزع الملكية، عقب الإدارة، لتبرير موقفها، بأنه تعذر عليها تقييد ملكها بالمحافظة العقارية، لأن هذه الأخيرة تكالب بالملف التقني للعقار غير أن المؤسسة لم تسليح هذا الاءعاء، لأن إجراءات تضمين التملك بالمحافظة شأن إداري داخلي، لا يد للمالك فيه، لا سيما وأن المحكمة لم تلزمه بالقيام بأي إجراء ولم تعلق التقييد على التزام ما. فكانت التوصية على الشكل التالي:

" ما ولجته الوزارة من صعوبات لتقييد تملكها بالمحافظة العقارية أمر لا يمكن مجاراة، ولا ينبغي تحميل المشتكي تبعاته، لأن ذلك شأن داخلي للإدارة لا يد للمشتكي فيه، سيما وأن الحكم المراد تنفيذه لم يلزمه بأي إجراء عيني حتى يمكن تعليق تنفيذ الحكم على إنجازها."

### - الحصول على شهادة إدارية

اعتبار الأهمية شهادة السكنى في حياة الأشخاص وتعلق عدة وثائق بها، ألزمت المؤسسة الإدارة بتسليم الكالب المحق فيها شهادة في الموضوع، وأوصت بـ:

" شهادة السكنى حق لكل مواطن، لأنها منطلق الحصول على عدة وثائق من بينها البطاقة الوطنية للتعريف، التي يعاقب القانون على عدم التوفر عليها.

السلطة الإدارية المختصة ملزمة بتمكين المواضع منها، بعد التأكد من صحة القول وثبوت الإقامة الفعلية، بغض النظر عن صفة التواجد بالمحل مادامت الإقامة أصلية واعتيادية."

وفي قضية أخرى ذات علاقة بتسليم شهادة باستغلال محل، كان موقف المؤسسة على الشكل التالي:

"على الإدارة أن تسلّم للكاتب شهادة تعكس واقع الحال بخصوص استغلاله أم لا للمحل المعني، ومن أجل أي نشاط، ومنذ أي تاريخ. الإدارة لها من الإمكانيات ما يساعدها على البحث والوقوف على الحقيقة وتمكينه مما أسفر عنه بحثها، لا سيما وقد سبق لها تسليمه شهادة في ذات الموضوع؛

على الإدارة أن تحدد بكل تدقيق نوعية الوثائق والمستندات المطلوبة، واكتفاؤها بالقول بأنه لم يدل بالإثبات اللازم، وبهذه العمومية، لا يساعد على الاستفادة من الخدمات التي يتعين على الإدارة تقديمها بكل تبسيط، لتكون في المتناول"

#### - تحمل الإدارة مسؤوليتها عن رفض خدمة

من حق الإدارة أن ترفض تقديم خدمة كلما كانت شروط الاستفادة منها غير متوفرة قانونياً أو مادياً، وبالتبعية هي ملزمة بتعليل رفضها هذا، وفي هذا السياق كان موقف المؤسسة هو التالي:

"الإدارة ملزمة، كلما تقدم لها شخص بطلب الحصول على إذن أو ترخيص، أن تنظر فيه وفق ما تفرضه الضوابط القانونية والتنظيمية، علماً أنها ملزمة

كذلك بتحمل مسؤوليتهما عن كل رفض يتراءى لهما، على أن تعالجه بما فيه الكفاية من منطلق الضوابط المذكورة."

### - الحق في الحصول على المعلومة

إذا كان الدستور يضمن الحق في المعلومة، فإن بلوغها قد يتعذر أحياناً رغم أن المعنى بها محق فيهما، وللأسف لا زالت المؤسسة تتوصل بتكلمات في ذات الموضوع. ولا أهميته، فقد كان لزاماً التأكيد على مختلف جوانبه من خلال التوصية التالية:

"كان حرياً بالإدارة، عقب توصلها بالطلب، أن تتخذ بشأنه موقفاً قد يكون بالإيجاب أو بالرفض، مع تعليقه ليتأتى للمعنيين بالأمر ممارسة ما يخولهم القانون؛

إن الإدارة، بإحجامها عن موافاة المعنيين بالأمر بما تم اتخاذه بشأن الطلب الذي توصلت به، تكون قد خالفت الضوابط الإدارية وقواعد الحكامة الجيدة، وقد حرمتهم مما يخولهم القانون من حق في المعلومة."

"الحق في الحصول على المعلومة أضحى بموجب الفصل 27 من الدستور من حقوق المواطنة الذي لا يمكن الحد من ممارسته إلا بمقتضى قانون

مؤسسة وسيك المملوكة تملك صلاحية التدخل لدى الإدارة لتمكين كل من له مصلحة شخصية ومشروعة من الحصول على المعلومة كيفما كان مضمونها، وكان حفظها وشكل حاملها المادي أو الحصول على نسخ أو صور منها. وأن دور مؤسسة وسيك المملوكة، فيما يخص تيسير الولوج إلى المعلومات الإدارية، يجعلها أمينة على السهر على تفعيل ممارسة هذا الحق متى كان غير متعارض مع القيود الواردة في الفصل 27 من الدستور"

"كل مواطن له الحق في الحصول على المعلومة ومن التزامات الإدارة الرد على مطالب المشتكين مع تعليق كل رفض؛

المؤسسة تسجل موقف الإدارة هذا بعدم ردها على طلب المشتكى، وتحفظ حقه في ترتيب الآثار عن ذلك".

### - ترتيب عقار ضمن المعالم التاريخية

تقدم شخص يتظلم من عدم تنفيذ حكم بإلغاء مقرر ترتيب بنائة ضمن المعالم التاريخية، وعند محاولة إيجاد حل تبين أن وزارة الثقافة لازالت مصرة على امتناعها، لأنها تعتبر العقار معلمة.

واقننا من المؤسسة بأن القضاء حسم في هذه النقطة، كان موقفها في اتجاه دفع الإدارة، إن كانت فعلا، ترغب في الإبقاء عليها كمعلمة، إلى بحث سبل امتلاك البناية بالصرق المسموح بها قانونيا إما رضائيا أو بواسطة نزع الملكية، ولذلك جاءت توصيتها كالتالي:

"إدراج العقار المذكور ضمن التراث أو المعالم التاريخية لم يعد محص

نقاش ما دام القضاء قد حسم في هذا بمقتضى حكم نهائي؛

إذا كان القطاع الحكومي ذو الصلة بالمعمار الفني والتراث العقاري والتاريخي مصر على الإبقاء عليه، فإنه بإمكانه الوصول إلى ذلك من خلال امتلاكه العقار بالتراضي أو بما يخوله القانون، في إطار المبادئ الدستورية التي تحترم حق الملكية وتبيح نزعها مقابل تعويض عادل ومنصف".

### - التصديق المعيب لتصميم التهيئة الجديد

لقد سبق لبعض الملاك أن أحدثوا بنايات داخل محيط أملاكهم بترخيص إداري ووفق ما كان يسمح به تصميم التهيئة، إلا أن تعديل منحور الجهة المكلفة بالتعمير وتبني تصميم جديد لم يكن يخولها هدم بنايات، بدعوى أنها تطبق مقتضيات التصميم

الجديد من غير أن تسلك المسالك القانونية، ولذلك، أصدرت المؤسسة، لإنصاف الملاك توصية أكدت فيها على ما يلي:

"بالرغم مما يمكن أن يحدث من أضرار على وضع المنصقة نتيجة تصميم التهيئة الجديد، فإن انتزاع الأجزاء الخاصة من أملاك الغير ومباشرة ضمها الفعلي إلى الملك العام من خلال هدم جزء من العقار الذي سبق بناؤه في إطار الضوابط القانونية التي كانت تنظم الوضع السابق، وفوق مساحة العقار المضمنة في الرسم العقاري، أمر يتنافى والمشروعية.

كان حرياً بالسلكة أن تلجأ إلى المسالك القانونية، وذلك بنزع ملكية العقار واللجوء إلى القضاء لاستلام الحيازة الوقتية والمكاملة بالإفراغ؛

هدم ذلك الجزء، بما خلفه من أضرار على البناية عكس تجلت في تصدع باقي جدران المنزل والتأثير على مرافقه، يعتبر اعتداء مادياً يلزم الإدارة التي قامت بذلك بالتعويض عن كل الأضرار اللاحقة بالمالك."

### - تسوية أوضاع المعاش

لقد تلقت المؤسسة تطلعات من هيبب كان على مقربة الإحالة على المعاش عمل أول بمصالح وزارة الصحة، والتمس فترة استيداع، ثم التحق ليكمل هيبباً بجماعة ترابية، وبعد ذلك تبين له أن مدة من مساره المهني في القطاع العمومي لم يتم احتسابها في المعاش، والحال أن واجبات الانخراط والمساهمة الإجبارية للإدارة كانت تقتضيه وتصرف لجهة التقاعد. واعتباراً لأنه كان يخضع لنظامين، ومع تصحيح الأوضاع فيما يخص واجبات الانخراط، كل مشكل احتساب أربع سنوات من العمل معلقاً، ورغم حسن إرادة القطاعين العموميين، فقد تعذرت تسوية الملف.

ولأن المؤلف كان يؤدي خدمة عمومية وسدد كل مساهماته في الصندوق، كان من اللائق إيجاد حل، ولذلك اتجعت المؤسسة إلى:

"الوضعية الإدارية للمعني بالأمر وإن كانت غير قانونية أثناء مدة الاستيداع، التي تطلت المسار المهني، أمر لا يمكن أن يؤثر على مسار الاستحقاقات المعاشية مادام أن مساهمات الانخراط كانت تقتطم وتؤدي للصندوق ومادام أن وزارة الصحة لم تترك على ذلك آثاراً للاعتبارات التي ارتأتها آنذاك على ضوء ما توفر لحيها من عناصر في الملف؛

المشتكى كان خلال هذه المدة المنازع فيما يؤدي خدمات صحية عمومية لفائدة المواطنين في قطاع صحة عمومي، هي خدمات تعتبر من تعهدات الإدارة الملزمة بتأمينها، بغض النظر عن القطاعات التي تشرف عليها اعتباراً للتنظيم الميكلي الذي اختارته وخولت وحداته اختصاصات تندرج في إطار مسؤوليتها في التكفل بالصحة العمومية؛

المعني بالأمر كان متميلاً لأحد الأملاك العمومية، ويؤدي ولحبات الانخراط. لذا، فإن العدل والإنصاف يقتضيان أخذ هذا المعنى في الاعتبار، وبحث السبل لتسوية الوضعية، واحتساب كل السنوات التي قضاها في خدمة المواطنين،"

### - الاستعاضة عن الوثيقة الأصلية لتقديم الخدمة

في ملف تم عرضه على المؤسسة، يتعلق بوفاة مؤلف وهو في خدمة الإدارة، تعطلت تسوية مستحقات معاشه، لأن الجهة المختصة تدعي أنها لم تتوصل بالنسخة الأصلية للأمر بالمهمة. وبعد استفسار الإدارة، تبين أن هذه النسخة ضاعت، علماً أنها لا تنكر إنجاز المهمة. وبالنظر إلى أنه بالإمكان تدارك الأمر بتحرير إشهاد أو نصير للنسخة الأصلية مشهود بمكافئته لما بالملف، فإن المؤسسة ذهبت في توصيتها إلى إقرار ما يلي:

"ضياح الوثيقة الأصلية للأمر بالمهمة لا يمكن أن يكون حائلا دون مواصلة الإجراءات والمسالك القانونية الجاري بها العمل، إذ أن لكل قاعدة استثناء، ولكل إشكالية حلول.

على الإدارة أن تجتهد في اتجاه خدمة الأفراد والجماعات، مما ينبغي معه قيام مصالح عمالة إقليم هانطان بإنجاز نصيب للنسخة الأصلية للوثيقة المذكورة، إذ ليس من المقبول أن يتحمل المالك أو ذوو حقوقه تبعه تقصير من لدن الإدارة.

### - احتلال أرض من لدن الغير لا يحول دون دفع مستحقات نزع الملكية

في نازلة اشتكى فيها ملاك من استغلال أرضهم من لدن الإدارة مكالمين بتعويضهم عن هذا الاعتداء المادي، أجابت الجماعة المحلية بأن جزءا من الأرض التي تنوي نزعها محتل من لدن باعة متجولين، وبذلك وجدت صعوبات في تسوية هذا الملف، فاعتبرت المؤسسة أن الإدارة مسؤولة لأن لها كشركة إدارية من الوسائل والإمكانات ما يمكنها من التصدي لكل احتلال غير مشروع. وفي هذا الاتجاه ردت بتوصية أكدت فيها:

"دفع الإدارة، بكون سبب التأخر في تمكين المشتكين من مكالمهم راجع إلى احتلال جزء من القطعة الأرضية المذكورة من طرف بعض الباعة المتجولين، لا يمكن مجارته، ما دام أن المشرع قد خول لها من الصلاحيات، بوصفها شركة إدارية، ما يمكنها من التصدي لا احتلال الأملاك العامة والخاصة"

### - الوضع الجديد للإدارة لا يمكن أن يقضم رايك المسؤولية

لقد سبق لأحد الأشخاص أن تعامل حسب قوله مع المعهد العالي للدراسات القضائية آنذاك بأن سلمه إصدارا وتم لصعبه وتسويقه من غير أن يتوصل بمستحقاته. وقد ردت وزارة

العدل والحريات أن الأمر يتعلق بجمعية تنمية البحوث والدراسات القضائية، وأنها لم تتعهد ولم تلتزم بشيء.

وفي إطار بحث سبل إيجاد حل ودي، اتضح أن الجمعية المذكورة كانت محتضنة من لحن المعهد، وأن كل إصداراتها كانت تتم إما باسمها أو باسم المعهد المذكور، وهذا الوضع هو الذي كان يترك الانطباع بأن التعامل رسمي مع الإدارة. ولذلك، سارت التوصية في هذا الاتجاه:

"المعهد العالي للقضاء، كان يحتضن تدريس جمعية تنمية البحوث والدراسات القضائية، التي كانت تتكفل بصمم وتسويق وتوزيع الإصدارات القانونية التي تتبناها، وتزكيها لتعتمد في نشر المعرفة والتكوين، سيما وأن هذه المنشورات كانت تحمل أحيانا الإشارة إلى الجمعية، وأخرى تقتصر فيما على المعهد الوطني للدراسات القضائية؛

هذا الاحتضان الذي كان يشكل نوعا من التعيين يعتبر ضمانا لكل المتعاملين في الموضوع، وبالتالي تترتب عنه المسؤولية عن كل ضرر يلحق بالغير؛ الوضع الجديد للمعهد العالي للقضاء لا يمكن أن يقطع رابط المسؤولية عن إدارة المعهد السابقة، التي كانت تتصرف في نطاق السلطة التسلسلية والتبعية الإدارية لوزارة العدل آنذاك.

