



# تقرير

## مؤسسة وسيك المملكة

### برسم سنة 2016 (\*)

يونيو 2017

(\*) تم نشره بالجريدة الرسمية عدد 6608، بتاريخ 28 شتنبر 2017.





صاحب الجلالة الملك محمد السادس  
حفظه الله وأيده



مولاي صاحب الجلالة والمهابة،

لوسيد، ملكتكم السعيدة،

عبد العزيز بنزاكون

عظيم الشرف أن يرفعم إلي أنظار

الجناب الشريف أعز الله أمره،

التقرير السنوي للمؤسسة برسم سنة 2016.



ببالغ الاعتزاز يتشرف وسيط المملكة أن يرفع إلى العلم الشريف لجلالة الملك أعز الله أمره، تقرير هذه المؤسسة كنتاج عمل سنوي تأتي، بعون من الله وتوفيقه، على درب الوفاء بالأمانة التي طوقه بها جلالتها، لتأمين رسالة الوساطة المؤسسية، كموروث حضاري وكإحدى مقومات البنيان الديموقراطي، الذي أحكم وثاقه دستور المملكة.

إن هذا التقرير يعتبر فرصة سانحة تفتح فيها المؤسسة على الفاعلين والمعنيين والمهتمين، بما يقتضيه الأمر من رصد، وتحليل، ودعوة لتدارك ما ظهر من تعثرات، كل ذلك من منطلق الإيمان بما يحمله الغد من آمال، وما يعول عليه من حسن صنيع الإدارة.

ويأتي هذا التقرير في غمار ما ورد في الخطاب المولوي السامي الأخير، بمناسبة افتتاح السنة التشريعية، من تحليل سديد وتوجيه رشيد، إذ شكل رصيذا هاما يضيء المسار لنهج الإدارة الحكيمة، سينضاف إلى ما تراكم من مكتسبات، يتعين اعتماده لفرض ضوابط تصريف الشأن الإداري، واستلهام قيم وأدبيات التعامل في فضاءات المرافق العمومية، التي ينبغي أن تجعل خدمة المواطن فوق كل اعتبار.

وعلى هدي هذه المسلمات، وفي سياق ما دأبت عليه المؤسسة، وهي تعالج ما يطرح من إشكاليات ذات صلة بمنتوج مختلف الإدارات، سواء من خلال ما يصلها من تشكيات، أو ما تضع يدها عليه من اختلالات، واصلت المؤسسة عملها في نطاق ما حدده الظهير الشريف المحدث لها من صلاحيات، حاولت أن تغذيها وتطور مفهومها بما يتوافق مع المتسارع من المستجدات، في تطابق مع ما حفل به الدستور الأخير من مكاسب أجابت عن العديد من التطلعات، مسائرة بذلك ما يقتضيه العهد الجديد من متطلبات، يحظى فيه الإنسان بما هو أهل له من مكرامات.

ولقد ورد فيما سبق من تقارير سنوية، أن المؤسسة تعتبر أن ما تصدره، بمناسبة نظرها في القضايا، من توصيات، وما تتخذه كمقررات، وما تتقدم به كمقترحات، كان من المنتظر أن تتعامل معها الإدارة كقواعد لتعميمها كتطبيقات، وصياغة جوهرها وأبعادها على شاكلة دوريات أو قوانين أو تنظيمات، لتجفيف الإدارة مما قد يكون من مثيلاتها من حالات، على اعتبار أن ما يدعو إليه وسيط المملكة لا يمكن اختصاره في معالجة وضعية فريدة، بل هو توجه يصب في فرض الارتكان إلى حكمة رشيدة، وتصريف جيد للمصالح المشروعة للأفراد والجماعات.

ولذلك، فإن المؤسسة لازالت تضطر إلى التدخل من أجل حل إشكاليات خلصت فيها من قبل إلى ما يتعين فعله، بعدما عللت بما فيه الكفاية ما اهدت بشأنه إلى الصائب من المواقف، ارتكازا على التطبيق السليم للقانون المعزز بالمتواتر من العمل القضائي، وكذا بما يفرضه الأعمال الحقيقي لمبادئ العدل والإنصاف.

ومن غريب ما تزال المؤسسة تعالجه، أن رئيس الإدارة يرسل بعض القطاعات، ويهيب بها لتنزيل التوصيات، ومع ذلك يتلكأ بعضها في الاستجابة في الآجال المعقولة. وهذا يدفع إلى التأكيد بأن وتيرة التغيير داخل الإدارة بمفهومها الواسع، لم تأخذ بعد السرعة المنشودة.

إن ما يحمله العموم من قلق وعدم ارتياح لمردودية وعطاء بعض القطاعات، هو ما يجعله يرفض كل تبرير لما قد يتوقع من تعثرات أو تأخرات. فالموروث من السليبات، والواقع الحالي الذي يفرز بعض الاختلالات، يشكلان حاجزا قويا للمواطن، يحول دون تسامحه مع الإدارة فيما يطرأ حتى في العفوي من الأخطاء.

فلا نقبل كمواطنين أو إداريين أن تظل الإدارة في قفص اتهام، أو في موقع مؤاخذة وإدانة. نريد أن نرتقي بها إلى مدارج الاعتزاز، لأن المفروض أن تحرص وتسهر على الأمن الإداري، وتضمن جودة الخدمات، وترسخ وتكثف من صالح الارتفاقات، وتستجيب لكل محق فيما يتقدم به من طلبات.

المرتفق ليس طالب إحسان، وليس خصما لذودا، بل هو متعامل مع إدارة مؤتمنة على

تصريف خدمات لساكنة خول لها المشرع حقوقا، وألزم الإدارة بتمكين مرتاديه من كل ما تنطبق عليه الشروط والمعايير والمواصفات التي لم تخترها هي، بل اعترفت له بها القوانين والمراسيم والقرارات المستمدة من المبادئ الدستورية التي تجد مصدرها في توافق الأمة.

فمن منطلق هذا الهاجس، وإدراكا منها بحساسية مسؤولية ما طوقت به من أمانة الدفاع عن الحقوق، وإلزام الإدارة بنهج أسس الحكامة الرشيدة، وإشاعة مبادئ العدل والانصاف، والعمل على التشبع بقناعات التخليق المجسد في المراسم اليومية، دأبت المؤسسة على معالجة التظلمات بالتزام حدود ما رسمه لها الظهير الشريف المحدث لها، وما تفرع عنه كنظام داخلي مصادق عليه من طرف جلالة الملك حفظه الله، وبتشوف إلى الممكن مما ضمنته في المشروع الجديد للقانون المنظم لها الذي أعدته، والمرفوع إلى السيد رئيس الحكومة منذ شهر غشت 2013، تنزيلا لما أتى به دستور المملكة، وبمحاكاة أجود التطبيقات التي أبانت عن صوابيتها في دول أخرى، تتقاسم وبلادنا نفس القيم والقناعات، بعد ملاءمتها مع ما يطبع بلادنا من خصوصيات.

وهكذا، حرصت المؤسسة، وهي تنظر في القضايا على تقليص معدل آجال البت، وكثفت من فرص البحث عن توافقات، وأمعت في الإصغاء والإنصات، ومضت في عقد جلسات البحث.

إن المؤسسة تعتبر أن التقرير السنوي عند نشره يصبح دعوة لمراجعة الذات بكل معاني الكلمة، والخطاب بقدر ما هو موجه للإدارة تعتبر المؤسسة نفسها معنية به، لأنها تقبل بالوجيه من الملاحظات، في حوار مسؤول يؤمن بالأخذ والرد، وذلك من منطلق أن الرأي يخاطب الرأي، والحجة تقارع الحجة.

كما تعتبر المؤسسة، في سياق تنزيل مضامين الدستور، أن محتوى هذا التقرير جواب وتفعيل لما للمواطنين من حق في المعلومة، يقفون من خلاله على تقييم مردودية إدارتهم، وعلى ما تم اتخاذه من إجراءات لإرجاع الأمور إلى مواقعها الطبيعية.

فبعض الإدارات لم تستوعب بعد أن المؤسسة شريكة في بلورة أحسن التطبيقات،

ومدافعة فيما يقتضيه الحياد عن المواقف المشروعة، ومساعدة على التزام جادة الصواب بما تسمح به الإمكانيات وما تجيزه التنظيمات.

إن ما تنشده المؤسسة، هو أن تصل من خلال ما هو منوط بها من رقابة توجيهية إلى أن يتم التفاعل مع كل المعنيين بتدخلاتها، وهي تبحث جادة عن أن تكون مسيرتها منطلقة من الاقتناع بصوابية الاختيار، وليس فرض الرأي، وأن يتم من الجانب الآخر الأخذ بالطوعية والسلاسة والرضى والاقتناع، لا الخضوع والانصياع.

العلاقة بين المؤسسة والإدارة، ليست علاقة تسلسل تخيم عليها السلطوية. إن الرابط هو الإيمان بموقع المؤسسة كمدافع عن الحق وكضابط حكمة ورزانة وتمسك بالشرعية، تغلب الصائب على ما قد يكون ترجمة ضمنية لتطبيق آلي جاف لقاعدة قانونية، لم يعد لتكييفها على واقع الحال أي صدى حقوقي يرتاح إليه كل من ينشد العدل والإنصاف.

لقد بات نسج الثقة من أولى الأولويات، فالثقة مَبْنَى يشيد ويشمخ يوما بعد يوم بما تنضاف إليه من لبنات يستحسنها المرتفق لما تلبيه الإدارة من حاجيات، بعيدا عن البيروقراطية المنسفة لكل مجهود، وفي منأى عن الاستعلاء والاستنجاد بالشكليات والتعقيدات.

الإدارة عطاء لحق مشروع، وخدمة لمن يستحقها، وهي كذلك تفعيل لما ابتغاه المشرع، وتصريف وإيصال حقوق يجب أن يحاط بالليونة والسلاسة والبساطة، في توقعية وآجال مضبوطة، بما تقتضيه قواعد حسن الاستقبال من تقدير للإدارة من جهة، ومراعاة لكرامة مرتاديه من جهة أخرى.

كثيرا ما نشد التغيير ونجعله منهجا وهدفا، لكن لا يمكن أن يبقى مجرد شعار، وواعداء. فالواقع هو المحك، والتغيير يجب أن يلمس، وأن يتملكنا الشعور به، ولذلك فالتقرير السنوي محطة لتقييم مقداره، والبحث عن أسباب تعثره، إلا أن الأصعب أن نظل في نفس الموقع، والحال أن الأمر لا يحتاج سوى للإرادة.

إن تقديم الحصيلة بقراءة تحليلية وفي ذات الوقت نقدية، وجواب عن الأسباب والمبررات، لا بد من التعامل معه، بدافع التأسيس لأدبيات ولفضيلة إدارية، والدعوة إلى تكوين نخب داخل الإدارة تقود تعبئة شاملة من أجل التصالح، ونسج علاقة تقدير وعرفان بين الإدارة ومرتاديها، في اجتهاد متواصل قصد تملك المقاربة التلقائية الساعية نحو الخير وإرضاء الغير، فيما هو مشروع من الحقوق.

إن مضامين هذا التقرير الذي يرد على شكل رصد من لدن جهة أوكل إليها الدستور مهمة الرقابة التوجيهية، وتثبيت دعائم الحكامة الجيدة، يجب أن يصل إلى أبعاده، وهي معانقته صائب وجميل السلوكات.

إن من حق المواطن أن يفهم ما يجري، وأن يتقن بأن الإدارة ليست تصرفات حسب أهواء، وإنما هي انضباط لحكم المشروعية.

ولذلك فإن المؤسسة، من وراء التقرير الحالي، لن تحكي عن واقع بطعم السرد الإحصائي، ولكن بدافع القراءة النقدية والتصحيحية، لتكون الأخلاق أساسا ومدخلا لكل تعامل، والفضيلة اجتهادا وعملا دوؤوبا، لا بد أن تمتلك كل مسؤول أو فاعل في الإدارة ليتحكم في تصرفاته بالشكل الذي يجعله ساعيا نحو الخير والصالح العام.

هذا، واستنادا إلى المادة 37 من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، ستتم معالجة المحاور الواردة في هذا التقرير ضمن الأجزاء الثلاثة التالية :

• الجزء الأول: الحصيلة الإجمالية للشكايات والتظلمات المسجلة بمؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2016

### أولا: المؤشرات الإحصائية العامة

(1) الشكايات التي لا تدرج في نطاق اختصاص المؤسسة

(2) الشكايات التي تدرج في نطاق اختصاص المؤسسة

1-2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب صفة أو طبيعة المشتكين

- 2-2. الشكايات والتظلمات حسب مقارنة النوع  
2-3. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب القضايا الرئيسية المثارة  
2-4. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الإدارات المعنية  
2-5. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الجهات الترايية للمملكة  
2-6. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب عمالات وأقاليم المملكة  
2-7. تصنيف شكايات وتظلمات المغاربة المقيمين بالخارج وكذا الأجانب  
بالمغرب

2-8. تصنيف الشكايات والتظلمات التي تمت مراسلة الإدارات المعنية في  
شأنها حسب مآلها

3) الإحالة المتبادلة للشكايات بين المجلس الوطني لحقوق الانسان ومؤسسة  
وسيط المملكة

3-1. تصنيف الشكايات المحالة على المجلس الوطني لحقوق الانسان من  
لدن مؤسسة وسيط المملكة

3-2. تصنيف الشكايات المحالة على مؤسسة وسيط المملكة من طرف  
المجلس الوطني لحقوق الانسان

### ثانيا: عمل المندوبيات الجهوية والمحلية للمؤسسة

- 1) عمل مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء
- 2) عمل مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
- 3) عمل مندوبية جهة فاس - مكناس
- 4) عمل مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات
- 5) عمل المندوبية المحلية بمكناس

ثالثا: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتظلمات المندرجة ضمن الاختصاص

رابعا: التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين

(I) التقارير المتوصل بها

(II) مضامين التقارير المتوصل بها

خامسا: الاختلالات المسجلة بشأن تعامل مختلف الإدارات مع المؤسسة

سادسا: أهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة

(1) نماذج من أهم التوصيات

(2) مآل التوصيات

(3) نماذج من أهم المقررات

سابعا: مقترحات المؤسسة

• الجزء الثاني: حصيلة أنشطة مؤسسة وسيط المملكة في مجال التواصل والتعاون والتكوين

أولاً: دعم اللامركزية الموسعة ونهج سياسة القرب من المواطنين

(1) إحداث نقط اتصال والقرب من المواطنين

(2) مواصلة التواصل المؤسساتي على الصعيد الجهوي

(3) حملات تواصلية مع المواطنين عبر وسائل الاعلام

(4) تعزيز حضور المؤسسة في مختلف الأنشطة على الصعيد الوطني

ثانياً: الانفتاح على الجالية المغربية بالخارج والمجتمع المدني والمحيط الجامعي

(1) التواصل مع الجالية المغربية بالخارج

(2) الاشتغال مع المجتمع المدني

(3) الانفتاح على المحيط الجامعي

(4) نشر ثقافة المرفق العمومي في الوسط التربوي

### ثالثا: جعل التكوين رافعة لتحسين الكفاءات وتقوية القدرات داخل المؤسسة ولدى المتعاملين معها

(1) التكوين والرفع من القدرات

(2) التكوين وتبادل الممارسات الجيدة

(3) متابعة تنفيذ برنامج دعم مساعدي المؤسسات المماثلة

### رابعا: توسيع وتطوير التعاون مع المؤسسات الأجنبية والمنظمات الدولية

(1) تمثين علاقات التعاون مع المؤسسات ذات الأهداف المماثلة

(2) مشاركة المؤسسة في اجتماعات وملتقيات الجمعيات الجهوية للأمدوسمان

← على مستوى جمعية الأمدوسمان المتوسطيين

← على مستوى جمعية الأمدوسمان والوسطاء الفرانكفونيين

← على مستوى الفيدرالية الإيبيرو أمريكية

← على مستوى التعاون المتعدد الأطراف

(3) الاجتماعات المنعقدة في إطار التعاون الدولي

### • الجزء الثالث: الآفاق المستقبلية





## الجزء الأول

# الحصيلة الإجمالية للشكايات والتظلمات المسجلة بمؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2016

يقدم هذا التقرير إحصاء شاملا للشكايات والتظلمات المتعلقة بالمواطنين والمواطنات المغاربة المقيمين داخل وخارج الوطن، وكذا الأجانب، المسجلة بمؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2016، مقارنة مع السنة التي قبلها.

### أولا : المؤشرات الإحصائية العامة

بنفس وتيرة السنة الماضية، تواردت على هذه المؤسسة ومندوبياتها مطالب وتشكايات وتظلمات، إذ عرفت خلال سنة 2016 تسجيل العديد منها، بلغت في مجموعها **8281** شكاية.

وعلى شاكلة ما تمت معاينته فيما مضى من السنين، لم تمثل الشكايات والتظلمات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة إلا نسبة محدودة بلغت **27,6%**، إذ كان مجموعها **2286** شكاية، وبزيادة في حدود **2,2%** مقارنة مع سنة 2015 التي كانت قد بلغت خلالها **2236** شكاية، أي ما نسبته **26,5%**.

وبموازاة ذلك، كانت هناك شكايات ومطالب لا تدرج، بحكم موضوعاتها وطبيعتها أو الجهة المعنية بها، ضمن اختصاص المؤسسة ونطاق عملها، وبلغ عددها: **5995** شكاية، مقابل 6206، المسجلة في سنة 2015، أي بانخفاض بلغت نسبته **3,4%**.

فهذه النتائج تدعو إلى القول بأن المؤسسة لازالت مطالبة بالمزيد من الانفتاح والتواصل والاقتراب من المواطنين، وتوسيع فرص تمكينهم من معرفة وجهاتِ بسط مطالبهم وعرض تشكياتهم.

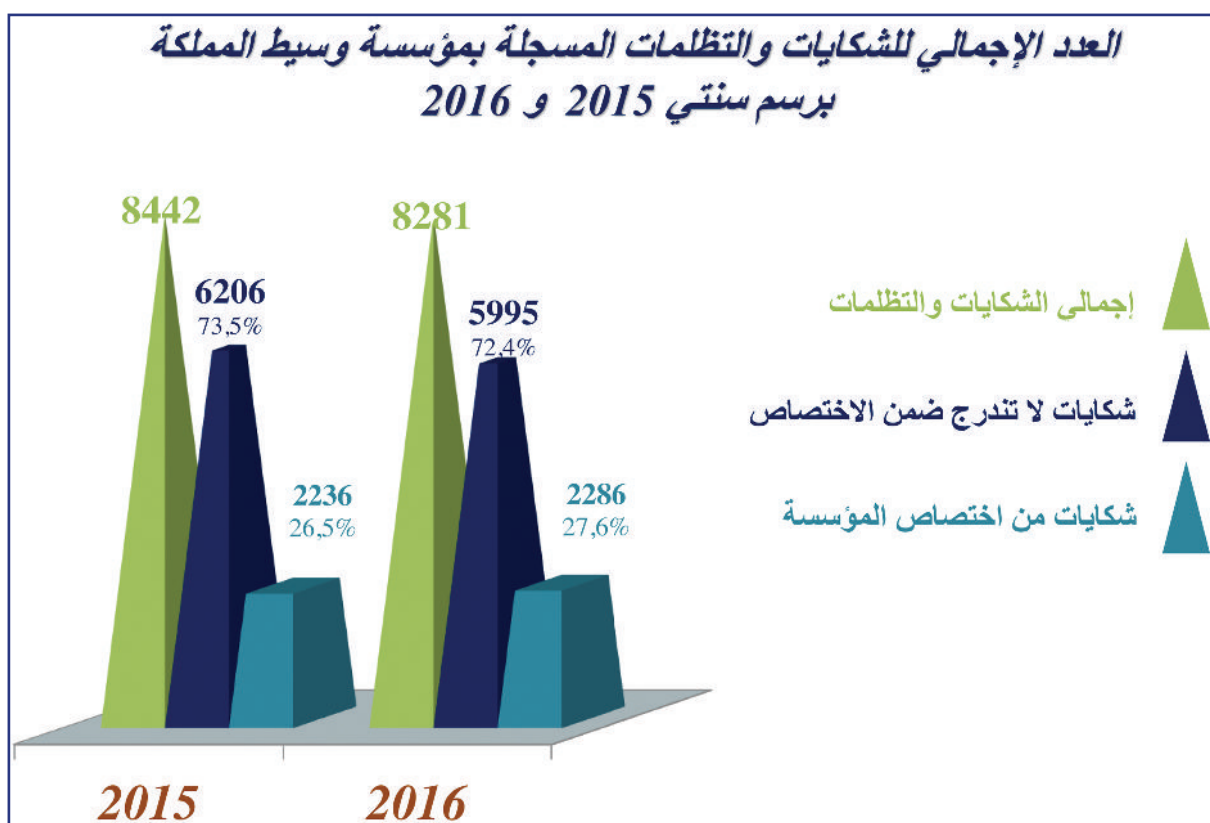
فالمؤسسة تحمل انشغال النسبة العالية للشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاصها، ليس لكلفة تديرها، ولكن لما تشكله من مضيعة لوقت أصحابها، ولما تعكسه من وجود خلط في أذهان الأفراد والجماعات للمسارات الحقيقية لحل ما يعترضهم من مشاكل.

ومع ذلك، تعاملت المؤسسة مع هذا الكم من المطالب والشكايات، في إطار الدور الذي تضطلع به، بتوجيه وإرشاد أصحابها إلى الأبواب التي ينبغي طرقها.

ومن المسلم به، أن ما تم التوصل به برسم سنة 2016، انضاف إلى ما كان عندها كمخلف من ملفات فتحت في السنوات الماضية، واتخذت فيها إجراءات تفرضاها المعالجة المتأنية للقضايا المطروحة. ولذلك، استرسلت المؤسسة في إيجاد حل لها.

وهكذا، فالمؤشرات الإحصائية ذات الصلة بالنتائج والإجراءات ستشمل المسجل خلال هذه السنة والمتخلف.

وفيما يلي، رسم مبياني وجدول حول العدد الإجمالي للشكايات والتظلمات المسجلة بمؤسسة وسيط المملكة بخصوص سنتي 2015 و2016:



العدد الإجمالي للشكايات والتظلمات المسجلة بمؤسسة وسيط المملكة برسم  
سنتي 2015 و 2016

نسبة النمو أو الانخفاض	2016		2015		أصناف الشكايات والتظلمات
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
-3,4	72,4	5995	73,5	6206	الشكايات والتظلمات التي لا تدرج ضمن الاختصاص
2,2	27,6	2286	26,5	2236	الشكايات والتظلمات التي تدخل ضمن الاختصاص (*)
-1,9	100,0	8281	100,0	8442	إجمالي الشكايات والتظلمات المسجلة بالمؤسسة

(\*): بما في ذلك طلبات التسوية: أربعة عن سنة 2015، وطلب واحد عن سنة 2016

تواردت على المؤسسة كما تقدم القول عدة شكايات ومطالب، اتضح أن معالجتها لا تدخل ضمن صلاحياتها، وعلى ما دأبت عليه كمراس، اتخذت بشأنها ما كانت تقتضيه اللحظة، إما بالإحاطة، أو بالإحالة، أو بالتوجيه والإرشاد.

كما سلف ذكره، فقد بلغ مجموع هذه الشكايات والمطالب **5995** مقابل **6206** المسجلة في السنة السابقة.

ولم تعمل المؤسسة إلا على فتح ملفات بالنسبة لـ **2764** شكاية، على اعتبار أن الباقي وهو **3231** شكاية، تم تحويل أصحابها شفويا إلى الواجهة الحقيقية لإيداع طلباتهم، أو تقديم شكواهم مع ما يصاحب ذلك من شروح وتوعية وإرشاد، لكون أصحابها حضروا شخصا إلى المؤسسة لإيداع طلباتهم المكتوبة أو التصريح بها شفويا.

وقد توزعت الإجراءات المنجزة، عقب دراستها، كالتالي:

- **2219** شكاية، تم توجيه وإرشاد أصحابها كتابة إلى الجهة المعنية؛
- **210** شكايات، اتضح أنها تكرر وامتداد لشكايات سابقة، وقد ضمت إليها لوحدة الموضوع أو لأنها لم تأت بمستجد يستدعي تحريكها من جديد؛
- **158** شكاية، تم حفظها لعدم استكمالها للشروط المحددة في النظام الداخلي للمؤسسة، والتي تعتبر أساسية لانطلاق المعالجة؛
- **145** شكاية، اتضح رغم كونها لا تندرج في الاختصاص، أنه من الواجب إحاطة القطاع الوصي بفحواها، لاتخاذ ما قد يفرضه الموقف؛
- **32** شكاية، تمت إعادة إدراجها مع ملفات الاختصاص بعدما ثبتت موجبات ذلك.

وعلى غرار ما لوحظ في السنوات السابقة، فإن وزارة العدل والحريات كانت في مقدمة المعنيين من القطاعات لارتباط النوازل المرفوعة إلى المؤسسة بحالات مطروحة

على القضاء أو شكايات لم تتخذ فيها النيابات العامة الإجراءات بعد.

أما وزارة الداخلية، بما في ذلك مجالس الجماعات الترابية، فكانت معنية بطلبات ذات صلة بالولوج إلى السكن اللائق، وبنزاعات بين أفراد الجماعات السلالية، لكن ما تمت معانيته من خلال تصنيف الشكايات هو التقلص الملحوظ في طلبات الاستفادة من المأذونيات، ومن صفة مقاوم، بالإضافة إلى تسوية أوضاع الإنعاش الوطني.

## 2 الشكايات التي تدرج في نطاق اختصاص المؤسسة:

عرف العدد الإجمالي للشكايات والتظلمات التي تدرج ضمن صلاحيات المؤسسة، ارتفاعاً طفيفاً، مقارنة مع السنة الفارطة، إذ انتقل من 2 236 شكاية، المسجلة برسم سنة 2015، إلى 2286 شكاية برسم هذه السنة، مسجلاً بذلك نسبة زيادة بلغت 2,2%.

ويمكن القول بأن هذه الشكايات انضاف إليها، طبعاً، ما تبقى مخلفاً من السنوات الفارطة، والتي لم يتأت للمؤسسة تصفيته لعدة اعتبارات، منها انتظار استكمال الأجوبة والردود، وتعميق البحث والتحري، وتكثيف فرصة تقرب وجهات النظر، وإعطاء المهل للإدلاء بالوثائق.

وقد توزعت هذه الشكايات حسب الإجراءات المتخذ إثر الدراسة الأولية، كما يلي:

• 1775 شكاية، أي ما يمثل 77,7% من إجمالي الشكايات، تمت مراسلة الإدارات المعنية بشأنها، لمعرفة موقفها من مطالب المشتكين؛

• 386 شكاية، أي ما يعادل 16,9%، تم البت فيها إما بعدم القبول، لعدم استكمال العناصر الأساسية التي تمكن من النظر في الشكايات، أو وقعت مطالبة بإدلاء المتظلمين بوثائق ومستندات لاستكمال ملفاتهم لقبولها؛

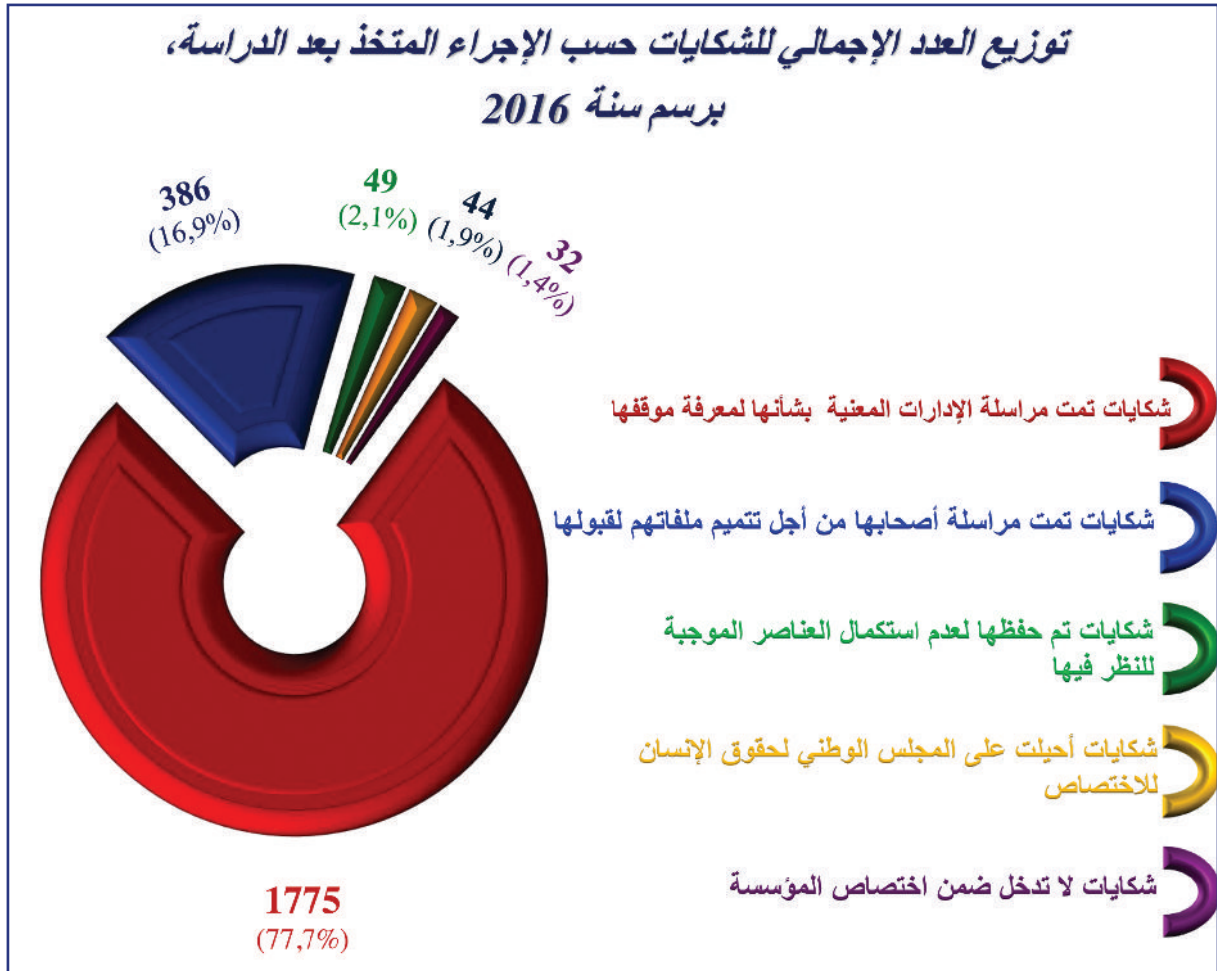
• 76 شكاية، بنسبة 3,3%، تبين أنها لا تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، منها:

■ 1,9% من اختصاص مؤسسات وهيئات أخرى؛

■ و 1,4% أحيلت على المجلس الوطني لحقوق الإنسان، للاختصاص.

• 49 شكاية، أي ما نسبته 2,1%، تقرر حفظها، لعدم الوقوف على ما يبرر التدخل لدى الإدارة.

وفيما يلي رسم مبياني وجدول حول تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الإجراء المتخذ إثر الدراسة برسم سنة 2016:



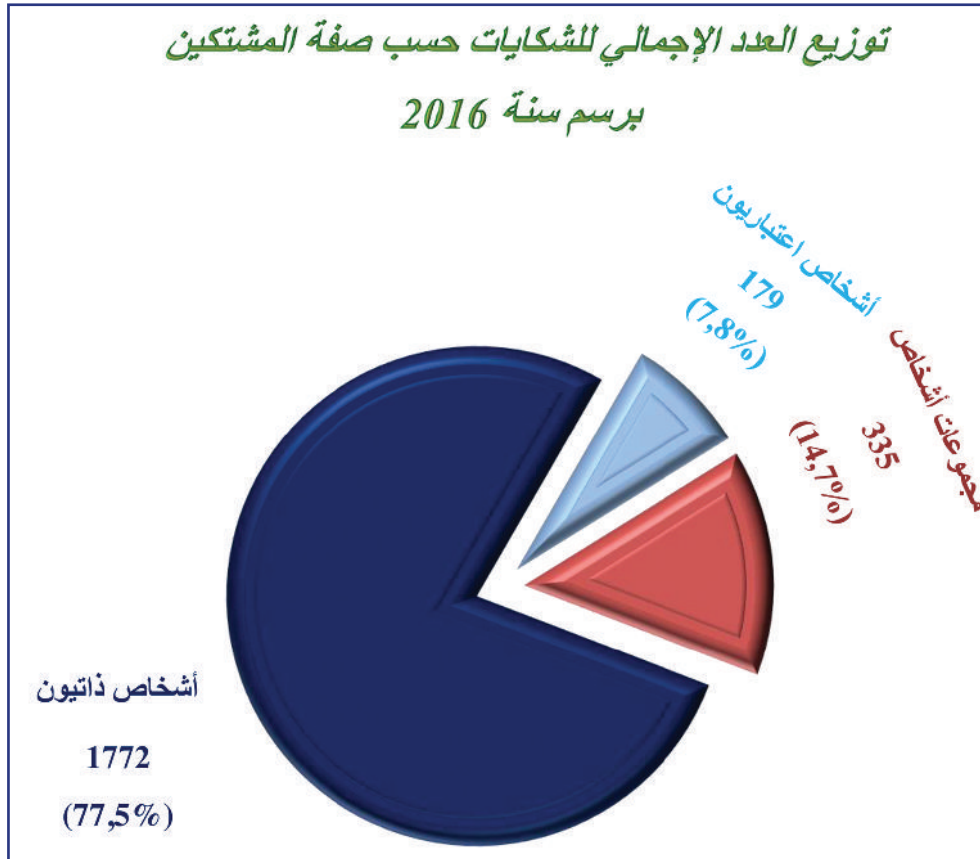
توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب الإجراء المتخذ بعد الدراسة،  
برسم سنتي 2015 و2016

نسبة النمو أو الانخفاض	2016		2015		الإجراء المتخذ بعد الدراسة
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
2,8	77,7	1775	77,2	1726	شكايات تمت مراسلة الإدارات المعنية بشأنها لمعرفة موقفها منها
-0,5	16,9	386	17,4	388	شكايات تمت مراسلة أصحابها بشأنها من أجل تميم ملفاتهم لقبولها
16,7	2,1	49	1,9	42	شكايات تم حفظها لعدم استكمال العناصر الموجبة للنظر فيها
12,8	1,9	44	1,7	39	شكايات تبين أنها من اختصاص مؤسسات وهيئات أخرى
-22,0	1,4	32	1,8	41	شكايات أحيلت على المجلس الوطني لحقوق الإنسان، للاختصاص
2,2	100,0	2286	100,0	2236	المجموع

وحتى تكتمل الرؤيا للوقوف على المجهود المبذول من لدن هذه المؤسسة، واستخلاص ما يمكن استخلاصه، سيتناول هذا الجزء من التقرير فيما يلي قراءة للأرقام، انطلاقا من الإجراءات التي اتخذت بشأنها، وصفة المعنيين بها، وطبيعة النزاعات، وتصنيف القطاعات ذات الصلة بها والتوزيع الجغرافي، مع إشارة إلى ما يهم الجالية المغربية، وكذا الأجانب.

