المملكة المغربية

مؤسسة وسيط المملكة

Institution du Médiateur du Royaume

تقرير مؤسسة وسيط المملكة

برسم سنة 2018

التقرير السنوي
لمؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2018 (*)
المرفوع إلى
صاحب الجلالة والمهابة الملك
محمد السادس نصره الله وأيّده

(*) تم نشره بالجريدة الرسمية عدد 6840، بتاريخ 22 ربيع الآخر 1441 (19 ديسمبر 2019).

صاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله

مولاي صاحب الجلالة والمهابة،

لوسيط مملكتكم الشـــريـــفة،

محمد بنعليلو،

عظيم الشرف أن يرفع إلى أنـــظار السدة العالية بالله

طبقا للمادة 37 من الظهير الشريف رقم 1.11.25،

الصادر في 12 من ربيع الآخر 1432 ﴿17 مارس 2011﴾،

التقرير السنوي عن حصيلة نشاط المؤسسة وآفاق عملها

برسم سنة 2018 .

المحتويات

تقديـــم 8

1 حصيلة عمل مؤسسة الوسيط في مجال معالجة الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية المسجلة لديها برسم سنة 2018 17

مؤشرات إحصائية عامة حول نشاط المؤسسة 18

بيان لما تم البت فيه من الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية المسجلة برسم سنة 2018 54

عمل تمثيليات المؤسسة على الصعيدين الجهوي والمحلي 59

أوجه الاختلالات والثغرات التي تشوب علاقة الإدارة بالمرتفق 77

2 حصيلة التوصيات والمقررات والمقترحات الصادرة عن المؤسسة إلى حدود سنة 2018 93

جرد عام «للتوصيات» الصادرة عن مؤسسة وسيط المملكة إلى حدود سنة 2018 ومآلها 94

تصنيف التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب القطاعات المعنية 96

تصنيف التوصيات حسب موضوع التظلم 99

نماذج من أهم التوصيات الصادرة عن المؤسسة 107

نماذج من أهم المقررات الصادرة عن المؤسسة 119

المقترحات التي تقدمت بها المؤسسة لتجاوز بعض الاختلالات 127

3 خلاصات التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين للمؤسسة 131

مجموع التقارير التي توصلت بها المؤسسة 133

الملاحظات العامة المشتركة بين جل التقارير المتوصل بها 135

ملخصات عن مضامين التقارير المتوصل بها حسب كل قطاع 136

4 حصيلة عمل مؤسسة الوسيط في مجال التواصل والتعاون والتكوين 160

أنشطة المؤسسة في مجال التواصل والتحسيس ونشر ثقافة المرفق العمومي 161

تنفيذ برنامج التأهيل المهني والمعرفي للموارد البشرية 164

أنشطة المؤسسة في مجال التعاون الدولي 165

5 الآفاق المستقبلية لعمل مؤسسة الوسيط على المدى القريب والمتوسط 168

تقديم

مولاي صاحب الجلالة

باعتزاز كبير، وشعور متميز فياض، لما غمرتني به جلالتكم من شرف تعييني على رأس هذه المؤسسة، وبكامل التقدير لما خولتموني به من تكليف برسالة الوساطة بمملكتكم المنيفة، وأمانة تتبع تدبير الشأن الإداري والإنصات إلى ما لرعاياكم من تشكيات، مما قد يلاقونه من مختلف الإدارات من صعوبات، بسبب ما قد يتسرب إليها من اختلالات، أو ما قد تقع فيه من تجاوزات.

وعلى هدي تعليماتكم السامية، وتوجيهاتكم النيرة الغالية، بمواصلة العمل من أجل تعزيز المكاسب المحققة، والحرص على التفعيل الكامل للصلاحيات المخولة لهذه المؤسسة، ومواصلة الإسهام في ترسيخ مبادئ دولة القانون، والشفافية والحكامة الجيدة في تدبير المرافق العمومية، وفي تخليق الحياة العامة، وكذا إصدار توصيات تهدف إلى ضمان مساواة المواطنين أمام القانون والإدارة، والرفع من جودة الخدمات التي تقدمها مرافق الدولة والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية؛

وبهدف الارتقاء بأداء المؤسسة، وتأهيلها لمرحلة تجسد الانخراط الفاعل في بلورة متطلبات نموذج تنموي جديد؛ يتشرف وسيط مملكتكم، بأن يرفع إلى مقامكم العالي بالله تقرير المؤسسة برسم سنة 2018، وفق ما جاء في المادة 37 من الظهير الشريف المحدث لها، في شأن محطة هامة، تأذن بانطلاق مرحلة جديدة محكومة بمقتضيات القانون رقم 14.16 الصادر الأمر بتنفيذه بمقتضى الظهير الشريف رقم 1.19.43 الصادر في 4 رجب 1440، الموافق لـ 11 مارس 2019.

ولأن السنة موضوع التقرير «2018»، عرفت عند نهايتها إعلاننا عن منطلق انتقال وارتقاء في كل الاستمرارية، فإن التحليل المعتمد فيه هو تحليل واقعي لمعطيات رقمية، لا تحليل مقاربات ومنهجيات، أعتقد أن النظر فيها والسعي إلى تغييرها أصبح يفرض ذاته بإلحاح، بعد بحث مختلف المعطيات المحددة لتقييم مسار أداء المؤسسة بالنظر لمختلف مؤشرات قياس مدى نجاحاتها.

انتقال بتعيين وسيط جديد، ائتمن على منظور وأهداف تشكل قيمة إضافية للمكتسب، وفق رؤية سامية، تندرج ضمن مشروع كبير يليق بالنهضة التنموية التي يقودها جلالة الملك، حفظه الله والتي رسم لها محددات، من أهمها القرب من المواطن، وضمان المشروع من حقوقه، والحرص على أن يبقى المواطن في صلب انشغالات الإدارة.

إقلاع، بإيمان بأن المسؤولية تكليف وتشريف، وأنها كذلك مساءلة ومحاسبة، وأن دولة الحق والمؤسسات نضال من أجل المشروعية وسمو القانون وإشاعة الحقوق، التي يجب أن تحف بمفهوم متطور أساسه العدل والإنصاف.

استمرارية، بتعزيز المكتسبات المحققة خلال ما تقدم من السنوات، على جميع المستويات، والسعي نحو تطويرها.

لذا، ارتأت المؤسسة، أن تسوق ضمن تقريرها هذا، فضلا عن حصيلة أدائها السنوي، بعض المعطيات التي توثق لعملها منذ إحداثها في صيغتها الجديدة سنة 2011، إلى غاية متم سنة 2018، أي قبيل تاريخ المصادقة على القانون الجديد، من منطلق أن هذا المنتوج، لابد وأن تكون له قراءة تحتفظ فيها المؤسسة بكل إيجابياته، وتعمل على تخطي ما قد تخلل الفترة من صعاب، تواقة إلى تحقيق الأفضل.

مولاي

بنفس الإحساس الذي يتملك هذه المؤسسة كل سنة، وهي تجعل من التقرير رصدا لما وقفت عليه بمناسبة معالجة ما تناهى إليها من تظلمات، وما توصلت إليه كنتائج وخلاصات بلورتها في توصيات ومقترحات، فإنها تجد نفسها، رغم أهمية ما تم الإعلان عنه من برامج تهم تطوير الأداء المرفقي، وما تم تحقيقه من نتائج في هذا الشأن، بين قليل من الارتياح لما تمت إضافته من مكتسبات، يلمسها المواطن في تعامله اليومي مع الإدارة، وبين القلق والانشغال لما يزال ينتظر لتجاوز الاختلالات وبلوغ المشروع من الانتظارات، وما يتطلبه الأمر من وجوب تجسيد إرادة التغيير، والإقلاع عن بعض الممارسات التي طالما تم تشخيصها عددا وموقعا، وتكرت النداءات من أجل القطع معها.