### - تأدية مستحقات عن خدمات تمت لفائدة الإدارة

شغلت الإدارة شخصا، إلا أنها لم تسدد له كامل مستحقاته، بدعوى عدم وجود اعتمادات، ولأن التنظيم لا يسمح إلا بالعمل لمدة ثلاثة أشهر ونظرا لأن الإدارة احتفظت به، واستفادت من خدماته لمدة تفوق الثلاثة أشهر، لم يكن من خيار للمؤسسة سوى دعوة الإدارة إلى الأداء. فصدرت توصية أولى على الصيغة التالية:

- "ما تتزرع به الإدارة لتبرير موقفها بعدم تسديد المستحقات لعدم توفر الاعتمادات اللازمة، وعدم سماح القانون لها بالتشغيل إلا لمدة ثلاثة أشهر، وهذا عند وجود اعتمادات مفتوحة ومخصصة لذلك، دفع مردود، إذ كان عليها، قبل تكليف المعني بالأمر بهذه المهمة، أن تتيقن من إمكانية ذلك، ومن وجود موارد مالية لتغطية مستحقاته.

إقدامها على هذا التصرف يُحمّلها تبعاته، ويجعلها ملزمة بالتعويض عن خصلتها، وذلك بإيجاد الصيغة الملائمة لتعويض المشتكي عن كافة الأضرار التي لحقت به جراء عمله دون أن يتقاضى أجرًا عنه، تعويضًا لا يمكن أن يقل عن الأجر الذي كان من المفروض أن يتقاضاه، أو الأجر الذي يصرف لمن يقوم بعمل مماثل لما كلف به."

- وجاء في توصية ثانية:

"الإدارة أقرت في المنازلة باستفادتها من خدمات الشركة، وتعلم أنها لم تسدد لها مستحقاتها، وهي الأولى بتدبر أمرها في نطاق ما تسمح به قواعد المحاسبة وما يمكن أن تستصدره عند الاقتضاء من أذون خاصة، لأن الإدارة لا تشرى على حساب الغير، ولا يمكن أن تصنف في خانة غير الملتزمين أو الذين لا يوفون بتعهداتهم، ولأن مصداقيتها وهيبتهما وقوتها في إبراء ذمتها."

- وورد في توصية ثالثة:

"الأشغال أنجزت واستفادت منها الإدارة، ولا توجد أي منازعة في المقادير والأثمان، وكل ما في الأمر أنه كان على المصرفين، ولا سيما

المستفيد من الصفقة، انتهاج مسطرة خاصة أو امتصدار إذن خاص لمعالجة الأمر الواقع، والذي استدعته الحاجة الملحة للمشروع ليكون جاهز لخدمة مصلحة عامة؛

السعي إلى الإنصاف، الذي يعتبر من القيم التي يجب أن يلمح عمل الإدارة المولمصة، هو الذي أتاح لكل نظام ديمقراطي اللجوء إلى أذون خاصة أو مساهم لتسوية وضعيات حالت إجراءات قانونية شكلية دون التوصل بما ثبت امتحقاقه."

- كما ورد في توصية رابعة:

"الأصل في عقود الخدمات المنجزة لفائدة الدولة أن تكون مكتوبة، انفلاقا مما توفره شكلية الكتابة من ضمانات، ومن لصرق صرف الأموال العامة التي تستوجب الحماية؛

ما تولت عليه الاجتهاد القضائي أن العبرة بمبدأ إنجاز الخدمة لفائدة الإدارة وبأمر منها، وأن خرق الإدارة لقواعد إبرام عقود الخدمات المنجزة لفائدتها لا يمكن أن يكون مبررا لحرمان المتعامل معها من المستحقات الناتجة عن العمل الفعلي المنجز لفائدتها؛

ما دام أن الدرامات لم تنطلق من أرضية مكتملة من حيث تحديد الكلفة المالية للمشروع وجدولة الامتحقاقات، فإنه لم يكن من الممكن تحديد المستحقات بشكل دقيق، مما يبقى معه المشتكي محقا في الحصول على تعويض جابن للضرر الذي لحقه جراء ما أنفقه وكلفه من جهد في سبيل تلبية طلب الإدارة بإنجاز الدرامات."

## - التزام الإدارة بمسار المواكبة

دعت الإدارة في جوابها لها عن شكاية، إلى لجوء المشتكى للقضاء قصد الحصول على ما يصب إليه. وقد تبين أن هذا موقف غريب في وقت أقر فيه الدستور اللجوء إلى المواكبة، لما فيها من إيجابيات لا جنتاف الاختلالات، ولأنها بديل لحل النزاعات. ولذلك، جاءت التوصية في هذا الاتجاه:

" ما دامت المرتفعة قد اختارت اللجوء إلى المواكبة المؤسسية بديلاً عن القضاء، فإن الإدارة ملزمة، بحكم الكهيم الشريف المؤرخ في 17 مارس 2011، بالتقيد بهذا الاختيار، سيما وأن مقتضيات المادة 38 منه تنص على تضمين التقرير السنوي المرفوع إلى جلالة الملك "بياناً ضافياً بما تم تحقيقه من إصلاحات وتقويمات من كرف السلطات المختصة، لتنفيذ توصيات ومقترحات المؤسسة"، كصعاً بعد إصدارها.

## - مسؤولية الإدارة في تعميم الاستفادة

لقد سبق للإدارة، في البصار تسلماً أرضاً كانت في ملك جماعة سلالية، أن قررت تعويض ذوي الحقوق بقصم أرضية بديلاً عما كان ينوبهم في الأرض المعنية، إلا أنها لم تتمكن من إرضاء كل هؤلاء، فلجأوا إلى المؤسسة التي أكدت في توصيتها على أن:

"الإدارة، عندما قررت تعويض المتضررين بمنحهم قصم أرضية بديلاً، كان عليها أن تتأكد من سلامة العملية التي ستقدم عليها، والتأكد من تعميم الاستفادة بالشكل الذي يحافظ على حقوق كل المتتمين إلى الجماعات السلالية المعنية بما يقتضيه ذلك من ضمانات؛

على الإدارة وقد أدركت ما شاب مسار القضية من تعثرات، وضياع بعض الحقوق، أن تواصل مبادراتها لتجسيد ما أفصحت عنه من إرادة بحث سبل تسوية الأوضاع بتمكين المتضررين من قلم أرضية."

### - مسؤولية وزارة الأوقاف عن تعثرات الاستفادة من الحج

توصلت المؤسسة بشكاية من مواظن أكد فيها أنه أدى واجبات الحج إلا أنه تعذر عليه ذلك، فاسترجع كل المبالغ المدفوعة في هذا الإحصان باستثناء مقابل تذكرة السفر عبر الطائرة. وعند عرض الأمر على الوزارة تمت إحالات، ووقع تنازع الاختصاص فقررت المؤسسة انطلاقاً من تضامن القطاعات الحكومية، ما يلي:

"عملية الحج تنظم من طرف عدة قطاعات حكومية، تحت إشراف لجنة مشتركة، يقع عليها عبء التنسيق بين كل المصالح المختصة لتوفير خدمات للحجاج؛

مسؤولية هذه اللجن، مسؤولية تضامنية، ويتعين لذلك أن تتحمل تبعات كل إخلال أضر بمصالح المعنيين بالحج؛

يجب على اللجنة المكلفة، والتي مبدئياً تمارس اختصاصاتها تحت إشراف القطاع الوصي وهو وزارة الأوقاف، أن تعمل على تصفية هذا الملف، وذلك ببحث سبل إمكانية إرضاء المشتكي، أو إرجاع له مبلغ تذكرة السفر"

### - إيقاف تنفيذ الحكم يقتضي مقرر قضائياً

لما تمسكت المحافظة العقارية بوجود صعوبة في تنفيذ الحكم لاعتبارات كفاءة على العقار، كان موقف المؤسسة هو أن المحافظة لم يكن عليها مجرد

التمسك بتلك الصعوبة، بل كان من اللازم أن تلجأ إلى رئيس المحكمة ليعاينها، ويصرح بوجودها، ويقرر تبعاً لذلك إيقاف التنفيذ. فكان رد المؤسسة هو التالي:

"العقار موضوع تنفيذ الحكم المذكور عرفاً، بموازاة مع المسطرة التي كانت تباشرها المشتكية، دعاوى أخرى رقت الأحكام بشأنها حقوقاً للأغيار على ذات العقار؛

موقف المحافظ انطلق مما عرّفه الوعاء العقاري من تغييرات وتقييدات جديدة، وبذلك فإنه من منطلق ما لحقه من تحملات، يكون المحافظ قد تصرف امتناداً إلى ما يفرضه عليه الواجب للحفاك على الحقوق، التي يعتبر مؤتمناً عليها، ويتحمل بشأنها مسؤولية، ويترتب عن الإخلال بها تعرضه للمساءلة الشخصية والمدنية؛

كان حرياً بالمحافظة أمام إلحاح المحكوم لها على التنفيذ، ألا تكفي بالامتناع عنه، إذ كان عليها أن تستشكل فيه من خلال رفع مقال صعوبة في التنفيذ، لتبت فيما المحكمة، وذلك على ضوء المعطيات التي يتزعم بها:"

#### - مستحقات المغادرة الصوعية

سبق لإحدى الموكلفات أن توافقت مع إدارتها على المغادرة الصوعية، ووقعت إظهاراً بذلك، إلا أنها لم تتوصل بالمستحقات، ولما تمت مكالبة الإدارة الإدلاء بوجهة نظرها، حاولت تبرير تصرفها بكون المعنية بالأمر متوركة في عملية تزوير، وبكونها موضوع شكاية. إلا أن المؤسسة لم تسألهما، لأن الادعاء بالتزوير نهل في مرحلة الاتهام، ولم يبلور إلى متابعة، ولا يوجد أي مقر قضائي يجرمها من مستحقاتها. ولهذا، كانت التوصية في هذا الاتجاه:

" ما عللت به الإدارة موقفها من أن الصالبة موضوع شكاية لتورطها في عملية تزوير، لا يمكن مسايرته مادام أن الأمر يبقى في حدود الاتهام، ولما أنها لم تدل بما يفيد تحريك المتابعة على فرض وجود متابعة زجرية، فإن هذا لن يثني الإدارة، استنادا إلى قرينة البراءة، عن تمكين المشتكية مما يخولها القانون من حقوق نتيجة اختيارها المغادرة الصوعية، وموافقة الإدارة عليها، ما لم يصدر أي مقرر قضائي أو إجراء تحفظي أو تدبير وقائي يحرمها من ذلك."

## (2)- مآل التوصيات:

لقد أعطت المؤسسة نظرة حول ما تيسر لها إصداره من توصيات، تعزيزا للمواقف المشروعة، وسعيًا إلى بلوغ مستوى أحسن من الخدمات، ودفعًا إلى أن يكون الارتفاق على قدر هام من الجودة، غير أنها تجد نفسها في موقف صعب عندما يسأل المعني أو المتتبع عن مآل توصياتها، وهو سؤال مشروع، لأن الجواب الإيجابي هو الدليل على الجدوى من جعل الولاية المؤسساتية، دستوريا، في صلب فضاء البناء الديموقراطي.

ولذلك، حق للمؤسسة، إن لم يكن الواجب يحتم عليها، أن تفصح عن عدم ارتياحها لضعف تجاوب بعض الإدارات مع ما تنتهي إليه.

إن الموقع الحقوقي الذي ينبغي أن تتربع عليه المملكة المغربية يتأثر بمدى تفاعل الإدارة مع التوصيات. فالمؤسسة لصعبا غير مسؤولة عن التعثر، لأنها تمارس كل ما يخولها المشرع من صلاحيات بقصد فرض تنفيذ توصياتها، من خلال مراسلات إلى الوزراء المعنيين، وتقارير خاصة إلى رئيس الحكومة، وتضمين ذلك في التقرير السنوي المرفوع إلى جلالة الملك حفظة الله، ثم تقديم تقرير إلى البرلمان

فالتساؤل يجب أن يتجه إلى الإدارة بصفة عامة، وإلى الحكومة والبرلمان بصفة خاصة.

إدارة تتعثر في التنفيذ، وسلطة تشريعية لا تفعل كل ما هو مخول لها دستوريا وقانونيا لإعمال ما تملكه من رقابة لمساءلة الحكومة عن مواضع النقص التي وقفت عليها المؤسسة، ودعوتها إلى القيام بما يتطلبه الأمر من تدارك وإصلاح. لقد كان هذا التقديم لازما، سيما وأن الأرقام الآتية سرخها تنصق، وربما تعفي عن كل تعليق.

ففي سنة 2014، صدرت 196 توصية، كان مآلها على النحو التالي:

**تمت الاستجابة لـ 45 توصية نفذت عن آخرها، وهو ما يمثل نسبة 22.9%.**

**وتعذرت الاستجابة لـ 24 توصية،** بتأكيد من الإدارات المعنية، وقد تمسكت في غالبيتها بالأسباب التي تذرعت بها خلال مناقشة القضية. وهذا أمر غير مقبول، لأن ما تشبث به، تم تجاوزه والرح عليه، وبالتالي عليها أن تبحث عن الصيغة التي تؤدي إلى بلوغ ما تم الحسم فيه.

**66 توصية لم يتم إخبار المؤسسة بمآلها،** ولم يتفقدتها المعنيون بها من المشتكين، ولم يخالصبوا المؤسسة بخصوصها، مما يمكن معه اعتبار أن النزاع بشأنها قد تمت تسويته.