## 1-2 . تصنيف الشكايات والتظلمات حسب صفة أو طبيعة المشتكين:

توزع إجمالي ما توصلت به المؤسسة من شكايات وتظلمات خلال هذه السنة، حسب صفة أو طبيعة أصحابها، بين أشخاص ذاتيين، وأشخاص اعتباريين، ومجموعات أشخاص. وقد تبين أن الفئة الأكثر تمثيلية من مجموع المشتكين ما تزال تعود للأشخاص الذاتيين، وذلك بالرغم من تراجع عددهم، هذه السنة، بـ 2,9% مقارنة مع السنة الماضية، إذ انتقل من 1824 شكاية، إلى 1772، وهو ما مثل على التوالي 81,5% و 77,5% من مجموع الشكايات. كما عرفت الشكايات المقدمة من قبل فئة مجموعات أشخاص، ارتفاعاً من حيث العدد، بلغت نسبته 11,3% مقارنة مع السنة السالفة، إذ انتقل من 301 شكاية، أي ما يعادل 13,5% من مجموع الشكايات، إلى 335، أي ما مثل 14,7%. وسجلت فئة الأشخاص الاعتباريين تزايداً مهماً، بلغت نسبته 61,3%، إذ بلغ عددهم في هذه السنة، 179 شكاية، مقابل 111 في السنة الفارطة. وفيما يلي رسم مبياني وجدول حول توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب صفة المشتكين برسم سنة 2016:



## توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب صفة المشتكين برسم سنتي 2015 و 2016

نسبة النمو أو الانخفاض	2016		2015		صفة المشتكين
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
-2,9	77,5	1772	81,5	1824	أشخاص ذاتيون
11,3	14,7	335	13,5	301	مجموعات أشخاص
61,3	7,8	179	5,0	111	أشخاص اعتباريون
2,2	100,0	2286	100,0	2236	المجموع

### 2-2 . الشكايات والتظلمات حسب مقارنة النوع:

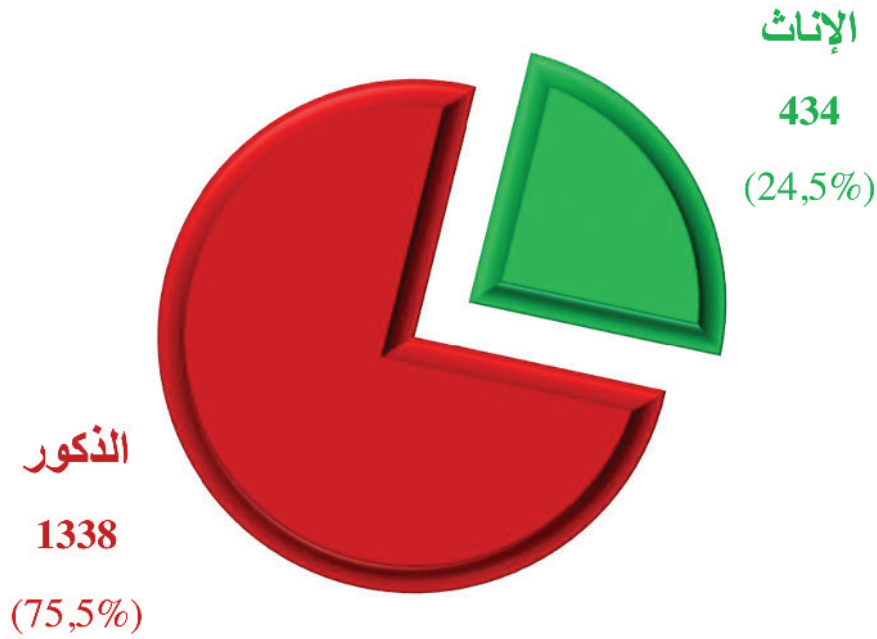
بنفس الاهتمام الذي يحظى به المشتكون من الذكور، من حيث استقبال شكاياتهم والسهر على تتبعها والعمل على البت فيها وإيجاد الحلول المنصفة لها، تستقبل مؤسسة وسيط المملكة كذلك، تظلمات وشكايات الإناث اللاتي تقصدنها من أجل طلب الإنصاف من تصرف الإدارة، وتوليها ما تستحقه من العناية، مع العلم أن الجنسين معا يواجهان نفس المشاكل. كما أن المؤسسة لم تقف على نمط معين من التظلمات انبنت على تمييز يكون أساسه النوع، إذ لم يتوارد عليها نمط من الممارسات التي يستشف منها تعرضهن من طرف الإدارة إلى تعامل يتسم بالتمييز المرتبط بالنوع، باستثناء قضايا جد محدودة لها علاقة بالأراضي السلالية.

لكن هذا لا يمنع من القول أن النساء قد يتحفظن، ولا يجرآن على المطالبة بما يخولهن القانون من إمكانيات الانتصاف والتظلم مما قد يتعرضن له من تجاوزات.

وفيما يلي رسم مبياني وجدول حول توزيع العدد الإجمالي لشكايات الأشخاص الذاتيين حسب مقارنة النوع، برسم سنة 2016:

توزيع العدد الإجمالي لشكايات الأشخاص الذاتيين حسب مقارنة النوع

برسم سنة 2016



توزيع العدد الإجمالي لشكايات الأشخاص الذاتيين حسب مقارنة النوع،

برسم سنتي 2015 و 2016

نسبة النمو أو الانخفاض	2016		2015		النوع
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
-4,8	75,5	1338	77,1	1406	الذكور
3,8	24,5	434	22,9	418	الإناث
-2,9	100,0	1772	100,0	1824	مجموع الأشخاص الذاتيين

## 2-3 . تصنيف الشكايات والتظلمات حسب القضايا الرئيسية:

من الملاحظ أن القضايا الرئيسية الأربع، الأكثر أهمية من حيث عدد الشكايات هي:

**القضايا ذات الطبيعة الإدارية،** التي ما تزال تحتل الرتبة الأولى، وذلك رغم انخفاض عددها هذه السنة بنسبة 4,7%، ليصل إلى 1369 شكاية، أي ما يمثل 59,9% من مجموع الشكايات المسجلة هذه السنة، مقابل 1437 برسم السنة الماضية، والتي كانت تمثل 64,3%.

ويعود العدد الأكبر من هذه الشكايات، في هذه السنة، إلى القضايا المتعلقة بالأضرار الناتجة عن بعض القرارات الإدارية، ثم القضايا المتعلقة بعدم تسوية المعاشات المدنية والعسكرية، وبتسوية الوضعية الإدارية أو المالية، والقضايا المتعلقة بحالات الامتناع عن تسليم وثائق إدارية، وبعدم الاستفادة من الخدمات الاجتماعية.

**القضايا ذات الطبيعة العقارية،** وكما هو الحال في السنوات الماضية، احتلت الرتبة الثانية من حيث عدد الشكايات، الذي ارتفع هذه السنة، بنسبة 10%، مقارنة مع السنة الماضية، إذ انتقل من 370 شكاية، أي ما يعادل 16,5% من مجموع الشكايات التي سجلت في سنة 2015 إلى 407، أي ما يمثل حالياً نسبة 17,8%.

ومن أبرز قضايا هذه الفئة، تأتي تلك المتعلقة بعدم التعويض عن نزع ملكية عقارات، ثم قضايا عدم الاستفادة من برامج إعادة الإسكان. أما الباقي، أي 17,5%، فشمل عدة قضايا، كعدم تنفيذ العقود الإدارية؛ ثم النزاعات بخصوص أملاك الدولة، وأراضي الجموع، وأراضي الكيش، والملك الغابوي، وعقارات الأحباس، وضم الأراضي.

**القضايا ذات الطبيعة المالية،** والتي عرفت ارتفاعاً كبيراً من حيث عدد الشكايات، مقارنة مع السنة الماضية، بلغت نسبته 86,8%، إذ انتقل من 121 شكاية، وهو ما يمثل 5,4% من مجموع الشكايات المحصل عليها، إلى 226 أي ما يوازي 9,9%.

ويضم هذا الصنف من القضايا على الخصوص، نزاعات المشتكين مع مؤسسات عمومية بشأن التماطل في سداد المستحقات لأصحابها المتعلقة بخدمات وصفقات عمومية منجزة لفائدتها، وذلك بعلّة عدم توفر الاعتمادات.

**القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة في مواجهة بعض الإدارات،** التي عرفت انخفاضاً ملموساً، إذ تقلص من 223 شكاية إلى 192 هذه السنة أي

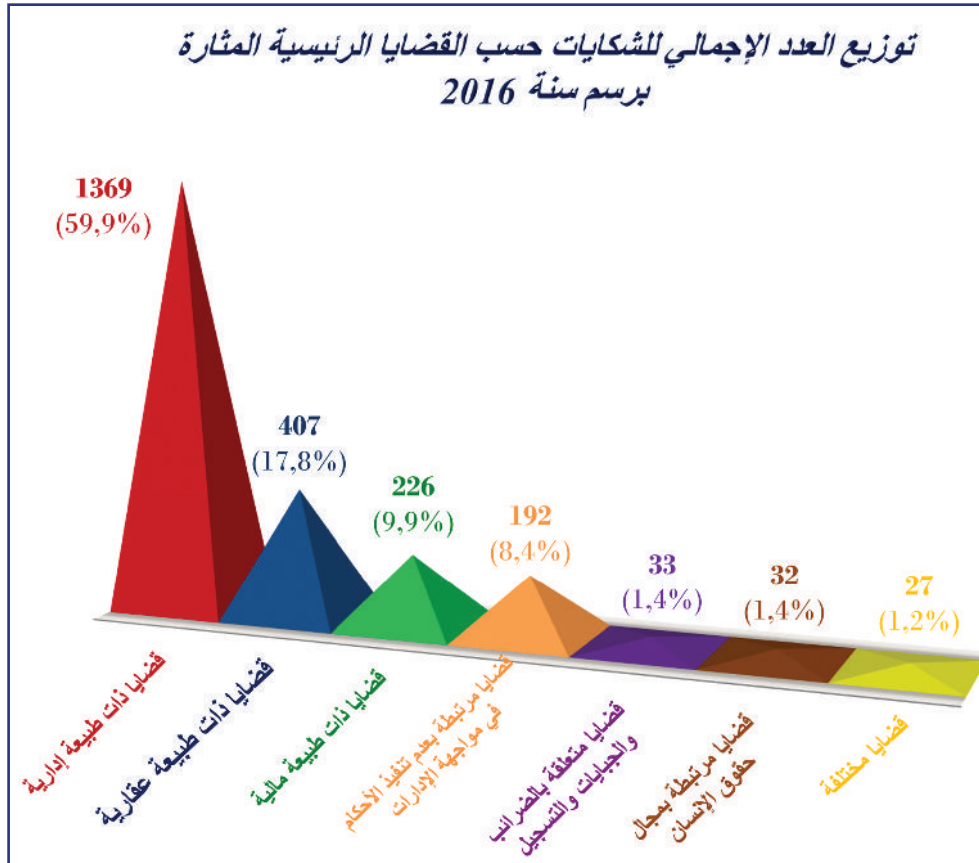
ما يمثل 8,4 % .

القضايا المتعلقة بالضرائب والجبايات والتسجيل أي ما يوازي 1,4 %، التي تأتي في الرتبة الخامسة انخفاض عددها من 42 شكاية، إلى 33 برسم هذه السنة. وتضم هذه الفئة من القضايا، على الخصوص، التظلمات من التبليغ بأداء ضريبة غير مستحقة، وتمثل 51,5 %، ثم طلبات استرجاع مبالغ مالية أديت خطأ، وطلبات مراجعة قيمة الضريبة، وطلبات الإعفاء من ضريبة أو ذعيرة، وطلبات الإلغاء الجزئي أو الكلي للضريبة.

القضايا المرتبطة بمجال حقوق الإنسان، التي احتلت الرتبة السادسة، حيث انخفض عددها من 41 شكاية إلى 32 أي ما يوازي 1,4 % . وتشمل هذه الفئة من القضايا، الأضرار الناتجة عن المساس بحرية التنقل، تلتها قضايا الاعتقال التعسفي، والاختفاء، والانتهاكات، وطلبات التعويض المادي والمعنوي، والامتناع عن تسليم بعض الوثائق الإدارية.

القضايا المختلفة، التي ارتفع عددها برسم هذه السنة من شكايتين إلى 27 شكاية بما يمثل نسبة 1,2 % .

وهكذا، يتوزع العدد الإجمالي للشكايات حسب القضايا الرئيسية المثارة برسم سنة 2016، كما يتبين من الرسم المبياني والجدول الآتيين:



توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب القضايا الرئيسية المثارة،  
برسم سنتي 2015 و2016

نسبة النمو أو الانخفاض	2016		2015		القضايا الرئيسية المثارة
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
-4,7	59,9	1369	64,3	1437	القضايا ذات الطبيعة الإدارية
10,0	17,8	407	16,5	370	القضايا ذات الطبيعة العقارية
86,8	9,9	226	5,4	121	القضايا ذات الطبيعة المالية
-13,9	8,4	192	10,0	223	القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارات
-21,4	1,4	33	1,9	42	القضايا المتعلقة بالضرائب والجبايات والتسجيل
-22,0	1,4	32	1,8	41	القضايا المرتبطة بمجال حقوق الإنسان
----	1,2	27	0,1	2	قضايا مختلفة
2,2	100,0	2286	100,0	2236	المجموع

4-2 . تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الإدارات المعنية:

مقارنة مع ما تم تسجيله في السنوات الماضية، استمرت نفس القطاعات الإدارية في احتلال نفس المراتب من حيث عدد الشكايات المعنية بها.

وهكذا، لازال قطاع الداخلية والجماعات الترابية في مقدمة المعنيين بالشكايات، إذ بلغت نسبتها، بالنظر إلى إجمالي شكايات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة في هذه السنة، 36,7 %، مقابل 35 % في السنة الفارطة. وازداد عدد الشكايات المذكورة بنسبة 7,3 %، إذ انتقل عددها من 782 شكاية إلى 839.

ولالإشارة، فإن الشكايات التي تخص القطاع، تهم الإدارة المركزية والجماعات الترابية للمملكة، والسلطات الجهوية والإقليمية والمحلية، من ولايات، وعمالات، وأقاليم؛ كما تهم الإدارة العامة للأمن الوطني؛ والمفتشية العامة للقوات المساعدة؛ والوكالات المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء؛ والوقاية المدنية، وغيرها من المصالح التي توجد تحت رقابة أو وصاية وزارة الداخلية.

وقد همت هذه الشكايات، عموماً التظلم من قرارات إدارية، والامتناع عن تسليم وثائق إدارية، وعدم الاستفادة من برامج إعادة الإسكان، أو من خدمات اجتماعية، والاعتداء المادي على الأملاك العقارية، وطلبات التعويض عن نزع الملكية، وعدم تنفيذ الأحكام النهائية الصادرة ضدها.

ثم يأتي في الرتبة الثانية، قطاع الاقتصاد والمالية، بـ 396 شكاية، أي ما يمثل 17,3 % من مجموع الشكايات، مقابل 416 شكاية ونسبة 18,6 %، مسجلاً بذلك تراجعاً بلغت نسبته 4,8 %.

وقد همت هذه الشكايات، الصندوق المغربي للتقاعد، وصندوق الإيداع والتدبير، والخزينة العامة للمملكة، والمديرية العامة للضرائب، ومديرية أملاك الدولة، والصندوق الوطني للتقاعد والتأمين، والصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي، والنظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد، والتعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية، وإدارة الجمارك، والهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية، وإدارات أخرى.

ومن أبرز مواضيع هذه الشكايات، عدم تسوية الوضعية المعاشية، والإدارية، والمالية للموظفين، والامتناع عن تنفيذ الأحكام النهائية الصادرة في مواجهة القطاع المذكور، وعدم الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، والنزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة

مالية واقتصادية، والمنازعات الجبائية والضريبية، والنزاعات المثارة بخصوص الأملاك المخزنية، والأضرار الناتجة عن قرارات إدارية، وطلبات التمكين من المستحقات المالية عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة؛

ويأتي بعد ذلك، قطاعا التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر، اللذان عرفا انخفاضاً في عدد الشكايات التي تخصهما، بلغت نسبته 5,1 %، إذ انتقل عددها من 256 شكاية في السنة الماضية إلى 243 في هذه السنة. كما تراجعت النسبة التمثيلية لهذين القطاعين، بالنظر إلى المجموع العام للشكايات، من 11,4 % إلى 10,6 %.

وتهم هذه الشكايات، إلى جانب وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني، التعاقدية العامة لموظفي الوزارة، ومكتب التكوين المهني، ومؤسسة محمد السادس للنهوض بالأعمال الاجتماعية للتربية والتكوين. في حين هم الباقي من هذه الشكايات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر.

ومن القضايا التي تخص هذا القطاع عدم تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للموظفين، ثم التظلمات من الأضرار الناتجة عن قرارات إدارية، تلتها القضايا المتعلقة بعدم الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، والامتناع عن تنفيذ أحكام نهائية، ثم القضايا المتعلقة بعدم استخلاص بعض المشتكين لمستحقاتهم عن قضاء فترات تكوين أو عن إنجاز صفقات أو عن نزع ملكية.

وهناك قطاع الفلاحة والصيد البحري، الذي سجل ارتفاعاً ملحوظاً من حيث عدد الشكايات، مقارنة مع السنة الفارطة، بلغت نسبته 30,3 %، إذ انتقل من 89 شكاية إلى 116 حالياً. وانعكس ذلك على النسبة التمثيلية لهذا القطاع بالنظر إلى إجمالي الشكايات، فانتقلت من 4 % إلى 5,1 %.

وقد سجل قطاع الفلاحة العدد الأكبر من مجموع الشكايات الموجهة إلى وزارة الفلاحة والصيد البحري في هذه السنة، والذي شمل المحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية، والإدارة المركزية، والمصالح الخارجية للوزارة، والقرض الفلاحي،

والمكاتب الجهوية للاستثمار الفلاحي. في حين عاد الباقي من الشكايات إلى قطاع الصيد البحري.

ومن القضايا التي همت هذه الوزارة بقطاعيها، احتلت الأضرار الناتجة عن قرارات إدارية قائمة الترتيب، تلتها مجموعة من القضايا، كالامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، خاصة ما تعلق منها بالمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية، والامتناع عن تنفيذ أحكام نهائية، وعدم تسوية المعاشات، وعدم الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، والتظلم من سحب الرخص.

أما قطاع التشغيل والشؤون الاجتماعية، فقد سجل انخفاضا في عدد الشكايات، بلغت نسبته 15,8 %، الشيء الذي جعله يتراجع إلى الرتبة الخامسة بـ 112 شكاية، بعد ما كان يحتل الرتبة الرابعة بـ 133 شكاية في السنة الفارطة.

وقد آلت الحصة الكبرى من حيث عدد الشكايات الموجهة لهذا القطاع، إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

ومن أبرز القضايا التي تهتم هذا القطاع، طلبات الاستفادة من المراجعة أو الزيادة في الإيراد العمري عن حوادث الشغل والأمراض المهنية، ومن راتب المعاش والزمانة، ومن التعويضات عن المرض فيما يتعلق بصناديق التغطية الاجتماعية، ومن الخدمات الاجتماعية، ومن التسوية الإدارية أو المالية للعاملين به؛

ثم قطاع الطاقة والمعادن والماء والبيئة، الذي سجل تزايدا في عدد الشكايات بلغت نسبته 9,5 %، إذ ارتفع عددها من 74 شكاية في السنة الماضية، إلى 81 في هذه السنة. كما ارتفعت النسبة التمثيلية لهذا القطاع، من بين مجموع القطاعات، من 3,3 % إلى 3,5 %.

وقد شملت الشكايات الموجهة إلى هذا القطاع على الخصوص المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب بمختلف فروعها، ثم مجموعة المكتب الشريف للفوسفات، وبعض المصالح الأخرى.

ومن القضايا التي تهم هذا القطاع قضايا التعويض عن نزع الملكية، والأضرار الناتجة عن قرارات إدارية، وعدم الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، وعدم تسوية معاشات، ووضعية إدارية أو مالية للعاملين به، والامتناع عن تنفيذ أحكام نهائية صادرة ضده، والاعتداء المادي على الملكية من طرفه.

**إدارة الدفاع الوطني،** التي على الرغم من محدودية عدد الشكايات التي تخصصها، فقد لوحظ بشأنها ارتفاع بالمقارنة مع السنة الماضية، بلغت نسبته 44,6 %، إذ انتقل عددها من 56 شكاية إلى 81.

وقد عاد العدد الأكبر من الشكايات المقدمة في مواجهتها، إلى مؤسسة الحسن الثاني للأعمال الاجتماعية لقدماء العسكريين وقدامى المحاربين، في حين هم الباقي وكالة المساكن والتجهيزات العسكرية، والدرك الملكي، وبعض المصالح الأخرى التابعة لهذه الإدارة.

ومن أبرز القضايا التي همت هذه الأخيرة، قضايا عدم تسوية وضعيات إدارية أو مالية، ومعاشات، وتظلمات من أضرار ناتجة عن قرارات إدارية، والامتناع عن تنفيذ الأحكام، وعدم الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، وعدم تسليم شهادات ووثائق إدارية، وعدم تنفيذ عقود إدارية مبرمة، وعدم التعويض عن نزع الملكية.

**ثم قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك،** الذي انخفض عدد الشكايات المسجلة في مواجهته بنسبة 6,9 % مقارنة مع السنة الماضية، إذ انتقل من 72 شكاية إلى 67. كما تراجعت نسبته التمثيلية، بالنظر إلى إجمالي الشكايات، من 3,2 % إلى 2,9 %.

وقد همت هذه الشكايات المصالح المركزية للوزارة، والمصالح الجهوية التابعة لها من مندوبيات ومؤسسات أخرى، كالمكتب الوطني للسكك الحديدية، ومكتب استغلال الموانئ، والخطوط الملكية المغربية، والمكتب الوطني للمطارات، وغيرها.

ومن أبرز القضايا التي همت هذا القطاع، الامتناع عن تنفيذ الأحكام، والأضرار الناتجة عن قرارات إدارية، وعدم التعويض عن نزع الملكية، وعدم الاستفادة من المعاشات، ومن الخدمات الاجتماعية، والامتناع عن تسليم شهادات، ومنازعات تتعلق بالصفقات العمومية والخدمات المقدمة لفائدتها؛

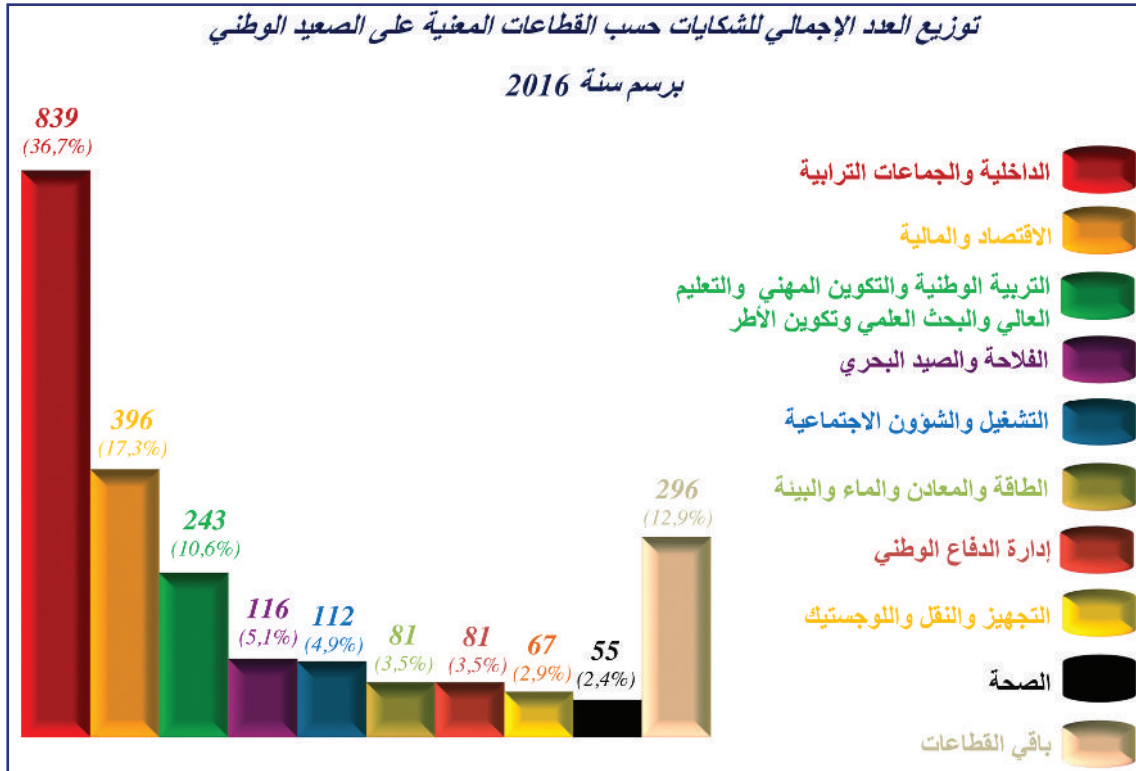
**قطاع الصحة**، الذي سجل ارتفاعا ملموسا من حيث عدد الشكايات المعني بها والتي توصلت بها المؤسسة في السنة المنصرمة، إذ انتقل عددها من 34 شكاية إلى 55.

ومن القضايا التي همت هذا القطاع، الأضرار الناتجة عن بعض القرارات الإدارية، والامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، وعدم تسوية معاشات ووضعيات إدارية أو مالية للموظفين، وعدم الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، والمنازعات ذات صلة بالصفقات العمومية والخدمات، والامتناع عن تنفيذ الأحكام؛

أما باقي القضايا فهمت **قطاعات مختلفة**، حيث بلغت نسبتها 12,9 % بما مجموعه 296 شكاية.

ومما يمكن استخلاصه بناء على ما سبق، كون 8 قطاعات من بين زهاء 50 قطاعا، تظل دوما تحتل صدارة الترتيب، من حيث عدد الشكايات. وقد كان من نصيبها هذه السنة، مجتمعة، 84,7 % من الشكايات المسجلة، وأن الثلاثة الأوائل لوحدها، مثلت، ما يقرب من الثلثين، أي 64,6 % من نفس المجموع.

وفيما يلي رسم مبياني وجدول حول توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب القطاع على الصعيد الوطني برسم سنة 2016:

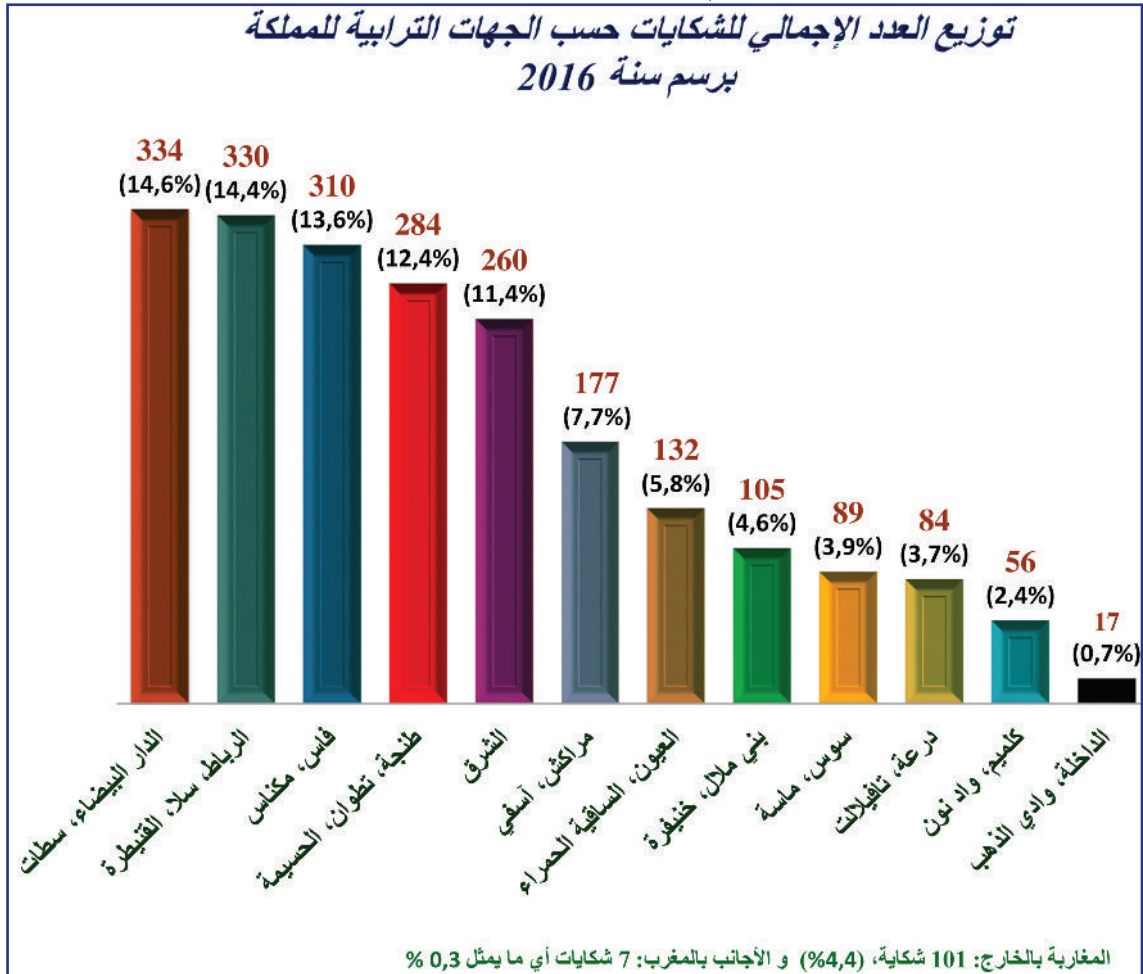


توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب القطاعات المعنية على الصعيد الوطني  
برسم سنتي 2015 و2016

نسبة النمو أو الانخفاض	2016		2015		القطاعات المعنية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
7,3	36,7	839	35,0	782	الداخلية والجماعات الترابية
-4,8	17,3	396	18,6	416	الاقتصاد والمالية
-5,1	10,6	243	11,4	256	التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر
30,3	5,1	116	4,0	89	الفلاحة والصيد البحري
-15,8	4,9	112	5,9	133	التشغيل والشؤون الاجتماعية
9,5	3,5	81	3,3	74	الطاقة والمعادن والماء والبيئة
44,6	3,5	81	2,5	56	إدارة الدفاع الوطني
-6,9	2,9	67	3,2	72	التجهيز والنقل واللوجستيك
61,8	2,4	55	1,5	34	الصحة
-8,6	12,9	296	14,5	324	باقي القطاعات
2,2	100,0	2286	100,0	2236	المجموع

## 5-2 . تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الجهات الترايية للمملكة:

على غرار ما تم تسجيله في السنة الماضية، يستنتج أن الشكايات المسجلة بالمؤسسة برسم هذه السنة، مصدرها جميع الجهات الترايية للمملكة، وأن أكثر من الثلثين من هذه الشكايات، همت خمس جهات رئيسية. وهي: جهة الدار البيضاء-سطات، ومثلت 14,6% من إجمالي الشكايات، مقابل 17,7% في السنة الفارطة؛ تلتها جهة الرباط-سلا-القنيطرة بـ 14,4%، مقابل 11,7%؛ ثم جهة فاس-مكناس، بـ 13,6%، مقابل 12,3%؛ فجهة طنجة-تطوان-الحسيمة بـ 12,4%، مقابل 11,7%؛ وأخيرا جهة الشرق، بـ 11,4%، مقابل 11%. وتوزع العدد الباقي من الشكايات، أي 33,6%، على الجهات السبع الأخرى بـ 28,9%، أما المتبقى من الشكايات والبالغ نسبته 4,7% فكان مصدره الجالية المغربية بالخارج، وكذا الأجانب المقيمين بالمغرب. وفيما يلي رسم مبياني وجدول حول توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب الجهات الترايية للمملكة، برسم سنة 2016:



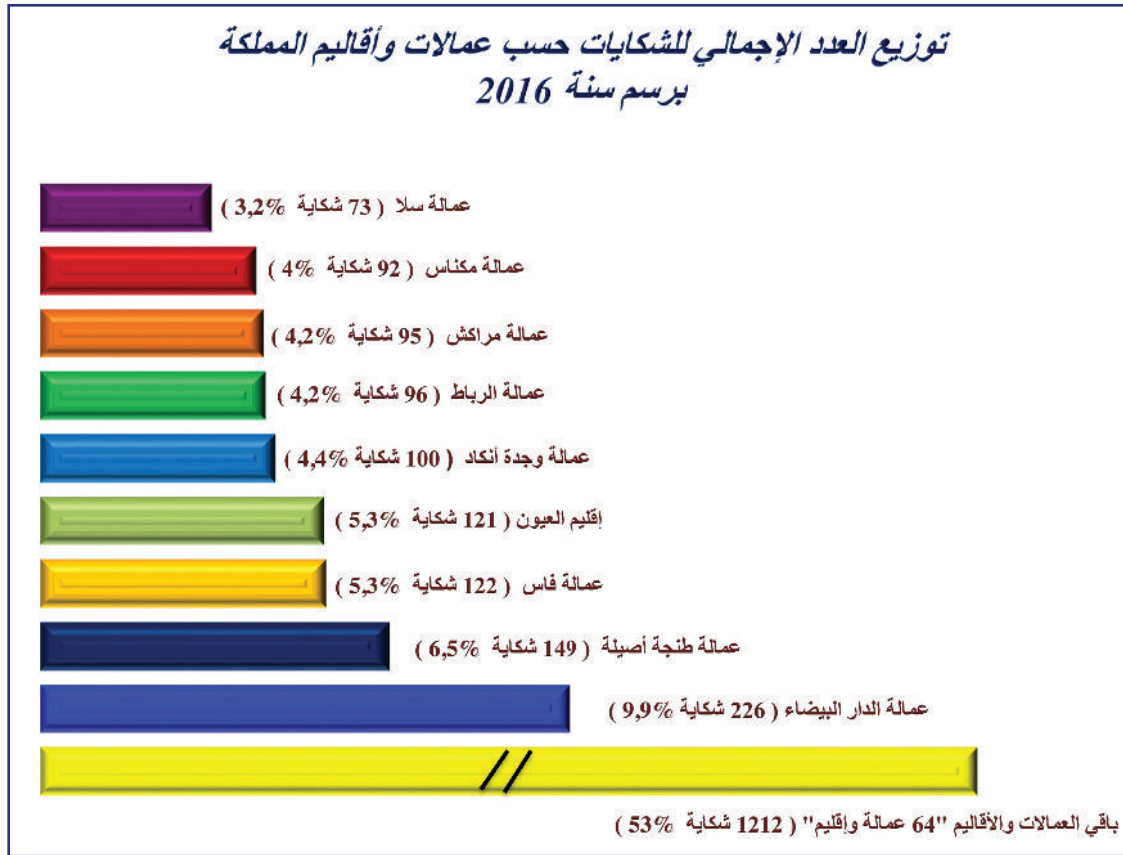
توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب الجهات الترابية للمملكة، برسم سنتي  
2015 و2016

نسبة النمو أو الانخفاض	2016		2015		الجهات الترابية للمملكة
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
-15,4	14,6	334	17,7	395	الدار البيضاء، سطات
26,0	14,4	330	11,7	262	الرباط، سلا، القنيطرة
12,7	13,6	310	12,3	275	فاس، مكناس
8,4	12,4	284	11,7	262	طنجة، تطوان، الحسيمة
5,7	11,4	260	11,0	246	الشرق
40,5	7,7	177	5,6	126	مراكش، آسفي
-30,2	5,8	132	8,5	189	العيون، الساقية الحمراء
-25,5	4,6	105	6,3	141	بني ملال، خنيفرة
-5,3	3,9	89	4,2	94	سوس، ماسة
-6,7	3,7	84	4,0	90	درعة، تافيلالت
-3,4	2,4	56	2,6	58	كلميم، واد نون
30,8	0,7	17	0,6	13	الداخلة، وادي الذهب
24,7	4,4	101	3,6	81	المغاربة بالخارج
75,0	0,3	7	0,2	4	الأجانب بالمغرب
2,2	100,0	2286	100,0	2236	المجموع

## 6-2 . تصنيف الشكايات والتظلمات حسب عمالات وأقاليم المملكة:

لقد احتلت عمالة الدار البيضاء صدارة الترتيب بـ 226 شكاية، أي بنسبة 9,9% من مجموع الشكايات المسجلة بالمؤسسة؛ تلتها عمالة طنجة - أصيلة، بـ 149 شكاية، وهو ما يعادل 6,5%؛ ثم عمالة فاس بـ 122 شكاية، وبنسبة 5,3%؛ فإقليم العيون بـ 121 شكاية، أي ما نسبته 5,3%؛ فعمالة وجدة - أنكاد بـ 100 شكاية، وبنسبة 4,4%، ثم عمالات الرباط، مراكش، مكناس، وسلا، بـ 96 و95 و92 و73 شكاية على التوالي. أما الباقي، فتوزع على 64 عمالة وإقليم، بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين شكاية واحدة، و59 شكاية.