ومما لا شك فيه، أن جهودا كبيرة بذلت خلال السنوات الأخيرة، إلا أن مستوى ما تحقق من إنجازات على ضوء ما تجمع لدى المؤسسة من معطيات، لا يسير بوتيرة تواكب مستوى التطلعات وسقف الانتظارات، خاصة في المجال الذي يستأثر بانشغال المؤسسة والمتمثل في العلاقة بين المرتفق والإدارة.

مما يؤشر على أن بلادنا بحاجة لمواصلة الإصلاحات وتوسيع نطاقها، لكن أيضا، وبصفة خاصة، بحاجة لإنجاح تنفيذ المبرمج منها وإتمامه في الآجال المحددة. فالعديد من الأوراش المهيكلة التي تم إطلاقها لم يتم إتمامها بعد، وبعضها الآخر يجب تقييم انعكاس نتائجه المرجوة على علاقة المواطن بالإدارة، خاصة وأن خطاباتكم يا مولاي لم تعد تخلو من إشارات، إلى الإختلالات التي تعرفها الإدارة، وإلى ما يعيشه المواطنون من معاناة لعدم قدرة القائمين عليها على الاستجابة بالشكل المرجو للمطالب الملحة لمرتاديها في حسن الارتفاق، وعدم تمكينهم من الحق من هذه المطالب، وكل ما قد يكون لهم كاستحقاق.

إن الانضباط للمشروعية، والارتكان بقناعة إلى التدبير الأمثل لقضايا المواطنين، والتكفل بشؤونهم الإدارية بانفراد وعدوبان في متطلبات المهنية الصادقة، بعيدا عن الأهواء والنمطية التي غالبا ما يسوقها الروتين الإداري وينسي مكوناتها ما هي ملزمة به من روح الابتكار والتجديد، هو السبيل الأوحد لتجنيب مرتادي الإدارة مغبة السقوط في اليأس وهو الوسيلة الناجعة للرفع من منسوب الثقة لديهم.

إن واقع العلاقات المرفقية، يعرف تصورات متسارعة، تتسع معها الحاجيات، ويتزايد الإلحاح على تجويدها. لذا، فإن الشأن الإداري مدعو إلى مواكبة هذه التصورات، ليكون في الموعد، فلا تنمية بشرية أو اقتصادية دون رافعة إدارية محكمة الأداء.

إن ما وقفت عليه المؤسسة من خلال معالجتها للشكايات خلال السنوات الماضية، يظهر أن كثيرا من التظلمات، إنما ترتبط بالممارسات اليومية، وبحالات، ومواقف، تصنف في الواقع ضمن رداءة الأفعال البشرية. ولذلك، لا بد أن يكون التخليق هو المدخل، وهو الشرط، وهو الوعاء الذي يمكن أن يستوعب كل تعمل، ويريح كل ما يمكن أن يعرقل ويعثر.

الإدارة قدرها أن تؤسس لقواعد وسلوكات، يمكن أن نعتبرها فضيلة إدارية يجمع عليها الكل، في استحسان لما قد يبدو فيها من أجوبة عن الملح من الحاجيات والتطلعات.

وإذا كان الخطأ أو الإخلال متوقعا، فمن مسؤولية الإدارة ترتيب الآثار القانونية على ذلك، والتصدي له. أولا، بإجراءات استباقية تقي من الوقوع فيه؛ وثانيا، بإجراءات تصحيحية تعيد آثاره ورد الأمور إلى نصابها؛ وثالثا، بتفعيل قواعد المحاسبة، إعمالا لمقولة «الخطأ محتمل لكن تصحيحه واجب».

فالواقع الإداري الراهن بسلبياته لا يمكن أن يسيطر على الأداء المرفقي، بل عليه أن يرسم آفاقه المستقبلية من خلال استراتيجيات تنطلق من الممكن تنزيله، في توافق بين المأمول من زاوية المرتفق وما يصرح نفسه كإكراهات.

وإذا كانت المؤسسة خلال السنوات الماضية ﴿2011-2018﴾، توصلت بما مجموعه 75188 تظلما، وذلك بمعدل تسجيل وصل إلى 9398 شكاية في السنة، وبنسبة نمو سنوية متوسطة في حدود 2,93 %، ووضعت يدها في نطاق اختصاصها على ما مجموعه 17373 شكاية، أصدرت في شأنها خلال نفس الفترة ما مجموعه 1941 توصية، أي بنسبة 11% من مجموع التظلمات التي تدخل ضمن اختصاصها، بنسبة نمو متوسطة بلغت 14,2%، فإن الإدارة لم تنفذ منها سوى 761 توصية، أي بنسبة 39,2 %، في حين ما يزال 60 % منها بدون تنفيذ، وهو ما يبقي التساؤل مشروعا حول جدوى البرامج المسطرة والميزانيات المرصودة، إذا ما كانت المؤسسة ستضطر إلى إنتاج المزيد من التوصيات، عوض إيجاد المزيد من الحلول، بعدما لم تعد هذه التوصيات تحرك الإحساس بالمسؤولية لدى المعنيين بها.

مولاي

في سياق تلقي وتسجيل والبت في الشكايات والتظلمات، شهدت سنة 2018 ارتفاعا ملحوظا في إجمالي الشكايات المتوصل بها، بحيث وصل إلى 9865، بنسبة نمو بلغت 5,19%، مقارنة مع سنة 2017، بالرغم من أن الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، شهدت استقرارا نسبيا إذ لم تتعد 2738 شكاية بنسبة 27,8 %، وإن عرفت وتيرة تصفية هذه الشكايات نوعا من الانخفاض الطفيف، إذ لم تتجاوز نسبة 45,3% من مجموع ملفات الاختصاص، عوض 56,5 % كنسبة تم تسجيلها سنة 2017.

وعلى مستوى التوصيات الصادرة عن المؤسسة سجلت هذه السنة أيضا انخفاضا، بحيث لم يتجاوز 86 توصية، لم تستجب الإدارة منها إلا لثلاثة عشر «13» توصية أي بنسبة 15,1 % من التوصيات الصادرة في الملفات المسجلة خلال السنة.

وبصفة عامة، فقد ظل تصنيف الاختلالات مطبوعا بنوع من الاستقرار من حيث طبيعتها، إذ طغت عليها القضايا ذات الطابع الإداري، بما نسبته 60,4 %.

نفس الاستقرار سجله تصنيف الشكايات والتظلمات من حيث التوزيع الترابي.

أما بالنسبة للقطاعات المعنية بهذه التظلمات، فقد سجلت نوعا من الاستقرار من حيث الترتيب، مع ظهور «الجماعات الترابية» ضمن لائحة القطاعات المعنية بالشكايات، إذ احتلت هذه الأخيرة المرتبة الرابعة في قائمة القطاعات المعنية. هذا في الوقت الذي سجل فيه قطاع الداخلية تراجعا واضحا في عدد الشكايات المسجلة في مواجهته بسبب فصل قضايا الجماعات الترابية عنه، بنسبة انخفاض وصلت إلى 21,0- %.

مولاي

إن واجب الدفاع عن الإدارة وهيبة منتسبيها، ليس بالرد والبحث عن الأعذار والتبريرات، ولكن بالاجتهاد في إيجاد الحلول العادلة والمنصفة، والتنافس في التعامل اليومي للحفاظ على ما يجب أن تحظى به الإدارة من اعتبار، وعلى ما يمكن أن تفرضه على المرتادين، من ثقة بحسن صنيعها، ووجوههم في عمق انشغالاتها، تخدم، تفي، تخلص، وتواصل الابتكار من أجل حسن خدمتهم في ظل ما يؤمن سيادة القانون، ويؤكد المساواة، ويحرص على تكافؤ الفرص، ويراعي كرامة المرتفق.

إن تعامل الإدارة مع توصيات ومقررات وسيط المملكة، يعمق الهوة بينها وبين المرتفق أكثر مما يخدم موقفها. والكل مجمع على مبتغى تجسيد إرادة التصالح مع المرتفقين على أرض الواقع، للخروج من مأزق التصور العام الذي يعرف شبه إجماع على عدم رضا المرتفق على عطاءات الإدارة.