**51 توصية** توصلت المؤسسة بمراسلات بشأنها، تخبر فيها الإدارات المعنية بها بأنها في طور الدراسة.

**10 توصيات** أخطرت فيها المؤسسة بأن أصحابها فضلوا اللجوء إلى القضاء، وبذلك تم حفظ ملفاتها.

وأما فيما يخص سنة 2015، فقد صدرت 283 توصية كان مآلها كالتالي:

**تمت الاستجابة لـ 62 توصية أي ما يمثل 21.9%،** وفيما يلي جدول بها:

عدد التوصيات	القطاع
<b>القطاعات الحكومية</b>	
9	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني
6	وزارة الداخلية
6	المديرية العامة للضرائب
3	مجموعة تهيئة العمران
2	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيكي
2	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب
2	الأكاديمية الجهوية للتربية والتعليم بجهة مراكش
1	مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل
1	المديرية العامة للأمن الوطني
1	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
1	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
1	التعاون الوطني
1	الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية
1	شركة الخطوط الملكية المغربية
1	النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد
<b>الجماعات الترابية</b>	
1	ولاية جهة الدار البيضاء الكبرى
1	ولاية جهة الرباط سلا زمور زعير
1	ولاية جهة مكناس تافالالت
1	ولاية جهة كلميم السمارة + عمالة إقليم كلميم
1	عمالة إقليم طانطان (الصندوق المغربي للتقاعد)
2	الجماعة الحضرية لمكناس
1	الجماعة القروية لبنوار
1	الجماعة القروية لعين إقليم تاونات
1	الجماعة الحضرية لجرسيف
1	الجماعة الحضرية الدرورة
2	الجماعة الحضرية لفاس
1	الجماعة الحضرية لكلميم

1	الجماعة الحضرية لهرة
1	الجماعة الحضرية للفندق
1	الجماعة القروية القصيبة
1	الجماعة الحضرية للجديدة
1	الجماعة الحضرية لميريت
1	الجماعة الحضرية لمراكش
1	الجماعة القروية لرأس العين
1	الجماعة القروية لأولاد محمد
1	الجماعة القروية لبني تسريس
1	الجماعة القروية لأولاد غزيل
<b>المجموع: 62</b>	

**تعذرت الاستجابة لـ 39 توصية،** بتأكيد من الإدارات المعنية، تمسكت في غالبيتها بالأسباب التي سبق لها أن تذرعت بها خلال مناقشة القضية. وما قيل في هذا الصدد بالنسبة لتوصيات 2014 يقال عن توصيات سنة 2015.

وتأتي على رأس هذه الإدارات، وزارة الداخلية بمفهومها الشامل، أي الإدارة الترابية والجماعات الترابية.

وفيما يلي قائمة بالإدارات السالفة:

عدد التوصيات	القطاع
<b>القطاعات الحكومية</b>	
5	وزارة الداخلية
2	وزارة الاقتصاد والمالية
2	رئاسة الحكومة
2	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية
2	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي
1	مجموعة تهيئة العمران
1	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك
1	وزارة الصحة
1	وزارة التشغيل والشؤون الاجتماعية
1	وزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية
1	إدارة الدفاع الوطني
1	وزارة العدل والحريات
1	الصندوق المغربي للتقاعد
1	وزارة الطاقة والمعادن والماء والبيئة
<b>الجماعات الترابية</b>	
2	ولاية جهة فاس بولمان
2	ولاية جهة مكناس تافالالت
1	ولاية جهة مراكش تانسيفت الحوز
1	عمالة مقاطعات مرس السلطان
1	عمالة مكناس
1	الجماعة الحضرية لسلا
1	الجماعة الحضرية لطنجة
1	الجماعة القروية لولاد ميمون
1	الجماعة القروية لبنوار
1	الجماعة القروية لولاد زراد
1	الجماعة الحضرية للصخيرات
1	الجماعة الحضرية الصخور السوداء

1	الجماعة الحضرية لتاونات
1	الجماعة الحضرية لأسفي
1	الجماعة الحضرية لمهدية
<b>المجموع: 39</b>	

**127 توصية لم يتم إخبار المؤسسة بمآلها، ولم يتفقدتها المعنيون بها من المشتكين، مما يمكن معه اعتبار أن النزاع بشأنها قد تمت تسويته.**

**وفيما يلي جدول بالإدارات المذكورة:**

عدد التوصيات	القطاع
<b>القطاعات الحكومية</b>	
30	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني
10	وزارة الداخلية
8	الخزانة العامة للمملكة
7	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك
6	رئاسة الحكومة
6	وزارة الصحة
6	المديرية العامة للضرائب
5	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب
4	وزارة الاقتصاد والمالية
4	المكتب الوطني لسكك الحديدية
2	وزارة العدل والحريات
2	وزارة التعليم العالي وتكوين الأطر والبحث العلمي
1	القرض الفلاحي للمغرب
1	الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجستية
1	وزارة التشغيل والشؤون الاجتماعية
1	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب + الجماعة القروية لأبي الجعد
1	مديرية أملاك الدولة

1	رئيس الغرفة الفلاحية لجهة فاس
1	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية
1	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية + وزارة الفلاحة والصيد البحري
1	الجامعة الملكية المغربية للقنص
1	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
1	الصندوق المهني المغربي للتقاعد
1	وزارة السكنى والتعمير وسياسة المدينة
1	مديرية الأملاك المخزنية
<b>الجماعات الترابية</b>	
2	ولاية جهة مكناس تافالالت
1	عمالة أشتوكة آيت باها
2	الجماعة الحضرية لفاس
2	الجماعة الحضرية لسلا
1	الجماعة الحضرية لمكناس
1	الجماعة الحضرية لكلميم
1	الجماعة الحضرية لتمازة
1	الجماعة الحضرية لوجدة
1	الجماعة الحضرية للدار البيضاء
1	الجماعة الحضرية لطنجة
1	الجماعة الحضرية لآسفي
1	الجماعة الحضرية لهزهورة
1	الجماعة القروية لسيدي عبد المومن
1	الجماعة القروية لانمزي
1	الجماعة القروية لتمسمان
1	الجماعة القروية لاتروكوت
1	الجماعة الحضرية لإنزكان
2	الجماعة الحضرية لفاس
1	الجماعة الحضرية لورزازات
1	الجماعة القروية لبوشان
<b>المجموع : 127</b>	

50 توصية توصلت المؤسسة بمراسلات بشأنها، تخبر فيها الإدارات المعنية أنها

في لصور الدراسة، وتهم القطاعات التالية:

عدد التوصيات	القطاع
القطاعات الحكومية	
8	الخزينة العامة للمملكة
5	وزارة الداخلية
3	وزارة التشغيل والشؤون الاجتماعية
2	رئاسة الحكومة
2	وزارة الاقتصاد والمالية
2	وزارة الصحة
2	مجموعة تهيئة العمران
1	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيكي
1	الوزارة المنتدبة لدى وزير الطاقة والمعادن والماء والبيئة
1	التعاضدية العامة لوزارة التربية الوطنية
1	التعاضدية العامة للبريد والمواصلات + الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي
1	مديرية املاك الدولة
1	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية
1	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي
1	المفتشية العامة للقوات المساعدة
الجماعات الترابية	
3	ولاية جهة مكناس تافالالت
1	ولاية جهة مراكش تانسيفت+الجماعة الحضرية لمراكش
1	ولاية جهة الرباط سلا زمور زعير
1	عمالة الصخيرات تمارة + مجموعة تهيئة العمران
1	عمالة اقليم الراشيدية
2	الجماعة الحضرية لفاس
1	الجماعة الحضرية للحاجب
1	الجماعة الحضرية للقنيطرة

1	الجماعة القروية لسيدي علال البحراوي
1	الجماعة الحضرية لورزازات
1	الجماعة الحضرية للناظور
1	الجماعة القروية لمولاي ادريس زرهون
1	الجماعة الحضرية لورزازات
1	الجماعة الحضرية للرباط
1	الجماعة القروية لأزمير
<b>المجموع : 50</b>	

**5 توصيات،** أُخبرت فيها المؤسسة بأن أصحابها فضلوا اللجوء إلى القضاء، مما أدى إلى حفظ الملفات المتعلقة بها.

عدد التوصيات	القطاع
<b>القطاعات الحكومية</b>	
1	وزارة الداخلية
2	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية
<b>الجماعات الترابية</b>	
1	ولاية جهة الرباط سلا زمور زعير
1	الجماعة القروية بورد
<b>المجموع : 5</b>	

بالنظر إلى الجداول السابقة، ومقارنة مع البيانات المتعلقة بسنة 2014، يظهر بأن نسبة تفعيل التوصيات كُملت في حدود حوالي 22%، في حين كان من المنتظر، نظرًا لما للتوصيات من صبغة إلزامية استنادًا إلى مقتضيات القانونية الواردة في الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، وللجهود المتوالية المبذولة، أن ترتفع هذه النسبة إلى الأحسن.

### (3)- نماذج من أهم المقررات :

قد لا يكون للتدخلات المرفوعة إلى المؤسسة مرتكزا قانونيا، ويكون لموقف الإدارة ما يبرره، مما يدفع بالمؤسسة إلى ردها.

إلا أن المؤسسة، وهي تحت مختلف الإدارات على تعليل رفض كل طلب موجه إليها، لم يكن لها من خيار إلا تبرير ما رسا عليه رأيها بشكل يمكن من الإقناع. ولذلك التزمت، ومنذ إحداثها، بتحرير كل مقرراتها وبنائها على تبريرات قانونية وحقوقية، وبالعامل على تبليغها للأطراف المعنية، وعلى نشر نماذج منها، لتوسيع الإطلاع عليها، ولتكون عند الاقتضاء محل تعليق لكل من استبان له ذلك، ولفتح حوار من أجل تحسين العطاءات، ولجنتاف منابع الزلل والاختلالات.

وهكذا، وعلى خخص ما عمدته المؤسسة، في تضمين تقريرها السنوي أهم المقررات، تورد من بين ما تم إصداره خلال سنة 2015 ما يلي:

#### - حقوق ارتفاع المكتب الوطني للماء والكهرباء

على إثر تثبيت المكتب الوطني للماء والكهرباء أعمدة بأرض أحد الملاك تقدم هذا الأخير بشكاية يتظلم فيها من عدم تعويضه عن هذا التصرف.

وبالنظر إلى أن المكتب المذكور خوله القانون تثبيت هذه الأعمدة، ولم يلزمه بالتعويض لمجرد ذلك، إلا إذا ألحق بالملاك أضرارا فكان مقرر المؤسسة كما يلي:

"للمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب، كمرفق عام، الحق في تثبيت أعمدة الكهرباء في العقارات دون اللجوء إلى مسطرة نزع

الملكية، وهو مبدئيا غير ملزم بأداء أي تعويض لمجرع وضع الأعمدة، إلا إذا ألحق ذلك ضرراً"

### - مأذونيات النقل

جوابا على كلب ورثة مالك استفاد من مأذونية النقل، والتمس تحويلها في اسم الورثة، ومن منطلق أن هذه المأذونية حق شخصي لا ينتقل آليا إلى الورثة، كان رد المؤسسة من خلال مقرر جاء فيه:

"مأذونيات النقل من الامتيازات التي تخولها الإدارة لفئات من الأشخاص إما مكافأة لهم على ما قدموه من خدمات، أو مساعدة لمن يوجد منهم في وضعيات صعبة، ويحتاج إلى عون ودعم. ومن ثمة فإن المأذونية تعتبر حقا شخصيا مرتبها بصاحبه، ولا تعتبر ضمن الذمة المالية التي تنتقل بصفة آلية إلى الورثة"

### - الترقية

عندما اشتكى موظف من حرمانه من الترقية رغم أنه يتوفر على الأقدمية المتطلبة لذلك، واعتبارا لأن الاستفادة منها، وإن كانت تشكل حقا، فإنها تخضع لمعايير، إذ لا يتم الحصول عليها بصفة آلية. وهكذا، جاء في جواب المؤسسة:

"الترقية ليست حقا مطلقا وآليا للموظف، والحصول عليها رهين بما يتوفر للإدارة من مناصب مالية، يفرزها الحصيصة على أن تصبq معايير موضوعية لتحقيق المساواة، ولتأمين تكافؤ الفرص كما عليها أن تراعي عدة معطيات من أقدمية وكفاءة، ومرخودية، إلى غير ذلك...."

"الترقية بالاختيار تخضع لعدة شروط، يؤخذ فيها بعين الاعتبار التقييم الذي تضعه الإدارة اعتمادا على ما تقف عليه من كفاءة ومرخودية

وعلاقات مع الزملاء والرؤساء وعموم المترادين، وكذا من استعداد لتولي وتحمل المسؤوليات، فضلا عن عدد المناصب المالية التي يفرزها الحصيص

### - أئمة عقارات في نفس المشروع السكني غير موحدة

لهالب أحد المشتكين بأن تصبق عليه نفس الأئمة التي تصبق بالنسبة لمستفيد آخر من نفس المشروع إلا أن المؤسسة ردت لهلبه، لأن الأوضاع تختلف، ومواصفات القطع الأرضية تختلف، وبذلك جاء مقررها معللا بالشكل التالي:

" ما تم تسعيده من لحن باقي المستفيدين من نفس البرنامج، لا يمكن أن يؤخذ كوسيلة لتعديل بنود الاتفاق، مادام أن الأوضاع تختلف، خاصة فيما له علاقة بمساحة القطعة الأرضية وبنوعية المنشآت التي كانت تستغل من ذي قبل"

### - تعديل نظام التقاعد يجب أن يكون إيجابيا

عند بت المؤسسة في تكلم من حرمان شخص من مزايا كان يخوله إياها النظام القديم للتقاعد، وبعدما تبين أن تطبيق النظام الجديد أسفر عن دخل أحسن من السابق، قالت المؤسسة:

"التعديل الذي لهال نظام التقاعد كان يهدف إلى تحسين وضعية المعنيين به وذلك في إطار شمولي، وهو ما اقتضى إدخال تعديلات على محتوياته أسفرت في خلاصاتها النهائية، كاستحقاق كلي، عن استفادة ووضع أفضل للمعنيين به، أدى إلى ارتفاع الناتج الصافي المستخلص في تم كل شهر؛

المؤسسة لا ترى في دخول الإصلاح الجديد لنظام التقاعد أي مساس بالحقوق المكتسبة أو خضوع لوضع لم يكن هو الأصل، ما دام أن الضالاب لم يثبت أن ما أصبح يتقاضاه كمستحق كلي صاف، أقل مما كان عليه الأمر في السابق.

### - اقتطاع فوائد التأخير

اشتكى أحد المقاولين من اقتطاع مبالغ مالية مثلت فوائد التأخير عن الإنجاز داخل أجل، وقد ردت عليه المؤسسة بما يلي:

"إنجاز الأشغال حسبما تنص عليه الضوابط المنكّمة للصفقات، يخضع لشروط يتعين على كل أطراف العقود والصفقات الالتزام بها، تحت كفاءة ترتيب آثار محددة؛

كل العمليات تحكمها قواعد يجب احترامها، ومنها مدة الأشغال وما يترتب عن ذلك من تأخر، سواء في الإنجاز أو في أداء المستحقات."