وفيما يلي رسم مبياني وجدول حول توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب عمالات وأقاليم المملكة، برسم سنة 2016:



توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب عمالات وأقاليم المملكة، برسم سنتي  
2015 و2016

نسبة النمو أو الانخفاض	2016		2015		الجهات الترابية للمملكة
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
-20,7	9,9	226	12,7	285	عمالة الدار البيضاء
7,2	6,5	149	6,2	139	عمالة طنجة – أصيلة
28,4	5,3	122	4,2	95	عمالة فاس
-24,4	5,3	121	7,2	160	إقليم العيون
-11,5	4,4	100	5,1	113	عمالة وجدة أنكاد
14,3	4,2	96	3,8	84	عمالة الرباط
86,3	4,2	95	2,3	51	عمالة مراكش
7,0	4,0	92	3,8	86	عمالة مكناس
55,3	3,2	73	2,1	47	عمالة سلا
37,2	2,6	59	1,9	43	إقليم القنيطرة
117,4	2,2	50	1,0	23	إقليم فجيج
23,7	2,1	47	1,7	38	عمالة الصخيرات تمارة
0,0	1,8	41	1,8	41	عمالة أكادير – إداوتنان
-4,8	1,7	40	1,9	42	إقليم جرادة
-1,4	42,7	975	44,2	989	باقي العمالات والأقاليم
2,2	100,0	2286	100,0	2236	المجموع

## 7-2. تصنيف شكايات وتظلمات المغاربة المقيمين بالخارج وكذا الأجانب بالمغرب:

### أ- تصنيف شكايات وتظلمات المغاربة المقيمين بالخارج:

ما فتئت المؤسسة تولي بالغ اهتمامها بشكايات المواطنين والمواطنات المقيمين بالخارج، وتسهر على إيجاد الحلول العادلة والمنصفة لها.

وقد عرف عدد هذه الشكايات في ذات السنة ارتفاعا ملحوظا بلغت نسبته 24,7% مقارنة بالسنة الفارطة، إذ انتقل من 81 شكاية من أصل 2236، أي ما مثل 3,6% من إجمالي الشكايات المسجلة في سنة 2015، إلى 101 من أصل 2286 شكاية، أي ما مثل 4,4% من مجموع الشكايات في هذه السنة.

وتعود الحصة الكبرى من هذه الشكايات إلى فئة الأشخاص الذاتيين بـ 81 شكاية، وهو ما يمثل 80,2% من مجموع الشكايات. وتمثل الإناث من بين هذه الفئة 24,7%، وهي أعلى من تلك المسجلة في السنة الماضية والتي كانت في حدود 15,5%.

وتصدرت جاليتنا بفرنسا قائمة الترتيب من حيث عدد الشكايات، بـ 47 شكاية أي ما يمثل 46,5% من مجموع شكايات المغاربة المقيمين بالخارج، تلتها بلجيكا بـ 18 شكاية (17,8%)، ثم هولندا بـ 13 شكاية (12,9%)، فإسبانيا بـ 10 شكايات (9,9%). أما الباقي فتوزع، حسب ترتيب تنازلي كما يلي: ثلاث شكايات لكل من ألمانيا، وكندا، وبريطانيا، وشكائتان للولايات المتحدة الأمريكية، وشكاية واحدة لكل من إيطاليا، والإمارات العربية المتحدة.

وقد همت هذه الشكايات في أغلبها، قطاع الداخلية، خصوصاً منه الجماعات الترابية بـ 46 شكاية، وهو ما مثل 45,5% من مجموع شكايات المغاربة المقيمين بالخارج، مقابل 34 شكاية، أي 42% المسجلة في السنة الماضية، ثم قطاع الفلاحة والصيد البحري بـ 10 شكايات (9,9%)، فقطاع الاقتصاد والمالية بـ 8 شكايات (7,9%)، تلاه قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك بـ 6 شكايات (5,9%)، ثم قطاع الشؤون الخارجية والتعاون بـ 4 شكايات وبنسبة 4%. أما العدد الباقي من الشكايات فتوزع على 16 قطاعا بحصص متفاوتة، تراوحت ما بين شكاية واحدة و3 شكايات.

وشملت أهم القضايا التي يشتكي منها المواطنون المغاربة المقيمون بالخارج، على الخصوص، التظلمات من الأضرار الناتجة عن قرارات إدارية، ثم التظلمات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية، فالتظلمات المتعلقة بعدم التعويض عن نزع الملكية، تلتها التظلمات المتعلقة بالامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، ثم التظلمات المتعلقة بالامتناع عن تنفيذ الأحكام، فالتظلمات المتعلقة بالنزاعات مع مؤسسات عمومية، وأخيرا التظلمات المتعلقة بسحب الإدارة لبعض الرخص الإدارية.

### ب- تصنيف شكايات وتظلمات الأجانب:

إن عناية المؤسسة بالشكايات والتظلمات، لا تقتصر على المواطنين المغاربة فحسب، بل تمتد أيضا إلى الأجانب.

وقد بلغ عدد الشكايات التي تخصهم في هذه السنة 7 شكايات، مقابل 4 في السنة الماضية، كلها لأشخاص ذاتيين، أربعة منهم ذكورا وثلاثة إناثا.

ويحمل أربعة من المعنيين بها جنسية فرنسية، والثلاثة الآخرون من جنسيات، إسبانية، وإيطالية، وبلجيكية.

وقد همت تظلماتهم تسوية معاش، نزاع مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية، ضرر ناتج عن قرارات إدارية، سحب رخصة إدارية.

أما بخصوص القطاعات المعنية بشكاياتهم، فقد همت قطاع التشغيل والشؤون الاجتماعية بثلاث شكايات، وقطاعات الاقتصاد والمالية، والطاقة والمعادن والماء والبيئة، والداخلية، والعدل والحريات، بشكاية واحدة لكل واحد منها.

وقد تبين من خلال الدراسة الأولية، أن 4 شكايات من بينها تمت مراسلة أصحابها من أجل استكمال وثائق ملفاتهم وأن الثلاث شكايات الأخرى ثبت أنها تدرج كلها ضمن اختصاص المؤسسة، وبادرت هذه الأخيرة إلى مراسلة الإدارات المعنية بشأنها، بغية إيجاد حلول منصفة وعادلة لها. وهي الآن في طور الدراسة والتحري بالإدارات المعنية.

## 8-2 . تصنيف الشكايات والتظلمات التي تمت مراسلة الإدارات المعنية في شأنها

### حسب مآلها:

اعتماداً على النتائج المحصل عليها فيما يتعلق بمواقف الإدارات وتعاملها مع المراسلات الموجهة إليها، بخصوص شكايات المواطنين التي تركز على أسس قانونية سليمة، ومعرفة مدى استجابتها لقضاياهم ومتطلباتهم برسم سنة 2016، يمكن توزيع أجوبة الإدارات على هذه المراسلات كما يلي:

• **743** شكاية، أي ما يعادل **41,9%**، ما تزال في طور الدراسة أو التحري بالإدارات المعنية بها؛

• **440** شكاية، أي ما يمثل **24,8%**، تعذرت تسويتها، أو كانت موضوع رد للطلب، بعدما اتضح عدم جدية الشكاية، أو عدم وجود ما يبرر تدخل المؤسسة في شأنها؛

• **415** شكاية، أي بنسبة **23,3%**، تمت الاستجابة لها بناء على تدخل المؤسسة، منها:

■ **245** شكاية، أي ما يوازي **13,8%**، تمت تسويتها نهائياً؛

■ **170** شكاية، أي ما يمثل **9,5%**، في طور التسوية، لكون الإدارات المعنية بها، أعطت موافقتها المبدئية قصد حلها.

• **135** شكاية، أي بنسبة **7,6%**، تم توجيه أصحابها وإرشادهم من طرف الإدارات المعنية بها نحو المسار المناسب لحل النزاع؛

• **42** شكاية، أي ما يعادل **2,4%**، تم رفع اليد عنها بعدما ثبت للإدارات المعنية أن ملفاتها معروضة على القضاء، أو سبق البت فيها من طرفه، وبالتالي تم إيقاف البحث في شأنها.

يتضح من هذه النتائج، التي تم تحصيلها من خلال أجوبة الإدارات المعنية عن مراسلات سبق أن وجهت إليها بخصوص الشكايات، أنها تبقى متواضعة. كما أن موقفها، ومدى تجاوبها مع المساعي الودية التي تبذلها المؤسسة، يبقى غير كاف، ولا يرقى إلى ما ينتظر منها، علماً بأن مطالب أصحاب هذه الشكايات، في العديد من الحالات تكون جدية.

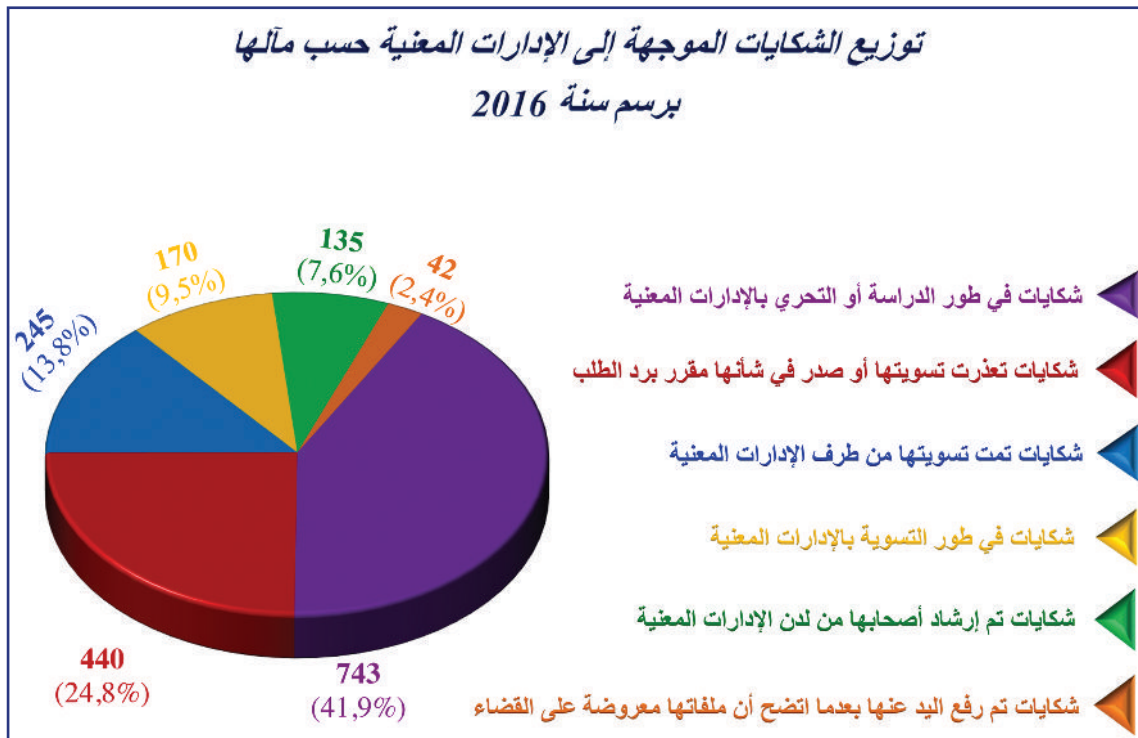
ذلك أن نسبة الشكايات التي تمت الاستجابة لمطالب أصحابها بناء على تدخل

المؤسسة، لم تتجاوز 31% من مجموع الشكايات الموجهة إلى الإدارات المعنية بها، وأن نسبة الشكايات التي تقرر ردها بعدما تبينت عدم صوابيتها، بلغت قرابة 25% من نفس المجموع، وأن نسبة الشكايات التي تم رفع يد المؤسسة عنها بعدما اتضح أنها معروضة على القضاء، كانت في حدود 2%. في حين أن ما يقارب 42% من الشكايات الأخرى، ما تزال إما في طور الدراسة بالإدارات المعنية بها، أو لم تتلق المؤسسة بعد بشأنها أي جواب.

غير أنه، إذا كانت بعض الإدارات العمومية تشكل استثناء لهذا السلوك، حيث اتصف موقفها بالإيجابية والفعالية في الاستجابة لعدد من المطالب التي تقدم بها المشتكون، فإن هناك إدارات تعاني من مشكل التواصل والتنسيق بين مصالحها، مما ينعكس سلباً على وضعية المشتكين المتضررين وعلى تصفية القضايا المعروضة.

وبناء على ما سبق، فإن المؤسسة آلت على نفسها ألا تدخر أي جهد من أجل بلوغ الغاية والأهداف التي من أجلها أحدثت، وستبقى وفية لمبادئها وحريصة على إيجاد الحلول للمتضررين من المشتكين الذين لهم الحق فيما يدعون.

وفيما يلي رسم مبياني وجدول بتوزيع الشكايات الموجهة إلى الإدارات المعنية حسب مآلها، بخصوص سنة 2016:



مآل الشكايات التي تمت مراسلة الإدارات المعنية في شأنها  
برسم سنتي 2015 و2016

نسبة النمو أو الانخفاض	2016		2015		مآل الشكايات الموجهة إلى الإدارات المعنية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
-1,6	41,9	743	43,7	755	شكايات في طور الدراسة أو التحري بالإدارات المعنية
1,1	24,8	440	25,2	435	شكايات تعذرت تسويتها أو صدر في شأنها مقرر برد الطلب
14,0	13,8	245	12,5	215	شكايات تمت تسويتها من طرف الإدارات المعنية
-2,9	9,5	170	10,1	175	شكايات في طور التسوية بالإدارات المعنية
20,5	7,6	135	6,5	112	شكايات تم إرشاد أصحابها من لدى الإدارات المعنية
23,5	2,4	42	2,0	34	شكايات تم رفع اليد عنها بعدما اتضح أن ملفاتها معروضة على القضاء
2,8	100,0	1775	100,0	1726	مجموع الشكايات التي تمت مراسلة الإدارات المعنية في شأنها

تطبيقا للمادة السادسة من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، وكذا المادة السادسة والستين من نظامها الداخلي المصادق عليه من لدن الجناب الشريف، والذي تحيل بموجبها كل جهة على الأخرى ما تتلقاه من شكايات وتظلمات كلما كانت هذه الشكايات تدخل في اختصاص الجهة الأخرى، فقد بلغ عدد الشكايات والتظلمات المتداولة بين المجلس والمؤسسة برسم سنة 2016 ما مجموعه 48 شكاية، منها 32 شكاية أحيلت من لدن المؤسسة على المجلس، و16 شكاية أحيلت من لدن المجلس على المؤسسة، مقابل 123 شكاية تم تبادلها ما بين المؤسستين في السنة الفارطة، منها 41 شكاية أحيلت من طرف المؤسسة على المجلس، و82 شكاية أحيلت من طرف المجلس على المؤسسة. بمعنى أن عدد الشكايات المتبادلة ما بين الطرفين عرف تراجعا كبيرا بالمقارنة مع السنة الفارطة، حيث بلغ نسبة 61 %.

### 1-3 . تصنيف الشكايات المحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان من لدن مؤسسة وسيط المملكة:

سبقت الإشارة إلى أن عدد الشكايات المحالة على المجلس من طرف المؤسسة في هذه السنة بلغ 32 شكاية. تعلق، كلها، بانتهاكات حقوق الإنسان حسب ادعاءات أصحابها. وقد شملت هذه الشكايات 9 جهات ترابية للمملكة من أصل 12، وهي: جهة العيون-الساقية الحمراء، وجهة الشرق، وجهة درعة - تافيلالت، وجهة الدار البيضاء-سطات، وجهة الرباط-سلا-القنيطرة، وجهة بني ملال- خنيفرة، وجهة مراكش-أسفي، وجهة كلميم - واد نون، وجهة فاس - مكناس.

وبخصوص أهم القضايا المثارة بالنسبة للشكايات المحالة على المجلس في هذه السنة، فإنها تهم بالدرجة الأولى التعويض المادي والمعنوي عن الاختفاء والتعذيب والاعتقال التعسفي بـ 15 شكاية، أي ما يمثل 46,9 % من مجموع الشكايات، تليها تصفية الملفات التي كانت معروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة بـ 9 شكايات بنسبة 28,1 %، ثم تظلم

السجناء من وضعياتهم داخل السجون بـ 5 شكايات وبنسبة 15,6 %، فالتظلمات المتعلقة بإعادة النظر في مقررات هيئة التحكيم المستقلة بشكايتين، وبنسبة 6,3 %، وأخيرا شكاية واحدة تتعلق بطلب وثيقة لإثبات الإقامة والهوية.

### 2-3 . تصنيف الشكايات المحالة على مؤسسة وسيط المملكة من طرف المجلس الوطني لحقوق الانسان:

تقدم القول بأن عدد الشكايات المحالة على المؤسسة من طرف المجلس الوطني لحقوق الانسان بلغ 16 شكاية، وهمت هذه الشكايات في المقام الأول التظلمات المتعلقة بعدم تسوية معاشات مدنية أو عسكرية، ثم التظلمات المتعلقة بعدم تسوية وضعيات إدارية أو مالية.

وقد توزعت هذه الشكايات حسب القطاع المعني، كالتالي: الداخلية والجماعات الترابية، والاقتصاد والمالية، والطاقة والمعادن، والمندوبية السامية للمياه والغابات ومكافحة التصحر، والتربية الوطنية والتكوين المهني، والتشغيل والشؤون الاجتماعية، والتجهيز والنقل واللوجستيك، والصحة، والشؤون العامة والحكامة، والدفاع الوطني.

كما شملت هذه الشكايات 8 جهات، هي: جهة الشرق، وجهة فاس - مكناس، وجهة مراكش - آسفي، وجهة الرباط - سلا - القنيطرة، وجهة بني ملال - خنيفرة، وجهة درعة - تافيلالت، وجهة طنجة - تطوان - الحسيمة، وجهة كلميم - واد نون .



## ثانيا: عمل مندوبيات الجهوية والمحلية للمؤسسة

كان خيار توسيع رقعة تواجد المؤسسة حكيما، لما يجسده من قرب من المواطنين، وما يؤدي إليه من تسهيل الولوج إلى خدماتها، وذلك في تناسق مع الرؤيا الثابتة التي اهتدت إلى الجهوية المتقدمة وأصلت لها، وانكبت على دراسة آفاقها وبعدها، ثم أسست ورسخت لها، عبر إيجاد موقع ضمن المقتضيات التي جاء بها الدستور الجديد.

وفي هذا الإطار، دعمت المؤسسة تمركزها الفعلي في عدد من جهات المملكة، أساسا من خلال مندوبيات جهوية وأخرى محلية، ولأئمتها مع التقطيع الجهوي الجديد.

وكما وعدت في السابق، وفي انتظار إضافة مندوبيات، لجأت إلى خيار إحداث نقط الاتصال، وتم ذلك بكل من الجهة الشرقية، وجهة سوس - ماسة، وجهة مراكش - آسفي.

ولقد لقيت المبادرة ترحيبا خاصا من لدن كل السلطات الجهوية والمحلية والفاعلين الحقوقيين، ولا سيما المجلس الوطني لحقوق الإنسان، الذي تفضل مشكورا باحتضان المبادرة، من خلال إيواء مقار نقط الاتصال هذه. وقد تميز إعطاء انطلاق العمل بالنقط بعقد لقاءات جهوية حضرها السادة ولاة، ورؤساء الجهات الثلاث، والسادة العمال، والمنتخبون، ورؤساء المصالح الخارجية لمختلف الإدارات الجهوية، وذلك أيام 15 و 21 و 23 دجنبر 2016 على التوالي بكل من وجدة وأكادير ومراكش.

فمؤسسة وسيط المملكة أصبحت إذن تتوفر على تمثيلات في تسع جهات، موزعة بين مندوبيات ونقط اتصال.

وقد واصلت المندوبيات الجهوية للمؤسسة خلال سنة 2016، ممارسة الصلاحيات المنوطة بها، وذلك في حدود الدوائر الترابية الجديدة، حيث بلغ العدد الإجمالي للشكايات التي توصلت بها المندوبيات ما مجموعه 3352، أي بزيادة 6,5 % مقارنة بالسنة الفارطة، موزعة بين شكايات شفوية وأخرى كتابية.

والجدير بالذكر، أن المندوبية المحلية بمكناس التي كانت في السابق مندوبية جهوية

(جهة مكناس-تافيلالت سابقا)، والتي أصبحت مع جهة فاس-بولمان تكون جهة واحدة (جهة فاس-مكناس)، ما زالت تتصدر الترتيب العددي للشكايات بما مجموعه 998 شكاية كتابية وشفوية، أي بنسبة تناهز 30% من مجموع الشكايات المسجلة جهويا، وذلك راجع، على ما يبدو، إلى كونها استمرت، خلال مرحلة انتقالية، في معالجة الملفات الرائجة لديها خاصة بأقاليم إفران، أزرو، والحاجب.

## 1 عمل مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء

يشمل الاختصاص الترابي لهذه المندوبية، وبصفة استثنائية، مجموع الأقاليم الجنوبية للمملكة، ويمتد إضافة إلى جهة العيون - الساقية الحمراء، ليضم جهتي كلميم - واد نون، والداخلة - وادي الذهب. وقد توصلت خلال سنة 2016 بما مجموعه 462 شكاية، 183 منها فقط تدرج ضمن الصلاحيات الموكولة للمؤسسة، وهي موزعة بين 163 شكاية تم تسجيلها مباشرة بالمندوبية، و20 شكاية تمت إحالتها عليها من لدن المصالح المركزية للمؤسسة، لتعلقها بإدارات توجد ضمن الاختصاص الترابي لهذه المندوبية. أما العدد المتبقى، والمتمثل في 279 شكاية، فهو لا يندرج ضمن الاختصاص النوعي للمؤسسة، ولذلك عملت المندوبية على توجيه وإرشاد المعنيين بها إلى ما يجب القيام به.

### • تعامل المندوبية مع شكايات الاختصاص

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

- مراسلة الإدارات المعنية بخصوص 184 شكاية التي كانت مستوفية لشروط القبول؛
- دعوة المشتكين إلى استكمال وثائق ملفاتهم بخصوص 47 شكاية؛
- 17 شكاية ما زالت قيد الدرس بالمندوبية؛

■ إحالة 37 شكاية على الإدارة المركزية أو المندوبيات الجهوية الأخرى، لكون الإدارات المعنية لا توجد بدائرة الاختصاص الترابي لهذه المندوبية؛

■ 22 شكاية صدرت بشأنها مقررات.

### • طبيعة الشكايات

يلاحظ تنوع الشكايات المتعلقة بملفات الاختصاص التي عالجتها المندوبية، حيث احتلت الشكايات ذات الطبيعة الإدارية الصدارة بنسبة 72,40% من مجموع الملفات المسجلة، تليها الشكايات ذات الطبيعة العقارية بنسبة 11,04%، متبوعة بالقضايا ذات الطبيعة المالية (6,74%)، والقضايا المرتبطة بمجال حقوق الإنسان بنسبة 5,25%، كما مثلت قضايا تنفيذ الأحكام القضائية في مواجهة الإدارة نسبة 4,30%.

### • القطاعات المعنية

تعددت القطاعات المعنية بهذه الشكايات، وتصدرت قائمتها المندوبية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بالعيون بـ 30 شكاية، تلتها مصالح ولاية جهة العيون – الساقية الحمراء بـ 12 شكاية. كما عرف قطاع الإسكان، هذه السنة ارتفاعا في عدد الشكايات، حيث تم تسجيل 11 شكاية في مواجهة المديرية الجهوية لأملاك الدولة، و9 شكايات ضد شركة تهيئة العمران الجنوب، وتوزعت باقي الشكايات على إدارات ومؤسسات عمومية أخرى.

### • التوزيع الجغرافي

فيما يرجع إلى التوزيع الجغرافي لمصدر الشكايات المكتوبة، نجد أن ولاية جهة العيون – الساقية الحمراء لا تزال في مقدمة ترتيب الجهات الثلاث المكونة للأقاليم الجنوبية للمملكة، بما مجموعه 114 شكاية، أي ما يعادل نسبة 69,94% من مجموع ما توصلت به المندوبية. أما ولاية جهة كلميم – واد نون، فقد وردت منها 38 شكاية، وكانت ولاية جهة الداخلة – وادي الذهب، مصدر الـ 10 شكايات. هذا وإن ما تبقى من الشكايات فقد ورد من جهات مختلفة أخرى.

## • نتائج الدراسة

بلغت حصيلة المقررات ذات الصلة بالشكايات المسجلة لدى المندوبية خلال سنة 2016 ما مجموعه 296 مقرا، موزعة كما يلي:

- 67 مقرا بالتسوية؛
- 91 مقرا برد الطلب؛
- 49 مقرا بالتوجيه؛
- 8 مقررات بعدم الاختصاص؛
- 72 مقرا بالحفظ؛
- 9 مقررات بعدم القبول.

## عمل مندوبية جهة طنجة – تطوان – الحسيمة

2

تلقت هذه المندوبية برسم سنة 2016 ما مجموعه 518 شكاية، موزعة بين تلك التي لا تندرج ضمن الاختصاصات الموكولة لها وبلغ عددها 247 شكاية. وقد تم العمل على توجيه وإرشاد أصحابها إلى الجهات الإدارية أو القضائية المعنية بها.

وإذا كانت هذه الشكايات عرفت تراجعا هذه السنة، مقارنة مع السنة السابقة، فقد سجل عدد الشكايات التي تدخل في اختصاصها ارتفاعا بنسبة 7% ليصل إلى 271.

## • تعامل المندوبية مع شكايات الاختصاص

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

- مراسلة الإدارات المعنية بخصوص 194 شكاية التي كانت مستوفية لشروط القبول؛

■ دعوة المشتكين إلى استكمال وثائق ملفاتهم بخصوص 49 شكاية؛

■ 18 شكاية تمت إحاطة الإدارات المعنية بمضمونها؛

■ إحالة 10 شكاية على الإدارة المركزية أو المندوبيات الجهوية الأخرى، لكون الإدارة المعنية لا توجد بدائرة الاختصاص الترابي لهذه المندوبية.

### • طبيعة الشكايات

احتلت القضايا التي لها طابع إداري المرتبة الأولى بما مجموعه 158 شكاية، فيما احتلت الشكايات ذات الطابع العقاري المرتبة الثانية بما مجموعه 66 شكاية. وجاءت القضايا ذات الطبيعة المالية في المرتبة الثالثة بـ 31 شكاية، والقضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في المرتبة الرابعة بـ 11 شكاية، و5 شكايات بالنسبة لتلك المتعلقة بالضرائب والجبايات.

### • القطاعات المعنية

همت الشكايات التي تلقتها المندوبية عدة قطاعات، احتلت وزارة الداخلية وكذا الجماعات الترابية، على غرار السنة الماضية، الصدارة بما مجموعه 129 شكاية، يليها قطاع التربية الوطنية بـ 21 شكاية، ثم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بـ 11 شكاية، فقطاع الماء والكهرباء بـ 10 شكايات. وبلغ عدد الشكايات المسجلة في مواجهة كل من قطاعي الصحة، والسكنى والتعمير 8 شكايات لكل منهما، أما باقي الشكايات، فتوزعت على قطاعات مختلفة.

### • التوزيع الجغرافي

فيما يتعلق بالتوزيع الجغرافي للشكايات، فقد احتلت ولاية طنجة، ودون اختلاف عن السنة السابقة، صدارة الترتيب بـ 121 شكاية، تلتها ولاية تطوان بـ 53 شكاية، وإقليم شفشاون بـ 29 شكاية، ثم إقليم العرائش بـ 22 شكاية، و8 شكايات واردة من إقليم الحسيمة. أما باقي الشكايات فوردت على المندوبية من خارج الوطن أو من الجهات الأخرى للمملكة.

## • نتائج الدراسة

بلغت حصيلة المقررات ذات الصلة بالشكايات المسجلة لدى المندوبية خلال سنة 2016 ما مجموعه 179 مقرا، موزعة كما يلي:

- 38 مقرا بالتسوية؛
- 56 مقرا برد الطلب؛
- 25 مقرا بالتوجيه؛
- 15 مقرا بعدم الاختصاص؛
- 27 مقرا بالحفظ؛
- 18 مقرا بعدم القبول.

### عمل مندوبية جهة فاس – مكناس

3

بلغ عدد الشكايات التي تمت معالجتها من طرف هذه المندوبية ما مجموعه 602، منها 409 شكاية لا تدرج في إطار صلاحيات مؤسسة وسيط المملكة، حيث عملت على توجيه وإرشاد أصحابها، كما تم تقديم الإيضاحات اللازمة الكفيلة بمعرفة الإجراءات والتدابير التي يجب عليهم اتباعها، و193 شكاية تدخل في اختصاصاتها.

## • تعامل المندوبية مع شكايات الاختصاص

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

- مراسلة الإدارات المعنية بخصوص 156 شكاية التي كانت مستوفية لشروط القبول؛
- دعوة المشتكين إلى استكمال وثائق ملفاتهم بخصوص 19 شكاية؛

■ إحاطة الإدارات المعنية بمضمون شكايتين اثنتين؛

■ 16 شكاية صدرت بشأنها مقررات.

### • طبيعة الشكايات

أما بخصوص تصنيف الشكايات والتظلمات المتوصل بها حسب نوعية القضايا المعروضة، فإن عدد القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في مواجهة الإدارة تراجع إلى المرتبة الثانية، بمجموع 41 شكاية، تاركا المرتبة الأولى للقضايا ذات الطبيعة الإدارية التي سجلت ارتفاعا إلى 95 شكاية، ثم تليها القضايا ذات الطبيعة العقارية بـ 36 شكاية، وتليها القضايا ذات الطبيعة المالية بـ 17 شكاية، أما القضايا المتعلقة بمجال حقوق الإنسان، فقد بلغت 4.

### • القطاعات المعنية

خلافًا للسنة الماضية، فإن قطاع الداخلية احتل الصدارة بما مجموعه 74 شكاية، حيث تراجعت الشكايات المسجلة في مواجهة قطاع الاقتصاد والمالية، الذي احتل المرتبة الأولى في السنة الفارطة، إلى 25 شكاية، يليه قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني بـ 17 شكاية، يأتي بعده قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك بـ 14 شكاية، أما الشكايات الأخرى فتتوزع على باقي القطاعات بأعداد تتراوح بين شكاية واحدة وست شكايات.

### • التوزيع الجغرافي

يتضح من خلال التصنيف الجغرافي لهذه الشكايات حسب العمالات أو الأقاليم، أن الصدارة تعود لعمالة فاس بما مجموعه 121 شكاية أي بنسبة 62,7% ويأتي بعدها إقليم تازة بما مجموعه 30 شكاية، ثم إقليم صفرو وتاونات بـ 12 شكاية لكل منهما، أما الشكايات الواردة من إقليم بولمان فبلغت 8 شكايات، وإقليم مولاي يعقوب بـ 5 شكايات، وهو نفس العدد المسجل بالنسبة للشكايات المقدمة من طرف المغاربة المقيمين بالخارج.

## • نتائج الدراسة

بلغت حصيلة المقررات ذات الصلة بالمندوبية خلال سنة 2016 ما مجموعه 64 مقرا، موزعة كما يلي:

- 16 مقرا بالتسوية؛
- 15 مقرا برد الطلب؛
- 8 مقررات بالتوجيه؛
- 8 مقررات بعدم الاختصاص؛
- 7 مقررات بالحفظ؛
- 10 مقررات بعدم القبول.