إن المؤسسة وهي تقوم بصياغة هذا التقرير، استجابة للنص المؤطر لمهامها، إنما ترجو المكاشفة من خلال الإفصاح الصريح عن المعطيات الإحصائية المادية الدالة والمعبرة عن علاقة المرتفق

بالإدارة، وعالج بهدف رسم معالم التفكير المشترك بين كل المتدخلين، كي لا تصبح الوساطة الإدارية مرحلة تأثيث مؤسساتي سرعان ما يُتجاوز ويُفقد بريقه.

لا بد أن تكون للوساطة قيمة مضافة تؤسس لدعم ثقة المرتفق في إدارته، وترسخ القناعة المجتمعية بأن الوساطة المؤسساتية، صوت صداح بالحق، باحث عن تصوير سبل الارتفاق الإداري في نطاق العدل والإنصاف.

ولأن المشرع الدستوري أراد أن يكون للوساطة المؤسساتية الصدى الإيجابي لدى المواطن، فإن كلا من المؤسسة والإدارة، مدعوان إلى إعادة نسج علاقة التعاون على قاعدة المبدأ الدستوري والنص القانوني، ولا بد أن يستمر الإيمان بالتكامل المنشود من أجل رفعة الخدمات الإدارية، بعيدا عن أي أنانية قطاعية، أو استعلاء قد يتملك بعض القائمين على بعض الإدارات، بمرجعية سيادية القرار أو الانفراد بالعقيقة المنبثقة عن فهم أحادي قد يكون خاطئا أو في خلاف مع المقتضيات القانونية أو ماسا بمبادئ العدل والإنصاف.

المسار الحقيقي على درب الديموقراطية، بمظلة المشروعية الدستورية، يقتضي من الإدارة التعاطي بإيجابية مع توصيات المؤسسة، باعتبارها توجيها مصبوغا بالتزام معنوي حقوقي يتعين على الإدارة تنزيلها، لأنها فصل في خلاف تمت مصارحته في نطاق تواجهي، أبدى فيه كل طرف ما له من ردود وآراء، وبتت فيه المؤسسة، في نطاق سلطتها، كبديل دستوري لحل الخلافات، اعتمادا على ما خولها المشرع من صلاحيات إعمال القانون، واعتماد مبادئ العدل والإنصاف.

إن كانت المؤسسة وهي تقدم المعطيات الرقمية المتعلقة بنشاطها، لتجعل منها وسيلة لمساءلة أدائها خلال السنة، فإن طموحها يصبو أيضا إلى أن تعكس تشخيصا واقعيا لدرجة تطور وانخراط مختلف الإدارات في ورش تجويد الخدمات الإدارية والارتقاء بالمنتوج الإداري وتخليقه.

وسيظل دوما الارتقاء الحضاري والفهم المتطور والإدراك الحقوقي الرصين للدلالات الدستورية، محددات للتعبئة الشاملة في الأبعاد الفضلى للوساطة المؤسساتية، وسيتم عالج عبر اعتبار هذه الأخيرة مفتاح علو الإدارة، وهو أمر تم ترديده في التقارير السابقة للمؤسسة مفاده أن « الوساطة ليست خصما»، بل شريكا، مساعدا، وداعما للحكامة الجيدة التي تسعى إليها الإدارة، فنجاح أي جانب هو نجاح للآخر.

إن المؤسسة تومن أن نجاحها ليس في جرد وتعداد الاختلالات الإدارية التي يعرفها الكل، بل إن المنتظر منها، أن تبهر بكونها استطاعت أن تتعاون مع كل الفاعلين لتجفيف الإدارة من تلك الاختلالات.

الثقة المشروعة في الإدارة حق وواجب، لكن هي أيضا استحقاق، وعلى كل معني مهما كانت درجته أو رتبته في السلم الإداري، أن يفي بما هو مكلف به .

مولاي

إن تصور عمل المؤسسة على المدى القصير والمتوسط، يرتسم بالاستناد إلى توجيهاتكم المولوية السامية، وفق مخطط استراتيجي للخماسية المقبلة 2019-2023، ويتأسس على ستة محاور استراتيجية تتمثل في:

- مؤسسة دستورية موجهة لخدمة المرتفق، من خلال تطوير الاستقبال وتسهيل الولوج إليها، وتحقيق القرب والوصول إلى المعلومة؛
- حكامة متسمة بالاحترافية والفعالية، تنطلق من مراجعة التنظيم الهيكلي للمؤسسة على ضوء المستجدات القانونية، وتأهيل مواردها، ووضع دلائل مرجعية للعمل بها؛
- مقاربة جديدة للرفع من جودة الخدمات، عبر تطوير منهجية معالجة التظلمات وجعل الإدارة متفاعلة مع تدخلاتها وتوصياتها؛
- دعم انتشار المؤسسة جهويا في إطار لا تمركز مواكب لمتطلبات الجهوية المتقدمة؛
- إدارة مؤسساتية تعتمد التكنولوجيات الحديثة وفق مخطط مديري للإعلاميات، وأنظمة فعالة خاصة بالتدبير وإدارة التظلمات، تعزز البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة وتمكنها من تقديم خدماتها عن بعد؛
- دعم التعاون والتواصل المؤسساتي مع مختلف الفاعلين الوطنيين، ومع المؤسسات النظيرة، ومع المنظمات الدولية ذات الصلة باختصاصاتها.

وهو المخطط الذي سيشكل فرصة لتحول داعم للتصور المؤسساتي العام الذي تعرفه المملكة

المغربية، تحت القيادة الرشيدة لجلالة الملك حفظه الله وأيده.

تلكم يا مولاي العناصر الرئيسية للتقرير السنوي لمؤسسة الوسيط برسم سنة 2018، المعروض على أنظار جلالتكم والتي سيتم بسطها وفق المحاور الواردة في نص المادة 37 من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، ضمن الأجزاء التالية:

- الجزء الأول: حصيلة عمل مؤسسة الوسيط في مجال معالجة الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية المسجلة لديها برسم سنة 2018؛
- الجزء الثاني: حصيلة التوصيات والمقررات والمقترحات الصادرة عن المؤسسة إلى حدود سنة 2018؛
- الجزء الثالث: خلاصات التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين للمؤسسة؛
- الجزء الرابع: حصيلة عمل مؤسسة الوسيط في مجال التواصل والتعاون والتكوين؛
- الجزء الخامس: الآفاق المستقبلية لعمل مؤسسة الوسيط على المدى القريب والمتوسط.

على أن يخصص للوضعية المالية للمؤسسة برسم سنة 2018 جزء خاص بها يلحق بهذا التقرير.

الجزء الأول:

حصيلة عمل مؤسسة الوسيط في مجال معالجة الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية المسجلة لديها برسم سنة 2018

في إطار الحرص على تصريف شكايات المتظلمين، واصلت مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2018 عملها، المتمثل أساسا في تلقي ومعالجة ودراسة التظلمات وطلبات التسوية، وهو ما يعكسه هذا الجزء من التقرير، الذي يقدم جردا إحصائيا شاملا عن النشاط المهني للمؤسسة، وفق التفصيل التالي:

أولا: مؤشرات إحصائية عامة حول نشاط المؤسسة

لقد جاءت حصيلة عمل مؤسسة وسيط المملكة في مجال تسجيل ومعالجة الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية خلال سنة 2018، مقارنة مع سنة 2017، وفق ما يلي:

	2017	2018
إجمالي الشكايات المسجلة بالمؤسسة	9378	9865
النسبة المئوية للنمو	5,19	

من خلال تحليل المعطيات المبينة في الجدول أعلاه، يتبين أن:

- مؤسسة وسيط المملكة، كباقي السنوات السابقة، سجلت خلال سنة 2018، كحصيلة إجمالية لعدد الشكايات والتظلمات، ما مجموعه 9865 شكاية وتظلما، أي بزيادة طفيفة، بالمقارنة مع معدل التسجيل السنوي الذي سجلته المؤسسة على امتداد السنوات الثمانية الماضية والمحدد في 9398 شكاية سنويا.