### - رفض الترخيص بإنجاز قاهرة متنقلة

وضعت المؤسسة يدها على تظلم من رفض أداء الترخيص لمستثمر بإنجاز مشروع يكمن في قاهرة متنقلة لبيع موالد، إلا أن المؤسسة، وبعد دراستها للمشروع، تأكد لها أنه ذو صلة بالأمن الغذائي، فاهتدت إلى قول ما يلي:

"رخصة إنجاز مشروع مقصورة متنقلة، هي امتياز تخوله السلطة الإدارية، بناء على مواصفات ومعايير تحددها، وذلك بالنظر إلى كسبعية النشاط الممارسته في ارتكابه بمقتضيات الحفاك على السلامة والأمن بمفهومه العام، خاصة الأمن الغذائي."

## - التعرض على مطلب التحفيظ خارج الأجل

من بين ما توصلت به المؤسسة من مطالب: ملتمس بالتدخل لدى المحافظ على الأملاك العقارية من أجل فتح أجل إضافي لقبول تعرض رغم انتهاء الأجل، إلا أن المؤسسة لم تسأير هذا الملتمس لأن قبوله يرجع لما للمحافظ من صلاحية، إذ يجب أن يكون المطلب مؤسسا على أسباب جدية تبرر ما حال دون ممارسة التعرض داخل الأجل. ولذلك، ردت المؤسسة بما يلي:

"قبول التعرض خارج الأجل رهين بالسلطة التقديرية للمحافظ على الأملاك العقارية الذي يتعين عليه التأكد من الوثائق المدلى بها من طرف المشتكي وبالعقود والوثائق المدعمة لتعرضه والوقوف على الأسباب التي منعت هذا الأخير من تقديم تعرضه داخل الأجل."

## - المنح المخصصة للقيمين الدينيين

جوابا على تظلم أحد المشتكين الذي ادعى عدم توصله بالمنحة المخصصة للقيمين الدينيين، وبعدما أكدت وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية أن شروط صرفها غير متوفرة في المطلب، قالت المؤسسة:

"وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، لها ضوابط ومعايير تستند عليها في توزيع المنح على القيمين الدينيين، وتجد أساسها في المواصفات التي من المفروض أن تتوفر عليها هؤلاء حتى يتسنى لهم تأدية المهام المسندة إليهم."

## - تحقق المحافظ على الأملاك العقارية من بصائق البيانات

لجأ مواظن إلى هذه المؤسسة متطلما من موقف المحافظ الذي رفض تنفيذ معاملة عقارية، وبعد استيضاح هذا الأخير من لجن المؤسسة عن أسباب ذلك أجاب

بأن البيانات الواردة في المعاملة لا تنصب على مالكي العقار ونظرًا لأن الدور الأمامي للمحافظ هو تأمين حقوق المالكين وضمان عدم المس بها، ردت المؤسسة كالتالي:

"من أهم مهام المحافظ على الأملاك العقارية، أن يتحقق من أن الطلب المقدم إليه موضوع التقييد لا يتعارض مع البيانات المضمنة في الرسم العقاري، وكذا مع مقتضيات التحفيظ العقاري، بالإضافة إلى وجوب التأكد من أن المعنى بتفويت أو تحميل العقار حقا عينيا كان مؤهلاً لذلك؛

مادام أطراف عقد الصلح ليسوا من المالكين الحاليين للعقار، فإن المؤسسة لا ترى في موقف الإدارة ما يبرر مواصلة تدخلها، وبالتالي يتعين رفع الطلب."

### - تفويت السكن الوظيفي

لا زالت المؤسسة تتوصل بطلبات التدخل لدى الإدارة من أجل تنفيذ وعدها بتفويت السكن، ورغم أنها أكدت، في مقررات سابقة، أن تفويت هذه المحلات رهين بمدى حاجة الإدارة إليها. ونظرًا لأهمية الموضوع ارتأت المؤسسة التأكيد على موقفها بنشر مقرر يسير في نفس الاتجاه، اتخذته هذه السنة بمناسبة نظرها في شكاية، إذ أوردت فيه:

"- تفويت السكن الوظيفي لمن يشغله، لا يمكن اعتباره حقا، بل هو إمكانية قد تسمح بها الإدارة، متى توفرت الشروط المنصوص عليها في مرسوم 18 غشت 1987، والتي يقدر من حقها الرفض متى اعتبرت أن هناك حاجة إلى الاحتفاظ بالسكن المذكور لرصده لما فيه مصلحة حسن سير المرفق العام"

- وفي مقرر آخر، قالت:

"تفويت السكن الوصيفي لمن يشغله لا يمكن اعتباره حقا، بل هو إمكانية قد تسمح بها الإدارة كلما كانت في غنى عن السكن، وبالتالي فمن حقا رفض تفويت المساكن الإدارية كلما اعتبرت أن هناك حاجة إلى الاحتفاظ بها.

التعير عن موافقة الإدارة على التفويت من غير أن تجسد ذلك بالبيع النهائي، وفق الشروط التي تم التوافق عليها، لا يمكن أن يتعدى حدود صيغته التي يمكن ترتيب الآثار القانونية عليها عن كل ضرر لحق لخص فيها."

#### - إجازة ملهة الوصاية لتفويت الأملاك

ادعى مشتكي أن الإدارة فوتت له عقارا إلا أن إجراءات ذلك لم تتم. وقد عيّنت الإدارة موضحة أن التفويت المتحدث عنه لم يحظ بموافقة ملهة الوصاية، فأصدرت المؤسسة موقرا، جاء فيه:

"كل ما يندرج ضمن ما له علاقة بالملك الخاص الجماعي، وبالقتناءات والتمويضات والمبادلات المتعلقة به لا يكون قابلا للتنفيذ إلا إذا صادقت عليه ملهة الوصاية أو المراقبة الإدارية."

#### - المنازعة في تحديد الملك الغابوي

تتوارخ على هذه المؤسسة تظلمات بشأن عمليات تحديد الملك الغابوي، وهي منازعات ذات أهمية قصوى، اعتبارا لما تقتضيه الموازنة بين الحفاظ على الملك الغابوي من جهة، وحماية الجوار من التوسع غير المشروع للإدارة بضمها أملاك

الخواص من جهة أخرى. إلا أن متطلبات الوقوف على الحقيقة تحتاج إلى عدة معطيات، من أهمها تطابق الحدود المضمنة بالوثائق التي يتمسك بها كل جانب. ولذلك، أكدت المؤسسة على ما يلي:

"تحديد الملك الغابوي يخضع لمسطرة إدارية يخول فيها للأغيان الذين يدعون حقوقاً عينية على الأملاك المراد ضمها، أن ينازعو في ذلك عن طريق تقديم تعرضات، تحال على المحكمة لتقييم وتقدير وترجيح حجم الأضرار للانتفاء إلى تحديد المحق في الملك.

كل طلب ذي صلة بهذا الخلاف لا يمكن النكر فيه بالتبعية إلا من لعن الجهة الموكول لها، عند الاقتضاء، الفصل في المنازعة في التحديد المذكور"

### - حماية الحقوق العينية وأثر التقييد الاحتياضي

استصدر مواضع حكم قضى بأحقية في ملكية عقار محقق، ولما تقدم بطلب تنفيذ الحكم بتضمينه بالرسم العقاري، رفض المحافظ ذلك لأن العقار تم تفويته للأغيان، وإثقاله بتحملات عقارية.

وبطبيعة الحال ولأن الأحكام لا تلزم إلا أضرارها، ولأن المحافظ لم يكن لديه ما يجعله يرفض تسجيل التفويت المذكور، ولأن المشتكى لم يعمد إلى الحفاظ على حقه من خلال تقييد احتياضي يؤمن موقفه كمدعي لحق عيني على العقار قررت المؤسسة ما يلي:

"حماية الحقوق العينية وترتيبها والتمسك بها في مواجهة الغير تقتضي مباشرة مسطرة التقييد الاحتياضي؛

إغفال ملوك هذه المسطرة أدى إلى تمكين الغير من امتلاك المقار المتنازع عليه وإثقاله بتحملات عقارية حالت دون تنفيذ الحكم."

### - تقييم قدرات المتدرب خلال فترة التدريب

تظلم مواكمن من قرار وضع حد لتدريبه بإحدى معاهد التكوين، فرح هذا الأخير بأن المؤهلات التي أبان عنها المعنى بالأمر خلال فترة التدريب لم تكن كافية لقبول استمراره فيه. فكان موقف المؤسسة كالتالي:

"تقدير ما إذا كانت المؤهلات، التي أبان عنها المتدرب خلال فترة التكوين، يرفع أساساً لإدارة المعهد، ولا يمكن مناقشة ذلك التقدير ما دام أن قرار الإعفاء لم يشبه أي إخلال، أو تجاوز أو انحراف في أعمال السلطنة."

### - شروط فتح روض الأهل

على إثر امتناع السلطنة المحلية عن الترخيص بفتح روض الأهل، عرضت على المؤسسة شكاية يلتمس صاحبها التدخل لمنحه الترخيص، فكان ردّها كما يلي:

"فتح روض الأهل يخضع لمدة ضوابط تقتضيها الرسالة الموكولة إلى صاحب المشروع، على اعتبار أنها ذات صلة بناشئة يتعين أن يكون الإحصار التربوي، وكذا الفضاء المجالي، كفيين ومؤهلين لأداء هذه الوظيفة التربوية؛

فتح مؤسسة تربوية قد يكون له آثار وانعكاسات على الساكنة المجاورة. لذا، ينبغي الأخذ بعين الاعتبار ما لهذه الأخيرة من اعتراضات وحيمة."

## - الإشكاليات التقنية للتميز وصلاحيه وسيك المملكة

لما كان الخلاف بين المشتكي والإدارة أساسه تقني، ولا يمكن الفصل فيه إلا من خلال الوقوف على عين المكان والاستعانة بذوي الخبرة في هذا المجال لمعرفة ما إذا كان التصميم المراه المصادقة عليه قد يخالف الضوابط التعميرية، استبعد وسيك المملكة وضع يده على النازلة ووجه الأصراف للجوء إلى القضاء:

"مربك الخلاف تقني، لأن الإدارة ترى في التصميم المدخل به مخالفة وخروجاً عن ضوابط التعمير، في حين أن المشتكي يعتبر أن الاستجابة للطلب الإدارة يتضرر بها مشروع البناء ككل؛

مادام الأمر يعتبر من صميم المجال التقني، فإن مؤسسة وسيك المملكة، وهي لا تتوفر على كافة المعطيات ذات الصلة، للوقوف على حقيقة الأمر وتقدير مدى تطابق المشروع مع مقتضيات البناء والتعمير، فإنها ترى توجيه المشتكي إلى ملوك ما يخوله له القانون من لجوء إلى الجهة القضائية المختصة، للنظر فيه بما تتوفر عليه من وسائل".

## - ملحة الإدارة في تنظيم الأسواق

عاب مشتكي على الإدارة عدم ترخيصها له ببيع مواد غذائية في متجر استفاد منه في سوق، بعلّة أن المحل معد لبيع مواد أخرى، ذلك أنه لطلب بيع البيض في جناح مخصص للخض، واعتباراً لمنصور الإدارة لتنظيم هذا المجال بما يتطلبه الأمر من مراعاة قواعد السلامة الصحية والأمن الغذائي، قالت المؤسسة:

"تحديد نوعية المولد التي ستعرض للبيع بالسوق البلدي المركزي لبيع الخضز والفواكه، يخضع لما يتضم للمجلس الجماعي كروية شاملة، في اختيار السلم، والموقع الأنسب لعرضها، في انسجام مع تنظيم السوق، وتطلعات المواصين."

### - لصبيعة الإنعاش الوصني

لما تمسك متكلم بضرورة استفادته من بعض الحقوق، على اعتبار أنه كان يعمل في خدمة الإدارة، ولما تبين أن لصبيعة علاقته بها كانت في نطاق الإنعاش الوصني، لم يكن للمؤسسة من رد إلا ما جاء في مقترحها الذي راسلت به السيد رئيس الحكومة لإعادة النظر في موضوع الإنعاش الوصني في أفق تحقيق بعض المزايا، ولا سيما التغطية الاجتماعية والصحية. وقد كان ذلك أيضا تأكيدا لموقف سابق. وهكذا، جاء في مقرر جديد:

"إن الإنعاش الوصني يبقى إحصار خاصا ذا أبعاد اجتماعية وتنموية، وعملا موسميا غالبا ما ينتهي بانتهاء المشروع الذي خصص له، يتقاضى العاملون به أجورهم عن الأيام الفعلية للعمل من الميزانية المرصودة له، ولا يخضعون لقواعد النظام الأساسي العام للوصيفة العمومية بما يخوله من حقوق."

### - إلزام الإدارة بالرج على لطلبات مراديا

في شكاية قُدمت للمؤسسة، وبالرغم من أن موقف الإدارة كان صائبا، فإنها لم تفوت فرصة التذكير بوجوب إخبار الصالب بمقررها مع تعليله، وبذلك أكدت: "كان على الإدارة، وهي لا تنكر توصلها بالشكاية، أن ترح عليها، وتخبر الصالب ذا المصلحة، بما انتهت إليه تحرياتهما، وبما اتخذته في الموضوع، وعند الاقتضاء بتبرير وتعليل كل موقف تتخذه."

## - عدم اختصاص وسيط المملكة في المنازعات الانتخابية

كان موقف المؤسسة من المنازعات الانتخابية واضحاً، إذ صرحت بعدم اختصاصها، وذلك انطلاقاً من قناعتها بأن العمليات الانتخابية منضمة ومسموح فيها بالصحن أمام جهة معينة ودخل أجل محدد. ينضاف إلى ذلك أن لصيغة تلك المنازعات لا تندرج ضمن العلاقة بين الإدارة والمرتفق، لأن الارتفاق هو إشباع حاجة تعتبر ذات نفع عام ولا ينصق على الحق في الانتخاب. ولذلك، جاء المقرر بالصيغة الآتية:

"المنازعات الانتخابية، وإن كان موضوع الدخال بشأنها منسوباً للإدارة، فإن النظر فيها لا يمكن أن يندرج ضمن صلاحيات مؤسسة وسيط المملكة التي بالرجوع إلى مقتضيات الصهير المحدث لها يتبين أن ما أوكل إليها بصفة عامة من مهام، هو الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقة بين الإدارة والمرتفق؛

مفهوم المرتفق ينصق على كل صالب خدمة تندرج ضمن مهام الشخص العام مباشرة، أو بانتداب، أو تحت إشرافه، أو وصايته، وذلك من أجل إشباع حاجة تعتبر ذات نفع عام؛

المشع عند وضعه مدونة الانتخابات، خصص لكل مرحلة من مراحلها لصرق الصحن، بتحديد جهة اختصاص النظر فيه وآجال تقديمه، ليخلص إلى معالجة المنازعة في نتائجها."