## عمل مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات

4

استمرت مندوبية المؤسسة بجهة الدار البيضاء - سطات، خلال سنة 2016 في ممارسة عملها، حيث توصلت بما مجموعه 772 شكاية، مسجلة بذلك ارتفاعا عما تم تسجيله السنة الماضية، والذي كان في حدود 696 شكاية.

وقد عملت على توجيه وإرشاد أصحاب الشكايات التي لا تدرج ضمن اختصاصها، والبالغ عددها 465، إلى الجهات الإدارية والقضائية المعنية بها، في حين بلغ عدد الشكايات التي تدخل في اختصاصها 307 شكايات.

## • تعامل المندوبية مع شكايات الاختصاص

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

■ مراسلة الإدارات المعنية بخصوص 184 شكاية التي كانت مستوفية لشروط القبول؛

■ دعوة المشتكين إلى استكمال وثائق ملفاتهم بخصوص 47 شكاية؛

■ 17 شكاية ما زالت قيد الدرس بالمندوبية؛

■ إحالة 37 شكاية على الإدارة المركزية أو المندوبيات الجهوية الأخرى، لكون الإدارة المعنية لا توجد بدائرة الاختصاص الترابي لهذه المندوبية؛

■ 22 شكاية صدرت بشأنها مقررات.

### • طبيعة الشكايات

فيما يتعلق بطبيعة هذه الشكايات، فقد احتلت منها ذات الطابع الإداري المرتبة الأولى بمجموع 171 شكاية، تلتها الشكايات ذات الطابع العقاري 79، ثم الشكايات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية بمجموع 30، فيما احتلت الشكايات ذات الطبيعة المالية المرتبة الرابعة بـ 27.

### • القطاعات المعنية

أما بخصوص القطاعات المعنية بالشكايات التي تلقتها المندوبية، فقد احتلت الجماعات الترابية والسلطات المحلية، الصدارة بما مجموعه 164 شكاية، أي بنسبة 53,4 % .

### • التوزيع الجغرافي

تصدرت عمالات الدار البيضاء الترتيب بنسبة بلغت 61 % من مجموع الشكايات الواردة على المندوبية، تلتها باقي عمالات وأقاليم الجهة بنسبة 27 %، كما توصلت بشكايات مختلفة صادرة عن باقي جهات المملكة في حدود 9 %، في حين بلغ عدد الشكايات الواردة من المغاربة المقيمين بالخارج 11 شكاية، أي بنسبة 3 % .

## • نتائج الدراسة

بلغت حصيلة المقررات ذات الصلة بالشكايات المسجلة لدى المندوبية خلال سنة 2016 ما مجموعه 151 مقرا، موزعة كما يلي:

- 27 مقرا بالتسوية؛
- 50 مقرا برد الطلب؛
- 17 مقرا بالتوجيه؛
- 15 مقرا بعدم الاختصاص؛
- 16 مقرا بالحفظ؛
- 26 مقرا بعدم القبول.

### عمل المندوبية المحلية بمكناس

5

واصلت المندوبية المحلية بمكناس المهام التي كانت موكولة للمندوبية الجهوية (مكناس-تافيلالت سابقا)، وذلك على مستوى عمالة مكناس، إقليم الحاجب، وإقليم إفران، بعدما تحول مركز الجهة إلى عمالة فاس.

وقد تلقت هذه المندوبية برسم سنة 2016 ما مجموعه 998 شكاية، 894 منها لا تندرج ضمن الصلاحيات الموكولة للمؤسسة. وقد تم العمل على توجيه وإرشاد أصحابها إلى الجهات الإدارية أو القضائية المعنية بها. أما الشكايات التي تدخل في الاختصاص، فقد بلغ عددها 104 شكايات، منها 80 توصلت بها المندوبية مباشرة، و22 أحيلت عليها من الإدارة المركزية، وشكائيتين اثنتين أحيلتا عليها من مندوبيتي الدار البيضاء والعيون للاختصاص الترابي.

## • تعامل المندوبية مع شكايات الاختصاص

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

■ مراسلة الإدارات المعنية بخصوص 66 شكاية التي كانت مستوفية لشروط القبول؛

■ دعوة المشتكين إلى استكمال وثائق ملفاتهم بخصوص 3 شكايات؛

■ إحالة 21 شكاية على الإدارة المركزية أو المندوبيات الجهوية الأخرى، لكون الإدارة المعنية لا توجد بدائرة الاختصاص الترابي لهذه المندوبية؛

■ 11 شكاية صدرت بشأنها مقررات، في حين مازالت 3 مشاريع مقررات في طور الإنجاز والمصادقة.

## • طبيعة الشكايات

احتلت الشكايات التي لها طابع إداري المرتبة الأولى بما مجموعه 68 شكاية، فيما احتلت الشكايات ذات الطابع العقاري المرتبة الثانية بما مجموعه 23 شكاية، تلتها القضايا ذات الطبيعة المالية بـ 9 شكايات، وجاءت القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في المرتبة الرابعة بـ 4 شكايات.

## • القطاعات المعنية

همت الشكايات التي تلقتها المندوبية بالدرجة الأولى، وعلى غرار السنة الماضية، قطاع الداخلية والجماعات الترابية، بما مجموعه 53 شكاية، يليه قطاع التربية الوطنية بـ 11 شكاية، ثم الصندوق المغربي للتقاعد بـ 5 شكايات، وتوزعت باقي الشكايات وعددها 35 على 23 قطاعا مختلفا.

## • التوزيع الجغرافي

لقد احتلت عمالة مكناس، كما هو الشأن بالنسبة للسنة السابقة، صدارة الترتيب بـ 70 شكاية، تلتها كل من مدينتي آزر و إفران بـ 6 شكايات لكل منهما، ثم مدينة الحاجب بـ 3 شكايات، في حين توصلت المندوبية المحلية بـ 19 شكاية وارده من مناطق خارج دائرتها الترابية.

## • نتائج الدراسة

بلغت حصيلة المقررات ذات الصلة بالشكايات المسجلة لدى هذه المندوبية خلال سنة 2016 ما مجموعه 48 مقرا، موزعين كما يلي:

- 14 مقرا بالتسوية؛
- 11 مقرا برد الطلب؛
- 5 مقررات بالتوجيه؛
- 11 مقرا بعدم الاختصاص؛
- 3 مقررات بالحفظ؛
- 4 مقررات بعدم القبول.

والجدير بالذكر أن كل المندوبيات الجهوية للمؤسسة ساهمت في إعداد مشاريع بعض التوصيات ذات الصلة بنفوذها الترابي.



## ثالثا: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتظلمات المدرجة ضمن الاختصاص

إن من شمات الوساطة المؤسسية ألا تتوقف عند تعثر محاولات إيجاد حلول توفيقية تحظى برضى الجانبين، بل عليها أعمال ما يخولها الظهير الشريف المحدث لها من نظر في جوهر الخلاف، إما بإصدار توصية لدعوة الإدارة إلى الاستجابة للمطالب كلما كانت وجيهة، أو برد الشكاية إذا ما تراءى أن موقف الإدارة له من الجدية ما يجعل المؤسسة تستنكف عن التدخل لديها.

ولعل ذلك ليس بالهين، لأن حل ما يعترض الأفراد والجماعات من صعوبات مع الإدارة في إطار الوساطة، ثقافة وممارسة حضارية، يحتاج إلى إرادة الانخراط في مسلسل مفتوح لبناء تصالح، والإقلاع عن تشنج في العلاقات، بالإضافة إلى أنه يقتضي تنازلات، وتقدم في المواقف. إن التوجه نحو الحق أسبقية لا يمكن أن نحيد عنه بالشكليات أو بالتأويلات الضيقة لتشريع يمكن القول بأنه وقع تجاوزه، اعتبارا لما طرأ من مستجدات، بل هو اجتهاد، وإبداع وبحث عن مقارنة حقوقية أكثر من مجرد ملامسة قانونية.

ولذلك، فبلوغ هذا المرام يتطلب ما يتطلبه من إجراءات، تعمل المؤسسة جاهدة على تسريعها، مع بحث سبل تجاوز الإكراهات.

وبموازاة مع ذلك، تعمل المؤسسة على إقناع الأطراف بموجبات تمديد المعالجة، متى اقتضى حسن تديرها ذلك، ليتأتى لهم الانخراط فيها، وبذل كل الجهود للوصول إلى نتائج مرضية.

وهكذا، فإن ما أفضى إليه عمل المؤسسة، بالنسبة لما توصلت به من شكايات إضافة إلى ما كان رائجا لديها، كان على الشكل التالي:

### عدد المقررات والتوصيات الصادرة عن المؤسسة

لقد تميزت هذه السنة بارتفاع ملموس لعدد المقررات والتوصيات الصادرة عن

المؤسسة، وهو مجهود خاص قام به العاملون بها في تعبئة من أجل تصفية المخلف، وبذلك ارتفع العدد من 1910 إلى 2457، أي بنسبة قدرها 28%.

وسيرا على النهج الذي اتبعته، فقد عملت على تليل كل ما صدر عنها، مع تبليغ الأطراف نسخة منها. كما تمكنت من نشر البعض من أهمها في المجلة الدورية التي تصدرها على رأس كل أربعة أشهر.

وهكذا، أصدرت:

- 475 توصية، أي بزيادة نسبتها 67,8% مقارنة بالسنة الماضية؛
- 467 مقرا بالتسوية، أي بانخفاض نسبته 3,5%
- 553 مقرا برد الطلب، أي بانخفاض نسبته 26%
- 226 مقرا بعدم القبول، أي بزيادة نسبتها 6,63%
- 321 مقرا بالحفظ، أي بزيادة نسبتها 98,14%
- 254 مقرا بالتوجيه، أي بزيادة نسبتها 18,6%
- 159 مقرا بعدم الاختصاص، أي بانخفاض نسبته 6%
- مقررين بالإحاطة.



## رابعاً: التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين

من المقاصد الهامة وراء إلزام المشرع للمخاطبين الدائمين للمؤسسة لدى الإدارات العمومية بتقديم تقرير سنوي عما قاموا به من أجل معالجة شكايات وتظلمات المواطنين المتوصل بها، أن يكون بمثابة وقفة تأمل يقع خلالها تقييم تعاملهم مع المؤسسة، عبر رصد مركز لتصرف معالجة ما تم الحوار بشأنه، وما تم استخلاصه من نتائج وما وقع التجاوب معه من توصيات ومقترحات.

ولذلك، فمضامين التقارير من المفروض أن تكون معبرة عن الوفاء بأمانة تدبير القطاع في علاقته بخدمة المرتفقين، حافلة بما استجد من إصلاحات، مستشهادة بما تسنى من عطاءات، يمكن أن تنضاف لجانب ما استجد من الإيجابيات، على اعتبار أن التدبير اليومي لا يمكن أن ينساق نحو رتابة رهينة لعقلية متجمدة لا تنشد التغيير، ولا تبحث عن الأحسن، ولا تجتهد بالإبداع والسعي نحو توسيع رقعة الارتياح لدى المرتفقين.

ولذلك، فالمعول عليه أن تكون التقارير حصيلة إنجازات، وإعلاناً عن تراكم مُشرفٍ لما تحقق، وتجاوباً مع خلاصات الوساطة المؤسساتية التي أخذت الدفاع عن الحقوق نهجاً، وإرساء الحكامة الرشيدة هدفاً.

### I التقارير المتوصل بها :

توصلت مؤسسة وسيط المملكة بـ 48 تقريراً سنوياً من المخاطبين الدائمين لها بالإدارات، علماً أنها حددت لهم أجلاً نهائياًته فبراير 2017، وذلك ليتأتى لها تحليلها والتفاعل معها. والمؤسسة وهي تتفهم الإكراهات التي تكون قد أدت إلى هذا التأخر للاعتبارات الحكومية، فإنها لعلى يقين بأن السادة المخاطبين سوف يحرصون في السنة القادمة على التقيد بالموعد. وتتعلق هذه التقارير حسب تواريخ ورودها بكل من: وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، ووزارة الشباب والرياضة، والمندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر، والهيئات التعاقدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب، والمكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن، وقطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري، ووزارة السكنى وسياسة المدينة، والتعاون

الوطني، والمديرية العامة للأمن الوطني، ووزارة التشغيل والشؤون الاجتماعية، ووزارة العدل والحريات، ووزارة التعمير وإعداد التراب الوطني، والتعاضدية العامة للبريد والمواصلات، وقطاع الطاقة والمعادن بوزارة الطاقة والمعادن والماء والبيئة، وتعاضدية القوات المسلحة الملكية، والوزارة المكلفة بالمغاربة المقيمين بالخارج وشؤون الهجرة، والخزينة العامة للمملكة، والمديرية العامة للضرائب، وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، ووزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية، ووزارة الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني، ووزارة الصحة، ووزارة الداخلية، والدرك الملكي، والتعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية، ومجموعة التهيئة العمران، وصندوق الإيداع والتدبير، وإدارة الدفاع الوطني، والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وبريد المغرب، والمندوبية السامية للتخطيط، ووزارة السياحة، وقطاع التكوين المهني بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني، ووزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي، والوزارة المنتدبة لدى وزير الطاقة والمعادن والبيئة المكلفة بالماء، ووزارة الشؤون الخارجية والتعاون، ووزارة التربية الوطنية والتكوين المهني، ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر، ووزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة، والوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية، ووزارة الاقتصاد والمالية والمؤسسات الخاضعة لوصايتها (الصندوق المغربي للتقاعد - مديرية أملاك الدولة - الخزينة العامة للمملكة - المديرية العامة للضرائب - إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة)، ووزارة التجهيز والنقل واللوجستيك (وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك - المكتب الوطني للسكك الحديدية - الوكالة الوطنية للموانئ)، والمكتب الشريف للفوسفات، ووزارة الاتصال، والصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي، وقطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري، والمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب وكتابة الدولة لدى وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، المكلفة بالتجارة الخارجية.

والمؤسسة تجد نفسها، مرة أخرى، مضطرة إلى الإشارة إلى الإدارات التي لم توافها بتقريرها السنوي. ومن هذه الإدارات: رئاسة الحكومة، والشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجستية، والمكتب الوطني للمطارات، ووزارة الثقافة، والقوات المساعدة، وقطاع البيئة بوزارة الطاقة والمعادن والماء والبيئة، والتعاضدية العامة للتربية الوطنية.

### 1. تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية:

كانت وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، هي السبابة هذه السنة، إلى موافاة وسيط المملكة بتقريرها السنوي، والذي تضمن حصيلة نشاطها في معالجة شكايات وتظلمات المواطنين المحالة عليها من المؤسسة، والبالغ عددها 14 شكاية، تمت الإجابة عن معظمها، كما تم التطرق إلى الأربع الأخرى التي تعود للسنوات السابقة، وبقيت المؤسسة متبعة لمآلها، بتنسيق مع ذات القطاع.

وتتمحور أغلب الشكايات حول طلبات القيمين الدينيين، وكذا طلبات كراء الأراضي الفلاحية التابعة لنفوذ نظارات الأوقاف، والظاهر أنها جادة في تسريع تنزيل توصيتين للمؤسسة.

### 2. تقرير وزارة الشباب والرياضة:

وافت وزارة الشباب والرياضة المؤسسة بتقريرها السنوي، أعلنت فيه عن كون إجمالي ما تم تداوله معها من شكايات بلغ الخمسة. وتتمحور مواضيعها حول طلبات تمكين الشركات من مستحقاتها عن الأشغال المنجزة، والتظلمات من قرارات نزع الملكية، وكذا تسوية الوضعية الإدارية للمتسبين للقطاع.

### 3. تقرير المندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر:

بعثت هذه المندوبية إلى المؤسسة بتقريرها السنوي حول ما تمت إحالته عليها من شكايات بلغ عددها 26 شكاية.

وقد انتظمت بشكل ملحوظ في الإجابة عنها، والمؤسسة تسجل في هذا الصدد، تجاوب هذا القطاع مع تدخلاتها، وإمدادها بعناصر الجواب داخل أجل معقول.

وتتمحور أغلب هذه القضايا حول طلبات تسوية الوضعيات المعاشية المتعلقة

بالأعوان المياومين، بالإضافة إلى التظلمات من التحديد الغابوي وعمليات التشجير، وكذا من عدم تنفيذ أحكام قضائية.

#### 4. تقرير الهيآت التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب "أمفام":

قدمت الهيآت التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب "أمفام" تقريرها السنوي عن حصيلة 13 شكاية وتظلمات برسم سنة 2016. ورغم الاختلاف المسجل في عدد الشكايات بين ما هو وارد بالتقرير وما تتوفر عليه المؤسسة بقاعدة تطبيقاتها والبالغ مجموعه 19 شكاية، فإن أغلب القضايا تتمحور حول التعويضات عن ملفات المرض بالنسبة للمنخرطين في هذه التعاضدية، وكذا إشكالية الاقتطاع خطأ لاشتراكات منخرطي كل من التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية، والتعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب "أمفام"، والتي تستلزم بذل مجهود من أجل إيجاد حل يسعف على تمكين المنخرطين في كلتي التعاضديتين من مستحقاتهم في حينها.

#### 5. تقرير المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن:

وإلى المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن المؤسسة بتقريره السنوي، والذي هم 4 شكايات، مسجلا بذلك ارتفاعا طفيفا مقارنة بسنة 2015.

وتتمحور مواضيع الشكايات الموجهة لهذا القطاع حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين له.

وقد استجاب المكتب للتوصيات التي أصدرتها المؤسسة.

#### 6. تقرير قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري:

أفاد قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري المؤسسة بتقريره برسم سنة 2016، ضمنه حصيلة ونتائج ما قام به بخصوص شكاية واحدة، والحال أنه بالرجوع إلى قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، فإن ما تم تداوله لأول مرة مع القطاع خلال سنة 2016 بلغ 4 شكايات، بالإضافة إلى تلك التي تعود للسنوات السابقة.

وتتمحور أغلب القضايا المتوصل بها في مواجهته حول طلبات رخص بناء مراكز الصيد أو استبدالها من أجل تسوية وضعيتها القانونية، وكذا تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين له.

### 7. تقرير وزارة السكنى وسياسة المدينة:

أكدت وزارة السكنى وسياسة المدينة في تقريرها برسم سنة 2016، أن ما تم تداوله من شكايات خلال هذه السنة، بلغ الخمسة.

وتتمحور أغلب القضايا الموجهة لها حول طلبات إتمام مسطرة تفويت بقع أرضية، أو الاستفادة من قطع أرضية في إطار محاربة دور الصفيح، بالإضافة إلى تسديد مستحقات، نتيجة صفقات. والملاحظ أن هناك تأخرا في إفادة المؤسسة بالإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تنزيل توصياتها.

كما ضمنت الوزارة في تقريرها الإجراءات المتخذة من أجل تحسين بنية الاستقبال، والولوج إلى الخدمات، وتبسيط المساطر.

### 8. تقرير مؤسسة التعاون الوطني:

تبين من تقرير مؤسسة التعاون الوطني، أن ما تم تبادله برسم سنة 2016 كان في حدود 4 شكايات، حيث تمت الإجابة عنها.

وتتمحور القضايا المسجلة في مواجهة هذا القطاع حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين له، وكذا المستحقات عن الصفقات المبرمة سواء مع أشخاص ذاتيين أو معنويين.

### 9. تقرير المديرية العامة للأمن الوطني:

وافت المديرية العامة للأمن الوطني مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها ضمنته حصيلة ما تم تداوله برسم سنة 2016 من شكايات المواطنين والتي بلغ عددها 24، تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة. وتتمحور مواضيعها حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية

والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذتها المديرية العامة للأمن الوطني فيما يخص تحسين الولوج إلى الخدمات وتبسيط المساطر، وتحسين عطاءات القطاع وكلها تروم تخليق المرفق الأمني، وضمان جودة الخدمات التي يقدمها.

### 10. تقرير وزارة التشغيل والشؤون الاجتماعية:

أفادت وزارة التشغيل والشؤون الاجتماعية أن ما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2016 بلغ 8 شكايات، 6 منها تحال عليها لأول مرة، واثنين تعودان للسنوات السابقة، واستمرت في تتبع مآلها مع القطاع. والمؤسسة تثمن المجهودات التي تقوم بها هذه الوزارة من أجل الإجابة عن مراسلاتها.

وتتمحور القضايا المتوصل بها في مواجهتها حول الإشكالات المرتبطة بالتعويض عن ملفات المرض، وكذا بالزيادة في الإيراد العمري.

### 11. تقرير وزارة العدل والحريات:

جاء في تقرير وزارة العدل والحريات أن ما ورد عليها من شكايات وتظلمات خلال سنة 2016 بلغ 21 شكاية، تمت معالجة أغلبها، إلا أنه بالرجوع إلى قاعدة المعطيات الممسوكة لدى المؤسسة، يتبين أن ما تم تداوله مع القطاع بلغ 29 شكاية، منها 8 شكايات تم تبليغها إلى الوزارة للمرة الأولى برسم ذات السنة، و21 شكاية تعود للسنوات السابقة، منها ما تمت مراسلة الوزارة لانعقاد اختصاصها بعد أن كان لقطاع آخر، أو ما يتعلق بتتبع مآلها.

وتتمحور القضايا الموجهة لهذا القطاع حول تمكين أشخاص ذاتيين أو معنويين من مستحقاتهم عن الأشغال المنجزة، وكذا تنفيذ أحكام قضائية نهائية.

هذا بالإضافة إلى 6 مراسلات إحاطة، لاتخاذ ما تراه مناسبا من إجراءات بخصوص بعض القضايا.

كما ضمنت الوزارة تقريرها الإجراءات التي اتخذتها من أجل التحديث وتجويد الأنظمة المعلوماتية التي تتوفر عليها المحاكم، وما يخص تبسيط الإجراءات.

## 12. تقرير وزارة التعمير وإعداد التراب الوطني:

أكدت وزارة التعمير وإعداد التراب الوطني أن ما توصلت به من مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2016 بلغ ثلاث شكائيات، تمت دراستها والإجابة عنها.

وتتمحور القضايا الموجهة للقطاع حول طلبات تحرير عقارات الخواص من الارتفاقات العمومية التي كانت مخصصة بها بعد انتهاء آجال تصميم التهيئة.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي قامت بها الوزارة فيما يخص مراجعة وثائق التعمير من أجل تقليص آجالها وتجاوز الصعوبات المرتبطة بها.

## 13. تقرير التعاضدية العامة للبريد والمواصلات:

وافت التعاضدية العامة للبريد والمواصلات المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2016، بخصوص شكائيتين توصلت بهما، تمت معالجتهم والإجابة عنهما. كما ضمنت عدد الشكايات المتوصل بها سنويا من طرف منخرطيها، والإجراءات المتخذة بغية تحسين الخدمات التي تقدمها لفائدتهم.

## 14. تقرير قطاع -الطاقة والمعادن- بوزارة الطاقة والمعادن والماء والبيئة:

توصلت المؤسسة بتقرير قطاع الطاقة والمعادن برسم سنة 2016، ذي الصلة بما توصل به، وهو 15 شكاية تمت الإجابة عنها. وتتمحور حول طلبات رخص استغلال المناجم، وكذا مستحقات الصفقات العمومية، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين له.

كما تضمن التقرير الإجراءات المتخذة من طرفه بغية تحسين التواصل مع المواطنين عن طريق خلق بوابة إلكترونية للتوصل بشكائياتهم وإمكانية تتبع المعنيين بها لمآلها.

## 15. تقرير تعاضدية القوات المسلحة الملكية:

أوضحت تعاضدية القوات المسلحة الملكية في تقريرها أنها لم تتوصل من المؤسسة بأي شكاية برسم سنة 2016، وهو ما يتطابق والإحصائيات التي تتوفر عليها المؤسسة في قاعدة التطبيقات، ومع ذلك أشارت في تقريرها إلى الإجراءات المتخذة من أجل تسريع وتيرة معالجة ملفات المرض الخاص بمنخرطيها، وذلك عن طريق تعزيز الموارد البشرية، ووضع نظام معلوماتي لمعالجة الشكايات.

## 16. تقرير الوزارة المكلفة بالمغاربة المقيمين بالخارج وشؤون الهجرة:

أشار تقرير هذا القطاع إلى ما توصل به من شكايات وتظلمات محالة عليه من المؤسسة وعددها شكايتان، الأولى تم تداولها معه لأول مرة سنة 2016، والثانية تعود للسنة الماضية، واستمرت المؤسسة في تتبع مآلها.

وتتمحور هاتان الشكايتان حول طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية للمساعدين الاجتماعيين بقنصليات المملكة.

## 17. تقرير الخزينة العامة للمملكة:

وافت الخزينة العامة للمملكة المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2016، ضمنته ما توصلت به من شكايات بلغ عددها 41، تتمحور مواضيعها حول طلبات استرجاع مبالغ مالية اقتطعت خطأ، وتقادم إجراءات تحصيل الضرائب والرسوم، وتنفيذ مقررات قضائية بشأن الحجز على مبالغ مالية لديها، بالإضافة إلى تسوية وضعية معاشية والتعويض عن نزع الملكية.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذتها من أجل تجويد الخدمات المقدمة في علاقتها بالمؤسسة، وتقليص آجال الإجابة.

والمؤسسة تسجل المجهودات المبذولة من طرف الخزينة العامة للمملكة، للتفاعل

مع الشكايات الموجهة لها وكذا خلال جلسات البحث التي نتج عنها إيجاد حلول لعدد من القضايا، فضلا عن تنزيل عدد هام من توصيات هذه المؤسسة.

### 18. تقرير المديرية العامة للضرائب:

لقد أكدت المديرية العامة للضرائب في تقريرها أن ما توصلت به من شكايات من المؤسسة برسم سنة 2016 بلغ 26 شكاية، وقد تمت الإجابة عن أغلبها. وتتمحور حول طلبات إلغاء ضرائب غير مستحقة، واستكثار قيمة الضريبة المفروضة.

كما تطرق التقرير لما تم اتخاذه من إجراءات من أجل تطوير العمل بالإدارة الجبائية، وذلك بتعميم جدول مرجعية الأثمان فيما يخص المعاملات العقارية لكل جهة على حدة حسب خصوصيتها الاقتصادية والاجتماعية، وتبسيط المساطر الإدارية، ووضع اللمسات الأخيرة بخصوص الإدارة الالكترونية.

### 19. تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة:

تضمن تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة حصيلة عملها في معالجة شكايات المواطنين المتوصل بها من المؤسسة والبالغ عددها 9 شكايات تمت الإجابة عنها، وتتمحور مواضيعها حول طلبات الاستفادة من منحة نهاية الخدمة، والإعفاء من أداء بعض الرسوم الجمركية عن السيارات.

### 20. تقرير وزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية:

وافت وزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية وسيط المملكة بتقريرها السنوي عن حصيلة ما توصلت به من شكايات وتظلمات المواطنين برسم سنة 2016، والتي بلغ عددها شكايتين، تمت موافاة المؤسسة بعناصر الجواب بشأنهما، وذلك إلى جانب تتبع مآل توصية تعود إلى سنة 2013.

وقد همت الشكايتان المشار إليهما أعلاه، طلب دعم النساء والأرامل في وضعية هشّة، وكذا وضعية العاملين بالتعاون الوطني.

كما تطرق ذات التقرير للجهود التي بذلتها الوزارة من أجل تحسين الولوج إلى الخدمات، وذلك بإنشاء بوابة إلكترونية لتقريب الخدمات الاجتماعية للمواطنين.

## 21. تقرير وزارة الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني:

تطرق التقرير السنوي لهذه الوزارة إلى حصيلة نشاطها بخصوص الشكايات المحالة عليها والبالغ عددها أربعة، واحدة وجهت إليها للمرة الأولى برسم سنة 2016، والباقي يعود للسنوات السابقة.

وتتمحور مواضيع الشكايات المذكورة حول التظلمات من عدم صرف المستحقات لفائدة المؤطرين بمراكز التكوين في حرف الصناعة التقليدية، وكذا طلبات تسوية الوضعية المعاشية.

كما تضمن التقرير إنجازات الوزارة في مجال تقريب الإدارة من المواطنين، وذلك بإعداد مجموعة من الدلائل المسطرية لتسهيل الحصول على المعلومة من لدن المرتفقين، والإجابة على شكاياتهم.

## 22. تقرير وزارة الصحة:

تضمن التقرير السنوي لوزارة الصحة ما تمت إحالته عليها من لدن هذه المؤسسة من شكايات بلغ عددها خمسة وثلاثين، نصفها تقدم بها أطباء أخصائيون تتعلق بتنفيذ الأحكام الصادرة لفائدتهم بقبول استقالتهم، بالإضافة إلى طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين للقطاع، وكذا التظلمات من الاقصاء من مباريات التوظيف، وتلك المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية. وقد تمت الإجابة عن مجملها داخل آجال معقولة.

كل هذا بالإضافة إلى 19 شكاية تعود للسنوات السابقة استمرت المؤسسة في تتبع مآلها بتنسيق مع ذات القطاع.

كما تطرق التقرير لل صعوبات التي تواجهها الإدارة فيما يخص تنفيذ توصيات وسيط المملكة، خاصة تلك المتعلقة بالتعويض المادي لجبر الأضرار اللاحقة بالمتظلمين، وكذا الإجراءات التي اتخذتها من أجل تحسين الولوج إلى الخدمات والمعلومات، إلا أن هذا لا يمنع من معاناة المجهودات التي يبذلها القطاع من أجل تنفيذ الأحكام القاضية بقبول استقالة الأطباء الأخصائيين، والتي عززتها توصيات هذه المؤسسة، وذلك بالرغم من الخصاص الذي تعاني منه فيما يتعلق بالأطر الصحية.

### 23. تقرير وزارة الداخلية:

وافت وزارة الداخلية المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2016، ضمنته حصيلة معالجتها للشكايات التي بلغ عددها 114، وقد عرفت هذه السنة انخفاضا مقارنة بالسنة الماضية (183)، ويعود انخفاض عدد الشكايات المتبادلة مع هذا القطاع إلى مراسلة المؤسسة للجماعات الترابية والولايات والعمالات المعنية مباشرة بها.

وتنصب مواضيع هذه الشكايات على طلبات تنفيذ أحكام قضائية، وتسديد مستحقات مالية، وكذا تسوية وضعيات إدارية ومالية، وطلبات التزود بمادتي الماء والكهرباء.

ورغم التعامل الإيجابي لهذا القطاع، إلا أن المأمول هو تسريع وتيرة الإجابة، وتنزيل توصيات وسيط المملكة ليتأتى الطي النهائي لعدد من الملفات.

كما تذكر المؤسسة في هذا الصدد، بما ينبغي لوزارة الداخلية بذله من مجهود في إطار ما تملكه من صلاحية كسلطة رقابة إدارية لإلزام الجماعات الترابية على جدولة المبالغ المحكوم بها في ميزانياتها الموالية، باعتبارها نفقات إجبارية، وتعليق المصادقة عليها إلى حين ذلك، وعند الاقتضاء تطبيق قاعدة الحلول.

### 24. تقرير إدارة الدرك الملكي:

عملت إدارة الدرك الملكي على موافاة المؤسسة بتقرير عن حصيلة نشاطها في معالجة شكايات المواطنين، حيث بلغ عددها 9 شكايات. وتهم مواضيعها طلبات

إعادة الإدماج بصفوف الدرك الملكي، وتسوية مستحقات كرائية أو الرفع من قيمتها. وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

## 25. تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية:

تطرق تقرير هذه التعاضدية إلى مجموع الشكايات التي تم تداولها مع المؤسسة برسم سنة 2016، والتي بلغ مجموعها 36 شكاية، تمت الإجابة عن معظمها. وتخص مواضيعها طلبات إرجاع مصاريف العمليات الطبية، والاستفادة من منحة الوفاة والتقاعد، وكذا التظلمات من تحويل هذه المنح خطأ لفائدة أشخاص آخرين غير معينين بها، والاقتراعات التي تمت خطأ لفائدة تعاضديات أخرى، مما حرّم المنخرطين من الاستفادة من منحة التقاعد أو الوفاة.

وتسجل المؤسسة المجهودات التي تبذلها التعاضدية مع كافة المتدخلين من أجل إيجاد حلول لهذه الإشكالية.

كما استعرض التقرير الإجراءات التي اتخذتها التعاضدية من خلال إحداث خدمة مركز النداء، وتمديد ساعات العمل بالنسبة لمكاتب الاستقبال الهدف منها تقليص مدة معالجة ملفات المرض وتبسيط المساطر وتحسين جودة الخدمات المقدمة لفائدة المنخرطين.

## 26. تقرير مجموعة العمران:

وافت شركة العمران وسيط المملكة بتقريرها ضمنته حصيلة نشاطها، وكذا نشاط مؤسسات العمران الفرعية، بشأن معالجة التظلمات الواردة عليها برسم سنة 2016، والبالغ عددها 31 تظلمًا جديدًا، كما ضمنته الإجراءات المتخذة بخصوص تلك التي تعود للسنوات الماضية واستمرت في تتبعها بتنسيق مع المؤسسة.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذتها المجموعة من أجل تحسين الخدمات التي تقدمها وذلك بتحسين جودة الاستقبال، ووضع مطبوعات للتشكي لفائدة الوافدين عليها، وإلزامية نشر جميع البرامج المخصصة للسكن أو الأنشطة الاقتصادية، إضافة إلى

التوجيهات التي تضمنتها مذكرة توجيه الصادرة بتاريخ 6 يناير 2016 إلى كل المدراء العاميين لشركة العمران ومديري الأقطاب بخصوص التعاون مع المؤسسة.

وتتمحور مواضيع الشكايات المتوصل بها في مواجهة شركة العمران حول طلبات الاستفادة من سكن في إطار محاربة البناء غير اللائق، وتسوية الوضعيات القانونية لبعض العقارات والتمكن من تحفيظها، وكذا استرجاع مبالغ التسبيق بعد عدم إنجاز المشروع.

وعزت المؤسسة التأخير أحيانا إلى تعقد بعض المساطر الإدارية المرتبطة بالتحفيظ، وكذا تدخل قطاعات إدارية أخرى لتصفية الوعاء العقاري وضبط لوائح المستفيدين من برامج السكن اللائق.