- شهدت الشكايات والتظلمات المسجلة خلال سنة 2018 تطورا عدديا، بالمقارنة مع سنة 2017، حيث انتقل عددها من 9378 شكاية إلى 9865 شكاية سنة 2018، أي بنسبة زيادة بلغت 5,19 %.

- إن إجمالي الشكايات المسجلة بالمؤسسة، تتوزع بين شكايات تدخل ضمن اختصاصها، وشكايات تخرج عنه، حيث يتم في الغالب توجيه أصحابها إلى سلوك مسالك أخرى إما إدارية أو قضائية، وفق التوزيع التالي:

1) الشكايات والتظلمات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
إجمالي الشكايات والتظلمات المسجلة بالمؤسسة	9378	9865	5,19
الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة	6665	7127	6,9
النسبة المئوية	71,1	72,2	

من خلال دراسة المعطيات الخاصة بمجموع الشكايات والتظلمات المسجلة في علاقتها بمجال اختصاص مؤسسة الوسيط، يتبين أن:

- ما مجموعه 7127 شكاية لا تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، أي ما يمثل 72,2 % من إجمالي الشكايات المسجلة بها خلال سنة 2018؛
- هناك ارتفاع ملحوظ في عدد الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة خلال سنة 2018، بالمقارنة مع سنة 2017.

في ضوء هذه المؤشرات، يمكن إبداء الملاحظات التالية:

- واصلت المؤسسة استقبال ودراسة الشكايات والتظلمات التي لا تدخل بحكم طبيعتها أو موضوعها في اختصاص المؤسسة، ووضعها في إطارها الحقيقي من خلال الإرشاد والتوجيه، والإحالة والإحاطة علما بأوضاع من تعكس تظلماتهم الحاجة إلى مساعدة قانونية أو إدارية؛
- إن دراسة متأنية لهذا الصنف من الشكايات والتظلمات، تظهر أنها عبارة عن خلافات بين الخواص دون أن تكون الإدارة طرفا فيها، أو طلبات الحصول على مساعدة، أو الاستفادة من بعض الخدمات الاجتماعية، أو تظلمات متعلقة بنزاعات تبين أنها معروضة على القضاء، أو تم البت فيها من لدنه؛

وبالرغم من كون المعطيات المبينة أعلاه، لا تهم العديد من التظلمات التي لم يفتح لها ملفات ولم تؤخذ حولها معطيات، مما يتعذر معه دراستها أو استخراج المؤشرات الخاصة بها أو بالمجهود المبذول في شأنها، إلا أنه يمكن إبداء ملاحظات

في شأن الشكايات التي فتحت لها ملفات قصد توجيه أصحابها وإرشادهم إلى الجهة المعنية، والتي بلغت ما مجموعه 2544 ملفا، مقابل 3214 سجلت برسم سنة 2017، أي بانخفاض قدره 20,84 % وفق التفصيل التالي:

لقد نال قطاع العدالة من عدد هذه الشكايات، ما مجموعه: 1613 شكاية، توزعت بين:

- شكايات همت نزاعات بين أشخاص القانون الخاص؛
- تظلمات من أحكام ومقررات قضائية؛
- شكايات بشأن عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة ضد أشخاص القانون الخاص؛
- طلبات التدخل في قضايا رائجة أمام القضاء؛
- شكايات تمس أعمال الضابطة القضائية والنيابة العامة؛
- طلبات تتعلق بالأوضاع داخل السجون؛
- شكايات بخصوص تصرفات بعض السادة القضاة؛
- طلبات العفو؛
- تظلمات من مساعدي القضاء؛

فيما بلغ عدد الشكايات التي همت قطاع الداخلية 220 شكاية، محتلا المرتبة الثانية، ومسجلا بذلك انخفاضا ملموسا في عدد قضايا التوجيه والارشاد بالمقارنة مع السنة الماضية، بلغت نسبته 41,95 %، بحيث انتقلت من 379 شكاية سجلت خلال سنة 2017 إلى 220 شكاية مسجلة خلال السنة موضوع التقرير، وقد همت هذه الشكايات بالأساس:

- التشكي من بعض أعوان السلطة؛
- نزاعات تهم بعض أعضاء الجماعات السلالية؛
- شكايات تتعلق بالاستفادة من برامج إعادة الإيواء.

في حين همت باقي الشكايات التي تخرج عن اختصاص المؤسسة، والتي فتح لها ملفات التوجيه والإرشاد البالغة 272 شكاية، قطاعات وزارية وإدارات ومؤسسات عمومية مختلفة.

هذا فضلا عن طلبات تَدَخُّل لا تندرج ضمن مفهوم «التظلم»، بلغ عددها 284 طلبا، همت بالأساس:

- طلبات الاستفادة من هبات أو معونة، أو صفة شرفية؛
- طلبات التدخل قصد الحصول على عمل؛
- طلبات الحصول على مأذونيات، أو امتيازات رجال المقاومة؛
- طلبات الحصول على مساعدات مادية للفئات في وضعية صعبة أو هشة؛
- طلبات التدخل للحصول على تأشيرة الدخول إلى بلد أجنبي؛

هذا، وقد تمت إحاطة بعض القطاعات الإدارية المعنية علما ببعض القضايا التي قدرت المؤسسة وجوب إثارة الانتباه إليها، لما قد يكون لها من تداعيات، بلغ عددها هذه السنة 155 إحاطة، مقابل 197 إحاطة تمت برسم سنة 2017.

إن ارتفاع معدل هذا النوع من الطلبات والشكايات والتظلمات التي تخرج عن اختصاص المؤسسة، يعد مؤشرا قويا على قصور الدور التواصلي الذي يتعين الاستمرار فيه من طرفها لشرح وتوضيح مهامها واختصاصاتها ومجالات تدخلها.

2) الشكايات والتظلمات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
إجمالي الشكايات والتظلمات المسجلة بالمؤسسة	9378	9 865	5,19
الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة	2 713	2 738	0,9
النسبة المئوية	28,9	27,8	

من خلال دراسة المعطيات الخاصة بمجموع الشكايات والتظلمات المسجلة في علاقتها بمجال اختصاص مؤسسة الوسيط، يتبين أن:

- ما مجموعه 2738 شكاية فقط، هي التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، أي ما يمثل 27,8 % من مجموع الشكايات المسجلة خلال الفترة موضوع التقرير «سنة 2018»؛

- إن الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، شهدت استقرارا واضحا. إذ في مقابل 2713 شكاية سجلت سنة 2017، تم تسجيل ما مجموعه 2738 شكاية برسم سنة 2018، أي بنسبة ارتفاع سنوية لم تتجاوز 1 %، وهي نسبة لا تسعف في إعطائها دلالة معينة، أو اعتبارها مؤشرا على زيادة وعي المواطن بمجالات تدخل المؤسسة واختصاصاتها، مما يبقي مطمح الرفع من نسبة التظلمات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة من مجموع التظلمات المتوصل بها قائما ويتعين الاشتغال عليه.