## - صرف المستحقات وخضوعه لقواعد آمرة

في ردها عن التظلم من عدم استيفاء مستحقات، وبعدما تبين للمؤسسة أن المعني بها لم يصاب بها في الإيمان، سيما وأنها ترجع لسنين مضت، انسجاماً مع ما تنص عليه المقتضيات القانونية والتنظيمية ذات الصلة بالموضوع، قررت المؤسسة:

"صرف المستحقات لا بد وأن يتم في نطاق ما تسمح به قواعد المحاسبة العامة، وكذا قوانين المالية التي تفتح للإنفاق العام اعتمادات قد تكون في قسم التجهيز والاستثمار أو في قسم التسيير؛

سقف صرف كل من تلك النفقات يخضع لإجراءات معينة، يجب احترامها والتقيدها وإنجازها أو صرفها في إبانها، أو اقتباع مسطرة نقل أو ترحيل الاعتمادات، بعد الالتزام بها داخل نفس السنة المالية المعني بها الإنفاق؛

لا يوجد بالملف ما يفيد المكابفة بالتعويضات المتكلم بشأنها في إبانها، وتراخي الإدارة في تحملها وفقا للمسطرة الجاري بها العمل حتى يمكن إلزامها بتدبير أمر تمكين المشتكي منها."

#### - بدل حضور الجموع من لجن مؤلفين

عرض على المؤسسة تطلم إحصاء في قطاع حكومي من أجل عدم توصله ببدل الحضور والمكافأة الاستثنائية كمتصرف في إحدى المؤسسات العمومية، فتبين أن الحصول على ذلك البدل يحتاج إلى إذن من الجمعية العامة، وقرار من المجلس الإداري بالنسبة للمكافأة الاستثنائية. ولذلك، جاء رد المؤسسة وفق ما يلي:

"المعني بالأمر العضو في مجلس إدارة شركات يبقى مخالفا بمقتضيات المادة 55 من قانون شركات المساهمة، التي تنص على إمكانية رصد بدل الحضور لفائدة أعضاء المجلس الإداري ومكافأة استثنائية لبعض المتصرفين ولأعضاء لجان التدقيق، والتي تشترط صدور إذن من الجمعية العامة بالنسبة لبدل الحضور وقرار من المجلس الإداري بالنسبة للمكافأة الاستثنائية."

## - الالتحاق بالزوج

من الحالات الإنسانية الصعبة التي تعرض على المؤسسة، التطلعات من عدم استجابة الإدارة للطلبات الالتحاق بالزوج. هذه الإشكالية مضروحة بكثرة ويتعذر على الإدارة تلبية لطلبات أصحابها، مما جعلها تضح المقاييس تلو المقاييس، وتسهر اللجان الشئانية على التقيد بها، ويشير كل خروج عنها ضجة تستغل بشكل من الأشكال

وعند النظر في التظلم، وإن كانت المؤسسة قد ردت الطلب المقدم في النازلة، فقد تأتي لها التأسيس والتقيد لما يجب أن يكون عليه الأمر ولذلك، قالت:

"التقريب والالتحاق بالزوج، وإن كان من الأهداف التي يجب بلوغها دريا لما قد يلحق أضرار العلاقة الزوجية من أضرار بسبب تعذر العيش في بيت واحد، فإن المتطلبات التي تقتضيها المصلحة العامة قد تحول دون تحقيقه بالنسبة لمجموع كحاليه، لعدة اعتبارات؛

يجب أن تخضع الاستجابة للطلبات لمعايير تحصر الإدارة على مراعاتها، في إطار الحركة الانتقالية على أن تدرج بحضور ممثلي الموظفين في نطاق اللجان المتساوية الأعضاء، استنادا إلى المذكرات التنظيمية ذات الصلة، ومن منطلق المساواة وتكافؤ الفرص على ألا يستشف في أعمالها انحراف أو تجاوزاً"

## - تحريكات تصميم التهيئة

إذا كان حق الملكية يعطى لصاحبه صلاحية التصرف فيها، فإن تلك الصلاحية محدودة عند رغبته في إقامة منشآت على أرضه، إذ عليه أن يتقيد بما تفرضه وثائق التعمير من تخصيصات لصيغة البناء ومواصفاته. ولذلك، جاء رد المؤسسة كما يلي:

"إذا كان من حق كل مالك إنجاز ما يراه من بناءات ومنشآت فوق عقار يملكه، فإن هذا الحق ليس مطلقاً، إذ أن ممارسته مشروطة بوجوب التقيد بما تفرضه القوانين والأنظمة من التزام بضوابط التعمير واحترام إكراهات تصاميم التهيئة التي يتم إعدادها من أجل تهيئة مجال عمراني يراعي مصلحة الساكنة."

### - التعيين في المناصب العليا

توصلت المؤسسة بتظلم يتجه إلى إلغاء مقرر تعيين في إحدى المناصب العليا، وذلك لعدم مراعاة مؤهلاته التي تجعله المحق بها. إلا أن المؤسسة لم تسأله فيما ذهب إليه، باعتبار أن مسطرة التعيين في تلك المناصب حصراً للمشرع وأحاطها بسياج من الضمانات، وبالتالي لا يمكن لمؤسسة الوسيط أن تنصرف في مدى ملاءمة الاختيار الذي رسا عليه المجلس الحكومي. ولذلك تمت صياغة المقرر الصادر عنها على الشكل التالي:

"التعيين في المناصب العليا التي وردت بشأنه مقتضيات دستورية، يخضع لمسطرة حرص المشرع أن يتم فيها التقيد بمبادئ أساسية على رأسها الكفاءة والاستحقاق، كما أمر أن تحاط بالضمانات التي تكفل المساواة وتكافؤ الفرص؛

المشرع منح للسيد رئيس الحكومة في المادة التاسعة من المرسوم المتعلق بمسطرة التعيين في المناصب العليا، إمكانية طلب إعادة النظر في مقترح التعيين، كلما قرأ له أن السلطة الحكومية لم تراعى فيه المبادئ والمعايير المقررة في الموضوع؛

تقدير مراعاة تلك المقتضيات والاقتناع بالمقترح، يدخل في إطار الصلاحيات المخولة للسيد رئيس الحكومة، والتي من المفروض أنه يمارسها حسباً لروح وأبعاد المبادئ الدستورية، والحقوق الأساسية التي هي عماد نظامنا."

\* \* \*

## سابعاً: مقترحات المؤسسة

انطلاقاً مما خوله الصهير الشريف المحدث للمؤسسة، من إمكانية تقديم وسيط المملكة مقترحات بشأن ما يترآى له كإصلاحات، أو يتوق إليه كتحسينات، واصلت المؤسسة مبادراتها الاقتراحية في العديد من المجالات ذات الصلة بالتدبير الإداري، وهي تعلم أن التعامل معها سيكون بالإيجابية المنتصرة لبلوغ المقاصد. ومن جانب آخر، فإن التشاركية المنشودة، والتي حمل الدستور تأكيدات لها، تستدعي أن يساهم كل من موقعه بالإدلاء بدلوه، بما يرى فيه الجدوى للارتقاء إلى الأحسن.

فالمواصلة الحقة تكمن في التلاحم والتعبئة من أجل الفعل الجاد، والرفع من جودة الخدمات الإدارية.

وفي هذا السياق، تأتي لوسيط المملكة أن يعرض خلال هذه السنة في تقاؤل على السيد رئيس الحكومة وعلى السيد وزير الداخلية بعض الاقتراحات، وهي:

### (1) ديون الإدارات

لقد تقدم القول بأن هاجس هذه المؤسسة هو أن تبقى الإدارات على مصداقيتها، وتحافظ على هيبتها وعلى نظرة التقدير التي ينبغي أن يحملها لها المواصنون. ولذلك، لا يمكن أن يكون هناك شك في ملءة ذمتها، وقدرتها واستعدادها للوفاء بما تخلد لديها من ديون.

في هذا السياق، تم توجيه مقترح تبليغ فيه المؤسسة السيد رئيس الحكومة انشغالها بالموضوع، وتدعوه إلى العمل على تقييد الإدارة بما يفرضه الانضباط المالي La discipline budgétaire، على أن يسعى معد الميزانية إلى إعطاء الأولوية لتوفير

الوعاء المالي الذي يمكن من استيعاب، وتسييد المبالغ المترتبة بذمة القطاعات الحكومية، لأنها في جميع الأحوال نفقات إجبارية، يتعين أن تبرمج بالأولوية في الميزانية العامة والميزانيات الفرعية، على أن تقوم الجهات الأعلى درجة، إما في نطاق الوصاية أو الرقابة المالية بالنسبة للمؤسسات والمكاتب العمومية أو الجماعات الترابية بإعمال كل ما لديها من سلطة لإلزام الإدارة المدينة بإدراج مبلغ الدين المستحق في بنود الميزانيات المالية، ولن اقتضى الحال بربح التوقيع على هذه الميزانية بذلك.

## (2) تدمير نزلاء السجون

لقد لوحظ أن نزلاء السجون يجدون صعوبات كثيرة في متابعة الدراسة، ولا سيما في السلك الثالث للجامعات. ويرى السادة العمداء ورؤساء الجامعات ذلك بصعوبة حضور النزلاء في فضاءات الكليات للمشاركة الفعلية في العروض وفي الأشغال التكوينية.

لذلك، تمت الدعوة إلى بذل مجهود استثنائي لإيجاد حل يتأتى لهم عبره متابعة الدراسة، لأن التحصيل والتكوين يلتقي مع آمال وانتظارات كل المهتمين بالفضاء السجني، ويشكل فرصة لإعادة النظر في السلوك ومناسبة للتزود برصيد معرفي وعلمي، ولأنه جواب مجتمعي يعكس الكموم في إعادة احتضان المفرج عنه، الذي أبان عن مواطنة صالحة، لينصهر في الوصل الاجتماعي بما هو أهل له من حيث الكرامة.

## (3) منح الاستحقاق الخاصة بالمدارس والمعاهد العليا

من الإيجابيات التي اهتمت إليها وزارة التعليم العالي، تخصيص منح الاستحقاق للتلاميذ والتلميذات المقبولين في الأقسام التحضيرية بالمدارس العليا بالخارج، وهناك مقتضيات تنظم كيفية توزيع تلك المنح.

وإذا كان من دواعي الحمد أن عدد هؤلاء المترشحين لنيل هذه المنح في تزايد، فإن الضرفية الاقتصادية التي يعرفها المغرب تجعل من الصعب تعميمها. لذلك، تم سن قواعد الترجيح وتحديد الأولوية في الاستحقاق.

ولقد اعتمدت اللجنة المكلفة بحصر لوائح المعنيين على معايير، من أهمها ترتيب المعاهد والمدارس العليا التي ستحظى بالأولوية، وسيستفيد التلاميذ والتلميذات المقبولون لديها من المنح، إلا أن هذا يضر لبعض الراغبين فيها، لأن المعاهد التي تم قبولهم بها غير مدرجة ضمن الأولويات، والحال أنهم من أسر معوزة، أو دخلها محدود، فضلا عن أنهم كانوا من بين الأوائل من حيث النقط المحصل عليها.

فأمام هذا النقص كان للمؤسسة رأي، اقترحتة على السيد رئيس الحكومة لرفع ما يكون هناك من حيف، وذلك بتوسيم دائرة الاختصاص وإعادة النقص في المعايير، للأخذ بعين الاعتبار الأوضاع المادية لأولياء المترشحين، وكذا النقط المحصل عليها خلال المسار الدراسي.

#### 4) استرجاع مصاريف امتشفاء التلاميذ ضحايا حوادث مدرسية

لوحك أن المقتضيات القانونية التي تنصم التعويض عن مصاريف التصيب والامشفاء، التي اقتضاها علاج التلاميذ الذين يتعرضون لحوادث مدرسية، ترجع إلى سنوات 1942 و1954.

وهذه المقتضيات تنص في إحدى بنودها على أن الفواتير المستحقة تؤدى رأما إلى المششفيات المعالج فيها التلاميذ، أو إلى الأطباء أو إلى المومنين باللوازم...

ولا يفضى على أحد أن التصيب والعلاج والإستشفاء لا يباشرون إلا إذا تم الأداء مسبقاً أو إثر الاستفادة منه وبالتالي يجد أولياء التلاميذ أنفسهم أمام استحالة التعويض عنها، نظراً لأن المكلفين بصرف التعويض يدركون بأنه لا يمكن دفعه إلا لفائدة المستشفيات أو الصيدليات.

ولقد تأكد ذلك من شكاية قدمت في هذا الموضوع، إذ كان رد الوزارة المعنية في هذا الاتجاه.

لذا، كان من اللازم إثارة انتباه السيد رئيس الحكومة إلى هذا الخلل، ليعمل على إعادة النظر في المقتضيات ذات الصلة، بالشكل الذي يسمح لأولياء التلاميذ ضحايا الحوادث المدرسية باسترجاع ما تم إنفاقه على أولادهم في هذا المجال.

### 5) سقوط الحق في مواجهة صندوق ضحايا حوادث السير

أثبتت التجربة أن ضحايا حوادث السير المرتكبة من طرف أشخاص مجهولين، أو من لحن أناس لا يتوفرون على تأمين، يجدون أنفسهم أمام وضعية سقوط حقهم في مواجهة صندوق الضمان الاجتماعي بمرور مدد زمنية، اعتبرها المشرع مدد سقوط، لا تعرف لصيغاً موجبات التوقف أو الانقطاع، فضلاً عن أنها غالباً ما تكون مدداً قصيرة. وبالتالي، تنتفي الغاية والأبعاد التي كانت وراء إحداث هذا الصندوق، الذي يجسد إرادة التآزر والتضامن لتمكين المصاب من تعويض يساعده على تغطية ومواجهة تكاليف ما علق به من أضرار بدنية.

واعتباراً لأن اشتراك آجال لتقديم الطلب يجب أن يؤخذ بنوع من التوسع الذي لا يستفاد منه أن الغاية هي التحلل، لأن القصد من ذلك هو ترتيب الأمور لدى الصندوق والعمل على تخصيص الاحتياطي والبحث عن المسؤول عن الحادثة أو عن مدنى ملأه خدمته ارتأت المؤسسة تقديم مقترح إلى السيد رئيس الحكومة للعمل على إعادة النظر في تلك الآجال.