### 27. تقرير صندوق الإيداع والتدبير:

أكد صندوق الإيداع والتدبير في تقريره، أنه توصل من المؤسسة خلال سنة 2016 ب 89 شكاية، موزعة بين المصالح المركزية وعددها شكايتين، وقطب الاحتياط ب 82 شكاية، والباقي يتعلق بالشركات التابعة، وهي: الشركة العامة العقارية، وشركة المنار للتنمية، وشركة التهيئة زناة، والقرض العقاري والسياحي، والشركة الوطنية للتهيئة الجماعية "صوناداك". وتهدف هذه الطلبات إلى الحصول على المبالغ المودعة من طرف الإدارات نازعة الملكية، والاستفادة من الزيادة في الإيراد، أو توزيع الأراضي المجهزة على مالكي الوحدات الصناعية.

### 28. تقرير إدارة الدفاع الوطني:

ضمنت إدارة الدفاع الوطني في تقريرها حصيلة نشاطها في معالجة الشكايات المحالة عليها من المؤسسة برسم سنة 2016، والتي بلغ عددها 42 شكاية، تمت الإجابة عن معظمها. وتتمحور أغلب مواضيعها حول طلبات الاستفادة من راتب المعاش، وكذا الرجوع إلى العمل بصفوف القوات المسلحة الملكية، أو الحصول على المستحقات المالية بعد العزل من العمل، بالإضافة إلى طلبات التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة.

## 29. تقرير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي:

ورد في تقرير هذا الصندوق معالجة ما ورد عليه من وسيط المملكة من شكايات، بلغ عددها 71 شكاية، تمت الإجابة عن أغلبها. وتتمحور مواضيع هذه الشكايات حول الحصول على معاش الزمانة أو الشيخوخة، وكذا التعويضات العائلية وملفات المرض والتغطية الصحية، بالإضافة إلى طلبات استرجاع المساهمة الأجرية لعدم التوفر على الحد الأدنى المقرر قانونا للاستفادة من راتب المعاش. كما تتمحور هذه الشكايات حول التعويض عن فقدان الشغل الذي أصبح مُعوّضا عنه.

هذا، وقد تضمن التقرير الإشارة إلى ما اتخذته الصندوق من إجراءات تهدف إلى توسيع التغطية الصحية لفئات جديدة، وتبسيط المساطر الإدارية، وتحسين جودة الخدمات الذي يقدمها لفائدة المنخرطين.

## 30. تقرير بريد المغرب:

أوضح بريد المغرب التابع لمجموعة البريد بنك في تقريره، حصيلة نشاطه بشأن معالجة الشكايات المحالة عليه برسم سنة 2016، والتي بلغ عددها 14 شكاية، تمت دراستها والإجابة عنها. وتَرَكَّز أغلبها حول طلبات الحصول على مستحقات مالية عن إنجاز صفقات، وكذا طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين لهذا القطاع.

هذا، وقد تضمن التقرير الإشارة إلى ما قام به من إصدار دوريات لتسهيل الولوج إلى الخدمات، وتبسيط المساطر الإدارية، وتحديث بنية الاستقبال.

## 31. تقرير المندوبية السامية للتخطيط:

أكدت المندوبية في تقريرها أنها لم تتوصل بأي شكاية من المؤسسة برسم سنة 2016. كما أشارت إلى بعض الشكايات المتعلقة بالسنوات السابقة، وإلى ما اتخذته بشأنها، بالإضافة إلى مجموعة من الإجراءات التي قامت بها في اتجاه تبسيط المساطر والولوج إلى المعلومة.

### 32. تقرير وزارة السياحة:

وافت هذه الوزارة المؤسسة بتقريرها، والذي جاء فيه أن ما توصلت به من شكايات من المؤسسة برسم سنة 2016 بلغ شكايتين، تتمحور الأولى حول طلب تسوية الوضعية الإدارية، والثانية حول إقامة مشروع سياحي. وقد تمت دراستهما والإجابة عنهما.

### 33. تقرير وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني – قطاع التكوين المهني :

اتضح أن هذا القطاع توصل بشكاية واحدة من المؤسسة برسم سنة 2016، تمت معالجتها. كما تطرق في تقريره إلى مسار الشكايات المحالة عليه في السنوات السابقة 2012-2015.

### 34. تقرير وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي :

جاء في تقرير هذه الوزارة أنها عالجت 3 شكايات أحيلت عليها من المؤسسة برسم سنة 2016. وتهم مواضيعها طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين لذات القطاع. كما أشار التقرير إلى الإجراءات المتخذة من أجل تحسين الولوج إلى الخدمات عبر تبسيط المساطر وتيسير الولوج إلى المعلومات.

### 35. تقرير الوزارة المنتدبة لدى وزير الطاقة والمعادن والماء والبيئة – المكلفة بالماء :

ضمنت هذه الوزارة في تقريرها حصيلة ما تمت معالجته من شكايات محالة عليها من المؤسسة برسم سنة 2016، والتي بلغ عددها 11 شكاية. همت طلبات التعويض عن نزع الملكية، وكذا تسوية الوضعية الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع. وقد تمت معالجتها، رغم تداخل الاختصاص أحيانا بينها وبين وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك خاصة فيما يتعلق بالتعويض عن إنشاء السدود.

### 36. تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون :

وافت وزارة الشؤون الخارجية والتعاون هذه المؤسسة بتقريرها بخصوص الشكايات الموجهة إليها من المؤسسة هذه السنة، والبالغ مجموعها 14 شكاية، تتمحور حول

طلبات الحصول على تأشيرات لدخول التراب الوطني، والحصول على البطاقة الوطنية للتعريف أو جواز السفر من لدن قنصليات المملكة بالخارج، بالإضافة إلى التظلمات من قرارات الطرد أو تسوية الوضعيات الإدارية للأعوان الممارسين بسفارات وقنصليات المملكة.

وقد تمت الإجابة عن معظم الشكايات الموجهة لها، رغم ما أخذته من حيز زمني، لارتباط الجواب بمعطيات كان من اللازم الحصول عليها من السفارات بالخارج.

### 37. تقرير وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني :

تضمن تقرير هذا القطاع حصيلة نشاطه بخصوص معالجة الشكايات المحالة عليه برسم سنة 2016، والبالغ عددها 123 شكاية وجهت له مباشرة من طرف المؤسسة، بالإضافة إلى 11 شكاية حُوِّلت إليه من لدن الأكاديميات الجهوية للتربية والتكوين.

وتهم هذه الشكايات طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، وأهمها التعويض عن فترة التكوين الذي لازالت شريحة مهمة من الذين خضعوا له لم يتوصلوا بعد بمستحققاتهم، كما همت التعويض عن نزع الملكية والاعتداء المادي، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية ومستحقات الصفقات العمومية.

ورغم الجهود التي يبذلها القطاع، إلا أن الحاجة تدعو إلى مضاعفتها، باعتبار أن الإشكاليات في تراكم.

### 38. تقرير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر :

أكدت هذه الوزارة أن ما توصلت به من شكايات من المؤسسة برسم هذه السنة بلغ 23 شكاية، بالإضافة إلى الثلاث المتبقيات في إطار تتبع مآلها. وتهم طلبات تسوية الوضعيات الإدارية للمنتسبين لها، والاستفادة من الحي الجامعي، والحصول على معادلة الشهادات، وكذا مستحقات الصفقات العمومية. وقد تمت الإجابة عنها، إلا أن تصفيته لا زالت تتعثر.

ولعل أهم الشكايات، تلك المتعلقة بالاستفادة من المنحة الجامعية، على اعتبار أن

الغلاف المالي المخصص لا يفي باستفادة الكل. لهذا فالمأمول هو بذل مجهود خاص ليتأتى توسيع الاستفادة من هذه المنحة.

### 39. تقرير وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة :

أفادت وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة في تقريرها، أنها توصلت بما مجموعه 15 شكاية من مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2016، تتمحور مواضيعها حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين لعدد من القطاعات الحكومية، وقد تمت الإجابة عن معظمها حيث أفادت الوزارة في أجوبتها بكيفية معالجة هذه التظلمات في احترام لمقتضيات قانون الوظيفة العمومية.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذتها الوزارة من أجل تحسين وتجويد الخدمات العمومية، بالاعتماد على الإدارة الالكترونية، وتبسيط المساطر الإدارية، وتحسين الاستقبال والإرشاد بالمرافق العمومية.

والجدير بالملاحظة أن هذه الوزارة لا تدخر جهدا في الإسهام، إلى جانب قطاعات أخرى، في إيجاد الحلول.

### 40. تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية :

أكدت الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية أنها توصلت من وسيط المملكة بـ 44 شكاية، بالإضافة إلى تلك التي تعود للسنوات السابقة، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة. وتتمحور هذه الشكايات حول طلبات إتمام إجراءات التحفيظ، وتقييد الحقوق العينية وتنفيذ المقررات القضائية، وكذا تسوية النزاعات الناشئة عن تطبيق ظهير 02 مارس 1973، بالإضافة إلى الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين للوكالة.

كما تضمن التقرير الإجراءات المتخذة بغية تحسين الخدمات المقدمة، وتبسيط المساطر الإدارية، عن طريق تقليص آجال التحديد إلى شهرين، وتخصيص شباك للشركاء المهنيين، وآخر للمغاربة المقيمين بالخارج، وكذا وضع رقم أخضر رهن إشارة الزبناء.

#### 41. تقرير وزارة الاقتصاد والمالية والمؤسسات الخاضعة لوصايتها:

تضمن تقرير وزارة الاقتصاد والمالية حصيلة النشاط الخاص بها، وكذا المؤسسات الخاضعة لوصايتها، والمتمثلة في كل من الصندوق المغربي للتقاعد، والمديرية العامة للضرائب، ومديرية أملاك الدولة، وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، والخزينة العامة للمملكة في معالجة شكايات المواطنين المحالة عليها برسم سنة 2016.

وسنكتفي بخصوص هذا التقرير بعرض حصيلة نشاط كل من مديرية الشؤون الإدارية والعامة والصندوق المغربي للتقاعد ومديرية أملاك الدولة، على اعتبار أنه سبق لكل من الخزينة العامة للمملكة والمديرية العامة للضرائب وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة أن وافوا المؤسسة بتقرير مفصل عن أنشطتهم، وتمت الإشارة إليها آنفا.

#### 1.41 - تقرير وزارة الاقتصاد والمالية:

أكدت وزارة المالية أن ما توصلت به من وسيط المملكة برسم سنة 2016 بلغ 25 شكاية، مسجلة بذلك ارتفاعا طفيفا مقارنة مع سنة 2015. وتتمحور حول طلبات تنفيذ الأحكام، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية، والتمكين من المستحقات الناتجة عن أشغال. وقد تمت الإجابة عن بعضها، في حين لازالت المؤسسة تنتظر الجواب عما تبقى لديها، سواء تلك المتعلقة بهذه السنة أو السنوات الفارطة.

#### 2.41 - تقرير الصندوق المغربي للتقاعد :

أفاد الصندوق المغربي للتقاعد في تقريره، أنه توصل بما مجموعه 157 شكاية من وسيط المملكة، منها 51 شكاية وردت عليه من مندوبية المؤسسة بجهة العيون - الساقية الحمراء، و6 شكايات من مندوبية المؤسسة بجهة طنجة- تطوان- الحسيمة، وثلاث شكايات من مندوبية المؤسسة بجهة الدار البيضاء - سطات، والمندوبية المحلية للمؤسسة بمكناس.

وبهذا يكون الصندوق المغربي للتقاعد قد سجل ارتفاعا ملموسا في عدد الشكايات المتوصل بها من المؤسسة، مقارنة مع سنة 2015، حيث كان قد بلغ عددها 148.

وتتمحور القضايا حول الاستفادة من المعاش المدني أو العسكري لفائدة المنخرطين به أو ذوي حقوقهم، وتصحيح الخدمات والتعويضات العائلية، واسترجاع مبالغ اقتطعت خطأ، والمؤسسة تسجل تجاوب الصندوق مع مراسلاتها وموافاتها بعناصر الجواب داخل الآجال القانونية.

### 3.41 - تقرير مديرية أملاك الدولة :

توصلت مديرية أملاك الدولة بما مجموعه 16 شكاية من وسيط المملكة برسم سنة 2016، ذات صلة بطلبات التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، واستكمال إجراءات تفويت عقارات، وتفويت المساكن الإدارية لمستغليها. هذا، وقد تمت الإجابة عن معظمها داخل آجال معقولة.

### 42. تقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك:

أكدت وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك أن ما توصلت به من وسيط المملكة برسم سنة 2016 بلغ 27 شكاية، مسجلة بذلك ارتفاعا طفيفا مقارنة مع تلك المسجلة برسم السنة الماضية. وذلك بالرغم من الاختلاف البسيط في عدد الشكايات بين ما هو وارد بالتقرير وما بين ما تتوفر عليه المؤسسة في قاعدة التطبيقات.

وتتمحور أغلب القضايا حول طلبات التعويض عن نزع الملكية والمأمول إيجاد الاعتمادات المالية اللازمة لتنفيذ الأحكام القضائية.

ويلاحظ على التقرير، كما كان عليه الحال سنة 2015، عدم تضمينه تقارير بعض المؤسسات الخاضعة لوصاية الوزارة، والمتمثلة في الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجستية، والمكتب الوطني للمطارات.

#### 1.42 - تقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك:

بلغ عدد ما تم تداوله بين المؤسسة ووزارة التجهيز والنقل واللوجستيك 27 شكاية، مسجلة بذلك ارتفاعا طفيفا مقارنة مع تلك المسجلة برسم السنة الماضية، وذلك بالرغم من الاختلاف البسيط في عدد الشكايات بين ما هو وارد بالتقرير وبين ما تتوفر عليه المؤسسة في قاعدة التطبيقات.

وتتمحور أغلب القضايا حول طلبات التعويض عن نزع الملكية، سواء بالتراضي أو بناء على مقررات قضائية، ورفع الضرر الناتج عن أشغال إنجاز الطرق، إضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية للمنتسبين للقطاع.

والمأمول هو تسريع وتيرة إجابتها عن الشكايات، وكذا إيجاد الاعتمادات المالية اللازمة لتنفيذ الأحكام القضائية.

#### 2.42 - تقرير المكتب الوطني للسكك الحديدية:

توصل المكتب الوطني للسكك الحديدية خلال سنة 2016 من مؤسسة وسيط المملكة بثمان شكايات تتمحور مواضيعها حول طلبات تنفيذ أحكام قضائية صادرة بمواجهته خاصة تلك التي تقضي بتفويت مساكن لفائدة مستغليها، والتي لاحظت المؤسسة وجود تأخر في تنفيذها، وكذا تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، بالإضافة إلى التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة.

إلا أنه بالرجوع إلى قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة يتبين أن هناك اختلافا بسيطا في عدد الشكايات التي تم تداولها للوهلة الأولى مع القطاع. والمأمول هو تسريع وتيرة الإجابة عنها، وتنزيل توصيات وسيط المملكة.

#### 3.42 - تقرير الوكالة الوطنية للموانئ:

توصلت الوكالة الوطنية للموانئ خلال سنة 2016 بشكاية واحدة من مؤسسة وسيط المملكة، تمت الإجابة عنها.

#### 43. تقرير المكتب الشريف للفوسفاط:

أفاد المكتب الشريف للفوسفاط في تقريره السنوي بحصيلة ما توصل به من مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2016 من شكايات وتظلمات المواطنين، والتي بلغ عددها حسب قاعدة معطيات المؤسسة 15 شكاية توجه له للوهلة الأولى، بالإضافة إلى تلك التي تعود للسنوات السابقة واستمرت المؤسسة في تتبع مآلها. وقد عرف عدد الشكايات الموجهة لهذا القطاع ارتفاعا طفيفا مقارنة مع السنة الماضية.

وتتمحور مواضيع تلك الشكايات التي يتقدم بها في غالب الأحيان المنتمون لهذا القطاع أو ذوو حقوقهم للمطالبة بتسوية وضعياتهم الإدارية والمالية والمعاشية، وتفويت المساكن الإدارية، بالإضافة إلى الحصول على التعويضات العائلية والتغطية الصحية وحوادث الشغل.

والمؤسسة تثمن مجهودات المكتب المبذولة من أجل موافاتها بالأجوبة داخل أجل معقول.

#### 44. تقرير وزارة الاتصال:

أكدت وزارة الاتصال في تقريرها السنوي أن عدد الشكايات التي توصلت بها من وسيط المملكة برسم هذه السنة بلغ شكايتين، بالإضافة إلى تلك التي تعود للسنوات السابقة، واستمرت في تتبع مآلها.

وتتمحور مواضيع هذه الشكايات حول الحصول على المستحقات المالية الناتجة عن الأشغال والخدمات المقدمة لفائدة الوزارة، وكذا تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين لذات القطاع، وقد تمت الإجابة عنها.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذتها الوزارة من أجل تحسين الولوج إلى خدماتها، وتوحيد وتبسيط المساطر الإدارية.

#### 45. تقرير الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي:

توصلت المؤسسة بتقرير الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي، ضمنه حصيلة معالجته لشكايات المواطنين خلال سنة 2016، والتي بلغ عددها 69 شكاية. تتمحور مواضيعها حول الحصول على التعويض عن ملفات المرض أو ضعفها، أو تحويل تلك التعويضات إلى حساب خاطئ، وكذا إيقاف الاقتطاعات

وتسجل المؤسسة الجهود التي يقوم بها الصندوق، بتنسيق مع التعاضديات، من أجل إيجاد حلول للقضايا المطروحة عليه.

#### 46. تقرير قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري:

تضمن تقرير هذا القطاع حصيلة ما تم تداوله من شكايات تم توجيهها له من المؤسسة برسم سنة 2016، والذي بلغ مجموعه 37 شكاية، منها 22 قضية جديدة توجه له للوهلة الأولى، و15 شكاية تعود للسنوات السابقة واستمرت في تتبع مآلها، وقد تمت الإجابة عن مجملها داخل آجال معقولة.

وتتمحور مواضيع الشكايات حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، وتسديد مستحقات الصفقات، بالإضافة إلى الإشكاليات المطروحة بخصوص توزيع الأراضي المسترجعة في إطار الإصلاح الزراعي.

كما تطرق التقرير للإجراءات المتخذة بخصوص تحسين الولوج إلى الخدمات وتجويدها.

#### 47. تقرير المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب:

ضمن تقرير المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب برسم سنة 2016 حصيلة ما توصل به من شكايات المواطنين موجهة له من طرف المؤسسة والتي بلغ عددها 16 شكاية. والملاحظ أن هذا التقرير تضمن الشكايات التي وجهت لقطاع

الماء فقط، دون الإشارة إلى تلك التي وجهت لقطاع الكهرباء، بالرغم من أنه أشار في ديابجته إلى مجمل الشكايات التي وردت على المكتب بصفة عامة.

وبالرجوع إلى قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، نجد أن هناك اختلافا في عدد ما تم تداوله مع هذا القطاع، والذي بلغ 32 شكاية تم توجيهها له لأول وهلة برسم هذه السنة، إضافة إلى تلك التي تعود للسنوات السابقة.

وتأمل المؤسسة أن يبادر هذا القطاع ويعجل في موافاتها بعناصر الجواب عن الشكايات الموجهة له، إذ لوحظ عليه شيء من التأخر سواء في الرد أو في إعمال توصيات المؤسسة.

وتتمحور القضايا ذات الصلة به حول التعويض عن نزع الملكية، وطلبات الربط بشبكتي الماء الصالح للشرب والكهرباء، ورفع الأضرار الناتجة عن تسرب المياه أو وجود أعمدة كهربائية فوق قطع أرضية مملوكة للخوادم.

#### 48. تقرير كتابة الدولة لدى وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، المكلفة بالتجارة الخارجية:

وافت كتابة الدولة المكلفة بالتجارة الخارجية مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي، ضمنته حصيلة ما تم تبادله معها من شكايات برسم سنة 2016، والذي بلغ ثلاث شكايات، مسجلة في مواجهة مديرية العلاقات التجارية ومكتب التسويق والتصدير، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

وتتمحور مواضيع الشكايات المتوصل بها في مواجهة هذا القطاع خاصة حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين له.



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

من الصعب أن تقف المؤسسة في إحدى المحطات شاهدة على ما يتسرب إلى الإدارة من اختلالات، وهي في موقع الوفاء بأمانة النهوض بالحكامة والدفاع عن الحقوق، التي تقتضي منها بسط رقابتها، ورصد مواطن النقص، والدخول في حوار مع الإدارة من أجل إزاحة كل خلل قد يعثر سيرها العادي التي لا يمكن أن تكون إلا خدومة، تعمل على تصريف الشأن الإداري تلبية للحاجيات، وتعميمها للاستفادة من مختلف الارتفاقات.

صحيح قد تحدث أفضية، وقد تطفو على الساحة بعض الصعوبات التي قد تسبب في التأخر أو التعثر، وقد يكون هناك إهمال أو إغفال، وهي أوضاع قد نجد لها أضراراً إذا ما سارعت الإدارة إلى معالجتها، وتدارك ما قد خلفته من أضرار.

لكن المؤسف هو أن تتعايش معها الإدارة، ويأخذ ذلك الإخلال طابع الظاهرة والنمط، الذي لم يعد يحرك في المسؤولين الإحساس بهول الموضوع وفداحته، ولا يدفعهم إلى توظيف ما لديهم من وسائل مادية وبشرية لتطويق هذا الوضع الذي بلغ حد الانزلاق غير المستساغ.

لقد ورد فيما تقدم من تقارير سنوية للمؤسسة، أنها تنأى بنفسها عن اعتبار ما تصفح عنه كاختلالات في خانة التشهير، مؤكدة أن الإشارة إليها يندرج فيما يحتمه عليها الظهير الشريف المحدث لها، والذي يروم من ذلك التعبئة من أجل الإقلاع عن تلك الممارسات.

لكن وأن تتواتر التقارير على سرد نفس الاختلالات، فقد يصبح الأمر، في وقت معين، غير ذي جدوى مادام أن الإدارة في أعلى هرمها لم تقم بكل ما يجب القيام به لمواجهة ذلك بما يجعل المتتبع يلمس التحول.

فالتغيير الذي نعتبره من النجاحات التي يجب أن تنضاف إلى ما تقدم من مكتسبات، هو أن تؤكد المؤشرات أنه يتم التغلب على تلك الاختلالات، بتقليص حجمها، في انتظار تجفيفها من مختلف الإدارات.

لا يمكن أن نغلق في حلقة نفس الانتقادات والمؤاخذات، في استسلام لما يداهم

الإدارة من اعتلالات، فالواقع يؤكد أنها لم تصرف المجهود الكافي لتطويق هذه الممارسات.

نريد أن يكون لهذا المقطع من التقرير الجدوى المنشودة لأن الوساطة المؤسسية رفيق للإدارة، تواكبها في مخطط التغيير الذي يروم تجاوز الاختلالات التي أخذت شكل ظاهرة.

المؤسسة تريد أن تشيد بما تم الاستثمار فيه للقضاء على تلك الظواهر التي تؤرق وتزعج، لا سيما وأن المحاكم الإدارية تدين هذه التجاوزات وترتب عليها آثارا تثقل كاهل الخزينة، وتسيئ إلى سمعة الإدارة.

لم يعد من حق إدارتنا التمادي في أخطاء لا تليق بالمكانة التي يجب أن تتبوأها بلادنا، وهي جادة في اعتلاء المدارج والتقدم في المراكز.

التسويق الجيد لفضاء الاستقرار والاستثمار يقتضي بالضرورة نقل صور الارتياح والرضى بعطاءات الإدارة، من حسن الاستقبال وجودة التوجيه، وقدرات وكفاءات الرصيد البشري، وتيسير الولوج، وبساطة المساطر، والشفافية في تداول الملفات، وصدق التوقعية، واعتماد معايير ومواصفات محددة معروفة مسبقا، والوفاء بالالتزام، واحترام الآجال، والابتعاد عن البيروقراطية والاستعلاء، مع سهولة الوصول إلى المعلومة، ودقة التعليل، بالارتكاز على القانون في تطبيقاته السليمة، وبعده الحقوقي، والانتصار إلى الحق والإنصاف، كل ذلك في أجواء يخيم عليها التخليق والفضيلة.

وللأسف أن من أهم الاختلالات:

### • عدم تنفيذ الأحكام

يظل عدم تنفيذ الأحكام من لدن الإدارة بمفهومها الواسع في مقدمة الإشكاليات والاختلالات التي توصم بها، ولقد انتهت المؤسسة في سابق تقاريرها إلى إبداء ما يكفي من الأسف على هذا الموضوع كنقطة ضعف، ليس في إدارتنا فقط، ولكن في منظومتنا القضائية، على اعتبار أن تعطيل التنفيذ يفرغ التقاضي من محتواه، وفعاليتها، وجدواه.

لا يمكن أن نكرر كل سنة مقولة لا فائدة من حكم لا نفاذ له.

صحيح أن كل الوزراء الأولين ورئيس الحكومة صاغوا دوريات في الموضوع، ولكن هل من تجسيد واقعي؟ هل هناك إحساس لدى المعنيين بأن عجلة التنفيذ تتحرك بالوتيرة المعقولة؟

صحيح أن هذا النوع من التنفيذ له مسطرته وإجراءاته المحاسبية المعقدة، ولكن أن نقف بالملمس على التملص من التنفيذ واستعارة تبريرات يتجلى بالعين المجردة أنها واهية، فهذا غير مقبول.

من الممكن تفهم التأخير بسبب ضعف الاعتمادات المرصودة، ولكن أن يطول ذلك أو أن يكون الإحجام عن تنفيذ ليست له كلفة مالية، فهذا شيء لا يحتمل.

المسؤولية، طبعاً، لا ترجع إلى ذات الإدارة المحكوم عليها فقط، بل تقع كذلك على واضع قانون المالية، ومن يتكفل بتوزيع الكتلة المالية، لأنه ملزم بأن يضع في الحسبان أن تنفيذ الأحكام من النفقات الإلزامية، التي يجب أن ترمج بالأولوية.

إذا كانت المؤسسة قد تبنت توجهها توصي بمقتضاه وزير الداخلية، كجهة رقابة خاصة بالنسبة للجماعات الترابية، على تعليق المصادقة على الميزانية، على فتح اعتمادات لتغطية المبالغ المحكوم بها، فإنه حري بمعد الميزانية ومتبنيها أن يتأكد من رصد اعتمادات كافية لتغطية المبالغ المحكوم بها.

لقد آن الأوان للتفكير في إحداث آلية داخل المنظومة الحكومية تكون تحت ولاية أو وصاية، إما رئيس الحكومة أو قطاع المالية تتكفل بتنفيذ الأحكام، وتعمل بتنسيق مع الوكالة القضائية للمملكة، لأن الأموال التي تخصص لكل وزارة هي من المال العام، وبالتالي فإن ما يرصد من الميزانية العامة لتنفيذ الأحكام يجب أن يصرف مباشرة من لدن تلك الآلية.

ومرة أخرى، لا بد من المصادقة على المقترحات التي صيغت في مشروع قانون المسطرة المدنية، والتي خصصت للتنفيذ على الإدارات العمومية بابا خاصا يوازن

بين خصوصية صرف المال العام وبين واجب الإدارة في الانصياع إلى ما قضت به المحاكم.

### • ربط التنفيذ بالحصول مسبقا على النسخة التنفيذية

لقد تزايد عدد الملفات التي تتخذ فيها الإدارة موقفا بالحصول، قبل التنفيذ، على النسخة التنفيذية، والحال أن طلبها لا يمكن النظر فيه إلا بعد التنفيذ الفعلي.

ولقد أصدرت المؤسسة عدة توصيات ردت فيها على هذا الدفع، ومع ذلك لازالت الإدارات تتمسك بها. فالنسخة التنفيذية ما لم يتم التنفيذ، هي من الوثائق الأساسية التي يجب وأن يتضمنها ملف التنفيذ، لأنها وسيلة الجهة المكلفة بالتنفيذ في أعمال كل ما يخولها القانون لإجبار المحكوم عليه على التنفيذ، ولذلك من الصعب اعتماد الدفع المذكور كوسيلة للتأخير في التنفيذ.

### • المطالبة بتطهير العقار بعد الحكم بنزع الملكية

كثيرا ما تفرض الإدارات المحكوم لفائدتها بنقل الملكية مقابل أداء مبلغ معين، أن يدلي لها المالك بما يفيد ملكيته، وكذا خلوها من أي تحمل عقاري.

صحيح أن هذا موقف سليم يدخل ضمن هامش الحفاظ على المال العام، مخافة أن تكون ملكية المحكوم له غير ثابتة أو منازع فيها.

لكن هذا ليس سببا في الامتناع، مادام أن المحاكم، بعد توصلها بالمبالغ المحكوم بها، ستعمل على ربط تسليمها للمحكوم له بالإدلاء بذلك.

وإلى جانب ذلك، فإن على الإدارة نازعة الملكية بذل مجهود واستصدار نسخة من شهادة المحافظة حديثة العهد لمعرفة وضعية العقار، كما لها أن تجري تقييدا احتياطيا ضمانا لحقوقها، لا سيما وأن المفروض فيها أن تعمل على تسجيل مرسوم نزع الملكية في الرسم العقاري للأرض المعنية.

لذلك، فالاحتياط مستحب ومطلوب، لكن التماس أسباب التملص من التنفيذ غير

### • الحجز على أموال الإدارات

آن الأوان، والمحاكم تُقدِّم على الحجز على أموال الإدارات العمومية، سواء لدى الخازن العام أو لدى بنك المغرب، مع ما يرافق ذلك من آراء متضاربة وانتقادات لاذعة، أن نجنب الدولة السقوط في الاعتقاد بتعنتها أو عدم ملاءة ذمتها أو إفلاسها. الدولة في غنى عن كل ذلك.

لذا، يتعين عليها أن تقوم بالتنفيذ متى أصبح مستحقا، وأن تعمل على توفير ما يقابله متى أصبح متوقعا.

### • الحكم على الإدارة بالغرامة التهديدية

الكل يعلم أن الغرامة التهديدية هي وسيلة لإجبار المحكوم عليه على التعجيل بالتنفيذ، وهي في ذات الوقت بمثابة جبر خاطر المحكوم له لتعويضه عن كل تأخر مقصود. فالغرامة التهديدية تُحدِّد للمتعت، ولا يجدر بالإدارة أن تكون في هذا الموقع، لا سيما وأنها صورة قذحية تجعلها في موقف المتجبر، فضلا عن أنها تُحمِّل ميزانية الدولة تكاليف مرهقة، والحال أنه ما كانت لتكون كذلك لو أنها أخذت العدة والاحتياطات الكافية لتفي بالتزاماتها.

الخط الذي رسا عليه التوافق عند إعادة النظر في المنظومة القضائية هو البحث عن وسائل بديلة لحل المنازعات، والحال أن الإدارة تدفع بصاحب الحق إلى إضافة مساطر أخرى تبتدئ بطلب تحديد الغرامة التهديدية، وتليها مسطرة تصفيته.

الإدارة يجب أن تنتقل من موقع المعاندة إلى موقع المبادرة، وأن تكون إيجابية وتفاعلية، وأن تعود إلى سابق الأعراف والتقاليد، لأن الرجوع إلى الحق خير من التماذي في الخطأ.

### • اقتطاعات التغطية الصحية والاجتماعية

كثيرا ما تقع بعض الإدارات في خطأ عند تحويل الاقتطاعات والمساهمات ذات الصلة، إما بالتقاعد أو بالتغطية الصحية، وبدل أن تبعث بها إلى المؤسسة المعنية تحولها إلى أخرى.

وقد لا يتم تدارك هذا الأمر في الإبان، وتتعطل الاستفادة من الخدمات، وعندما يتم الوقوف على الخطأ يكون هناك تلكؤ في تسوية الأمور بما تقتضيه الوضعية من سرعة، وتمسك كل مؤسسة بوجوب توصلها بالتحويلات لتصرف للمعني مستحقته.

فالمؤسسات المعنية لها علاقات عديدة، وفيما بينها، إن صح التعبير حسابات مفتوحة تجسد تبادل التحويلات بين دائن ومدين، ومع ذلك كثيرا ما يجد المستفيدون أنفسهم في الباب المسدود.

وللأسف، ورغم إثارة الانتباه لهذا الوضع، فلا زال هناك تعثر في تصفية الملفات. ولذلك، وكما أهابت هذه المؤسسة برئيس الحكومة بالتدخل، فقد بات من المتعين أن يقع حد لمثل هذه المواقف، وأن تبادر كل إدارة بتسوية وضعيات التقاعد والتغطية الصحية، في انتظار أن تحول لها الجهة التي تقاضت الاقتطاعات ما كان من المتعين أن تسلمه للجهة الحقيقية.

### • التأخر في إخراج النصوص التنظيمية

كثيرا ما تكون هناك مقتضيات قانونية تقرر بعض الحقوق، وتترك تصرفها للمجال التنظيمي الذي يعتبر من صميم اختصاص السلطة الحكومية، من خلال مراسيم أو قرارات وزارية، وبذلك يحيل النص القانوني على صدور نص تنظيمي أو قرار وزاري، إلا أن الملحوظ هو أن صدور تلك المراسيم أو النصوص أو القرارات يتأخر، مما يؤدي إلى تعطيل أعمال النص القانوني، وبالتبعية ضياع حقوق.

ولقد وضعت المؤسسة يدها على نوازل ذات صلة بالاستفادة من التقاعد أو بمراجعة الإيراد وغير ذلك، ولا يمكن بأي حال إيصال حق إلى صاحبه في غياب إصدار تلك النصوص التنظيمية.

ولأجل ذلك، كان من بين توصيات واقتراحات المؤسسة الإسراع بوتيرة إخراج

النصوص التنظيمية.

### • الأدوية المعروض عنها

إذا كانت هيئات الاحتياط الاجتماعي تعوض منخرطها عن بعض المصاريف التي يتحملونها أو تلتزم بتحمل نفقات ذات الارتباط بالعلاج أو التطبيب، فإن هناك عائقا يتمثل في كون مسطرة تحديد التدخل الطبي أو الدواء الذي يمكن التعويض عنه تعرف تعثرا، ويكفي القول بأن هناك أزيد من ألفي دواء مرخص بترويجه وبيعه في المغرب، ولا يتم التعويض عنه من لدن هيئات الاحتياط.

وقد يصادف الحال أن الأمر يتعلق بأدوية لمعالجة أمراض خطيرة وفتاكة، والتي لا تحتمل التأخير أو البحث عن البديل، وقد تكون هذه الأدوية مرهقة من حيث ثمنها.

ينضاف إلى ذلك، أن المريض يقبل عليها بحكم أنه منخرط في تعاقدية، وأن هذا الدواء مرخص به، ولا يخطر بباله أنه مستثنى من التعويض.