2. 1: تصنيف الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة حسب صفة المشتكي

توزيع الشكايات المندرجة ضمن اختصاص المؤسسة، المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة	2713	2738	0,92
الشكايات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين	2162	2199	1,71
النسبة المئوية	79,7	80,3	

توزيع الشكايات المندرجة ضمن اختصاص المؤسسة، المقدمة من قبل أشخاص معنويين

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة	2713	2738	0,92
الشكايات المقدمة من قبل أشخاص معنوية	206	199	-3,39
النسبة المئوية	7,6	7,3	

توزيع الشكايات المندرجة ضمن اختصاص المؤسسة، المقدمة من قبل مجموعات أشخاص

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة	2713	2738	0,92
الشكايات المقدمة من قبل مجموعات أشخاص	345	340	-1,44
النسبة المئوية	12,7	12,4	

يتبين من خلال الجداول المبينة أعلاه، أن:

- مؤسسة الوسيط، توصلت خلال فترة التقرير، بما مجموعه 2738 شكاية، من جهات مختلفة، اعتبرت ضمن ما يندرج في نطاق اختصاصاتها. وقد توزعت من حيث صفة أو طبيعة أصحابها، بين أشخاص ذاتيين، وأشخاص اعتباريين، ومجموعات أشخاص.
- استنادا إلى المعطيات المبينة أعلاه، يظهر أن الفئة الأكثر تمثيلية في مجموع الشكايات المقدمة، تعود لأشخاص ذاتيين، حيث بلغ عدد هذه الشكايات ما مجموعه 2199، وهو ما مثل 80,3 % من مجموع الشكايات المتوصل بها والتي تدخل ضمن اختصاص هذه المؤسسة. تلتها فئة الشكايات المقدمة من قبل مجموعات أشخاص، بما مجموعه 340، أي بنسبة 12,4 %، وبعدها نجد فئة الأشخاص الاعتباريين، بما مجموعه 199 شكاية، أي بنسبة 7,3 %.

هذا وتجدر الإشارة إلى أن التظلم الجماعي غالبا ما يهم المشاكل الفئوية أو المهنية أو الاجتماعية المشتركة، التي تهم جماعة من الأفراد من غير أن يجمع بينهم إطار قانوني مشترك للتظلم، الشيء الذي يجعلهم يتكتلون واقعيا لرفع تظلماتهم وشكاواهم بشكل جماعي إلى المؤسسة.

2. 2: تصنيف الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة حسب جنس المشتكي

		2017	2018	نسبة النمو السنوية
الرجال	العدد	1662	1656	-0,36
	النسبة	76,9	75,3	**
النساء	العدد	500	543	8,6
	النسبة	23,1	24,7	**
مجموع الأشخاص الذاتيين	العدد	2162	2199	1,71

- إن المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، تقدم رصدا للتظلمات التي قدمت من طرف النساء أمام المؤسسة، بغض النظر عن جنس المعني بالشكاية؛
- لقد خلصت المعطيات الإحصائية أعلاه إلى أن النسبة التمثيلية للنساء، من بين مجموع الأشخاص الذاتيين المشتكين، بلغت خلال سنة 2018، 24,7 %، إذ وصل عددهن 543 متظلمة، في مقابل ما مجموعه 1656 شكاية تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 75,3 %؛

- إن أهم ملاحظة في هذا الشأن، هي أن نسبة النمو السنوية المتوسطة الخاصة بشكايات وتظلمات النساء كانت أسرع من تلك المسجلة لدى الرجال، إذ وصلت إلى 8,6% للنساء، مقابل 0,36- % فقط للرجال؛

هذا، وتبقى دلالة هذا المؤشر نسبية بالنظر لكون المعطيات المتوفرة لا تتيح إمكانية التمييز بين التظلمات التي تهم الحقوق المرفقية للمرأة، والتظلمات التي قدمتها المرأة لتعلقها بحقوق مرفقية تعود للرجال «ابن، زوج، أخ، أب ...».

2. 3: تصنيف الشكايات والتظلمات حسب القطاع الإداري المعني

قبل التطرق إلى المؤشرات الإحصائية المتعلقة بالقطاعات الإدارية المعنية بالشكايات والتظلمات المسجلة في هذه السنة، تجدر الإشارة إلى أن مفهوم القطاع الإداري في هذا التقرير يتجاوز «الوزارة»، ليشمل كذلك كل المكاتب والإدارات والمؤسسات العمومية التابعة لها أو الموضوعة تحت وصايتها، فضلا عن الجماعات الترابية.

القطاعات الإدارية	2017		2018		نسبة النمو السنوية
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
قطاع الداخلية «بكل مكوناته»	1056[1]	38,9	834	30,4	-21,02
قطاع الاقتصاد والمالية	439	16,2	501	18,3	14,12
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	300	11,1	305	11,1	1,66
الجماعات الترابية	**	**	267	9,75	**
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	148	5,5	160	5,8	8,10
قطاع الشغل والإدماج المهني	136	5,0	121	4,4	-11,02
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	109	4,0	89	3,3	-14,34
قطاع الصناعة والمعادن والتنمية المستدامة	119	4,4	78	2,8	-34,45
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	73	2,7	72	2,6	-1,36
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	58	2,1	72	2,6	24,13
قطاع العدل	53	2,0	41	1,5	-22,64
قطاع الصحة	48	1,8	28	1,0	-41,66
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	30	1,1	22	0,8	-26,66
القطاع المكلف بالشؤون العامة والحكامة	22	0,8	16	0,6	-27,27
باقي القطاعات	122	4,5	132	4,8	8,19
المجموع	2713	100,0	2738	100,0	0,92

1 - هذا المجموع يهم قطاع الداخلية والمصالح التابعة له والجماعات الترابية.

وهكذا، من خلال تحليل هذه المعطيات الإحصائية، نستنتج ما يلي:

- تصنيف الشكايات حسب القطاعات المعنية بها، وإن كان لا يعني بالضرورة حجم الاختلالات الإدارية التي يعرفها القطاع، من منطلقين اثنين: أولهما، أنه ليس كل الشكايات لها من البداية ما يمكن مؤاخذة القطاع عليه؛ وثانيهما، أن ما يعكس وجود تعثرات في تصريف الخدمات المرفقية داخل القطاع، ليس هو حجم الشكايات، وإنما هو عدد التوصيات الصادرة في مواجهته بعد فشل محاولات إيجاد أرضية توافق لتجاوز الخلاف أو النزاع أو الحصول على الحق. ومع ذلك، فإن هذا التصنيف يعكس في المقابل مدى رضا المرتفق على الخدمات التي يقدمها القطاع الإداري المعني بهذه الشكايات؛

- استمرار نفس القطاعات في احتلال صدارة الترتيب من حيث عدد الشكايات المعنية بها خلال هذه السنة، وقد ظل ترتيبها مستقرا إلى حد كبير؛

- استئثار قطاع الداخلية، بصدارة الترتيب من حيث مجموع عدد الشكايات والتظلمات، بما يقارب 30,4 %، مردّه احتساب الشكايات التي تخص القطاع بأجهزته المركزية واللامركزية، والولايات والعمالات، وباقي المكاتب والإدارات التابعة له. ذلك أن عدد الشكايات التي تم تداولها مركزيا مع وزارة الداخلية هذه السنة لم تتعد 91 شكاية؛

- انخفاض عدد الشكايات المقدمة في مواجهة وزارة الداخلية، بعد فصل الشكايات المتعلقة بالجماعات الترابية عنها بنسبة 21.02- %، مقارنة مع السنة الماضية «2017»؛

- احتلال قطاع الاقتصاد والمالية للمرتبة الثانية من حيث عدد الشكايات بنسبة 18,3 %، يفسره ارتباط القطاع بكل التظلمات المتعلقة بالأداءات المالية «تسوية الوضعيات المعاشية المدنية أو العسكرية، تنفيذ الأحكام القضائية، الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، النزاعات مع المؤسسات العمومية ذات الصبغة المالية، والنزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة، وتسوية الوضعية الإدارية والمالية للموظفين، ونزع الملكية من أجل المنفعة العامة ...»؛

ويحتل الصندوق المغربي للتقاعد، المرتبة الأولى من مجموع الشكايات الموجهة إلى هذا القطاع، متبوعا بصندوق الإيداع والتدبير، ثم الخزينة العامة للمملكة، فالمديرية 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 والضرائب غير المباشرة، وبعض الإدارات الأخرى.