## 6) وضعية مستخدمي الإنعاش الوصفي

الكل يعلم الإحصار القانوني للإنعاش الوصفي، ووضعية العاملين فيه، والخاص بالوقت لمدة العمل المرتبطة بالأوراش، وعدد الأيام المخصصة لكل ورشة. غير أن الواقع أفرز أن العديد من الأشخاص يضطرون إلى العمل به، وتسند لهم أشغال من الأهمية بمكان، ويقضون في أدائها عدة سنين، ويصلون محرومين من حقوق تعتبر أساسية في علاقة الشغل.

لذلك، فالواجب يقتضي الإنكباب على هذا الموضوع، للأخذ بعين الاعتبار كل المستجدات، والحفاظ على الأبعاد الاقتصادية، والإنسانية، والاجتماعية التي كانت وراءه، بالشكل الذي يضمن حداً أدنى من الحقوق الاجتماعية.

## 7) تصفية وكالات النقل الحضري

لقد كان من رأي الحكومة أن تلجأ إلى خوصصة قطاع النقل الحضري، الذي كان يسير من طرف وكالات خاضعة لوصاية الدولة. ولذلك، اتجهت إلى التصفية الإدارية لهذه الوكالات.

إلا أن الملاحظ أن هذه العملية أخذت حيزاً كبيراً من الوقت، وتعثر في تمكين دائنيها، وكذا العاملين بها، من مستحقاتهم.

وقد ورد الحديث عن ذلك، عند الإشارة إلى الاختلالات التي وضعت المؤسسة يدها عليها.

وعليه، فقد تمت مكاتبة السيد وزير الداخلية في الموضوع مع مقترح يدعو إلى التعجيل بهذه التصفية.

\* \* \* \*

## الجزء الثالث: حصيلة أنشطة مؤسسة وسيك المملوكة في مجال التواصل والتعاون والتكوين

لقد مضت المؤسسة، إلى جانب معالجتها للوارث عليها من الشكايات، في تكثيف مبادراتها التواصلية من أجل المزيد من التعريف بأدوارها، والتعرف على انتظارات الأفراد والجماعات، وكذا من أجل فتح المجال لكل نقاش يغني تجربة المواكبة المؤسسية، ويدفع نحو التعبئة من أجل إدارة مواطنة، ويدعو إلى الانخراط في قيم الإدارة المسؤولة.

وهكذا عمدت إلى انتهاج ما يتطلبه الأمر لمواكبة التوجه الإصلاحي الذي يعرفه المغرب، وهو على درج التغييرات الكبرى، التي انطلقت بالإعلان عن التعديل الدستوري.

وبموازاة مع المبادرات التواصلية، تم نسج وتوسيع آفاق التعاون على عدة أصعدة، وفي مختلف المجالات، من منطلق الإيمان بغنى الشراكة، وبفضائل التكامل الوظيفي. وقد تميز ذلك بالاستفادة من إمكانيات وتجارب الغير، الذي نتقاسم وإياه نفس المبادئ والقيم، لنسير معا نحو حسن تصريف الشأن الإداري، وصفاء أجواء تدبيره في نطاق الشفافية والنزاهة.

ومن الإيمان بأنه لا حد للجودة، انكبت المؤسسة على الرفع من القدرات، وامتكمال التكوين، وصقل المؤهلات، بما توفر لديها من وسائل وإمكانيات، وما تأتي لها، في نطاق شراكاتها مع فاعلين جامعيين ومتخصصين، من فرص الانفتاح والاندماج على التجارب والخبرات.

ومن واجب الحفاظ على ما هو مطلوب من المؤسسة من أدوار على الصعيد الدولي، واصلت المؤسسة نشاطها ضمن الشبكات المنضوية فيها، كما

سعت إلى تجسيد ما تمخض عن ملتقى مراكز الثاني لحقوق الإنسان بالمغرب،  
لوضع الآلية التي تضمنها نداء مراكز

فضمن هذا المنصور، يستعرض هذا الجزء من التقرير الحالي الأنشطة المنجزة برسم  
سنة 2015 في مجالات التواصل والتكوين والتعاون تحقيقاً للأهداف التي تم رسمها:

## الهدف الاستراتيجي الأول:

تعريف أوسع بالمؤسسة مع نشر قيم المواطنة وإشاعة ثقافة حقوق الإنسان

### 1- الأنشطة التواصلية:

حرصت المؤسسة خلال هذه السنة على مزيج من التعريف بها، والاقتراب  
أكثر من جميع المواطنين لمساعدتهم على الوصول إلى مآربهم المشروعة، وإرساء  
علاقات جيدة بين المواطنين والإدارة. كما استهدفت هذه الأنشطة بحث سبل  
تفاعل أكثر مع تدخلات المؤسسة لإيجاد الحلول العادلة والمنصفة لتضلمات  
المواطنين.

وفي نفس الوقت، سعت إلى تحسيس المواطنين، ليتمكنوا من معرفة  
صلاحيات المؤسسة، من أجل تفادي اللجوء إليها في قضايا لا تدخل في  
اختصاصاتها.

وقد واصلت المؤسسة في سياق الاختيار المنهجي الذي سطرته، وعبر مقارنة  
الانفتاح، استعمال مختلف القنوات التواصلية التي تمكن من التعريف بها،  
وبالأهداف التي ترونها، مع استعراض القضايا التي عالجتها، والأوراش التي فتحتها.

## - اللقاءات التوافقية الجموية:

نظمت المؤسسة خلال هذه السنة لقاءين توافقيين على الصعيد الجهوي، الأول خلال شهر أكتوبر بجهة بني ملال-خنيفرة، تحت شعار "الوماهة المؤسسية: دعامة لدولة الحق والقانون" والثاني خلال شهر نونبر بجهة درعة-تافيلالت، تحت شعار "مؤسسة وسيط المملكة: دعامة للدفاع عن الحقوق وتعزيز الحكامة الجيدة".

وقد كانت التظاهرات مناسبة للقاء وسيط المملكة بمختلف الفعاليات الإدارية والقضائية، والمنتخبين، وهيئة الدفاع والمسؤولين الإداريين، وممثلي مؤسسات الحكامة والدفاع عن حقوق الإنسان والأستاذة الجامعيين، والباحثين، وفعاليات المجتمع المدني والإعلامي بالجهتين.

وقد شكل اللقاءان محطة إضافية للإطلاع جميع الفاعلين على أبعاد الوماهة المؤسسية، وعلى المهام المنوطة بها، وكسوق عملها، كما كانا فرصة لتقييم انعكاسات تدخلها، واستعراض حصيلة عملها على الصعيد الوطني والجهوي، والدولي.

وقد أتاح اللقاءان الفرصة للاستماع إلى الملاحظات والاقتراحات، والوقوف عن قرب على الإشكاليات التي تعرفها الجهتان، ذات الصلة بالإدارة.

## - اللقاء التوافقي مع المخاضيين الدائمين:

سعيًا وراء تعزيز التنسيق ودعم آليات التواصل، وتكوير التعاون بين المؤسسة ومختلف الإدارات والمؤسسات العمومية، والمساهمة في تحسين التدبير الإداري، نظمت المؤسسة بعد صدور تقريرها السنوي برسم سنة 2014، لقاء توافقيًا مع مخاضيين الدائمين بالمصالح العمومية وشبه العمومية.

وقد تأتى خلاله تفحص خلاصات التقرير السنوي، والتركيز على مدى تفاعل الإدارات مع تدخلات الوسيط، وملازمة مواهن النقص وتمت إثارة الانتباه إلى المعوقات التي تحتاج إلى بذل المزيد من الجهود لإيجاد حلول نهائية لها. ولقد تمت الدعوة إلى إيلاء المزيد من العناية لما تحيله المؤسسة على المخالبيين الدائمين، مع التأكيد على ضرورة الجواب عن انتكارات المرتفقين، وتجاوز ما قد يكون من تعثرات تحرمهم من حقوقهم المشروعة. كما تم التأكيد على الالتزام بمبادئ الحكامة الجيدة، التي تقتضي جعل خدمة المواهبين في مقدمة أولويات المرفق العمومي.

### -التواصل مع الإدارة من خلال جلسات البحث واجتماعات اللجن الدائمة

#### للتسيق والتتبع:

لتسريع تداولها للقضايا مع الإدارات المعنية، في إطار ما تقتضيه معالجة الشكايات من تحريات وامتيازات، بحثا عن أنجع الحلول لما يعرض من إشكاليات، عقدت المؤسسة سلسلة من الاجتماعات سواء في إطار اللجن المشتركة أو جلسات البحث، بحضور الأصراف المعنية.

وقد ساهمت هذه الاجتماعات في تقريب وجهات النظر بين المشتكين والإدارات، وساعدت على إيجاد أرضية توافق لعدد من الملفات العالقة. وبموازاة مع ذلك تم الوقوف، في جلسات أخرى، على مجموعة من الاكراهات، وتم الاهداء إلى الحلول التي كان من المتعين الدفع إليها إرضاء للصرفين، كما كانت تلك الجلسات خيارا لتجنب ما يصرأ من خلافات.

### -لقاءات تواصلية مع فعاليات المجتمع المدني:

واصلت المؤسسة هذه السنة المشاورات العمومية التي أطلقتها مع بعض فعاليات المجتمع المدني سنة 2014. وفي هذا الإطار نظمت، بتعاون مع الهيئة

المركزية للموقاية من الرشوة، لقاءات تواصلية مع بعض الجمعيات التي تشاركهما نفس الاهتمامات بكل من جهة الدار البيضاء -سطات، وجهة لصنجة -تطوان- الحسيمة.

وقد كان ذلك مناسبة للدعوة إلى انخراط المجتمع المدني بجانب المؤسسات الوطنية المعنية بالحكامة، في ورش تعزيز النزاهة، من خلال عمل تشاركي مني على التشاور والتعاون، من أجل رفع تحديات تحسين خدمات المرفق العمومي وتصويق الفساد بكل أشكاله.

وقد أتاحت هذه اللقاءات المزيد من انفتاح المؤسسة على محيطها الخارجي، والاقتراب من بعض مكونات المجتمع المدني في علاقة بمجال اختصاصاتهما، وبلورة منظور للتعاون، عبر الاستئناس بالتجارب الدولية الناجحة.

كما مكنت أيضا من رصد الانشغالات المشتركة بين مختلف الأصراف، من أجل مصالحة حقيقية للمرتفقين مع إدارتهم.

وقد توجت هذه المشاورات بوضع تصورات للخطوة العريضة لتوجه هذا التعاون، ورسم أنشطة للرفع من القدرات، ولتوسيع فرص التواصل والتحسين.

### -التواصل مع المواطنين عبر وسائل الإعلام؛

من منطلق إيمان المؤسسة بضرورة التواصل مع الرأي العام الوطني، استمرت في القيام به عبر وسائل الإعلام والموقع الإلكتروني ومجلة المؤسسة، وذلك بهدف إطلاع الجمهور، وكذا المهتمين على عملها. وفي هذا الإطار، سجلت المؤسسة العديد من الخرجات الإعلامية عبر وسائل الاتصال السمعية والبصرية والمكتوبة، وذلك علاوة على التصريحات التي جذأب وسيط المملكة على الإدلاء بها بمناسبة اللقاءات الجهوية والدولية والدورات التكوينية التي تنظمها المؤسسة أو تساهم فيها.

كما تم تخصيص برامج تلفزيونية للموسيقى بثتها القناة الأولى والشكر موصول لبعض المحطات الجهوية التي انتخمت في تخصيص حلقات إذاعية للمؤسسة توجهت فيها إلى المستمعين، لتقريبها من الساكنة والتعريف بمهامها واختصاصاتها.

وقد تم استثمار هذه الأنشطة من أجل توعية المواهبين بحقوقهم، والتذكير بأهداف المواهب المؤسسية وخصائصها، وتسليح الضوء على القضايا التي يشكو منها المواهبون، مع التعريف بالقضايا التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

ونصر لما لقيته مجلة المؤسسة من إقبال كمنبر إعلامي، ووسيلة للتخابر مع الفاعلين في الحقلين الحقوقي والإداري، وما كان لذلك من آثار إيجابية لتعميم المعلومة ولإستقرار الرأي الآخر، استمرت المؤسسة في إصدار هذه المجلة، وفاء بما التزمت به، في ضبها للجدولة الزمنية لها، إذ تمكنت هذه السنة من توزيع ثلاثة أعداد من مجلتها التي ضمنتها، إلى جانب المقالات والدراسات، أهم ما انتهت إليه من نماذج لمقررات مقررات وتوصيات أصدرها وميك المملكة، متضمنة القواعد القانونية المستخلصة والمرجعية التي تستند عليها، والأسس التي تم تعليها بها.

## 2- دعم التعاون مع المؤسسات المماثلة وبعض الشخصيات الدولية:

في إطار تبادل الخبرات والتجارب وتوسيع علاقات التعاون، استقبلت هذه المؤسسة العديد من الوفود الأجنبية، منها الأبيودسمان البرلمانى لهولندا، وأبيودسمان تركيا، وسفيرى كل من هذين البلدين، وسفير فلسكين، ووفد من كلية جامعة القدس، ووفود قضائية عن سلطنة عمان والمملكة العربية السعودية، وكذا مسؤولين عن اللجن الوطنية لحقوق الإنسان بكل من المكسيك، وموريتانيا، والنيجن

وقد انتهزت المؤسسة هذه الزيارات لاصحاح ضيوفها على المكتسبات التي شهدتها بلادنا في المجال الحقوقي، وعلى الإنجازات التي حققتها الآليات المؤسساتية، بفضل ما تكرر دستوريا من الضمانات الأساسية للحقوق والحريات.

**3)- التفاعل مع مختلف الأنشطة المتعلقة بحقوق الإنسان والحكامة المنظمة من لحن المؤسسات الوطنية ذات الصلة والإدارات المعنية والجمعيات غير الحكومية:**

**- انخراط المؤسسة في التعديلات الخاصة ببعض القوانين:**

شارك وسيك المملكة خلال هذه السنة في الدورتين اللتين عقدتهما المجلس الوطني لحقوق الإنسان واللتين تناولتا مجموعة من المواضيع لها علاقة بمشاريع قوانين.