وأكد أن هذا الاختلال يمس بحق دستوري، وهو الحق في التطبيب وفي التغطية الاجتماعية.

لذلك، يجب أن تحرص وزارة الصحة على أن تعمل الجهة المكلفة بتحديد لائحة الأدوية الممكن التعويض عنها على الانتظام في عقد دوراتها، ومواكبة كل الأدوية المرخص بها، لتحيين تلك اللائحة حتى تشمل كل الأدوية أو على الأقل البديلة.

### • تصفية الوعاء العقاري

من محمود الاختيارات التي ارتكن إليها المغرب محاربة دور الصفيح، وتوسيع الاستفادة من سكن لائق، إلا أن هذه المسطرة لازالت موضوع تسرب عدة أخطاء، وذلك إلى جانب عدم ضبط المستفيدين وعدم دقة الإحصاء، وعدم التوازن بين طالبي الاستفادة والرصيد المحدد كبديل.

ومن هذه الملاحظات أن الإدارة تقبل على وضع يدها على العقار، وقد تباشر نزع الملكية، وكثيرا ما تقع في الاعتداء المادي، وقد تشرع في الإنجاز إلا أنها تواجه صعوبات كثيرة في تصفية الوعاء العقاري، وتطهيره من التحملات أو التعرضات ليتأتى لها تقسيمه وإفراد صكوك خاصة بكل مستفيد، لتكتمل له بذلك ما يخوله حق الملكية.

فالحيازة الفعلية موجودة، ولكن الحيازة القانونية والتملك متعثران.

وقد استغرقت بعض الأوضاع مدة فاقت العقدين، وتعاقبت الإدارات التي فوضت لها الدولة تدبير هذا الملف، ومع ذلك لم يتم الإنجاز.

ولهذا، على الإدارة ألا تقدم على مباشرة وإطلاق أي مشروع سكني، إلا إذا كانت لها كل الضمانات لتصفية الوعاء العقاري في الآجال المعقولة، وعليها ألا تقدم على صفقات البناء والتجهيز، إلا إذا كانت تتوفر على الوثائق التي تثبت ملكيتها، كما على المقاولات المعنية بالأشغال ألا تشرع فيها إلا بعد موافاتها بما يثبت التملك.

### • مصاريف التكوين

من المشاكل التي يتزايد رفعها إلى هذه المؤسسة مستحقات التكوين الإداري، وعلى الأخص تلك المتعلقة بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني، التي لم تتحلل بعد مما يثقلها من ديون ناتجة عن عدم صرف مستحقات التكوين.

وبالرغم من كون هذه المؤسسة وجهة مراسلة خاصة إلى السيد رئيس الحكومة من أجل تخصيص اعتمادات إضافية لوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني، من أجل تسديد المستحقات، فإن الوضع لازال على ما عليه.

المستفيدون كثر، وكتلة الدين تفوق أربعمئة مليون درهم، ووتيرة الأداء السنوي الحالي لازالت في حدود عشرة ملايين درهم، أي أنه إذا ما استمر الأمر على هذه الوتيرة، فإن تصفية ذلك لن تتم قبل عقدين من الزمن على أقل تقدير.

### • عدم تسوية المستحقات في الإبان

كثيرا ما تستفيد الإدارات من خدمات يعتبر صرف مستحقاتها من صميم نفقات التسيير التي يجب تسويتها داخل السنة المالية. وأن قوانين المحاسبة العامة والمالية العمومية لا تسمح بأداء مقابل تلك الخدمات في الميزانيات الموالية، ونكون أمام إقرار بتقديم خدمة واستفادة الإدارة منها، واستحالة تسديد مقابلها.

والمؤسف أن الرد الذي تجده الإدارة المدينة هو أن على الدائن أن يتقدم للقضاء ويستصدر حكما، وأنذاك يمكن الوفاء بالدين من الاعتماد المخصص لتنفيذ الأحكام.

فهذا هو العبث، الإقرار بالدين موجود، والواجب يقتضي ألا نضع الدولة في موضع من أثرى على حساب الغير، أو المخل بالتزامه، أو من يخون الأمانة.

مصداقية الدولة فوق كل اعتبار، لأننا نريد أن نحافظ على ثقة العموم فيها والثقة لا تتجزأ.

لذلك يجب إيجاد حل لمثل هذه الحالات عبر الأذون الخاصة، مع توسيع مجال ذلك.

### • الإنعاش الوطني

إذا كان هذا النمط من العمل الاجتماعي الذي اختارته الدولة لمواجهة أوضاع خاصة يغلب عليها الطابع الإنساني، فإن هذا الاختيار يجب أن تعاد فيه الدراسة لتدارك ما قد يقع بسببه من انعكاسات سلبية.

فهل يمكن العمل في إطاره بدون سقف يحدد أمده؟

وهل يمكن أن يستفيد من بعض ضمانات الشغل كالتغطية الاجتماعية والصحية؟

وهل يمكن التفكير في حق المعني به في تطوير مساره؟

ناهيك عن المشاكل الأخرى التي لا حاجة للتفصيل فيها.

### • تصاميم التهيئة

الكل يعلم المجهود المبذول لتصحيح أوضاع وثائق التعمير، بدءاً من تعميمها لتغطية المجال، وانتهاءً بتحديد معايير اختيار التخصيصات والارتفاقات والمساهمات الإيجابية وتعويض المعنيين بها، لا سيما أولئك الذين تغل عقاراتهم من أعمال ما يخولهم القانون من حق التصرف فيها.

لكن المهم هو البحث عن وسائل لتحقيق العدالة العقارية، التي لا يمكن أن تترك الفرصة لیتسرب الاعتقاد إلى بعض المالكين بأن التعامل كان مبنياً على المحاباة في منأى عن المساواة وتكافؤ الفرص.

كما يتعين إعمال التشاركية، وذلك باستشارة القطاعات الحكومية المعنية بالتخصيصات، إذ أن الإدارات كثيراً ما تدفع بكونها ليست في حاجة لذلك العقار، أو على الأقل بأنها لا تتوفر على الإمكانيات المادية لمواجهة كلفة اقتنائه.

### • التعامل مع الجمعيات

لقد اختارت المملكة المغربية نهج توسيع فضاء الحريات والحقوق، ودفعت إلى العمل الجمعي، إيماناً منها بأنه مجال للتأطير والتشاركية والمساهمة في التنمية البشرية والاقتصادية، وبذلك انتصر في تأسيس الجمعيات إلى الأخذ بنظام التصريح بدل الترخيص، وللأسف رغم ما انتهت إليه المحاكم في هذا الموضوع من إلزام الإدارة بوجوب تسلم محاضر تأسيس الجمعيات مقابل وصل، وعند الاقتضاء، إعمال ما يخولها القانون من إحالة على النيابة العامة وطلب الإبطال، فإن المؤسسة لازالت تتوصل من حين لآخر بتظلمات في الموضوع.

ولذلك، من المتعين الإقلاع عن هذه الممارسة، وإذا كان هناك من رأي آخر، فمن المتعين فتح قنوات تعميق التفكير والبحث عن حلول تشريعية، تؤمن الحق الكامل في تأسيس الجمعيات، وتوازن بينه وبين ما يقتضيه الحفاظ على الأمن والنظام العام.



## سادسا: أهم التوصيات و المقررات الصادرة عن المؤسسة

### نماذج من أهم التوصيات:

1

#### • التنفيذ المرهق والاستعاضة عنه بالتعويض

بعدما صدر حكم لفائدة مواطن يقضي على المكتب الوطني للماء والكهرباء بإفراغ قطعة أحدث فوقها خزانا لتصفية المياه وتزويد ساكنة دوار بها، وطالب بالتنفيذ فامتنع المكتب ولجأ المواطن إلى المؤسسة. وبعد تبادل الدفع والردود، تبين أن هدم المنشآت وإفراغ الأرض ضررا على الساكنة التي ستحرم من خدمات ضرورية للحياة. ولذلك، ارتأت المؤسسة أنه إذا كان عدم التنفيذ فيه ضرر بالنسبة للمحكوم له، فإن في التنفيذ ضررا أكبر. وانطلاقا من القاعدة الأصولية، فإن الضرر الأشد يُزال بالضرر الأخف، وأن التنفيذ المرهق يمكن أن ينقلب إلى تعويض، ولذلك، اقترحت المؤسسة على المكتب الوطني للماء والكهرباء، أن يدخل في مفاوضات مع المالك لإيجاد توافق بشأن استملاك ذلك الجزء من الأرض، وإن لم يتم ذلك، وعلى اعتبار أن المصلحة العامة تقتضي البقاء في ذلك العقار، فعليه أن يلجأ إلى نزع الملكية، علما أن المالك سيبقى محقا في الحصول على تعويض كامل، منصف جابر لكل الأضرار الناجمة عن حرمانه من عقاره، وتعطيل تنفيذ حكمه:

وهكذا كانت توصية المؤسسة في هذا الاتجاه:

" قد تكون التصرفية غير مساعدة على التنفيذ، لأن الضرر الأشد يزال بالضرر الأخف، ولأنه إذا تعارضت مفسدتان روعي أعظمها ضررا بالاكْتفاء بالأخف، ولذلك، فعلى الوكالة، إذا تعذر عليها إيجاد حل لإفراغ المحل لتعلقه بمصلحة ساكنة كاملة، فعليها أن تبادر إلى عرض مقترحات للوصول إلى حلول توافقية ترضي مالك العقار، أو إلى بحث سبل استصدار مقرر نزع الملكية ليتم تعويض هذا الأخير عن كل الأضرار اللاحقة به، علما أنه يبقى، مع ذلك، محقا في الحصول على تعويض عن كل ما لحاله من أضرار

بسبب الترامي على عقاره وعن التأخير في تنفيذ الحكم الصادر لفائدته؛"

### • إرجاع مصاريف العلاج داخل أجل معقول

لما تبني المغرب نظام التعاضد والتغطية الصحية، أخذ بها على أن تتم الاستفادة في الوقت المناسب، وأن تتجسد بالموافقة القبلية على التطبيب والاستشفاء، وإرجاع جزء من المصاريف التي تم إنفاقها، وهي الأخرى داخل أجل معقول.

فكل تأخير غير مبرر، وخاصة بالنسبة للأمراض المزمنة التي تتطلب استشفاءا مسترسلا، وربما بأثمان قد لا تكون في مقدور المعني، من شأنه أن يعطل المبدأ الدستوري المتعلق بالحق في العلاج وفي التغطية الصحية.

ولذلك، كان لا بد من إصدار توصية في هذا الاتجاه من أجل تسريع وتيرة صرف المستحقات عن تقديم ملفات المرض.

وهكذا، أكدت التوصية:

" التأخر في تمكين المعني بالأمر من التعويض عن مصاريف العلاج، أمر يجب تداركه، إذ من المفروض في التعاضدية والجهات ذات الارتباط أن تبادر إلى تمكين المنخرطين من التعويض داخل أجل معقول، ليتأتى لهم مواجهة المصاريف المستدانة التي يقتضيها العلاج والتطبيب، إذ أن فعالية التغطية الاجتماعية تكمن في تسريع وتيرة الملفات وتسريع المستحقات؛"

### • الحق في إصلاح المباني

إن من حق الأفراد والجماعات أن يسعوا إلى إصلاح المباني وترميمها، إلا أنهم ملزمون بالقيام بذلك في نطاق الضوابط القانونية التي تنظم المجال، وبالتالي إذا ما تقدموا بذلك فعلى الإدارة المختصة أن تعمل على الجواب وأن تراقب مدى مطابقة الأعمال المزمع إنجازها للمواصفات المطلوبة، وعليها أن ترد على كل طلب وإلا اعتبر مقبولا بعد مضي مدة. وإذا ما رفضت الإذن، عليها أن تعلق وأن توجه، وأن تطلب

تدارك الملاحظات، لا سيما وأن الإصلاحات عادة ما ترتبط بدرء ما يمكن أن يحدث بمالكها أو معتمريها من أضرار قد تؤدي بحياة هؤلاء. ولذلك، يجب أن تكون الإدارة إيجابية. لهذا، أوصت المؤسسة بما يلي:

" ترميم وإصلاح البنايات، الذي هو حق كل مالك، يجب أن يتم وفق التنظيمات القانونية والإدارية المؤهّرة للموضوع، وذلك تحت رقابة مصالح التعمير التابعة للجماعات وكذا الإدارات المختصة، التي من واجبها التأكد من مدى مطابقة الأعمال المزمع إنجازها للمقتضيات التقنية، وكذا لما هو وارد في وثائق التعمير؛ على السلطنة الإدارية المعنية أن تجيب عن الطلبات المقدمة لها وفق ما يستدعيه الأمر، وأن تعمل على توجيه أصحابها ومكالمتهم، عند الاقتضاء، بتصحيح وتدارك ما وقعوا فيه من أخطاء، لا سيما بالنسبة لهذه النازلة، حيث كانت الأضرار اللاحقة بهم جسيمة، نتيجة ما عرفته المنطقة آنذاك من انهيار عمارات مجاورة؛ "

### • فك العزلة

وقع بمناسبة فتح طريق سيار أن تسببت الأشغال في قطع منفذ إلى عقار، فلجأ المالك إلى المؤسسة، التي اعتبرت أن من مسؤولية الإدارة وهي تخطط لكل إنجاز، أن تدرس الآثار السلبية التي يمكن أن تنتج عنه وتعمل على تفاديها، وبذلك قالت أن عليها أن تفك العزلة التي لحقت بالمشتكى، والذي لم يعد يجد مسلكا لعقاره. فأوصت بما يلي:

" على الإدارة أن تبحث عن الحل الملائم، لفك العزلة التي يعيشها المشتكى، إذ كان من المتعين، وهي تخطه وتجهز مشروع الصريق السيار، أن تضع في الحسبان موضوع المسالك الصرقية، التي يجب أن تمكن الساكنة وأصحاب العقارات من تأمين مرورهم وتواصلهم، تحقيقا لكل الأبعاد المرجوة من المواصلات الصرقية، التي ينبغي أن تبقى دوما رافدا وقاهرة للتنمية؛ "

### • الإيداع في المحجر العمومي لا يشكل عقوبة في حد ذاتها

على إثر ما عاينته السلطة من مخالفة قانون البناء من لدن مالك مقهى، عمدت إلى حجز كراسي وطاولات، وأصدرت أمرا بإيداعها بالمحجر العمومي وامتنعت من

إرجاعها، إلا أن المؤسسة، بمناسبة دراسة الشكاية، تبين لها ألا علاقة بوضع الكراسي بمخالفة البناء، وأن حجزها ربما كان في إطار الإجراءات الاحترازية. كما أن مخالفة البناء لا تبرر الاحتفاظ بها، لأن ما تملكه الإدارة هو تحرير محضر بذلك، وإحالته على النيابة العامة لاتخاذ ما يفرضه القانون من إجراءات. ولذلك، أوصت المؤسسة بتمكين المشتكي من الكراسي والطاولات التي سبق حجزها، وقالت:

" الاستجابة لطلب استغلال الملك العمومي، يرجع لتقدير الإدارة التي عليها أعمال هذه السلطة في حدود ما تقتضيه المشروعية، مع مراعاة المصلحة العامة ووجوب تعليل كل ما قد تتخذه من قرار، ليتأتى للمعني به عند المنازعة فيه ممارسة ما يخوله القانون من حق اللجوء إلى القضاء؛

السلطات الإدارية، ملزمة برح المعدات والأجهزة إلى مالكيها متى كالمالك بها، لأن، ايداعها في المحجز لم يكن إلا في نطاق التدابير الاحترازية، وليس من أجل المخالفات المنسوبة إليه ذات الصلة بضوابط البناء والتعمير، لأن تلك الوقائع لا تبرر الاحتفاظ بتجهيزات المحل، ولأن كل ما تملكه الإدارة هو إحالة المخالفة المنسوبة إلى المخالف على النيابة العامة لتتخذ بشأنها ما يفرضه الموقف، من إجراءات تندرج فيما هو مسموح به؛ "

### • تحصين القرارات الإدارية

سبق وأن توبع موظف جنائياً، وتم اعتقاله احتياطياً ووقع الإفراج عنه بعد مرور شهرين، واستأنف العمل، ثم تمت إحالته على المجلس التأديبي الذي قضى بتوقيفه عن العمل لمدة شهرين. لكن عند تسوية وضعيته المالية تم اقتطاع الأجر ابتداء من تاريخ الاعتقال إلى تاريخ صدور المقرر التأديبي.

وتبين للمؤسسة أن الإدارة، وإن كانت قد وقعت في خطأ إرجاعه إلى العمل قبل الإحالة على المجلس التأديبي، فإن وضعيته الإدارية تحسنت واستفادت الإدارة من خدماته. وبالتالي، لا يمكن إلا أن يتقاضى أجراً عن عمله. ولذلك، كانت التوصية كالتالي:

" لئن كانت الإدارة (مصالح وزارة الاتصال) قد وقعت في خطأ عند معالجتها للمسطرة الإدارية، فإن الثابت أن المشتكي استأنف عمله عقب مرور الشهرين اللذين قضاهما رهن الاعتقال، علماً أن العقوبة التأديبية الصادرة في حقه كانت في حدود التوقيف عن العمل لمدة شهرين؛

الوقائع والقرارات قد تحصنت واستفاد منها المشتكي الحالي كموظف، وبذلك لا يمكن تحميله مسؤولية أي خطأ من جانب الإدارة، ويتعين إذن التعامل مع وضعيته انطلاقاً من هذه المسلمات، وهي أن العقوبة التأديبية الإدارية لم تتجاوز شهرين، وأن الاقتطاع من الراتب لابد وأن يبقى في هذه الحدود وفي قيمته، ويتعين بالتالي تمكين المشتكي من كل مستحقاته، اعتباراً من تاريخ توقيفه باستثناء مدة الشهرين التي مثلت عقوبة الإيقاف؛"

### • الحق في الحصول على وثائق الهوية

صادف الحال أن الإدارة تأخرت في تمكين أحد العائدين إلى أرض الوطن من وثائق إثبات الهوية، فلجأ إلى المؤسسة التي لم تتردد في التصريح بأحقيته في الحصول عليها، مؤكدة أن:

" من حق العائدين إلى أرض الوطن، ككل المواطنين المغاربة، الحصول على وثائق تثبت هويتهم ليتأتى لهم ممارسة ما يخوله لهم القانون؛

كان من اللازم أن يتم العمل على إرشاد المعنيين بالأمر، وتوجيههم نحو السلطة أو الجهة المختصة قانوناً وترابياً، لتسهيل حصولهم على هذه الوثائق؛"

### • واجب الإدارة في تمكين المحققين من مستحقاتهم ما دامت هي المسؤولة عن الخطأ

كثيراً ما يحدث أن توجه إدارة ما اقتطاعات الاشتراك في نظام التعاضد أو التقاعد إلى جهة غير الجهة المعنية، ويتبين هذا الخطأ فيما بعد، وتتوقف الاستفادة من الخدمات على تحويل الاقتطاعات إلى الجهة الحقيقية. ولذلك، كان موقف المؤسسة هو أن الإدارة مسؤولة عن الخطأ، وبالتالي عليها أن تعجل بتداركه، وتجد الصيغة لتسوية

الوضع، فجاء في توصيتها ما يلي:

" راتب المشتكى قد خضع لاقطاعات وجهت خطأ إلى هيئات تعاضدية أخرى غير تلك التي كان يتعين توجيهها إليهما؛ على الإدارات المعنية بذل مزيد من الجهد، وتقوية التنسيق فيما بينها لرفع الصعوبات، عليها واتخاذ الإجراءات التي من شأنها أن تعجل بتمكين المشتكى من مستحقاته المالية في أقرب الآجال مادام أن مسؤوليتها ثابتة عن الخطأ المرفقي، والذي لا ينبغي تحميل المشتكى تبعاته؛ "

### • التنسيق فيما بين الإدارات

كثيرا ما تتذرع بعض الإدارات بكونها قامت بالمتعين وبأن التعثر يرجع إلى إدارة أخرى، والحال أن الكل مبدئيا تابع لرئيس الإدارة المغربية. ولذلك، يكون من غير اللائق أن يجد صاحب حق نفسه أمام تقاذف المسؤوليات والبحث عن تبريرات. وعليه، فمن واجب الإدارات التنسيق فيما بينها لحل كل إشكالية اعترضت الاستفادة من حق أساسي:

" الإدارة بمختلف مكوناتها من مصالح، ولو أنها تابعة لقطاعات مختلفة، ملزمة بالتنسيق فيما بينها لإيجاد حل تسوي بمقتضاه وضعيات إدارية يخولها القانون لأصحابها، لا سيما تلك المعززة بمقررات قضائية؛ "

على الإدارة اتخاذ الإجراءات اللازمة من أجل تمكين المعني بالأمر من المبالغ المالية المستحقة له؛ "

### • المساواة في التعامل بالنسبة للأوضاع المماثلة

حدث أن عدة موظفين كانوا تابعين للإنعاش الوطني موضوعين رهن إشارة إدارة، وشاءت الظروف أن يتم إدماجهم بها إلا أن البعض احتسبت لهم أقدمية في الإدارة انطلاقا مما كان يقتطع لهم، ومن إقرار سابق، مضمن في وثائق بأقدميتهم منذ وضعهم رهن الإشارة، والبعض الآخر لم تحتسب لهم.

ولذلك، واعتبارا لأن المساواة وتكافؤ الفرص هو من المبادئ الأساسية لدولة الحق

والقانون، اتجهت المؤسسة إلى توصية جاء فيها :

" عدم تلبية طلب المشتكية أسوة بباقي المؤضفين الموجودين في مثل وضعيتها، وذلك باحتساب الخدمات التي قضتها بالخرينة العامة للمملكة قبل إدماجها، فيه نكران لمبادئ تكافؤ الفرص بين نفس الأشخاص الموجودين في نفس الوضعية، ويشكل إخلالاً بقيم العدل والمساواة؛ "

### • المقاربة التشاركية لصرف مستحقات

نازع بعض المتقاعدين فيما خصص لجمعيتهم من دعم كلفت بتوزيعه على المستحقين، وعند متابعة القضية أمام المؤسسة، تبين لها أن هذا اختيار صائب لأنه يروم التشاركية في تدبير شأن اجتماعي، ويدفع إلى أعمال روح التضامن. ولذلك، أثنت على هذه المبادرة، وفي ذات الوقت دعت إلى مواصلة لقاءات الحوار الاجتماعي لبحث الزيادة في دعم الفئات الأكثر استحقاقاً، على أن يكون حجم التمويل بشكل تصاعدي.

ولذلك، أوصت بـ :

" المؤسسة، تثن ما وقع التوافق بشأنه بين المصرفين لرصد اعتمادات على شكل تمويل سنوي لجمعيات المتقاعدين، لأنها مقاربة تعتمد التشاركية والشفافية، وبالأساس الفكر التكافلي والتضامني؛

على الإدارة مواصلة الجهود من أجل الوصول إلى توافقات يتأتى معها تحسين الأوضاع، ومراعاة المكتسب، وتجسيد إرادة التآزر والتكافل والمزيد من دعم الفئات الأكثر استحقاقاً؛

يجب أن يكون التمويل من طرف الشركة في شكل تصاعدي، ليؤمن استمرارية المساعدات؛ "

### • الإقرار بصفة مستفيد من برنامج ملزم للإدارة

على إثر شكاية في مواجهة قطاع مكلف بالإسكان في موضوع حرمان من استفادة من برنامج اجتماعي، والحال أن للمعنية وصلاً، ويوجد اسمها ضمن لوائح الإحصاء،

وتم إقصاؤها بعلة أن زوجها الهالك اقتنى قيد حياته وصل استفادته من أحد المستفيدين. وقد رأت المؤسسة أن ذلك لم يكن في محله، لأن هذا الاقتناء لم يكن من بين الموانع، ولذلك قالت:

" الإدارة التي أشرفت على عملية الضبط والتدقيق في اللوائح الإسمية قد أقرت بصفة المشتكية كمستفيدة من تجزئة الكوبرة، واقترحت اسمها ضمن برنامج السكن الاجتماعي، الذي متشرف على إنجازه شركة العمران؛

تجريم المشتكية من صفة المستفيدة بعلة أن زوجها اقتنى قيد حياته وصل الدفع من مستفيد آخر، لا يستقيم مع مبادئ العدل والإنصاف، ما دامت الإدارة لم تدل بما يفيد وضعها لشركه عدم تفويت حق الاستفادة، وكذلك لسبق استدعائها للمشتكية والتعامل معها كمحقة في طلبها؛ "

#### • التزام الإدارة بحفظ الوثائق

تذرعت الإدارة، بمناسبة طلب قُدِّم لها من أحد الموظفين الذي كان تابعا لها، أنها لا تتوفر على الوثائق المتعلقة به، علما أنها لا تنكر واقعة سبق انتسابه لها كمستخدم. فلم يكن من حل إلا قول المؤسسة بأنه، إذا كان من المفروض أن كل إدارة ملزمة بالاحتفاظ بالوثائق ضمن محفوظاتها، فعليها أن تجد الصيغة والحل للاستجابة للمشروع من الطلبات التي يقدمها المستخدمون السابقون:

" المفروض في الإدارة، وهي لا تنكر سبق انتماء المشتكي إليها، حفظ كل الوثائق الإدارية، المتعلقة به، ولذلك عليها أن تجد الحل، بتنسيق مع القطاعات الحكومية ذات الصلة بالموضوع، لتجاوز الإشكالية واستفادة المشتكي مما هو محق فيه من معاشق "

#### • واجب الدولة بأداء مستحقات كل خدمة قدمت لها

إن الإدارة التي تقر باستفادتها من خدمات مقاوله لا يمكن لها أن تتذرع بأن الصفقة أو الطلب لم تكن مستوفية للشروط القانونية، حتى تملص من الأداء، والحال أنها هي التي طالبت بإنجازها واستفادت منها، وهي التي قصرت في مراعاة الشروط القانونية، فضلا عن أن الدولة في منأى عن أن تكون ممن يثرون على حساب الغير، ولذلك أوصتها

المؤسسة بتسديد ما ترتب بدمتها:

"لئن كانت الإدارة تدفع بكون الأشغال أنجزت خارج المقتضيات المسطرية المتطلبة في الموضوع، فإنها في ذات الوقت تقر بأنها أنجزت فعلا وبأمر وبإجازة من لحن المسؤولين عن المنعوية آنذاك؛

ما دامت الأشغال قد دخلت في الخمة المالية للإدارة واستفادت منها، وتحمل لصعبا المسؤولية في مباشرتها وإنجازها، رغم عدم احترام ما كان يتعين فعله، فإن عليها انطلاقا من مبدأ أن الدولة لا تشرى على حساب الغير، أن تجد الصيغة القانونية الملائمة لتسوية المستحقات وصرفها لفائدة الشركة؛"

### • إثارة الصعوبة في التنفيذ ليس لها أثر واقف

كان من بين رد الإدارة لتبرير عدم التنفيذ أنها عازمة على تقديم دعوى الصعوبة، فكان موقف المؤسسة أن المشرع المغربي لا يعطي لدعوى الصعوبة أي أثر واقف، فبالأحرى النية بتقديمها. ولذلك، أوصت بوجود التعجيل بالتنفيذ:

"المشرع المغربي لا يعطي لتقديم دعوى الصعوبة أي أثر واقف لسريان إجراءات التنفيذ، ولذلك ومن باب الأول والأحرى ألا يعطي لصعبا، لمجرد الادعاء بوجود صعوبة، أثرا واقفا؛

إن وضعها كهذا لا يمكن أن يكون له وجود في بلدنا الذي اختار بشكل لا رجعة فيه، التوقيع كدولة حق ومؤسسات، كل ذلك من أجل تجسيد ما تكلمه المبادئ الدستورية؛"

### • واجب الإدارة بالجواب عن كل مراسلة

مرة أخرى، أكدت المؤسسة على ما يقع على سائر الإدارات من واجب الرد على كل مراسلة توصلت بها، وما تم تخصيصه لها، مع تعليل كل موقف سلبي:

"مهما كانت الملتزمات الواردة في الطلبات الموجهة لكل قطاع حكومي، فإن

الإدارة المعنية ملزمة بموافقة المصالح بما تم أو يمكن تخصيصه لطلبه، مع تعليل كل موقف سلبي، والعمل على توجيهه إلى ما يتعين فعله؛

### • الأدوية القابلة للتعويض

هناك إشكالية مطروحة، وتكمن في وجود تأخير كبير في إجازة والترخيص بإرجاع مصاريف العلاج بأدوية معينة، إذ هناك مسطرة الترخيص بتداول الأدوية في المغرب، وهناك مسطرة التعويض عنها من لدن صناديق الاحتياط والتعاضديات، مما أثار عدة صعوبات للمرضى المصابين بأمراض مزمنة وخطيرة. ولذلك، تدخلت المؤسسة، وقالت ضمن توصية:

" اختيار تحديد الأدوية، والتدخلات العلاجية القابلة للتعويض من طرف صناديق الاحتياط، ينطلق من منظور يعتمد بالدرجة الأولى حالة الضرورة، وأنه يشكل السبيل الوحيد للعلاج، ويندرج ضمن مخطط عقلنة وترشيد صرف أموال صناديق الاحتياط، ولذلك، يتعين حصرها من طرف الوكالة الوطنية للتأمين الصحي؛

يعتبر ذلك في بعض الحالات مجحفاً، بالنظر إلى أن المعنى بالعلاج يكون أمام الأمر الواقع وتحت تأثير ما يملكه من شعور باستهدافه لخسر المضاعفات والموت، وبالتالي لا يترتب في الإقدام على العلاج بأدوية وتقنيات مخصص بها في المغرب؛

لابد من المواكبة المنتظمة لما يستجد من تقنيات علمية ولصحية، ومن أدوية مخصص بها، لتتم بالتبعية، وفي الآجال القريبة، الموافقة على تعويض من خضع لها، ولا سيما بالنسبة للأمراض الخطيرة أو الفتاكة، لأن الزمن بالنسبة للتصويب له انعكاساته السلبية؛

### • القبول الضمني في التكوين

حدث أن سجلت طالبة في أحد معاهد التكوين، وقضت مدة ثلاث سنوات في التكوين كللت بالنجاح. ولما حضرت لاستلام الدبلوم اعترض المعهد على ذلك بعلّة أن شهادة الدخول الأصلية لم تكن هي المطلوبة، إلا أن المؤسسة ردت بما مفاده أن سكوت المعهد لمدة ثلاث سنوات واجتياز المعينة كل الامتحانات بنجاح لا يمكن

أن يقابلها إلا تسليمها الدبلوم، لأن التقصير كان من جانب المعهد الذي لم يتأكد عند قبولها من توفرها على الشهادة المطلوبة، وبذلك أوصت المؤسسة بما يلي:

" إن المشتكية عندما تقدمت بالطلب، وأدلت بما كان لخيها من وثائق لم يواجهها المكتب بأي اعتراض أو رفض بل قبل تسجيلها على ضوء ملفها الإداري، واستمرت في التكوين والتحصيل على امتداد ثلاث سنوات إلى أن حصلت على الدبلوم النهائي؛

كان حرياً بالمكتب، أن يتأكد من استيفاء المشتكية لكل الشروط التي تخولها الاستفادة من التكوين، وأنه بتخليه عن هذه المراقبة وقد حملها عبء ثلاث سنوات من الدراسة، يكون ضمناً قد تنازل أو تساهل معها في استيفاء الشروط، وبالتالي يتعين التعامل معها على هذا الأسس "

#### • ليس من الضروري سلوك مسطرة قضائية للتوصل إلى حق مشروع

على إثر صدور حكم في ملف اجتماعي يتعلق بإيراد عن حادثة شغل تقدم المحكوم له إلى الجهة الإدارية المحكوم عليها، فتمسكت بوجود سلوك مسطرة قضائية للتنفيذ. وقد بدا للمؤسسة أن هذه الممارسة لا تليق بإدارة، ولا يمكن أن تسجل في صحيفتها لأن الأمر يتعلق بقضية اجتماعية ذات صلة بحادثة شغل، لكون هذا النوع من الحوادث أو الأمراض المهنية يستلزم التعجيل بمعالجته، خاصة وقد أحاطه المشرع بالنفذ المعجل. ولذلك، أهابت المؤسسة، من خلال توصية، بالإدارة، بالمفهوم الواسع، إلى الاكتفاء بالمطالبة بالنسخة التنفيذية، دونما حاجة إلى إرهاق المعني بالتقيد بمساطر قد لا يكون له قبيلٌ بها:

" مادام الأمر يتعلق بإيراد يندرج ضمن الحقوق الاجتماعية التي تخول للشغيلة نتيجة تعرضها لحوادث الشغل أو أمراض مهنية، فقد كان من اللازم على الإدارة ألا تشتري بالضرورة سلوك المساطر القضائية للتنفيذ، وكان من اللائق الاكتفاء بمطالبة المعني بموافاتها بالنسخة التنفيذية؛

لم يكن من اللائق إرهاقه بمساطر ليست ضرورية وذلك وفاء بالتزام اجتماعي، وانسجاماً مع ما تدعو إليه، كل الآليات، الوضعية منها والدولية، بما في ذلك الموائيق الأومية المصادق عليها من طرف المملكة المغربية؛ "

إن إيراد بعض من أهم التوصيات في التقرير السنوي هو بمثابة إشراك الغير فيما اهدت إليه المؤسسة من مواقف، وهو من جهة أخرى توضيح لما تعتبره صائبا، يمكن انتهاجه فيما سيأتي من أوضاع مماثلة.

ولكن، واسترسالا في نفس التساؤلات التي تظل ملحة وأحيانا تأخذ بالانشغال، يبقى مدى تجاوب الإدارة مع التوصيات مطروحا.

إن التوصية هي إعلان عن أحقية في طلب يجد أساسه في القانون، أو في مبادئ العدل والإنصاف.

لكن المواطن المعني بها لا يبحث عن مجرد رأي أو استشارة، بل يرمي من وراء لجوئه إلى المؤسسة الوصول إلى ذلك الحق، وإزاحة ما يشعر به من حيف أو تعسف أو تجاوز من طرف الإدارة.

ولهذا، فإن المؤسسة تجد نفسها في كل لقاء أو خروج إعلامي مواجهة بسؤال، وفي الحقيقة هي مساءلة، هل الإدارة تنفذ توصيات المؤسسة؟ وما هو موقف هذه الأخيرة من تعنت الإدارة في تنزيل التوصيات؟

فالمؤسسة ليست في وضع دفاع أو بحث عن موقع أو مركز أو نجاحات.