- احتلال قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، المرتبة الثالثة بنسبة 11,1 % من حيث عدد الشكايات خلال هذه السنة، يفسره عدم تسوية الوضعية الإدارية والمالية للعاملين به، «أساتذة أو موظفين»، تليها القضايا الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية، والتظلمات من الامتناع عن تنفيذ أحكام صادرة ضد القطاع، ثم القضايا المتعلقة بعدم استخلاص بعض المشتكين أو بعض المقاولين للمستحقات المترتبة في ذمة القطاع جراء صفقات لم تؤد، أو عن نزع ملكية، اعتباراً لحجم كتلة الديون المترتبة في ذمة القطاع، بالإضافة إلى القضايا المتعلقة بعدم تسليم شهادات ووثائق إدارية، والقضايا المتعلقة بمعاشات العاملين به.

- ظهور الجماعات الترابية ضمن القطاعات التي تحتل مراتب متقدمة من حيث عدد الشكايات خلال سنة 2018 بما مجموعه 267 شكاية، محتلة بذلك المرتبة الرابعة بنسبة 9,75 % من مجموع الشكايات المسجلة خلال السنة؛

- احتلال قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، المرتبة الخامسة بنسبة 5,8 % من حيث عدد الشكايات، يفسره حجم الشكايات المرتبطة بتسوية وضعيات تهم العرمان من الاستفادة من بعض الأراضي، ومشاكل التسجيل والتحفيظ المرتبطة بالوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية، وتسديد الديون للقرض الفلاحي.

- احتلال قطاع الشغل والإدماج المهني المرتبة السادسة بنسبة 4,4 % من مجموع

الشكايات خلال سنة 2018، يفسر أيضا تنوع القضايا التي تمثلها هذه الشكايات، المتمثلة في طلبات الاستفادة من المراجعة أو الزيادة في الإيراد العمري عن حوادث الشغل والأمراض المهنية، والاستفادة من راتب المعاش والزمانة، والتعويضات عن المرض فيما يتعلق بصناديق التغطية الاجتماعية، وطلبات الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، والتسوية الإدارية والمالية للعاملين به، وغيرها من القضايا ذات الطابع الاجتماعي.

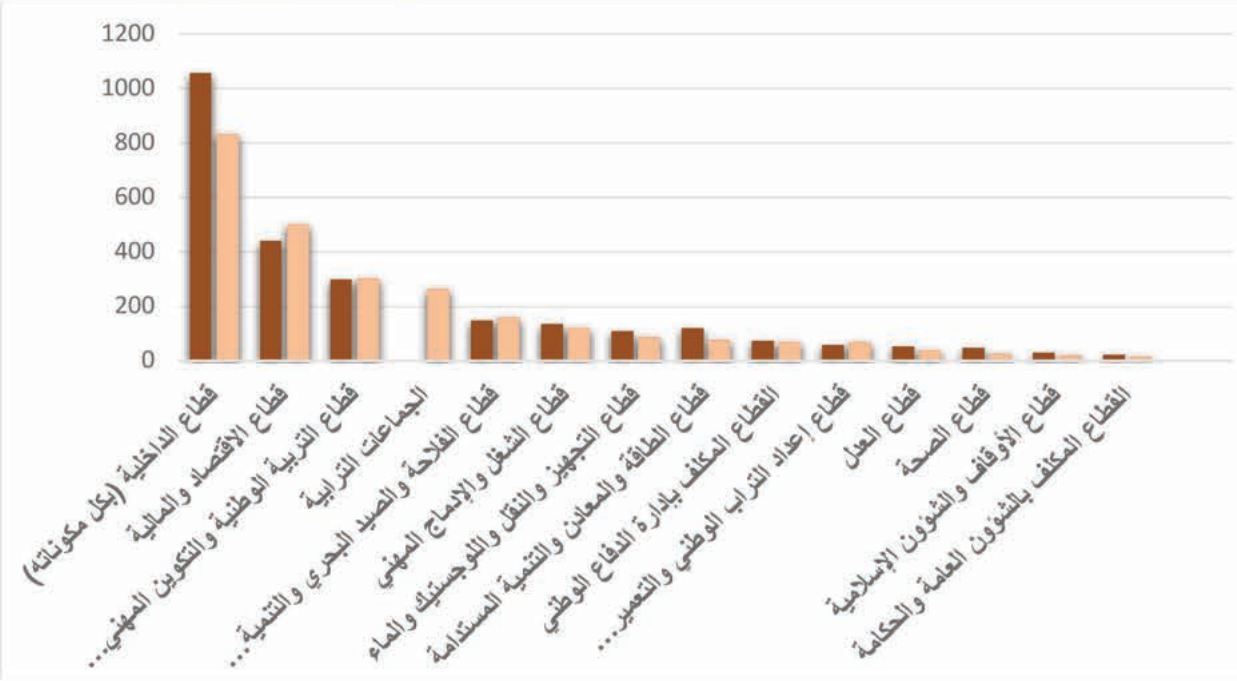
ويعود العدد الأكبر للشكايات التي تخص هذا القطاع، إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

- احتلال قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء المرتبة السابعة، بنسبة 3,3 % من حيث عدد الشكايات، يفسر تنوع هذه الشكايات بين تلك التي تهم المصالح المركزية للوزارة، وتلك التي تهم المصالح التابعة لها من منكوبيات جهوية، ومؤسسات أخرى، كالمكتب الوطني للسكك الحديدية، والخطوط الملكية المغربية، والمكتب الوطني للمطارات، واللجنة الوطنية للوقاية من حوادث السير، ومكتب استغلال الموانئ، وغيرها؛
- احتلال قطاع الطاقة والمعادن والتنمية المستدامة المرتبة الثامنة، بنسبة 2,8 % من إجمالي الشكايات المسجلة بالمؤسسة خلال فترة التقرير، يفسر توزع الشكايات الخاصة به بين شعبة الماء، وشعبة الكهرباء، وشعبة المعادن ومصالح أخرى تابعة للقطاع بنسب متفاوتة.

ومن أبرز القضايا التي تهم هذا القطاع، طلبات التعويض عن نزع الملكية، وتظلمات من قرارات إدارية، وطلبات الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، «التزويد بالإنارة والماء» وطلبات تسوية المعاشات، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية للموظفين العاملين به.

- لقد مثلت القطاعات الثمانية الأولى المذكورة أعلاه، مجتمعة، لوحدها، 86,01 % من مجموع الشكايات التي همت زهاء 43 إدارة أو قطاعاً عمومياً.