وفي هذا الإطار، تجلت مساهمة المؤسسة بتقديم مقترحات بخصوص:

**أ- إعادة صياغة مذكرة المجلس التكميلية بشأن مسودة مشروع قانون المسطرة الجنائية، وإغنائها بمجموعة من المقترحات.**

**ب- مشروع القانون الإطار المتعلق بحماية الأشخاص في وضعية إعاقة والنهوض بها، خاصة في تواصلهم مع الإدارة.** وهذا، مع التذكير بأنه تقدمت الإشارة إلى مقترح أعدته المؤسسة بخصوص زواجهم وحقهم في المعاش.

**ج- المساواة والمناصفة ومناهضة التمييز بين الجنسين،** إذ شاركت مؤسسة وسيك المملكة في اللقاء التواصلي حول موضوع: "المساواة والمناصفة في انشغالات المؤسسات الدستورية الوطنية"، وذلك إلى جانب كل من المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، والمجلس الوطني لحقوق الإنسان، والمهينة العليا للاتصال السمعي البصري، وذلك تفعيلا لمقتضيات الرسالة الملكية التي تم إلقاؤها خلال الجلسة الافتتاحية للمنتدى العالمي الثاني حول حقوق الإنسان

وقد أكدت المؤسسة استعدادها لتركين النقاش العام حول الرهانات الاجتماعية والاقتصادية من أجل تقدم الرجال والنساء، وعرض مبادراتها بتفعيل مقتضيات الدستور، بجعل المواطنة في خدمة تكافؤ الفرص وتسريع وتيرة أعمال المساواة والمناصفة.

### - انخراط المؤسسة في تفعيل التزامات بلادنا الدولية:

شاركت المؤسسة في مختلف الأنشطة الوضعية والدولية ذات الصابع التنسيقي والتشاورى، والمنظمة من طرف المندوبية الوزارية المكلفة بحقوق الإنسان، وساهمت في إعداد التقرير الوضعي الجامع للتقريين الدوريين الخامس والسادس المتعلق بإعمال اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، انطلاقاً من مقتضيات المهير المنظم لها.

وشاركت في تهيئ تقرير بلادنا للاستعراض الدورى الشامل، عبر حضور الورشات التنسيقية وإغناء النقاش وإثراء التقارير بإدراج المعطيات ذات الصلة بمجال حقوق الإنسان في علاقتها بالإدارة.

كما شاركت المؤسسة، عبر إبداء ملاحظات بخصوص مسودة التقرير الدورى السادس بشأن تنفيذ العهد الدولى الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، والتقرير الجامع للتقريين الدوريين الثالث والرابع المتعلقين بإعمال مقتضيات اتفاقية حقوق الطفل والبروتوكول الاختيارى الخاص بإشراك الأطفال فى النزاعات المسلحة، والبروتوكول الاختيارى الخاص ببيع الأطفال واستغلالهم، والذي تمت برمجته خلال الدورة 67 للجنة الأومية المعنية بحقوق الطفل.

ولقد سعت المؤسسة إلى الإسهام فى إشغال اللجان الجهوية لحقوق الإنسان بالجهات التي تتوفر فيها على مندوبيات، فضلاً عن أنها فوضت لبعض منادبها المساهمة فى ذات اللجان المحدثة فى جهات أخرى بحكم قربها، وذلك فى انتظار التغطية الشاملة.

## المدف الاستراتيجي الثاني: الرفم من مرخوذة العاملن بالمؤسسة وتحسفن جودة خدماتها وتحقق الفعالية ونشر ثقافة التخلق بالمرفق العمومي

حرصت المؤسسة على تحقيق هذا المدف، عبر تنفيذ برامج التكوين والرفم من القدرات في مجال تدبير الومالفة المؤسسة لفائدة العاملن بها من جهة، ولفائدة فعاليات ومؤسات أخرى، وذلك عبر تنظيم حلقات التكوين الداعم والمصاحب والقاء محاضرات.

### 1)-تكوين العاملن بالمؤسسة:

واصلت المؤسسة برنامجها المتعلق بالاستثمار في التكوين الداخلي لأصرها من أجل تحسفن رصيدهم المعرفي. وفي هذا الصدد، تم تنظيم زيارات عمل لبعض الإدارات والمؤسسات، وذلك قصد الاطلاع عن قرب على المسالهر المستعملة، وعلى التقنيات والآليات المعتمدة في المعالجة اليومية لقضايا الموالصن والتعرف على المستجدات في هذه المجالات.

وفي نفس السياق، تم تنظيم سلسلة من الدورات التدريبية لفائدة العاملن بها في مجال التطبيقات المكتبية، ومؤشرات تسيير الموارخ البشرية، والتحسفن بأهمية الأرشيف. كما استفاد بعض أصرها المؤسسة من دورات في مجال التواصل، وإعداد التقارير الدورية، ومسار معالجة الشكايات الواردة على المؤسسة، ومنها المحاللة من المجلس الوصني لحقوق الإنسان، مع الإشارة إلى المقررات والتوصيات التي يتم اتخاذها من لصرف المؤسسة.

كما استفاد بعضهم من دورات تدريبية خارج المغرب حول لصرق اشتغال الاتحاد الأوروبي، وكذا حول الهجرة الدولية والتنمية.

## 2- تكريس مبادئ الحكامة ونشر ثقافة التخليق:

تنفيذا للمهمة الموكولة اليها لترسيخ مبادئ الحكامة ونشر ثقافة التخليق في المرفق العمومي داخل مدارس ومعاهد التكوين وأوساط التلاميذ، وقع تقديم عدة محاضرات هذه السنة في الموضوع بالمدرسة الملكية لضابك الدرک والمعهد الملكي للشركة، وفي بعض الجامعات. كما استقبلت مندوبيتها الجمهورية بالعيون، في إطار البرنامج التربوي "التربية على المواطنة" فوجين من تلامذة الثانويات والإعداديات للتعرف على اختصاصات المؤسسة والمهام التي تقوم بها.

## 3- التكوين الداعم والمصاحب لبعض مؤسسات الومالصة بالدول الإفريقية:

وفي إطار التعاون مع بعض الدول الإفريقية، نظمت المؤسسة زيارات تكوينية لفائدة مساعدي مؤسستي الوسيك بالنيجر ومالي، وذلك قصد تقاسم التجربة المغربية في مجال معالجة الشكايات وتدريبها معلوماتيا وتحليلها، وفي مجال التواصل مع محيطها.

## 4- التكوين وتبادل الخبرات في إطار مركز التكوين في مجال الومالصة:

وفي إطار الدور المنوكل بمركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الومالصة، والذي تشرف عليه المؤسسة، والهادف إلى تنمية الرصيد المعرفي للعاملين بمؤسسات الومالصة في الفضاءين الفرانكفوني والمتوسطي، نظمت المؤسسة هذه السنة دورتين تدريبيتين لفائدة مساعدي جمعية الأمبودسمان والوسكاء الفرانكفونيين، تناولت الأولى موضوع: "تسيك المسالك الإدارية والولوج إلى الخدمات العمومية"، وتناولت الدورة الثانية موضوع: "لا تمرکز مؤسسات الومالصة: الانتظارات والصعوبات"، حيث تمكن المستفيدون من الاضلاع على تجارب مختلفة في المجال.

كما نظم المركز خلال هذه السنة، بتعاون مع جمعية الأبودسمان المتومضيين، دورة تكوينية لفائدة مساعدي المؤسسات أعضاء هذه الجمعية، حول " الأبودسمان وتحديات تكنولوجيا التواصل"، تمكن المستفيدون منها من الإطلاع على التطبيقات الجيدة في الموضوع.

## المدف الاستراتيجي الثالث: دعم التعاون المؤسساتي وإشعاع التجربة المغربية في مجال المواطنة وتنمية التعاون الجهوي والدولي

### 1- دعم التعاون المؤسساتي:

تنفيذا لبرنامج التعاون الذي وضعته كل من مؤسسة وسيك المملكة والهيئة المركزية للوقاية من الرشوة سنة 2014، وبتعاون مع منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (O.C.D.E)، نظمت المؤسسة سنة 2015 عدة لقاءات في إطار مشروع تعزيز القدرة المؤسساتية بالمغرب من أجل تقوية النزاهة بالقطاع العام وإشراك المواطنين، وتوفير خدمات جيدة لهم، وكذا إشراك المجتمع المدني وجمعيات القطاع الخاص ووسائل الإعلام.

وفي نفس السياق، تم إعداد مشروع بوابة وطنية للنزاهة، تهدف إلى تسهيل الولوج إلى المعلومات المتعلقة بمجال النزاهة وتقديم الشكايات ذات الصلة، وانخراط المواطنين بطريقة تفاعلية في ابداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول السياسات العمومية.

## (2)- إشعاع التجربة المغربية في مجال المواطنة على الصعيد الدولي:

### - مأسسة التعاون بين الجمعيات الجهوية للأبودسман وتعزير مكانة مؤسسات الأبودسман على صعيد الأمم المتحدة:

سعيًا وراء توطيد التعاون بين مؤسسات المواطنة وتطويع خبراتها وتشبيك الجمعيات الجهوية العاملة في هذا المجال، قصد تعزير مكانة هذه المؤسسات على الصعيد الدولي ولدى هيئة الأمم المتحدة، ترأس وسيك المملكة يومي 6 و7 يوليوز 2015 لقاء دوليا استضافته المملكة المغربية من أجل تفعيل "إعلان مراكش" الذي تمخض عن أشغال المنتدى العالمي الثاني لحقوق الإنسان المنعقد شهر نونبر 2014.

وقد انبثق عن هذا اللقاء إعداد تصور واضح للآلية الدولية التي سوف تكون المخاض الرئيسى لدى هيئة الأمم المتحدة، بالإضافة إلى إحداث مركز دولي للتكوين والدراسات، مع تحديد مجال التعاون المتبادل بين مؤسسات الأبودسман والوسطاء لفائدة المرفقين الأجانب.

وتم الاتفاق على مواصلة الاستشارات تحت إشراف لجنة يترأسها وسيك المملكة ومكونة من حامى المواطن بالكيبك ( كندا )، ورئيس المعهد الدولي للأبودسман بفيينا ( النمسا)، لبلورة هذا المشروع الكبير.

▪ على الصعيد الفرنكفوني: تميزت هذه السنة بانتخاب وسيك المملكة، على هامش الملتقى الحادى عشر لجمعية الأبودسман والوسطاء الفرنكفونيين المنعقد بالكيبك، نائبا أول لرئيس هذه الجمعية، وذلك بالاجماع وباقتراح من المجموعة الإفريقية، نظرا للمجهودات التي يقوم بها المغرب من أجل تعزير المواطنة المؤسساتية جهويا ودوليا.

▪ على الصعيد المتوسطي: شارك وسيط المملكة، باعتبارها رئيساً شرفياً لجمعية الأبودسمان المتوسطيين، في اجتماع مكتبها بألبانيا، حيث عرّف بمجريات ونتائج المنتدى الدولي الثاني لحقوق الإنسان المنعقد بمراكش سنة 2014، وأهمها وضع مشروع أرضية للتعاون المتعدد المجالات بين الشبكات الجهوية للأبودسمان كما عرض المصنف الذي أنجزته المؤسسة المغربية لفائدة جمعية الأبودسمان المتوسطيين، حول مميزات مختلف المؤسسات المنخرطة فيها وممارساتها الجيدة.

▪ على الصعيد الإسلامي: لعبت هذه المؤسسة دوراً هاماً عبر مشاركة وسيط المملكة خلال شهر أبريل من هذه السنة بإسلام أباد، في أشغال لجنة الإشراف على وضع الترتيبات الأساسية لإحداث جمعية الأبودسمان بالدول الإسلامية، والمساهمة في إعداد نظامها الأساسي.

كما شارك في أشغال الملتقى الدولي الثالث لمؤسسة الأبودسمان التركية، الذي انعقد بأنقرة، قدم فيه تصور حول بنيات المنصومات الوصية لحقوق الإنسان ودور الوسيط معرفاً بالآليات المؤسسية المعنية بحماية حقوق الإنسان والنهوض بها ببلاذنا.

### - تعزيز علاقات التعاون مع بعض المنظمات الدولية:

دعماً وتعزيزاً لمختلف المبادرات التي تشتغل عليها بلادنا في إطار التعاون مع المنظمات الدولية، ساهمت المؤسسة بمقترحات في مخطط التعاون مع الاتحاد الأوروبي، فيما له علاقة بالوساطة بالدول أعضاء الاتحاد، والتركيز على تبادل الممارسات الجيدة في مجال الوساطة، وذلك بتعاون مع لجنة البندقية التابعة لمجلس أوروبا.

كما عرفت المؤسسة هذه السنة تصورا ملحوظا في علاقتها بمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، وذلك عبر المساهمة الفاعلة في أشغال مختلف اللجان الموضوعاتية المكلفة بإعداد خطة عمل وخصية برسم السنتين المقبلتين، لتفعيل أهداف هذه المبادرة.

وشاركت في عدة منتديات عقدتها المنظمة بمقرها بباريس بهدف استعراض التجربة المغربية في نهج المقاربة التشاركية على الصعيد المؤسسي، والتأسيس للتعاون مع المجتمع المدني، وكذا الاستفادة من التجارب المقارنة في هذا المجال

\* \* \* \*

## الجزء الرابع: الآفاق المستقبلية

لا يمكن أن نختلف في كون الحديث عن الآفاق المستقبلية ليس مجرد لحظة لاستعراض لمصوحات وآمال قد نتوق إليها في نوع من التفاؤل وإنما هي وقفة صدق نعرب فيها عن تعاملنا مع الآتي من الأيام، بعد تحليل الواقع، ورسم الأهداف، وتقدير ما نملكه من وسائل، بنوع من الاتزان والنضرة الواقعية المنطلقة من الممكن. لذا فإن تناول هذا الموضوع ينطلق من كونه موعداً مع المتبع لإعمال ما له من حق في مسألة، سنكون إزاءها ملزمين بالإجابة عن وعود وتعهدات سقناها. ومن ثمة، سوف لا نسعى إلى إرضاء الأفرام والجماعات من خلال الإعراب عن منهور، ولكن سنحاول الارتكاز بالواجب والممكن المتمكن منه، بعد ترتيب الأولويات، كسبقاً لما نتوفر عليه من إمكانيات.

إن الإفصاح عن الآفاق المستقبلية إثر التخليك لها، يمر عبر تحديد رؤيا، بعد إدراك للواقع، ورصد للمعروف من الرصيد المادي والبشري، بما يستدعيه الاتزان والتعقل، وعدم التفاؤل المفرط، ودراسة المحيط لضبط مجاله، والتأكد من مدى تجاوبه، وتقدير نسبة تحركه، مع البحث عن الآليات التي يمكن لها الدفع به نحو الوجهة التي يلتقي فيها مع الاختيارات المحددة من لُحرف المؤسسة.