إن الإدارة، هي الملزمة بالإجابة عن إرادة المشرع الدستوري، وهي كذلك ملزمة بإعطاء إشارة واضحة للطبيعة التي تريد أن تخصصها لتوصيات المؤسسة.

كل الاختيارات الديمقراطية، التي جعلت من الوساطة مؤسسة دستورية، تومن بأن لتوصياتها إلزامية. وقد يكون الاختلاف في نوعية هذا الإلزام، هل هو قانوني أم معنوي؟ ومع ذلك، فإن الإدارة تعمل بالتوصية.

إن هذه التوطئة للأرقام التي سيتم سردها هي بمثابة قراءة، وإفصاح عن انشغال دائم، إلى أن يحسم القضاء في بلادنا، أو تتدخل السلطة التشريعية بما يخوله لها الدستور، وكذا الظهير الشريف المحدث للمؤسسة بعد تقديم وسيط المملكة عرض تكميلي أمام البرلمان الذي تتبعه مناقشة، وذلك لإعمال سلطتها الرقابية على الحكومة.

لقد عرفت سنة 2016 تزايدا في عدد التوصيات الصادرة عن المؤسسة بنسبة 67,8%، حيث بلغت 474 توصية مقابل 283 عن سنة 2015، كان مآلها كالتالي:

تمت الاستجابة لـ 87 توصية، وفيما يلي جدول بها:

عدد التوصيات	القطاعات الحكومية
11	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني
08	وزارة الاقتصاد والمالية
06	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك
05	وزارة الداخلية
03	وزارة الصحة
02	الخزينة العامة للمملكة
02	رئاسة الحكومة
02	المجمع الشريف للفوسفاط
02	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب
02	المكتب الوطني للسكك الحديدية
01	وزارة الاتصال
01	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر
01	الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالوظيفة العمومية وتحديث الإدارة
01	وزارة الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
01	مديرية الضرائب

01	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
01	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية
01	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية
01	الوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء لمراكش
01	المديرية الجهوية للمياه والغابات ومحاربة التصحر للجنوب العيون
<b>الجماعات الترابية</b>	
09	ولاية جهة الدار البيضاء - سطات
01	عمالة الصخيرات - تمارة
01	عمالة مكناس
01	عمالة مقاطعات الدار البيضاء - أنفا
01	عمالة صفرو
01	عمالة سلا
04	جماعة فاس
03	جماعة طنجة
02	جماعة مكناس
01	جماعة سوق الأربعاء الغرب
01	جماعة بوعروس - تونات
01	جماعة دار الكداري
01	جماعة الرباط
01	جماعة سلا
01	جماعة الدشيرة
01	جماعة أنكا - آسفي
01	جماعة الوليدية - الجديدة
01	جماعة تطوان
01	جماعة العرائش

01	جماعة تكوكة – تارودانت
87	المجموع

وتعذرت الاستجابة لـ 47 توصية، تمسكت فيها الإدارة بنفس الأسباب التي سبقت إثارتها قبل إصدار التوصية، ولازالت وزارة الداخلية (الإدارات الترابية والجماعات الترابية) تأتي على رأس هذه الإدارات، وفيما يلي قائمة بها:

عدد التوصيات	القطاعات الحكومية
07	وزارة الداخلية
04	وزارة الاقتصاد والمالية
02	الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالدفاع الوطني
01	وزارة العدل والحريات
01	وزارة الثقافة
01	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني
01	الخزينة العامة للمملكة
01	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية
01	التعاضدية العامة للتربية الوطنية
01	المنذوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر
01	الصندوق المغربي للتقاعد
01	الوكالة الحضرية للجديدة
01	الوكالة الحضرية لتمارة
01	مجموعة التهيئة العمران
01	وزارة الفلاحة والصيد البحري
	الجماعات الترابية
06	ولاية جهة الدار البيضاء – سطات

02	عمالة العرائش
02	عمالة تطوان
01	عمالة مقاطعات عين السبع
01	عمالة مقاطعة عين الشق
01	عمالة الناظور
01	عمالة مديونة
01	عمالة المحمدية
01	عمالة مكناس
01	عمالة المضيق – الفنيدق
01	جماعة الجديدة
01	جماعة تطوان
01	جماعة صفرو
01	جماعة بني ملال
01	جماعة سيدي الطيبي
47	المجموع

و87 توصية تم إخبار المؤسسة من قبل الإدارات المعنية بأنها في طور التسوية أو الدراسة، ويتعلق الأمر بـ:

عدد التوصيات	القطاعات الحكومية
10	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني
06	الخزينة العامة للمملكة
05	رئاسة الحكومة
05	وزارة الداخلية
03	مجموعة التهيئة العمران
02	وزارة الاقتصاد والمالية

02	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك
02	التعاضدية العامة للتربية الوطنية
02	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية
02	صندوق الإيداع والتدبير
02	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية
01	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
01	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون
01	وزارة السكنى وسياسة المدينة
01	وزارة الصحة
01	الصندوق المغربي للتقاعد
01	وزارة الفلاحة والصيد البحري
01	المفتشية العامة للقوات المساعدة
01	الدرك الملكي
01	المكتب الوطني للسكك الحديدية
01	الوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء لتادلة
<b>الجماعات الترابية</b>	
02	ولاية جهة فاس - مكناس
01	ولاية جهة العيون - بوجدور - الساقية الحمراء
01	عمالة تارودانت
01	عمالة فحص - أنجرة
01	عمالة مقاطعات الدار البيضاء - أنفا
01	عمالة الفقيه بن صالح
01	عمالة المحمدية
01	المجلس الإقليمي لخريبكة
06	جماعة طنجة

04	جماعة تطوان
02	جماعة فاس
01	جماعة آيت النجت
01	جماعة واد لو
01	جماعة أغبالو
01	جماعة بوجدور
01	جماعة ويسلان
01	جماعة مرس الخير - تمارة
01	جماعة الخلفية - بني ملال
01	جماعة لمكس - مولاي يعقوب
01	جماعة مرتيل
01	جماعة الصخيرات
01	جماعة القصابي
01	جماعة عين الشق
01	جماعة الفينديق
01	جماعة آسفي
01	جماعة كلميم
87	المجموع

وبلغ عدد التوصيات التي فضل أصحابها اللجوء إلى القضاء 11 توصية، وتم حفظ الملفات المتعلقة بها وهي:

عدد التوصيات	القطاعات الحكومية
01	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك
01	وزارة الصحة
01	الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالدفاع الوطني

01	المديرية العامة للأمن الوطني
01	المجمع الشريف للفوسفاط
01	وزارة الداخلية
الجماعات الترابية	
01	ولاية جهة بني ملال - خنيفرة
01	جماعة مكناس
01	جماعة أولاد ازباير
01	جماعة خنيفرة
01	جماعة الحسيمة
11	المجموع

في حين لم يتم إخبار المؤسسة عن مآل 242 توصية، وفيما يلي جدول بالإدارات المعنية:

عدد التوصيات	القطاعات الحكومية
34	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني
29	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك
19	وزارة الداخلية
12	رئاسة الحكومة
10	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب
04	الخزينة العامة للمملكة
04	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية
04	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي
03	المكتب الوطني للمطارات
03	التعاضدية العامة للتربية الوطنية
03	الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالدفاع الوطني

02	وزارة الاقتصاد والمالية
02	وزارة الصحة
02	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر
02	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
02	وزارة العدل والحريات
02	وزارة التشغيل والشؤون الاجتماعية
02	المكتب الوطني للسكك الحديدية
02	بريد المغرب
01	وزارة الشباب والرياضة
01	وزارة الفلاحة والصيد البحري
01	وزارة الاتصال
01	مديرية أملاك الدولة
01	إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة
01	المفتشية العامة للقوات المساعدة
01	الشركة الوطنية للتهيئة الجماعية
01	المركز الاستشفائي ابن رشد
01	المكتب الوطني للهيدروكاربونات والمعادن
01	مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل
01	صندوق ضمان حوادث السير
01	الوكالة الوطنية للتأمين الصحي+الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي
01	معهد الحسن الثاني للزراعة والبيطرة
01	شركة الخطوط الملكية المغربية
01	شركة رياضال
01	الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجستية

الجماعات الترابية	
05	ولاية جهة العيون - بوجدور - الساقية الحمراء
03	ولاية جهة الرباط - سلا - القنيطرة
03	ولاية جهة الدار البيضاء - سطات
02	ولاية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
02	ولاية جهة فاس - مكناس
01	ولاية جهة بني ملال - خنيفرة
02	عمالة مقاطعات الدار البيضاء - أنفا
02	عمالة تطوان
02	عمالة آسفي
01	عمالة الصخيرات
01	عمالة الناظور
01	عمالة فحص - أنجرة
01	عمالة برشيد
01	عمالة مقاطعات مولاي رشيد - الدار البيضاء
01	عمالة مقاطعات عين السبع
12	جماعة الدار البيضاء
04	جماعة مريرت
04	جماعة الناظور
03	جماعة آسفي
03	جماعة تطوان
03	جماعة المضيق
03	جماعة تمارة
01	جماعة طنجة
01	جماعة دمنات

01	جماعة دار الكبداني
01	جماعة بني ملال
01	جماعة بو عادل
01	جماعة انزكان
01	جماعة تيفلت
01	جماعة الفينديق
01	جماعة كلميم
01	جماعة العرائش
01	جماعة مشرع بلقصيري
01	جماعة رأس تابودة
01	جماعة الحاجب
01	جماعة سيدي علي بلقاسم
01	جماعة وجدة
01	جماعة جمعة سحيم
01	جماعة بركان
01	جماعة أنكال عمالة الحوز
01	جماعة مكناس
01	جماعة الكارة
01	جماعة الصباح
01	جماعة زايبو
01	جماعة تونفيت - ميدلت
01	جماعة سلوان
01	جماعة الصخيرات
242	المجموع

دأبت المؤسسة على تخصيص جزء من تقريرها السنوي لأهم ما أصدرته من مقررات وتوصيات، وهي تستهدف من ذلك إيصال ما تخلص إليه، لكل من يجب، لإعمال ما يقتضيه الأمر بغية تحصين الأمن بتصريف الحقوق، وضمان جودة الخدمات، واتساع الارتفاق من جهة، ومن جهة أخرى لثمين الممارسات الجيدة، وإقناع المرتادين من خلال رد تظلماتهم، بشكل معلل بصوابية مواقف الإدارة.

وإذا كانت المؤسسة، عبر مجلتها، تظل من وقت لآخر على قرائها بنماذج من بعض مقرراتها وتوصياتها، فإنها ترى أن المصلحة تستدعي الإتيان ببعض القواعد المستخلصة، حتى مما قد يكون سبق نشره، وذلك للتذكير به، ولفتح الفرصة لاطلاع من لم تسعفه الظروف على التعرف عليها.

وهكذا، فإن من بين نماذج المقررات نجد:

### • العدول عن نزع الملكية

فردا على طلب تدخل المؤسسة من أجل دفع المكتب الشريف للفوسفات إلى العدول عن نزع الملكية، كان موقف المؤسسة هو أن الملاءمة في تقدير المصلحة ترجع إلى المكتب الذي خوله المشرع هذه الصلاحية لتحديد ما قد تدعو الحاجة إلى استغلاله والعمل على استملاكه. ومن هذا المنطلق، وما دام قد قرر ذلك وسلك المساطر المسموح بها، فإن ما سيلزمه به القانون المستمد من مبدأ دستوري، يحمي الملكية ويضع لها استثناءات، هو أن يتم ذلك تحت رقابة القضاء، ومقابل تعويض كامل جابر لكل الأضرار.

ولذلك، لم تر المؤسسة ما يبرر تدخلها، مما جعلها تقرر رد الطلب:

"لجوء المجمع الشريف للفوسفات إلى القضاء، من أجل استكمال إجراءات نزع ملكية عقار المعنيين بالأمر من أجل المنفعة العامة، هو حق ما دام أنه يكون مقترنا بتعويض كامل عادل جابر لكل الأضرار، وبالتالي لا يمكن، وليس من اختصاص المؤسسة الزام

نازع الملكية بالتنازل عنها، إذا كان هذا الأخير يرى أن المصلحة العامة تقتضي وضع اليد على ذلك العقار لرصده لما فيه خدمة الصالح العام؛"

### • إرجاع الحالة إلى ما كانت عليه

ولما التمس أحد المشتكين من المؤسسة التدخل من أجل إرجاع دكانه إلى الحالة التي كان عليها قبل أن تشرع الإدارة في إعادة هيكلة قيسارية، كان من الصعب على المؤسسة النظر في هذا الطلب لارتباطه وتوقفه على التمكن من عدة معطيات تقنية، بدءاً من تصور مضبوط لما كان عليه الوضع قبل عملية البناء والشكل الذي أصبح عليه، وهل كانت هناك دواعي تقنية فرضت على الإدارة تبني المقاربة التي أصبح عليها الحال في نطاق المشروع؟ ثم ما قد يترتب عن ذلك، إذا ما تبين أن هناك إخلالاً من لدن الإدارة يفرض عليها، طبعاً، تعويض المعني بعد تحديد قيمة الأضرار.

لذلك، وفي غياب هذه المعطيات، ارتكبت المؤسسة إلى توجيه المشتكي إلى القضاء لما له من وسائل لا تتوفر عليها في الوقت الراهن.

ولذلك، جاء المقرر في هذا الاتجاه:

"إن الطلب الذي يتلخص في إرجاع الحالة إلى ما كانت عليه يتطلب بالضرورة الوقوف على معطيات يستخلص منها وضع المحل قبل أشغال البناء والإصلاح، وما أصبح عليه الحال، والدواعي التقنية التي فرضت التغييرات ليتأتى بذلك النص في الطلب، وهي أمور ذات طابع تقني لا تتوفر المؤسسة على وسائل التحقق منها؛"

### • منازعات التحفيظ العقاري

قد يحدث أن يلجأ مواطن إلى المؤسسة متظلماً من مسطرة تحفيظ أو من إجراءات منسوبة للمحافظ، لكن لما أفرد المشرع نصوصاً للمنازعات العقارية المرتبطة بعمليات التحفيظ ورسم لها مسارا خاصاً، فقد رأت المؤسسة لزاماً على كل متظلم أن يسلك المساطر القانونية المحددة أمام المحكمة المختصة في إجراءات تواجهاية، تكون فيها الإمكانية لكل معني بمطلب التحفيظ من أشخاص القانون الخاص من بسط أوجه دفاعه والرد على ادعاءات المتظلم، لأن المحافظ على الأملاك العقارية مجرد مؤتمن على

حقوقه، ولأن كل مقرر يمكن أن تتخذه مؤسسة وسيط المملكة من شأنه أن يمس بما للأغيار من حقوق. ولذلك، تم التصريح برد الطلب:

" إن المشرع رسم، فيما يخص عمليات التحفيظ وكذا التحديد الإداري، مساهم لكل من يتضرر منها لإرجاع الأمور إلى نصابها، وذلك من خلال بلورة كل منازعة في شكل تعرض يؤول النصر فيه إلى المحكمة المختصة؛ "

### • تحصين المقررات

قد تجد المؤسسة نفسها أمام تشك من لدن موظف يدعي أن وضعيته الإدارية وما كان يجب أن تعرفه من مسار شابتها عدة عيوب، إذ تعثرت ترقيته في وقت يرجع إلى تاريخ بعيد، وعند استعراض حياته الإدارية، تبين أنها عرفت حركية، الواحدة بعد الأخرى، وأن المعني لم يتظلم في الإبان، وهو ما يصطلح عليه في الفقه والقضاء الإداري بتحسين المقررات، ولذلك لم تكن المؤسسة لتقبل مثل هذه الشكايات، وصرحت برد الطلب:

" إن منازعة المشتكي ومطالبته بتدارك ما شاب وضعيته الإدارية من أخطاء بسبب سوء تطبيق القانون، أمر لا يمكن الجواب عنه، بعد مضي حقبة هويلة على تاريخ هذه الوقائع، التي عرفت خلالها وضعيته الإدارية حركية، وبذلك تحسن مقر الإدارة بإدماجه آنذاك في السلم 8 بدل السلم 9؛ "

### • طلبات الانتقال

كثيرا ما يتوق الموظفون من الانتقال من مقر عمل إلى آخر، وهو طلب مشروع، إلا أنه ليس حقا يتعين على الإدارة الاستجابة له.

وإذا كان من الواجب عليها إدراجه في المسالك التي تتخذ فيها القرار، فإن الاستجابة له تخضع لعدة معايير تتخذ مسبقا للتوفيق بين حاجة الإدارة، وبين عدد الطالبين، وبين المناصب المفتوحة، لأن كل إدارة لها خريطة إدارية يتأتى لها عبرها إعادة الانتشار لضبط الفائض والخصاص، وعليها في هذه العملية أن تحرص على تصريف عملية الانتقال في إطار المقاييس، وفيما يؤكد الشفافية والمساواة وتكافؤ الفرص.

ولذلك، فإن للإدارة سلطة التقرير، التي تخضع لرقابة المشروعية، درء لكل تجاوز أو انحراف في أعمال السلطة، يتجلى فيهما خرق مبدأ المساواة.

وبالتالي، تم فقط إلزام الإدارة بالرد على الطلب وبعدم الارتكان إلى الصمت، في اتجاه أن الاستجابة لطلب الانتقال يبقى تديرها في نطاق ما يؤمن استمرارية المرفق:

" إن الاستجابة للطلب الانتقال الإداري تخضع لسلطة الإدارة المعروض عليها الطلب، والتي عليها أن تتعامل مع الطلبات من منطلق الموازنة بين حاجيات الإدارة وبين مصالح المعنيين بها، بما يحافظ على استمرارية المرفق، وذلك لصعبا بعد استشارة اللجنة الإدارية المتساوية الأعضاء واستنادا إلى معايير موضوعية محددة مسبقا ومعترف بها، مع احترام مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص"

### • الخلاف بين جماعتين سلالتين

ردا على تظلم إحدى الجماعات في تطاول جماعة سلالية أخرى على بعض ممتلكاتها، كان موقف المؤسسة مستندا إلى ما نص عليه المشرع من جعل المنازعات ذات الارتباط بأراضي الجموع من اختصاص مجلس الوصاية، ولا تدخل بتاتا في نطاق النزاعات التي يمكن لمؤسسة وسيط المملكة الفصل فيها، مادام أن الجماعة السلالية ليست إدارة بالنسبة لجماعة أخرى تنازعها في حق تدعي أنه لها. وقد أكدت المؤسسة بأن:

" الخلاف تجاوز نفس أعضاء الجماعة الواحدة لينتقل إلى خلاف بين جماعتين، وبذلك حل هذه الإشكالية أصبح من اللازم عرضه على مجلس الوصاية للبت فيه؛ "

### • التوقيف عن العمل والإحالة على المجلس التأديبي

طرح على المؤسسة نزاع يشتكي فيه موظف من توقيفه وإحالته على المجلس التأديبي، فرأت المؤسسة أن هذه الإجراءات تدخل في نطاق ما خوله المشرع لرئيس الإدارة الذي يأمر به تحت مسؤوليته، ولم يعط للمعنيين به إمكانية المنازعة فيه، وكل ما في الأمر أنه فرض على الإدارة أن تؤمن للمواطن حقوق الدفاع وكل الضمانات. لذلك، فالمؤسسة وهي تسعى إلى الدفاع عن الحقوق لم يكن لها أن تتخذ أي موقف تجاه

مقرر الإدارة، وكل ما سعت إليه هو التذكير بالحقوق المشروعة للموظف موضوع التأديب، والاحتفاظ له بحق الطعن في القرار التأديبي، وفي كل اختلال آخر.

وهكذا، كان قرارها:

" قرار التوقف عن العمل والإحالة على المجلس التأديبي بندرجان ضمن الصلاحيات المخولة لرئيس الإدارة كلما اتضح له موجبات ذلك، من خلال ما يتم الوقوف عليه من تصرفات قد يعتبرها مخرجة أو تتنافى والالتزامات الموضوعية على عاتق الموظف؛ يتعين على الإدارة، أن تؤمن للموظف المعني كل حقوق الدفاع، وما يخوله القانون من ضمانات، من احترام الآجال والإصلاحة على الملف، وتمكينه من الممثل مرفوقا بمن يختاره لمؤازرته، وذلك أمام لجنة متساوية الأعضاء مركبة قانونا، وضمن تشكيلتها ممثلي الموظفين، كل ذلك تحت مسؤولية السلطة المخول لها حق التأديب، على أن يبقى للمعني إمكانية التظلم واللجوء فيما يتخذ عقب ذلك من قرارات؛ "

### • الحق في الخدمات يقابله واجب تحمل التكاليف في إطار تضامني

إذا كان من المسلم به أن كل الأفراد والجماعات لهم حق الاستفادة، وعلى التساوي من الخدمات والارتفاقات التي على الإدارة أن تؤمنها، ولاسيما الماء والكهرباء، وبالنظر إلى أن توفيرها يحتاج إلى نفقات ترصدها الجماعات الترابية، بمعية المكاتب والوكالات المحدثة لهذه الغاية، فإن المعمول به أن يساهم المرتفق في تغطية مستلزمات الاستفادة أو التزود.

لكن الحكامة الرشيدة تقتضي أن تكون هذه التكاليف معقولة وفي حدود الرمزية، وألا تكون ذات حمولة مرهقة.

وبديهي أن تؤخذ بعين الاعتبار الفئة الاجتماعية التي ينتمي إليها المعني بالارتفاق في تصنيف ينطلق من معدل الدخل المفترض. ولذلك، فالمساواة، ببعد تضامني وتكافلي تقتضي ألا تكون هناك وحدة من حيث الثمن والاشتراك والاستهلاك، وأن يتم الاعتماد في هذا التعامل على معايير موضوعية تعلن عنها، تمكن في ذات الوقت من تسهيل الولوج إلى الخدمات والمرافق. ويتأتى عبرها الشعور بالمواطنة والاعتزاز من لدن المعني بأنه سيتحمل ككل المواطنين التكاليف العامة. ولذلك، كان موقف المؤسسة

في هذا الاتجاه:

" إذا كان من واجب الدولة، توفير كل الخدمات التي من شأنها أن تمكن من الاستفادة من الحاجيات الضرورية، ولا سيما التزويد بالماء والكهرباء، فإن الأفراد ملزمون بتحمل النفقات المناسبة، على أن يتم السعي إلى تحقيق ذلك بأقل كلفة ممكنة؛ "

### • اختصاص المؤسسة ينحصر في إجبار الإدارة على التنفيذ لا المنازعة فيه

كان محور الطلب الذي عرض على المؤسسة هو أن ما تم توزيعه من منتج تنفيذ لم يكن في محله ولم يراع أنصبة كل واحد من المحكوم لهم. وقد تأكد لها من رجوعها إلى وثائق الملف أن الإدارة أدت كل المبالغ المحكوم بها، إلا أن ما ناب فعليا المشتكي بعد ذلك التنفيذ لم يكن ليرضيه.

وهكذا، وبعدها عاينت المؤسسة عملية التنفيذ، صرحت بأنها غير مختصة، ووجهت المشتكي إلى المحكمة المصدرة، أو المكلفة بتنفيذ الحكم، لعرض الاستشكال المثار لتبت فيه، إما في إطار المنازعة الوقتية أو الموضوعية، وتقرر ما يجب فعله. ولأجله، اعتبرت المؤسسة أنها غير معنية بالنظر في هذا الخلاف ورفعت يدها عن الملف مكثفة بالتعليل والتوجيه، فأكدت:

" التشكي لا ينصب على امتناع إدارة عن تنفيذ حكم قضائي بل يشكل منازعة في عملية تنفيذ تمت، حسب المشتكين، بصفة معيبة من حيث توزيع منتج ما تم استخلاصه، وبذلك يتجلى أن التكلم ينصرف إلى إجراء من إجراءات التنفيذ؛

الاختصاص الممنوح لمؤسسة وسيط المملكة للتدخل لدى الإدارة فيما له علاقة بالتنفيذ ينحصر في حالة امتناع هذه الأخيرة عن التنفيذ؛

تدبير هذه العملية والجواب بما يفرضه القانون، متى وقعت، أو اعترتها صعوبات أثرت في إجراء من إجراءات التنفيذ، فإن النقص في ذلك يجب أن يخرج عن ولاية مؤسسة وسيط المملكة ليرجع، حسب الحالات، إلى المحكمة المشرفة على التنفيذ أو التي أصدرت الحكم، على اعتبار أن المشرع أقر مسطرة خاصة للاستشكال في تنفيذ الأحكام اعتمادا على صعوبة وقتية أو موضوعية أو للمنازعة في إجراءاته؛ "

## • لا يمكن الشروع في البناء قبل الترخيص به

توصلت المؤسسة بشكاية يتظلم صاحبها من المقرر الذي أصدرته السلطات المختصة بإيقاف البناء. وبعد البحث والتحري، تبين لها أن صاحب البناء شرع فيه من غير أن يحصل على ترخيص به.

وانطلاقاً مما تتضمنه وثائق التعمير، والقانون المنظم للبناء، من أن كل شخص ملزم قبل الشروع في عملية البناء أو الترميم أو الإصلاحات الكبرى بالحصول على ترخيص. ومن ثمة ردت المؤسسة الطلب، وقالت:

" مهما كانت العلة التي بررت بها الإدارة رفضها الترخيص بالبناء، والتي يمكن مناقشة مدى صوابيتها عند المنازعة فيما، فإن الشروع في البناء دون الحصول على الترخيص أمر غير مقبول، ويمكن ترتيب الآثار القانونية عنه، وذلك بأمر السلطة المختصة بإيقاف الأشغال؛"

## • المساطر المؤطرة لإعادة الإسكان

اتجهت الإدارة، في إطار سياسة الإسكان إلى محاربة دور الصفيح، والسعي إلى ولوج المواطنين إلى سكن لائق.

ومن الطبيعي أن تكون هناك للاستفادة قواعد، وشروط، ومقاييس، ومعايير تُؤمّن المساواة وتكافؤ الفرص، على أن تكون التزامات متقابلة في إطار توافق يعكس النظرة الاجتماعية والروح التضامنية. ولذلك، كان من بين الشروط أن يتم إحصاء الساكنة بعد معاينة التواجد الفعلي بما يليها من هدم للسكن العشوائي الذي كان معتمراً.

إلا أنه، باختلال أحد الشروط، لم تر المؤسسة في موقف الإدارة أي تقصير أو تجاوز يبرر تدخلها، مما دفعها إلى رفع يدها عن النزاع، والقول بـ:

" عمليات إعادة الإسكان تؤمّن لها مساطر قانونية ومعايير موضوعية لا يمكن تجاوزها، أمام عدم إدلاء المتكلم بشهادة الهدم باسمه وبما يفيد إحصاءه وإدراجه ضمن لائحة المستفيدين، حتى يحق له الاستفادة من البرنامج السكني الذي أعد كبديل

عن الدور المتحدث عنها، يجعل المؤسسة تسجل موقف الإدارة الذي لم يثبت أنه يخالف المقتضيات الجاري بها العمل؛"

### • قسمة عقار يجب أن تكون مطابقة للضوابط القانونية ولوثائق التعمير

استصدرت إحدى المتقاضيات حكماً بإجراء قسمة في عقار مملوك على الشيعاء، وذلك من أجل فرز نصيبها فيه، ولما توجهت إلى المحافظ على الأملاك العقارية لتنفيذه، رفض طلبها بدعوى أن وثائق التعمير لا تسمح بإجراء تلك القسمة المحكوم بها، لأن المنطقة مخصصة لعقارات بحد أدنى من المساحة.

وأمام هذا الرفض، لجأت المحكوم لها إلى هذه المؤسسة، فأتضح أن وثائق التعمير لها نوع من الإلزامية، ويجب أن يتم الأخذ بها، من طرف الكل كلما ارتأى أحد الملاك إجراء تصرف معين على العقار.

ولذلك، سارت المؤسسة في نفس موقف المحافظ على الأملاك العقارية، ووجهت المشتكية إلى المحكمة المصدرة للمقرر القضائي، قصد عرض هذه الصعوبة عليها لتقول كلمتها، طبعاً، ما لم يكن قد سبق الدفع بها، وتمت الإجابة عنه.

وهكذا صرحت المؤسسة بما يلي:

" بالرغم من استصدار الصلابة لحكم بفرن نصيبها، فإن هذا الفرز يجب أن يتطابق مع ما تقتضيه الضوابط القانونية والتنظيمية ذات الصلة بوثائق التعمير؛ أمام هذه الصعوبة القانونية التي لم تكن موضوع نقاش أمام المحكمة المصدرة للحكم المتمسك به، فإن من الأجدر الرجوع إليها للنظر في هذه الصعوبة والأمر بما يجب اتخاذه على ضوء كل المعطيات التي امتجدت، وذلك في مناقشة تواجهاية بين كل الأطراف المعنية؛"

### • سلطة مجلس الجامعة في تحديد شروط الدراسة

على إثر رفض تسجيل طالب بإحدى أسلاك الجامعة بعلّة عدم التوفر على الشروط، لجأ هذا الأخير إلى مؤسسة الوسيط يلتمس منها التدخل. وقد استبان أن مجلس الجامعة اتخذ مقررًا حدد فيه عدد المسموح لهم بالالتحاق بهذا السلك، مع شروط الولوج إليه.

ولما كان تنظيم الجامعة يقتضي، في إطار المهام الموكولة إليها، أن تحرص على جودة التعليم، وعلى المستوى اللائق لخريجيه ليكونوا في مستوى الانتظارات، فإنه من اللازم أن تعطى لها صلاحيات لتحديد ذلك، على أساس ألا تكون الانتقائية أو التهميش، حيث لا بد من وضع معايير وضوابط تؤمن الحق في المساواة وتكافؤ الفرص.

ولهذا، ردت المؤسسة بما يلي:

" تحديد شروط الدراسة في الجامعة موكول لمجلسها من أجل التحقق من المؤهلات وضبط توجهات مع التأكد من استيفاء متطلبات التحصيل، كل ذلك من أجل ضمان الجودة والبقاء على المستوي اللائق للخريجين، ولا سيما في الأسلاك العليا؛

حصر الشروط وتقييم المستويات موكول إلى مجلس الجامعة بما له من استقلال؛"

#### • الاستفادة من مقتضيات تشريعية تنطلق من تاريخ سريانها

لما صدرت مقتضيات تشريعية عالجت وضعا معيناً، تمسك أحد المواطنين بتطبيقها على وضعيته، وعند معالجة الأمر من طرف الإدارة تبين لها أنه لم تعد له صلة بالإدارة منذ تاريخ سابق على تاريخ نفاذ تلك المقتضيات، فكان طبيعياً أن ترفض الإدارة طلبه.

ولما لجأ إلى المؤسسة، وتبين أن الإدارة كانت صائبة فيما انتهت إليه، رفعت يدها بعلّة أن مفعول كل قانون يتبدى من تاريخ الأمر به أو نشره بالجريدة الرسمية، ما لم يكن قد نص على أثر سابق لتاريخ نشره.

ولذلك، أكدت المؤسسة أن:

" تطبيق كل تشريع يتبدى من تاريخ الأمر بتنفيذه، أو نشره بالجريدة الرسمية، ليحدث آثاره مباشرة على الوقائع والأشخاص المعنيين به، ما لم ينص بالنسبة للامتيازات، على أثر سابق لتاريخ النشر؛ من شروط الاستفادة من أي نظام تعاضدي، الأداء الدوري لواجبات الانخراط؛"

#### • تمويل المشاريع

اشتكى أحد المواطنين من عدم استجابة الإدارة لطلبه قصد الحصول على تمويل

مشروع تقدم به.

لكن الإدارة كان لها موقف مفاده أنها لم تقتنع بجديته ولا بأولويته. وقد اعتبرت المؤسسة ذلك صائبا، لأن تمويل المشاريع الاستثمارية لا يمكن بأي حال التعامل معه على أساس أنه حق لكل مواطن، بل هو إمكانية تخولها الدولة في نطاق سياسة دعم الاستثمار، أو تشجيع فئات معينة على أن تحتفظ طبعاً بحق التأكد من الجدوى، ومن مؤهلات المعني به وإسهاماته، ونسبة ضمان النجاح، وأن ما تملكه الوساطة المؤسسية هو التأكد من عدم الانحراف في أعمال السلطة أو عدم مراعاة قواعد المساواة، وعدم التقيد بمبادئ تكافؤ الفرص. وهكذا، قالت المؤسسة:

" التمويل يخل بحدود إمكانية وليس حقا أليا من الضروري الاستجابة له، إذ أن المصالح الإدارية تخضع كل لطلب للدراسة من أجل التأكد من صوابية الاختيار ومن جدوى المشروع ومن ضمانات النجاح، وبذلك فلها كل الصلاحية لتقدير مدى أهمية المشروع وحصر حدود التمويل؛

صلاحية الجهة المختصة في التقدير لا رقابة عليهما إلا في حدود ما اتضح أن فيه خروجاً عن المشروعية أو عدم احترام مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص"



## سابعاً: مقترحات المؤسسة

من جميل ما تبناه الظهير الشريف المحدث لهذه المؤسسة أن أعطاها إمكانية المبادرة التلقائية لمعالجة بعض الأوضاع التي يبدو لها فيها اختلال، لتتدخل بقصد تدارك الموقف، وإزاحة كل ما يشوب المشهدين الحقوقي والإداري من مواطن النقص. وتلتقي هذه الإمكانية مع المتوافق عليه من أن المؤسسة قوة اقتراحية، تدفع بالارتقاء بالعطاء الإداري نحو الأفضل، وتساهم في التغيير.

ولذلك، واصلت المؤسسة مسارها في رفع مقترحات بخصوص ما تراءى لها من حاجة إلى تدخل تشريعي أو تنظيمي في عدة مجالات لرد الأمور إلى الوجهة الصحيحة. وأكد أنها بعملها هذا تجسد ما تو من به من أعمال ما يحث عليه الدستور من تشاركية، تقود إلى توسيع فرص المساهمة في تحديد خيارات تصريف الشأن العام.

وقد همت مقترحات المؤسسة، برسم هذه السنة، المجالات التالية:

### • الانكباب على موضوع التغطية الصحية

لقد لاحظت المؤسسة، بالرغم مما تم بدله من جهود لتعزيز وتوسيع نطاق الاستفادة من التغطية الصحية، أن هناك اختلالاً في صرف وتعويض النفقات الناتجة عن التطبيق والاستشفاء والعلاج، وذلك بالنسبة لضآلة التعويضات، وكذا عدم الانتظام في تحيين لائحة الأدوية المرخص بالتعويض عنها.

وفي هذا الاتجاه، وجهت المؤسسة للسيد رئيس الحكومة مراسلة تهيب به ضمنها إلى الانكباب على الموضوع، والتدخل من أجل تجاوز ما قد تطرحه من صعوبات.