تصنيف الشكايات والتظلمات حسب القطاع الإداري المعني



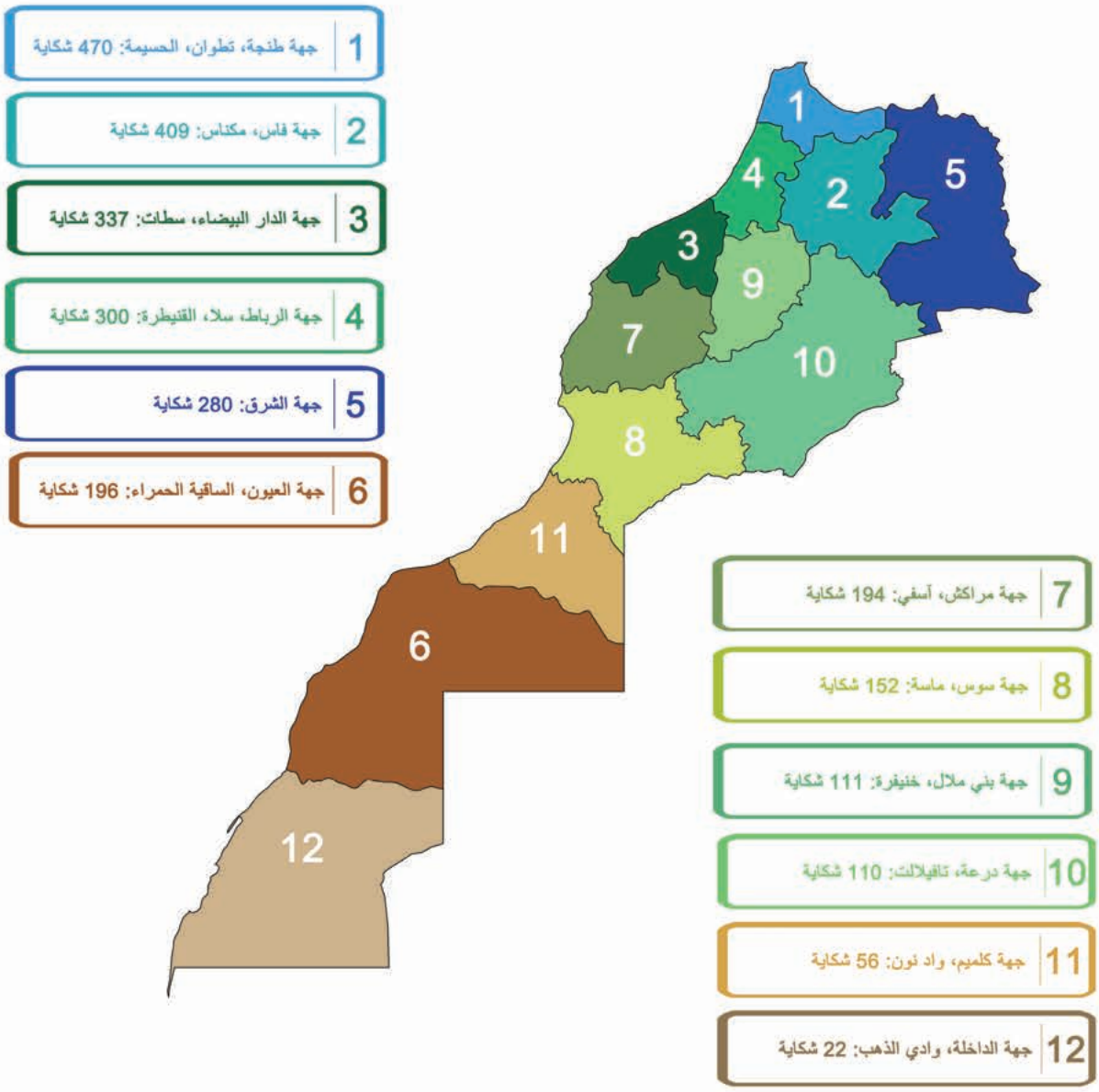
4. 4: تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الجهات الترابية للمملكة

تطور الأعداد الإجمالية للشكايات حسب الجهات الترابية للمملكة بين سنة 2017 وسنة 2018

الجهات الترابية حسب التقسيم الجهوي الجديد	2017		2018	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
طنجة، تطوان، الحسيمة	320	12,2	470	17,8
فاس مكناس	444	16,9	409	15,5
الدار البيضاء، سطات	375	14,3	337	12,8
الرباط سلا، القنيطرة	352	13,4	300	11,4
الشرق	253	9,6	280	10,6
العيون، الساقية الحمراء	172	6,5	196	7,4
مراكش، آسفي	229	8,7	194	7,4
سوس ماسة	149	5,7	152	5,8
بني ملال، خنيفرة	155	5,9	111	4,2
درعة، تافيلالت	91	3,5	110	4,2
كلميم واد نون	74	2,8	56	2,1
الداخلة، واد الذهب	13	0,5	22	0,8
المجموع[2]	2627	100	2637	100

2 – هذا المجموع لم تحتسب فيه شكايات مغاربة الخارج وشكايات الأجانب المقيمين بالمغرب

توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب الجهات الترابية للمملكة برسم سنة 2018



يستنتج من المعطيات الإحصائية المتعلقة بتوزيع الشكايات والتظلمات المسجلة سنة 2018 حسب الجهات الترابية للمملكة، ما يلي:

- إن 82,9 % من الشكايات مصدرها سبع جهات رئيسية. وهمت هذه الجهات حسب الترتيب التنازلي ما يلي: جهة طنجة – تطوان – الحسيمة، بـ 17,8 %، تلتها جهة فاس – مكناس التي مثلت 15,5 % من إجمالي الشكايات، فجهة الدار البيضاء – سطات، بنسبة 12,8 %؛ ثم جهة الرباط – سلا – القنيطرة، بنسبة 11,4 %، وجهة الشرق، بـ 10,6 %؛ فجهة مراكش – آسفي، والعيون الساقية الحمراء

بـ 7,4 % لكل واحدة من الجهتين، وتوزع العدد الباقي من الشكايات، بنسبة 17 % على باقي الجهات الخمس الأخرى، بنسب متفاوتة.

- إذا كان هذا التصنيف يبدو منطقيا، بالنسبة للجهات التي تعرف ارتفاعا في الكثافة السكانية، وتمركزا لجُل الأنشطة الإدارية والاقتصادية والمالية بها، فإن الأمر خلاف ذلك بالنسبة لباقي الجهات، مما يدعو إلى ضرورة مراجعة علاقة الإدارة بالمرتفقين في تلك الجهات؛

2. 5: تصنيف الشكايات والتظلمات حسب عمالات وأقاليم المملكة

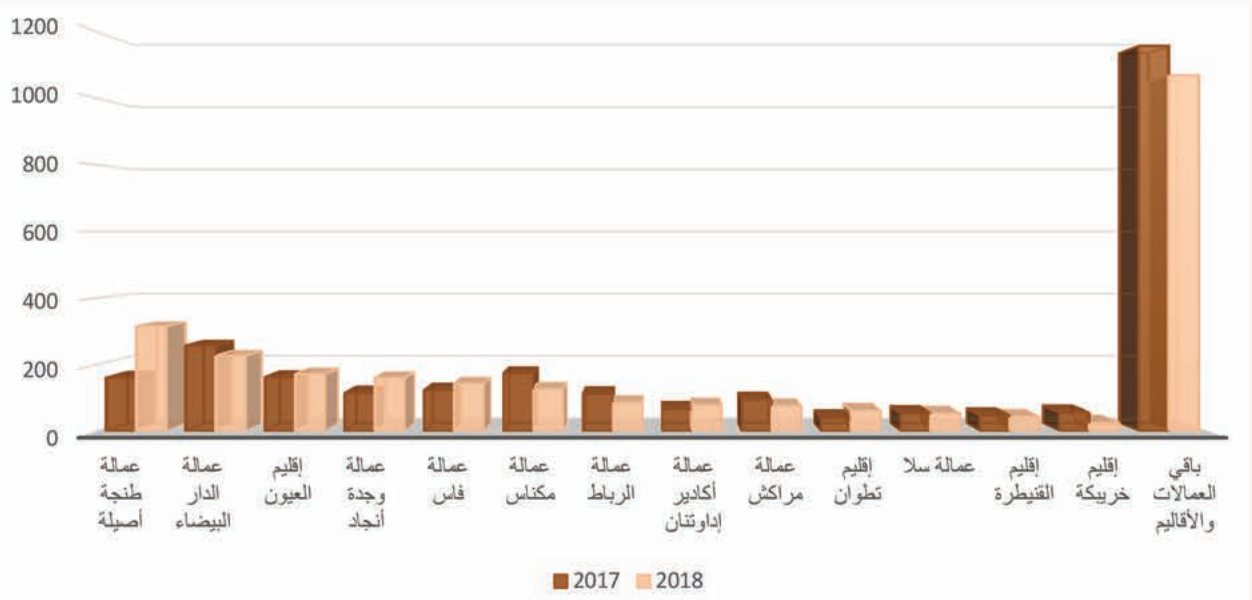
تطور الأعداد الإجمالية للشكايات حسب العمالات والأقاليم بين سنة 2017 و سنة 2018				
العمالات والأقاليم	2017		2018	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
عمالة صنجة أصيلة	161	6,1	316	11,9
عمالة الدار البيضاء	258	9,8	227	8,6
إقليم العيون	163	6,2	172	6,5
عمالة وجدة أنجاد	115	4,4	160	6
عمالة فاس	124	4,7	143	5,4
عمالة مكناس	175	6,7	127	4,8
عمالة الرباط	113	4,3	86	3,3
عمالة أكادير إداوتنان	67	2,6	78	2,9
عمالة مراكش	96	3,7	76	2,8
إقليم تطوان	41	1,6	62	2,3
عمالة سلا	54	2	53	2
إقليم القنيطرة	47	1,8	43	1,6
إقليم خريبكة	56	2,1	25	0,9
باقي العمالات والأقاليم	1157	44	1069	40,5
المجموع[3]	2627	100	2637	100