ولكن، قبل هذا وذاك عملت المؤسسة على التفكير في الإجابة عن السؤال المهم الذي تضرحه دوماً، وهو ماذا حققته من انتصارات المواهبين؟ وهل كانت في مستوى الفكر الحقوقي والبناء الديموقراطي الذي ارتضاه المشرع، خاصة بعد الارتقاء بها إلى مصاف المؤسسات الدستورية؟ لأن الانتقال يروم لصبح عمل الإدارة بمقومات الحكامة الجيدة، لتلتزم بالمشروعية التي تجعلها مقيدة بالقانون ومرتكزة إلى المحمود من الممارسات، بعيداً عن الانزلاقات التي يشكو منها مترادوها.

صحيح أن المؤسسة لم تحقق الكل، ولم تصل بعد إلى المستوى الذي تتوق إليه، وهي لا تخفي ذلك، ولا تبحث عن الأعذار.

نعم، لقد ارتاحت لمنهجية العمل التي وضعتها، وتسعد بما رست عليه من توصيات ومقررات، وتعزز بما رسمته من قواعد، يمكن أن يطلق عليها أدبيات التعامل الإداري، إلا أن الإشكالية تكمن في تجاوب الإدارة مع التوجهات التي دعت إليها.

فرغم الالتزامات المصوغة بها الإدارة بخصوص ما تنتهي إليه المؤسسة، لا زال هناك تردد في مواقف بعض الإدارات.

الكهيم الشريف المحدث للمؤسسة، والمقتضى الدستوري المؤصل لها، والمؤكد عليها، كجهة رقابة توجيهية مدافعة عن الحقوق، لا يصوغان العبث. فالتنصيب الدستوري والقانوني لا بد أن يكون لهما وجود حسي وإعمال فعلي. المشرع لم يرد أن يكون للمؤسسة دور استشاري، بل ابتغاه آلية للدفاع، ووحدة لإرساء الحكامة، مما يفرض حتما الاستجابة لما تقرره.

فالمستقبل يحتاج إلى إرادة من الفاعل الحكومي لتسريع وتيرة تنفيذ التوصيات، ورهين كذلك بالفاعل البرلماني في إحصار مراقبته للعمل الحكومي، للدفع بها إلى ذلك التنفيذ.

إن المعول عليه، ومشروع قانون المؤسسة المنصوص عليه في الدستور، أخذ طريقه في مسالك التشريع، أن يخرج هذا الأخير بمقتضى أكثر وضوحا لقطع دابر كل ادعاء يرمي إلى التحلل من تنفيذ التوصيات. ولا يهم الحديث عن الوسائل الجبرية كما هو الشأن تقليديا في الأحكام، لأن الحفاظ على مصداقية الإدارة والدولة مرتبها بالالتزامات المذكورة.

إن المؤسسة ليست كطرف في خصومة، وليست في موقع مواجهة مع الإدارة، وإنما تتصرف وفق ما ابتغاه المشرع لها، فإذا خول لها مهمة الوساطة، وسمح لها، عند تعذر التسوية، بالنظر في النزاع، فإن ما تفصل به يجب أن يلقى من الإدارة كل الأذان والأريحية من أجل التنفيذ، وإلا ستكون كمن يدير كواحين الريح، ويجاري المشتكين ويضيع عليهم الوقت، وإهدار للمال العام.

وإذا كان الغد مرتباً بما سيقروه المشرع بخصوص مشروع القانون سالف الذكر، فالمؤسسة لا تفرض نفسها ولا تتراعى على الاختصاصات، ولكن تتفاعل وتتحرك حسبما تم رسمه لها.

أکید أنها تذكر بالتوافق عليه دولياً، وتحاكي في مقترحاتها ما هو ناجم من الممارسات. ولذلك، فهي متفائلة بخصوص ما سينتهي إليه المشرع، لأن الثقافة التي ترسخت تتجه نحو توكيد دعائم دولة الحق والمؤسسات، ومن الطبيعي أن المشرع لن يترجم إلا للمنظور السليم.

إن المؤسسة تدعو إلى قرب الإدارة من المواضع، والأولى بها أن تبادر إلى تحقيق ذلك بدءاً من نفسها. وبالتالي، فلا مناص من العمل على مواكبة الهوية المتقدمة. إنه لم يعد من سبيل إلا بالتواجد بكل الجهات، في تغطية شاملة أساساً، عبر مندوبيات، وموفقات من خلال نقل اتصال

وسيتم التركيز على الرفع من جودة المعالجة، والسعي إلى ارتياح أكثر للأفراد والجماعات التي تلجأ إلى خدمات المؤسسة، وذلك من خلال:

■ إحداث خلية التدقيق الداخلي لتصريف الملفات، لتكون جهة تحليل ورصد ونقد ذاتي، وتدارك النقص ومنطلقاً للتحسين؛

■ البحث المستمر عن الجودة، تحت شعار أنه بإمكاننا إنجاز وتحقيق الأفضل، من خلال تقليص آجال البت، والتواصل المستمر مع المتكلمين؛

- تمثين عربى التعاون مع كل مؤسسات وهيئات الحكامة والدفاع عن الحقوق، كل من موقعه، وحسبما أوكل لها من اختصاصات، في نوع من التكامل الوظيفي، والتضامن في الوسائل والمسؤوليات، والتعبئة المتزنة لمواجهة ما تعتبره من كبرى الإشكاليات؛
- فتح المجال لتواصل أكثر وأنجع مع كل الإدارات، وطنيا وجهويا، لا سيما بعدما رسمت المؤسسة خريطة للاختلافات، لأنه آن الأول لتوحيد الجهود لا جثائها من ردهات الإدارات، كما يليق تعميم أجود التطبيقات لتحقيق المزيح من الارتياح لدى المرتفقين. فالإدارة لا بد وأن يملكها الشعور بأن الوساطة المؤسسية دعامة لها، وأنها رفيقة لها، تتطلع إلى نجاحاتها، فليس بيننا من يرضى بما يمكن أن تنعت به الإدارة من سوء أو ينسب إليها من مؤاخذات؛
- نهج خطة استباقية لتفادي كل ما يمكن أن يتسرب للإدارات من اختلافات، من خلال الحرص على تعميم المقترحات؛
- جعل التكوين رافعة للتحسين، والتغيير، مع توسيع آفاقه، وبحث سبل تقوية القدرات، إن على مستوى المؤسسة أو على مستوى المتعاملين معها من إدارات وغيرها من فعاليات.
- إشاعة ثقافة الوساطة، والمزيح من التعريف بها، لتساهم في تجويد عمل الإدارة، مع تكثيف إمكانيات التدخل التوجيهي والتقويمي؛
- تفعيل الشراكة مع كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، ومع جامعة الأخوين، عبر تنصيب لقاءات تواصلية لفائدة الطلبة،

وندوات مشتركة في مواضيع تتعلق بالمنازعات الإدارية وبأخلاقيات المرفق العمومي؛

■ تفعيل برنامج العمل المسطر مع جمعيات المجتمع المدني بجهة الدار البيضاء-سطات وكنجة-تطوان-الحسيمة في مجال التواصل والتحسيس والرفع من قدرات الفاعلين الجمعويين، والسعي إلى التعميم التدريجي للتجربة على باقي الجهات؛

■ وعلى درب التفاعل مع المؤسسات الدولية المماثلة، والتي اختارها المغرب كرفيقة، متواصل المؤسسة التعاون وتبادل التجارب والتقييمات، والتداول في المشترك والتنسيق في المواقف، ولا سيما في المتغيرات الدولية، التي تلعب فيها دورا ملحوظا في اتجاه تعزيز هذه الوساطة، ستعمل على بلوغ أهداف إعلان مراكش، والذي بدأ التمهيد للآلية التي يمكن إحداثها لتكون فيدرالية للشبكات الدولية تلتقي في رحابها مختلف التكتلات، قصد تعزيز مبادراتها، وتوحيد مناهجها، وتبادل الدعم لفائدة كل مواهني الدول تحت لواء تلك الفيدرالية.

إن كافة الفقرات التي تضمنها هذا المحور تبقى عناوين ومبادرات ووسائل عمل، لأن المقصد الأسمى هو أن يلمس المواهني أن له أمنا إداريا، وأن له حماية، وأنه مركز انشغال إدارته، التي تتحرك من أجل خدمته. فالقول يبقى قولا، والمحك هو التجربة المعاشة.

## فهرس التقرير

- مقدمة.....2
- الجزء الأول: الحصيلة الإجمالية للشكايات والتكلمات المسجلة بمؤسسة وسيك المملكة خلال  
الفترة ما بين 2011 و2015.....16
- 1) تصنيف الشكايات حسب صفة المشتكين.....17
- 2) تصنيف الشكايات حسب مقارنة النوع.....19
- 3) تصنيف الشكايات والتكلمات التي تدخل ضمن الاختصاص حسب الإجراء المتخذ.....20
- 4) التنازع المترتبة عن معالجة الشكايات والتكلمات المندرجة ضمن الاختصاص.....21
- 5) تصنيف الشكايات حسب نوع القطاع الإداري المعني.....23
- 6) تصنيف الشكايات حسب الجهات الترابية للمملكة.....25
- 7) شكايات المغاربة المقيمين بالخارج.....26
- 8) شكايات الأجانب المقيمين بالمغرب.....26
- 9) تصنيف الشكايات والتكلمات حسب نوع القضايا.....26
- 10) الإحالة المتبادلة بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان ومؤسسة وسيك المملكة.....28

## الجزء الثاني: الحصيلة الإجمالية للشكايات والتدخلات المسجلة بمؤسسة وميكو المملكة برسم

سنة 2015.....29

أولاً: المؤشرات الإحصائية العامة.....29

1) الشكايات التي لا تندرج في نطاق اختصاص المؤسسة.....30

2) الشكايات التي تندرج في نطاق اختصاص المؤسسة.....32

2-1. تصنيف الشكايات والتدخلات حسب صفة أو طبيعة المشتكين.....34

2-2. الشكايات والتدخلات حسب مقارنة النوع.....35

2-3. تصنيف الشكايات والتدخلات حسب نوع القضايا.....36

2-4. تصنيف الشكايات والتدخلات حسب الإدارات المعنية.....40

2-5. تصنيف الشكايات والتدخلات حسب الجهات الترايية للمملكة.....46

2-6. تصنيف الشكايات والتدخلات حسب عمالات وأقاليم المملكة.....47

2-7. تصنيف شكايات وتدخلات المغاربة المقيمين بالخارج.....48

2-8. تصنيف شكايات وتدخلات الأجنب.....50

ثانياً: عمل المنذوبات الجهوية والمحلية للمؤسسة.....51

1- عمل مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء (سابقاً).....53

2- عمل مندوبية جهة مكناس - تافيلالت (سابقاً).....56

3- عمل مندوبية جهة لصنجة - تلمون (سابقاً).....57

4- عمل مندوبية جهة الدار البيضاء الكبرى (سابقاً).....60

5- عمل مندوبية المحلية بفاس (سابقاً).....62

ثالثاً: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتطلعات المندرجة ضمن الاختصاص..... 65

رابعاً: التقارير السنوية للمخالفين الدائمين..... 68

I- التقارير المتوصل بها..... 69

II- مضامين التقارير المتوصل بها..... 71

خامساً: الاختلافات المسجلة بشأن تعامل مختلف الإدارات مع المؤسسة..... 93

سادساً: أهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة..... 107

(1) نماذج من أهم التوصيات..... 107

(2) مآل التوصيات..... 133

(3) نماذج من أهم المقررات..... 142

سابعاً: مقترحات المؤسسة..... 157

## الجزء الثالث: حصيلة أنشطة مؤسسة وميكو المملكة في مجال التواصل والتعاون

والتكوير..... 162

الهدف الاستراتيجي الأول: تعريف أوسع بالمؤسسة مع نشر قيم الوصاحة وإشاعة ثقافة

حقوق الإنسان..... 163

(1)- الأنشطة التواصلية..... 163

- اللقاءات التواصلية الجهوية..... 164

- اللقاءات التواصلية مع المخالفين الدائمين..... 164

- التواصل مع الإدارة من خلال جلسات البحث واجتماعات اللجن الدائمة

للتسيق والتتبع..... 165

- لقاءات تواصلية مع فعاليات المجتمع المدني..... 165

- 166..... - التواصل مع المواضعين عبر وسائل الإعلام
- 167..... (2)- دعم التعاون مع المؤسسات المماثلة وبعض الشخصيات الدولية
- (3)- التفاعل مع مختلف الأنشطة المتعلقة بحقوق الإنسان والحكامة المنكئة من لخن
- 168..... المؤسسات الوطنية ذات الصلة والإدارات المعنية والجمعيات غير الحكومية
- 168..... - انخراط المؤسسة في التعديلات الخاصة ببعض القوانين
- 169..... - انخراط المؤسسة في تفعيل التزامات بلادنا الدولية
- الهدف الاستراتيجي الثاني: الرفع من مردودية العاملين بالمؤسسة وتحسين جودة خدماتها
- وتحقيق الفعالية ونشر ثقافة التخليق بالمرفق العمومي.....
- 170.....
- 170..... (1)- تكوين العاملين بالمؤسسة
- 171..... (2)- تكريس مبادئ الحكامة ونشر ثقافة التخليق
- 171..... (3)- التكوين الداعم والمصاحب لبعض مؤسسات الوصاحة بالدول الإفريقية
- 173..... (4)- التكوين وتبادل الخبرات في إحصار مركز التكوين في مجال الوصاحة
- الهدف الاستراتيجي الثالث: دعم التعاون المؤسساتي وإشعاع التجربة المغربية في مجال
- الوصاحة وتنمية التعاون الجهوي والدولي.....
- 172.....
- 172..... (1)- دعم التعاون المؤسساتي
- 173..... (2)- إشعاع التجربة المغربية في مجال الوصاحة على الصعيد الدولي
- مأسسة التعاون بين الجمعيات الجهوية للأبوسمان وتعزيز مكانة مؤسسات
- الأبوسمان على صعيد الأمم المتحدة.....
- 173.....
- تعزيز علاقات التعاون مع بعض المنكئات الدولية.....
- 174.....
- 176..... الجزء الرابع: الآفاق المستقبلية
- 181..... فهرس التقريرين