### • الخطأ في تحويل الاقتطاعات

كثيرا ما تعرض على هذه المؤسسة شكايات بخصوص تعثر تسوية وضعية متقاعدين أو موظفين، بسبب ما قد تقع فيه الإدارة من أخطاء ناجمة عن تحويل إلى جهة أخرى ما اقتطعته من المنبع كواجب اشتراك في تعاضدية أو صندوق، وبتأخر استفادة المعني من المستحقات، إذ يتوقف صرفها على تسوية الوضعية، وتوصل الصندوق أو التعاضدية المعنيين بالمستحقات التي تم دفعها سابقا إلى غيرهما.

ولذلك، راسلت المؤسسة السيد رئيس الحكومة من أجل تبسيط مسطرة تسوية مثل هذه الحالات الكثيرة الوقوع، وتسريع الحصول على المستحقات من خلال تيسير إعادة التحويلات، أو العمل على تسديد الواجب المستحق في انتظار تسوية الأوضاع داخليا فيما بين الإدارات.

### • الاستفادة من الدعم للأرامل الحاضنات لأطفال يتامى

لقد لوحظ أنه على خلاف الأم الأرملة الحاضنة التي تستفيد من الدعم، فإن الجدة الحاضنة لحفيد أو حفيدة لا تستفيد من ذلك الدعم، ومرد ذلك إلى الصيغة التي جاء بها المرسوم ذي الصلة بالموضوع، إذ أن ما ورد بهذا النص يقتصر على الأرامل الحاضنات لأطفالهن يتامى. ولذلك، تحرم الجدات، مع أن المشرع لا يمكن بأي حال أن يكون هذا قصده، واضعا بذلك تمييزا في الحضانة بين الأم والجدة، لأن الغاية هي دعم الحاضنة لطفل، والتي توجد في وضعية هشة.

لذلك، تدخلت المؤسسة قصد إجراء تعديل ليكون الدعم مخصصا للأرامل في وضعية هشة، في حالة حضانتهم لأطفال يتامى.

### • الاستفادة من معاش المتوفى

وقفت المؤسسة على مقتضى المادة 32 من الظهير المنظم للاستفادة من المعاش الصادر بتاريخ 4 أكتوبر 1977، والذي يشير إلى أنه يكتسب الحق في المعاش المحول لفائدة الزوج المتوفى، وذلك من أجل أن تستفيد منه زوجته، لكن على أن يكون الزواج قد انعقد قبل انتهاء الخدمة بالإدارة بما لا يقل عن سنتين، أو أن يكونا متزوجين بما لا يقل عن خمس سنوات إذا كان الهالك قد حصل على التقاعد.

نظر، إلا أن هذه الشروط قد يكون منجحاً في بعض الحالات، لا سيما وأن بعض الأنظمة  
تكملي باستمارة الزواج لمدة تفوق الشهرين، فقد تقدمت المؤسسة بطلب تعديله للاعتماد  
بشروط استمرار الزواج لمدة تقوفاً الشهرين.

## الجزء الثاني

# حصيلة أنشطة مؤسسة وسيط المملكة في مجال التواصل والتعاون والتكوين

خصصت المؤسسة لجانب التواصل ما يستحقه من اهتمام، وذلك استجابة لداعي  
الواجب، الذي يحتم عليها إطلاع العموم على كل المستجدات والتطورات التي  
تعيشها في تعاملها اليومي مع ما تضع يدها عليه من شكايات أو تلاحظه من اختلالات،  
وما تقف عليه من نجاحات، وما وصلت إليه من تسويات، وكذا ما تنسجه من تعاون  
على مختلف الواجهات، وما يتأتي لها من تواصل، وما تنهجه من سبل الانفتاح على  
المحيطين الوطني والدولي، كل ذلك حرصاً منها على الاستجابة للانتظارات المتزايدة.

وهكذا، فقد كثفت المؤسسة هذه السنة من الأنشطة والبرامج الهادفة إلى تكريس  
الحكامة في تدبير المرفق العمومي، وسعت إلى الرفع من المردودية وتحسين الأداء،  
وتطوير العلاقات مع باقي مكونات هيآت الحماية والدفاع عن الحقوق، وكذا  
المؤسسات المماثلة والمنظمات الدولية، كما استرسلت في التواصل والاقتراب من  
المواطنين.

وقد ظلت وفية للخط الذي رسمته من أجل الرفع من أداء العاملين بها والارتقاء  
بمناهج عملها، إلى مستوى الناجح من التجارب الدولية في الوساطة، وذلك من خلال  
التوجهات التالية:

■ دعم اللامركزية ونهج سياسة القرب من المواطن؛

■ الانفتاح على المجتمع المدني والمحيط الجامعي، والتواصل مع الجالية المغربية بالخارج؛

■ جعل التكوين رافعة لتحسين الكفاءات وتقوية القدرات داخل المؤسسة، ولدى المتعاملين معها؛

■ توسيع وتطوير التفاعل مع المؤسسات الأجنبية والمنظمات الدولية.

## أولاً: دعم اللامركزية الموسعة ونهج سياسة القرب من المواطنين

### 1 إحداث نقط اتصال والقرب من المواطنين :

تجاوبا مع ما تقتضيه الجهوية الموسعة من لامركزية عبر تمثيلات قد تختلف في صيغها، على أن تقترب من حاجيات الساكنة على الصعيدين الجهوي والمحلي وتكون آلية لتعزيز الحكامة المحلية، وإشاعة قواعد تدبير اداري رشيد، قامت المؤسسة بإحداث نقط اتصال بكل من الجهة الشرقية، وجهة مراكش -آسفي، وجهة سوس -ماسة، وذلك في انتظار إحداث مندوبيات للمؤسسة بهذه الجهات على غرار جهات أخرى من المملكة.

ولقد شكلت هذه النقط نواة لمندوبيات جهوية تأمل المؤسسة أن ترى النور في أقرب الآجال لتتضاف إلى المندوبيات الجهوية الأربع.

وقد حرصت المؤسسة في ممارستها، وهي تحدد مهام نقط الاتصال، على أن تكون هذه الأخيرة صلة وصل متعددة الاتجاهات، للربط بين المواطن في دائرته الترابية وبين وسيط المملكة، وكذا الإدارة سواء الجهوية أو المركزية.

والمؤسسة، تومن، رغم ما حف انطلاق العمل بنقط الاتصال من صعاب، بأنه بمقدورها تجاوزها في هذه المرحلة الانتقالية، لاسيما وأنها لقيت من المجلس الوطني

لحقوق الإنسان كل الدعم من أجل تأمين المساكنة في مقر لجانه الجهوية.

## 2 مواصلة التواصل المؤسسي على الصعيد الجهوي :

وبمناسبة إعطاء الانطلاقة لنقط الاتصال هذه، تم تنظيم لقاءات مع المسؤولين الإداريين بالجهات الثلاثة المذكورة، بحضور ممثلي كل من السلطات المحلية، والمصالح الجهوية والإقليمية، والمنتخبين.

وكانت هذه اللقاءات مناسبة للمكاشفة والمصارحة، تم التطرق فيها لمختلف الإشكاليات التي تعترض المواطنين في علاقتهم بالإدارة، مع الإشارة للاختلالات التي تم رصدها. وقد وقع الاستماع إلى الفاعلين الذين أفصحوا عن الإكراهات المطروحة، وتم تعميق التفكير في سبل رفعها.

كما شكلت اللقاءات أيضا فرصة للتعبير عن استعداد المؤسسة لمرافقة الإدارات ومساعدتها على تجاوز الصعوبات التي تصادفها، للمضي في تلبية حاجيات الساكنة في إطار ما يسمح به القانون.

وبمناسبة هذه اللقاءات، تم إطلاع المشاركين على المؤشرات الإحصائية ذات الصلة بتلك الجهات.

كما نظمت المؤسسة، غداة تحويل مقر مندوبيتها الجهوية من مكناس إلى فاس، لقاء تواصليا بالجهة الجديدة فاس-مكناس، تحت شعار: "تدبير شؤون المواطنين، وخدمة مصالحهم، مسؤولية وطنية، وأمانة جسيمة"، للتعريف بحصيلة عملها في استعراض مقتضب لأهم ما صدر عنها خاصة من توصيات، في تركيز على طبيعتها القانونية والحقوقية.

وقد اعتمدت المؤسسة في هذه اللقاءات على مقاربة البعد التحسيس والتواصلي لنشر قيم حكمة المرفق العمومي، وإذكاء ثقافة الإدارة المواطنة عملا بالتوجهات الملكية، وما حملته من دلالات قوية تدعو الإدارة إلى القيام بواجبها اتجاه المواطنين، مركزة على ما يتعين أن تعيشه من تحولات من أجل تغيير السلوكات والعقليات.

استمرت المؤسسة في تواصلها عبر مختلف وسائل الاعلام المرئية والمسموعة والمكتوبة، كاختيار استراتيجي يترجم انفتاحها على الرأي العام الجهوي والوطني من أجل المزيد من التعريف بالمؤسسة وبالقضايا المعروضة عليها، واطلاعه على ما تقوم به من أنشطة، وما تسجله كحصيلة في مجال معالجة الشكايات.

ومن المستجدات التي عرفها التواصل هذه السنة تنويع وسائله، إذ عقد وسيط المملكة لقاء صحفيا، قدم من خلاله مضمون تقرير المؤسسة برسم سنة 2015، مستعرضا تطور نشاطها، ومستوى أدائها على امتداد الخمس سنوات الماضية، ومجيبا عن تساؤلات الصحفيين، وذلك من خلال رصد ما تمت معالجته من قضايا، وكذلك ما تعذرت تسويته، متطرقا أيضا إلى الاختلالات الإدارية المسجلة، وأهم المعوقات، والمقترحات.

كما قامت المؤسسة بتقديم نتائج هذا التقرير للرأي العام الوطني، عبر برامج إذاعية مركزيا و جهويا، للإجابة عما يطرحه المواطنون من إشكاليات مع توجيههم إلى المسار الصحيح الذي يمكن من خلاله حل ما يعترضهم من صعوبات.

إلى جانب ذلك، استرسلت المؤسسة في تواصلها عبر البلاغات الإعلامية، والاستجوابات الصحفية، وتصريحات وسيط المملكة، الإذاعية والتلفزية، إذ كانت فرصة للمزيد من تسليط الضوء على تدخلات المؤسسة لدى مختلف القطاعات الإدارية.

كثفت المؤسسة من مشاركتها في التظاهرات ذات الصلة باختصاصاتها، التي نُظِّمَتْ من لدن القطاعات الحكومية وغير الحكومية، مع التركيز على المواضيع المتعلقة بحماية الحقوق، بما في ذلك ماله علاقة بالحماية القانونية للأطفال والنساء.

وهكذا، شاركت في أوراق الإصلاح القانوني والديمقراطية المحلية والتنمية المستدامة، وفي الندوة الدولية حول "إصلاح العدالة بالمغرب: الفاعلون، الرهانات

والحصيلة"، كما ساهمت في النقاش الخاص بالدراسة التحليلية النقدية لمسودة القانون الجنائي من منظور النوع الاجتماعي، وفي النقاشات التي فتحت حول تشغيل السجناء، والتحضير لإدماجهم بعد الإفراج عنهم، وفي الترافع المخصص لتعزيز القدرات من أجل احترام حقوق الإنسان داخل السجون، وكذا في لقاءات نظمتها بعض جمعيات المجتمع المدني حول عقوبة الإعدام.

كما واكبت النقاش حول مشروع قانون مناهضة العنف ضد النساء، ومشروع إحداث هيئة المناصفة، وشاركت في أشغال الحملة 14 لوقف العنف ضد النساء تحت موضوع "العنف في الأماكن العمومية".

وارتباطا بما له علاقة بالشأن الإداري المحلي، ساهمت المؤسسة في أشغال المناظرة المنعقدة حول الشروط الضرورية المرتبطة بالتدبير الإداري الجيد للجماعات الترابية، وإشراك المواطنين في السياسات المحلية، والإعمال الجيد للمشاركة المواطنة على المستوى المحلي.

وفي إطار الوفاء بالالتزامات الدولية، شاركت المؤسسة في الاجتماعات التنسيقية لمسار إعداد التقرير الوطني برسم الجولة الثالثة من آلية الاستعراض الدوري الشامل، الذي يرصد وضعية حقوق الإنسان لبلادنا في شموليتها.

كما شاركت في مؤتمر الأطراف 22 المنعقد بمراكش، تقدم خلاله وسيط المملكة بمداخلة حول "دور الوساطة المؤسساتية في حماية البيئة"، واغتتم الفرصة فيها لإثارة الانتباه إلى ضرورة الاهتمام بحق المواطن في بيئة سليمة، وذلك في كل تخطيط عمراني لتفادي الانعكاسات السلبية على الحالة الصحية والنفسية للمواطنين، مع التقيد في ذلك باحترام القانون والمواثيق الدولية ذات الصلة بالموضوع.

وإيماناً منها بوجوب التنسيق بين مختلف هيآت الحكامة من أجل تحقيق تكامل في العمل، شاركت المؤسسة في مختلف الأنشطة التي نظمتها الهيئة الوطنية للوقاية من الرشوة، والتي خصصت لبحث تعزيز آليات محاربة الفساد.

كما شاركت في الدورة 22 للمعرض الدولي للكتاب والنشر، الذي كان مناسبة للمزيد

من إلقاء الضوء على المؤسسة، واللقاء بالمواطنين وبسط طرق اللجوء إلى خدماتها.

## ثانيا: الانفتاح على الجالية المغربية بالخارج والمجتمع المدني والمحيط الجامعي

### 1 التواصل مع الجالية المغربية بالخارج :

كانت للمؤسسة هذه السنة فرصة للمشاركة في حملة تحسيسية لفائدة الجالية المغربية بألمانيا، عرفتهم فيها بمهام هذه المؤسسة وبالذور الذي تقوم به كمدافع عن الحقوق وبما توليه من عناية لقضاياهم، سواء في مواجهة الإدارة المغربية أو الدول الأجنبية، من خلال الاتفاقيات الثنائية التي أبرمتها مع مؤسسات مماثلة، أو بواسطة التعهدات متعددة الأطراف.

وفي هذ الإطار، استقبلت بمقرها وفدا من فعاليات المجتمع المدني لهذه الجالية، من أجل التعرف عن قرب على اختصاصاتها وطرق عملها.

### 2 الاشتغال مع المجتمع المدني :

واصلت المؤسسة جهودها تنفيذا للتوجه الذي رسمته من أجل المزيد من الانفتاح على الجمعيات بجهتي الدار البيضاء-سطات، وطنجة-تطوان-الحسيمة، كتجربة نموذجية تسعى إلى تعميمها في جهات أخرى.

وقد تميزت هذه التجربة التي انطلقت سنة 2015 بالتفاعل الإيجابي مع الجمعيات التي تشتغل في مجال الدفاع عن حقوق الانسان والحكامة، وذلك بتعاون مع الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة، ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، وذلك من خلال تنظيم ندوات، وورشات، وعروض، ولقاءات في كل من أصيلا وشفشاون.

### 3 الانفتاح على المحيط الجامعي :

نظمت مؤسسة وسيط المملكة وكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بالسويس، في إطار تفعيل اتفاقية التعاون والشراكة المبرمة بينهما، ندوات ولقاءات علمية، واستقبلت أساتذة وطلبة عن منتدى الباحثين في العلوم الإدارية والمالية.

### 4 نشر ثقافة المرفق العمومي في الوسط التربوي :

وفي إطار حرصها على النهوض بالتربية على المواطنة وحقوق الإنسان، استقبلت المؤسسة خلال هذه السنة، العديد من التلاميذ بالإدارة المركزية ومندوبيتها الجهوية بالعيون، وقد مكنتهم هذه الزيارات من الاقتراب من المؤسسة والوقوف على الدور الذي تقوم به للدفاع عن الحقوق.

## ثالثا: جعل التكوين رافعة لتحسين الكفاءات وتقوية القدرات داخل المؤسسة ولدى المتعاملين معها

### 1 التكوين والرفع من القدرات :

حرصت المؤسسة على الاستثمار في الموارد البشرية العاملة بها، وأولت أهمية قصوى للتواصل التفاعلي مع بعض الإدارات، حيث نظمت لفائدة أطرها زيارات عمل.

وقد تأتي من خلال ذلك تعميق المعرفة في عدة مجالات، والوقوف على أسباب بعض الاختلالات التي ترصدها المؤسسة.

وفي علاقتها بمعاهد التكوين، واصلت الإسهام في برامجها بإلقاء محاضرات للطلبة بمدرسة تكوين الأطر للقوات المساعدة بينسليمان، وفوج من الطلبة بالمعهد الملكي للشرطة بالقنيطرة.

### 2 التكوين وتبادل الممارسات الجيدة :

في إطار مواصلة تفعيل أنشطة المركز الدولي للتكوين والتبادل في مجال الوساطة، نظمت مؤسسة وسيط المملكة خلال هذه السنة دورتين تكوينيتين لفائدة مساعدي أعضاء جمعية الوسطاء والأمبودسمان الفرانكفونيين، وكذا المتوسطيين.

وقد استفاد منهما ما يناهز 60 مشاركاً، من الكوت ديفوار، وهايتي، وغينيا، والطوغو، والسينغال، وبوركينا فاسو، والتشاد، والبنين، وتونس، وفرنسا، والكييك، وبلجيكا، وجيبوتي، وتركيا، وألبانيا، وموريتانيا، وكندا، وإسبانيا، ومقدونيا، والمغرب.

### 3 متابعة تنفيذ برنامج دعم مساعدي المؤسسات المماثلة :

تفعيلاً لمذكرة التفاهم الموقعة مع وسيط الكوت ديفوار، نظمت المؤسسة دورة تكوينية خاصة لفائدة مساعدي هذا الأخير، تلبية لطلبه في هذا الشأن، تمكنوا من خلالها من الاطلاع على التجربة المغربية.

## رابعا : توسيع وتطوير التعاون مع المؤسسات الأجنبية والمنظمات الدولية

### 1 تمثين علاقات التعاون مع المؤسسات ذات الأهداف المماثلة :

قام وسيط المملكة، في إطار اهتمامه بتوسيع علاقات التعاون والتواصل مع المؤسسات المماثلة، بزيارة عمل للأمبودسمان البرلماني الهولندي، شارك بمناسبةها في الندوة التي نظمت في لاهاي، بحضور الموفقة الإدارية بتونس.

وقد توجت هذه الزيارة بالتوقيع على مذكرة تفاهم بين المؤسستين المغربية والهولندية، حددت معالم التعاون بينهما. ومن جملة ما تنص عليه إحالة الشكايات المقدمة من لدن الأشخاص الذاتيين أو المعنويين الذين يعتبرون أنفسهم ضحايا قرارات أو تصرفات صادرة عن إدارة أحد البلدين.

ورغبة في الاستفادة من تجارب وخبرات دول أخرى، قام وفد من المؤسسة بزيارة عمل إلى بروكسيل، التقى خلالها بعدة مسؤولين في المجال، تبادل فيها مع نظرائه الرؤى والممارسات الجيدة، والعلاقات بالإدارات العمومية وبمختلف الفاعلين.

وفي نفس الإطار، استقبلت المؤسسة كلا من رئيس ديوان المظالم والحسبة العامة بجمهورية السودان، ووسيط جمهورية الكوت ديفوار.

وقد شكلت هاتان الزيارتان مناسبة لاطلاعهما على التجربة المغربية في مجال الوساطة، والاستئناس بها، والتباحث حول التعاون الثنائي، ووضع الأسس للمزيد من توطيد العلاقات في المجالات ذات الاهتمام المشترك.

وقد توجت الزيارتان بإبرام مذكرتي تفاهم مع هاتين المؤسستين حددت أوجه التعاون بينهما لتبادل التجارب والخبرات والتكوين.

علاوة على ذلك، استقبلت المؤسسة أيضا سفيرة هولندا، ووفودا عن كل من مجلس الدبلوماسية العامة بكطالونيا، واللجنة الوطنية لحقوق الإنسان بالجمهورية الموريتانية، واللجنة الوطنية لحقوق الإنسان والمواطن بالجمهورية الديمقراطية للكونغو، ورئيس مجلس الشفافية بالشيلي، والكاتب العام للأمم المتحدة الدولية.

## 2 مشاركة المؤسسة في اجتماعات وملتقيات الجمعيات الجهوية للأبودسمان :

### ← على مستوى جمعية الأبودسمان المتوسطيين

بصفته رئيسا شرفيا لجمعية الأبودسمان المتوسطيين، شارك وسيط المملكة في اجتماع مكتب هذه الجمعية وفي مجلسها الإداري المنعقدين بمالطا خلال شهر مارس 2016، حيث قدم حصيلة الدورات التكوينية التي نظمها مركز التكوين الذي تحتضنه المؤسسة.

وفي هذا الإطار، شارك أيضا في الملتقى التاسع للجمعية حول موضوع "الأبودسمان فاعل أساسي للحكامة الجيدة". وشكل هذا اللقاء فرصة لتقاسم وجهات النظر حول سبل تحقيق الفعالية وتحسين الحكامة الإدارية، وتقديم اقتراحات تتعلق بتقوية مؤسسات الأبودسمان.

### ← على مستوى جمعية الأبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين

شارك وسيط المملكة في الاجتماعات السنوية لهياكل هذه الجمعية، وقدم عرضا بصفته رئيسا للجنة الانخراط عن الطلبات التي توصل بها في الموضوع، كما وافى الجمع بتقرير حول الدورات التكوينية التي نظمتها المؤسسة بالمغرب بتعاون مع هذه الجمعية.

وشارك أيضا في الندوة التي نظمت من طرف هذه الجمعية حول "العلاقة بين الأمبودسمان والوسطاء والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، والآليات الأممية"، وفي هذا الشأن عرف وسيط المملكة بالمجهودات التي قامت بها المؤسسة المغربية من أجل إرساء التعاون مع الهيآت التابعة للأمم المتحدة.

### ← على مستوى الفيدرالية الإيبيرو أمريكية

بدعوة من المندوب العام والمدافع عن الشعب بجزر الكناري، شارك وسيط المملكة في أشغال المؤتمر 21 للفيدرالية الإيبيرو أمريكية للأمبودسمان، المنعقد بسنطا كروز، بتتيريفي بإسبانيا، تحت شعار "الفقر والكرامة وحقوق الإنسان".

### ← على مستوى التعاون المتعدد الأطراف

شارك وسيط المملكة في الندوة الدولية رفيعة المستوى المنظمة حول "تحديات مؤسسات الأمبودسمان المرتبطة بتحركات الهجرة"، ركز فيها على الاهتمام الذي توليه المملكة المغربية للظاهرة، وتطرق إلى المقاربات الإنسانية التي نهجتها بلادنا في هذا المجال.

وعلاقة بنفس الموضوع، شاركت المؤسسة في الندوة الدولية المنظمة في فرنسا من طرف المدافع عن الحقوق بفرنسا بتعاون مع الشبكة الأوروبية للمدافعين عن الأطفال ومجلس أوروبا، حول حماية الأطفال المهاجرين.

## 3 الاجتماعات المنعقدة في إطار التعاون الدولي :

وفي إطار تفعيل الجزء الثاني من برنامج "إنجاح الوضع المتقدم" المسجل في خطة عمل المغرب - الاتحاد الأوروبي، برسم سنوات 2013-2017، والمدعم من طرف

الاتحاد الأوروبي، وواصلت المؤسسة عهدتها اجتماعات إلى التوافق مع هذا الإحيز  
على مشروع تعاون لتحسين المنظومة المعلوماتية للمؤسسة، وذلك نسبة للنسب الكفيلة  
بتسهيل مسار العلاقة الإلكترونية مع الإدارات.

## الجزء الثالث

### الآفاق المستقبلية

إن التوجه إلى المستقبل لا يمكن أن يتم إلا بأمل كبير وبطموح طبعاً معقلن، منطلقاً  
من واقع نعمل جميعاً من أجل تغييره بروح التضامن في المسؤولية بين كل الفاعلين  
والمعنيين في تعبئة للوسائل، وتحديث للمناهج، وبعقلية تتفاعل مع الشأن العام بتقدير  
للأمانة.

هناك الفاعل الحكومي، وهناك المرتفق، وهناك الهيئات الوطنية، كل ذلك إضافة إلى  
المجتمع المدني المؤهل ليكون شريكاً في صنع النجاحات.

الغد الأفضل يصنع من خلال استراتيجية لها رؤيا واضحة، وأهداف مرسومة،  
ووسائل ناجحة، وموارد بشرية، مقتنعة بأخلاقياته، وبمحطات وفق جدولة زمنية،  
ووقفات تدقيق ونقد ذاتي لتقييم التراكم، والبحث عن البديل عند الاقتضاء.

ينبغي أن تواصل المؤسسة العمل لتكون بحق ملاذاً لحل الإشكاليات وتصحيح  
الأوضاع، وفضاءً لتبادل فيه الرؤى، ونلامس فيه الصعوبات، ونقف على منابع التعثر  
لتطويق الشائب الذي يتخلل المعاش الإداري اليومي.

الهدف هو تعزيز التواصل بين الإدارة ومرتاديها، لأن هناك شرخاً واسعاً تسبب فيه

الاستعلاء والتصرف المعيب للبعض في تدبير الإدارة، ليس من منظور حق المواطنين وواجب الإدارة، ولكن من تصور خاطئ بأن الإدارة مركز قوة، والحال أنها ملجأ خدمة يوظف القانون تصرفها ليتمتع الأفراد والجماعات بما لهم من حقوق.

إن في المنظومة التشريعية والتنظيمية ما يكفي من النصوص، ولكن الخلل في تنزيلها. وبالتالي فإن الاستثمار يجب أن يتجه نحو الرصيد البشري الذي قد لا يحتاج إلى التكوين أو استكماله بقدر ما يحتاج إلى التشبع بمبادئ حقوق الإنسان والعدل والإنصاف، وبالقيم الفضلى في تعامله الإنساني اليومي.

فهذا هو الرهان، والعمل سوف يتجه إلى ذلك من خلال النقاط الآتية:

- مواصلة إشعاع المؤسسة عبر وسائل الاعلام مع الاهتمام أكثر بالتعريف بالقضايا التي تهتم المواطنين في علاقتهم بالإدارة، ونشر ثقافة الوساطة والمرفق العمومي في الكليات مع تشجيع البحث الجامعي في هذا المجال، وكذا متابعة تنفيذ برنامج التعاون المسطر مع فعاليات المجتمع المدني، وتعميم التجربة على جهات أخرى من المملكة؛
- تطوير التكوين الداخلي إلى مستوى تطوير الإشكاليات المعروضة على المؤسسة، وإعداد ملفات شاملة حولها، ودراسة السبل الكفيلة لتجاوز الاختلالات الإدارية، والمسطرة التي تحيط بهذه القضايا، من خلال تقديم اقتراحات للجهات المعنية؛
- تطوير النظام المعلوماتي بالمؤسسة من أجل تسهيل وتسريع التواصل مع الإدارة والمواطنين، وتوسيع شبكات التواصل والتفاعل معهما؛
- مواصلة التكوين بمركز الوساطة وتبادل التجارب، والاهتمام أكثر بالقضايا ذات العلاقة بالحقوق الفئوية في علاقتها بالإدارة؛
- توسيع رقعة تواجد المؤسسة على الصعيد الجهوي والمحلي متى تسنى ذلك؛
- الشراكة مع الإدارة وتطوير التواصل معها لمعالجة الشكايات؛
- الدفع إلى إعداد دوريات بمناسبة معالجة كل قضية، إذ لا بد أن تنتقل من الدراسة والتحليل إلى التجسيد والتفعيل؛

■ اكتساب مزيد من المواقع في الشبكات الإقليمية والدولية؛

■ الشراكة والتكامل مع باقي هيئات الحكامة؛

■ الالتفاف حول الوساطة المؤسسية، لا كهيئة رقابة ومحاسبة، بل كخيار لمراجعة الذات، والتوافق على حلول مرضية، والخروج بمقترحات تروم التطوير والارتقاء يساهم فيها الكل؛

■ مواصلة الانفتاح على التجارب المقارنة، عبر تبادل الزيارات والمشاركة المتبادلة في أوراق العمل الهادفة إلى الارتقاء بمردودية المؤسسة؛

■ تتبع المساعي من أجل إحداث فيدرالية تنسيقية لدى الأمم المتحدة، تتكون من الجمعيات الدولية والجهوية للوساطة المؤسسية.

إن التحول الذي يجب أن نعيشه، بعد الإصلاحات الكبرى لسنة 2011، لا يسمح للإدارة بالإبقاء على الأنماط المدانة، ولا بالأخطاء في حق المواطن الذي يجب أن يشعر بإنسانيته وكرامته وهو يسعى إلى خدمات يضمنها له القانون.

إن الواجب يحتم علينا تكريس القناعة بأن المؤسسة شريكة ومرافقة للإدارة، ليتأتى لها رفع مستوى قدراتها قصد احتواء حاجيات الساكنة، وتخطي الصعاب، والتفاعل مع مطالب إحقاق الحق.

الإبقاء على المصدقية خط للمؤسسة لتظل ملجأ يقود إليه الأمل، والقناعة بالفعالية، والقوة المعنوية بكل ثقلها.

العمل على تجنب المخاطر وتفادي قطع حبل الثقة ليس من خلال الاستجابة لكل المطالب، ولكن عبر تملك سبل الإقناع الوجيهة بصوابية الاختيارات، ودقة التوجيه، وضبط الإرشاد، وحسن الإصغاء، والتحسيس بالاقتراب، والانشغال بما يؤرق من اختار الوساطة بابا لرفع ما حل به من مظالم.

المؤسسة ووجهة أخرى لإيصال الحقوق، لا يمكن أن تكون بديلا للقضاء ولا منافسة له، بل هي وسيلة أخرى لحل المنازعات، تستند إلى ما حسم فيه القضاء وتستشير بما

جزم فيه، كتفسير وتأويل للقانون.

نريد بناء نموذج متميز للإدارة، يقوم على التشبع بالقيم والمبادئ، ويستقي سلوكياته من توافق حضاري يكرم الإنسان، ويجعل من خدمته المشروعة كنه وجود المرفق، يتعامل فيه بما يكفي من الواقعية والحكمة.

# الفهرس

7	• مقدمة
17	• الجزء الأول: الحصيلة الإجمالية للشكايات والتظلمات المسجلة بمؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2016
17	أولاً: المؤشرات الإحصائية العامة
20	(1) الشكايات التي لا تندرج في نطاق اختصاص المؤسسة
21	(2) الشكايات التي تندرج في نطاق اختصاص المؤسسة
24	1-2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب صفة أو طبيعة المشتكين
25	2-2. الشكايات والتظلمات حسب مقارنة النوع
27	3-2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب القضايا الرئيسية
29	4-2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الإدارات المعنية
36	5-2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الجهات الترابية للمملكة
38	6-2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب عمالات وأقاليم المملكة
40	7-2. تصنيف شكايات وتظلمات المغاربة المقيمين بالخارج وكذا الأجانب بالمغرب
42	8-2. تصنيف الشكايات والتظلمات التي تمت مراسلة الإدارات المعنية في شأنها حسب مآلها

45 (3) الإحالة المتبادلة للشكايات بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان  
ومؤسسة وسيط المملكة

45 1-3. تصنيف الشكايات المحالة على المجلس الوطني لحقوق  
الإنسان من لدن مؤسسة وسيط المملكة

46 2-3. تصنيف الشكايات المحالة على مؤسسة وسيط المملكة  
من طرف المجلس الوطني لحقوق الإنسان

47 **ثانيا: عمل المندوبيات الجهوية والمحلية للمؤسسة**

48 (1) عمل مندوبية جهة العيون – الساقية الحمراء

50 (2) عمل مندوبية جهة طنجة – تطوان – الحسيمة

52 (3) عمل مندوبية جهة فاس – مكناس

54 (4) عمل مندوبية جهة الدار البيضاء – سطات

56 (5) عمل المندوبية المحلية بمكناس

59 **ثالثا: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتظلمات المندرجة ضمن  
الاختصاص**

61 **رابعا: التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين**

61 (I) التقارير المتوصل بها

63 (II) مضامين التقارير المتوصل بها

84 **خامسا: الاختلالات المسجلة بشأن تعامل مختلف الإدارات مع  
المؤسسة**

94 سادسا: أهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة

94 (1) نماذج من أهم التوصيات

105 (2) مآل التوصيات

115 (3) نماذج من أهم المقررات

126 سابعاً: مقترحات المؤسسة

128 • الجزء الثاني: حصيلة أنشطة مؤسسة وسيط المملكة في مجال  
التواصل والتعاون والتكوين

129 أولاً: دعم اللامركزية الموسعة ونهج سياسة القرب من المواطنين

129 (1) إحداث نقط اتصال والقرب من المواطنين

129 (2) مواصلة التواصل المؤسساتي على الصعيد الجهوي

130 (3) حملات تواصلية مع المواطنين عبر وسائل الاعلام

131 (4) تعزيز حضور المؤسسة في مختلف الأنشطة على الصعيد الوطني

133 ثانياً: الانفتاح على الجالية المغربية بالخارج والمجتمع المدني والمحيط  
الجامعي

133 (1) التواصل مع الجالية المغربية بالخارج

133 (2) الاشتغال مع المجتمع المدني

133 (3) الانفتاح على المحيط الجامعي

- 134 (4) نشر ثقافة المرفق العمومي في الوسط التربوي
- 134 ثالثا: جعل التكوين رافعة لتحسين الكفاءات وتقوية القدرات داخل المؤسسة ولدى المتعاملين معها
- 134 (1) التكوين والرفع من القدرات
- 134 (2) التكوين وتبادل الممارسات الجيدة
- 135 (3) متابعة تنفيذ برنامج دعم مساعدي المؤسسات المماثلة
- 135 رابعا: توسيع وتطوير التعاون مع المؤسسات الأجنبية والمنظمات الدولية
- 135 (1) تمتين علاقات التعاون مع المؤسسات ذات الأهداف المماثلة
- 136 (2) مشاركة المؤسسة في اجتماعات وملتقيات الجمعيات الجهوية للأبودسمان
- 136 ← على مستوى جمعية الأبودسمان المتوسطيين
- 136 ← على مستوى جمعية الأبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين
- 137 ← على مستوى الفيدرالية الإيبيرو أمريكية
- 137 ← على مستوى التعاون المتعدد الأطراف
- 137 (3) الاجتماعات المنعقدة في إطار التعاون الدولي
- 138 • الجزء الثالث: الآفاق المستقبلية