يلاحظ من المعطيات أعلاه، أن عمالة صنجة أصيلة احتلت الرتبة الأولى، بـ 316 شكاية، أي بنسبة 11,98 % من مجموع الشكايات المسجلة بالمؤسسة؛ تليها عمالة الدار البيضاء بـ 227 شكاية، وبنسبة 8,60 %؛ ثم إقليم العيون، بـ 172 شكاية، وبنسبة 6,5 %؛ ثم عمالة وجدة – أنجاد، بـ 160 شكايات، وبنسبة 6 %؛ فعمالة فاس، بـ 143 شكاية، وبنسبة 5,4 %؛ وعمالة مكناس، بـ 127 شكاية، وبنسبة 4,8 %؛ فعمالة الرباط بـ 86 شكاية، وبنسبة 3,3 %؛ وعمالة

3 – هذا المجموع لم تحتسب فيه شكايات مغاربة الخارج وشكايات الأجانب المقيمين بالمغرب.

أكادير- إداوتنان بـ 78 شكاية، وبنسبة 2,9 %؛ وعمالة مراكش بـ 76 شكاية، وبنسبة 2,8 %؛ وإقليم تطوان بـ 62 شكاية، وبنسبة 2,3%؛ وعمالة سلا بـ 53 شكاية، وبنسبة 2 %؛ وإقليم القنيطرة بـ 43 شكاية، وبنسبة 1,6 %؛ وإقليم خريبكة بـ 25 شكاية، وبنسبة 0,9 %. أما الباقي، يعني 1069 شكاية، فيمثل 40,5 %.

تطور الأعداد الإجمالية للشكايات حسب العمالات والأقاليم
بين سنة 2017 و سنة 2018



2. 6: الشكايات والتظلمات التي تهم مغاربة الخارج

		2017	2018	نسبة النمو السنوية
إجمالي الشكايات المسجلة لدى المؤسسة		2713	2738	0,9
الشكايات التي تهم مغاربة الخارج	العدد	80	97	21,25
	النسبة	2,9	3,5	

- يتبين من تحليل معطيات الجدول أعلاه، أن عدد الشكايات التي تهم مغاربة الخارج قليل نسبيا بالمقارنة مع عدد الشكايات المقدمة من صوف باقي المشتكين المغاربة، بحيث لم تتجاوز خلال سنة 2018 ما مجموعه 97 شكاية، من أصل 2738 شكاية مسجلة خلال نفس السنة، أي بنسبة 3,5 %.
- بالرغم من ضعف عدد الشكايات المقدمة من صوف أفراد الجالية المغربية المقيمين بالخارج خلال هذه السنة، إلا أن نسبة نمو تسجيلها السنوية بلغت 20,7 %.

كما يتبين من تحليل المعطيات الخاصة بهذه الفئة أن:

- مجموع الشكايات والتظلمات الواردة من الجالية المغربية المقيمة بفرنسا احتلت مقدمة الترتيب بـ 44 شكاية، تليها في الترتيب شكايات المغاربة المقيمين ببلجيكا بـ 21 شكاية، وإسبانيا بـ 11 شكاية، ثم هولندا بـ 07 شكايات، ثم ألمانيا بـ 4 شكايات؛
- هناك ست دول سجلت الجالية المغربية المقيمة بها خلال هذه السنة شكاية وحيدة فقط، ويتعلق الأمر بـ: الدانمارك، مصر، تركيا، المملكة العربية السعودية، الإمارات العربية المتحدة، وإيطاليا؛
- هناك دولتان سجلت الجالية المغربية المقيمة بهما على امتداد سنة 2018 شكايتين فقط، ويتعلق الأمر بكندا وقطر.

ويأتي في الجداول الإحصائية التالية، تفصيل أوفى للمعطيات المتعلقة بالموضوع:

توزيع عدد شكايات الاختصاص الخاصة بمغاربة الخارج برسم سنتي 2017 و2018 حسب صفة المشتكين

	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	
أشخاص ذاتيون	68	85,0	75	77,3	10,3
مجموعات أشخاص	9	11,3	20	20,6	-
أشخاص اعتباريون	3	3,8	2	2,1	-33,3
المجموع	80	100,0	97	100,0	21,3

توزيع عدد شكايات الاختصاص الخاصة بمغاربة الخارج برسم سنتي 2017 و2018 حسب جنس المشتكي

	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	
الرجال	4	80,0	2	66,7	-50,0
النساء	1	20,0	1	33,3	0,0
المجموع	5	100,0	3	100,0	-40,0

توزيع عدد شكايات الاختصاص الخاصة بمغاربة الخارج حسب القضايا الفرعية المثارة برسم سنتي 2017 و 2018

القضايا الفرعية المثارة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	
تظلمات من قرارات إدارية	21	26,3	21	21,6	0,0
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية	12	15,0	13	13,4	8,3
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة	11	13,8	13	13,4	18,2
طلبات التعويض عن نزع الملكية	9	11,3	9	9,3	0,0
تظلمات بشأن الامتناع عن تنفيذ حكم	5	6,3	7	7,2	40,0
تظلمات بشأن سحب الرخص الإدارية	4	5,0	5	5,2	25,0
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	3	3,8	5	5,2	66,7
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	0	0,0	4	4,1	-
تظلمات بشأن أراضي الجموع	0	0,0	4	4,1	-
طلبات مراجعة قيمة الضريبة	0	0,0	3	3,1	-
تظلمات بشأن تسوية وضعية إدارية ومالية	1	1,3	2	2,1	100,0
تظلمات بشأن الأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق	1	1,3	2	2,1	100,0
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	2	2,5	2	2,1	0,0
طلب إعادة النظر في المبلغ المقترح للتعويض عن نزع الملكية	0	0,0	2	2,1	-
النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة «الملك الخاص للدولة»	3	3,8	2	2,1	-33,3
التظلم من التبليغ بأداء ضريبة غير مستحقة	2	2,5	1	1,0	-50,0
تظلمات بشأن التعويض المادي والمعنوي عن الاختفاء والتعذيب والاعتقال التعسفي	0	0,0	1	1,0	-
تظلمات بشأن عدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة	1	1,3	1	1,0	0,0
قضايا مختلفة	5	6,3	0	0,0	-100,0
المجموع	80	100,0	97	100,0	21,3

توزيع عدد شكايات الاختصاص الخاصة بمغاربة الخارج
حسب المآل، برسم سنتي 2017 و2018

المآل	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
شكايات في طور الدراسة أو التحري بالإدارات المعنية	42	79,2	41	75,9	-2,4
شكايات تعذر تسويتها أو صدر في شأنها مقرر برد الطلب	2	3,8	6	11,1	-
شكايات تم توجيه أصحابها من لدن الإدارات المعنية	4	7,5	4	7,4	0,0
شكايات تمت تسويتها من طرف الإدارات المعنية	5	9,4	2	3,7	-60,0
شكايات تم رفع اليد عنها بعدما اتضح أن ملفاتها معروضة على القضاء	0	0,0	1	1,9	-
المجموع	53	100,0	54	100,0	1,9

توزيع عدد شكايات الاختصاص الخاصة بمغاربة الخارج
حسب بلد الإقامة برسم سنتي 2017 و2018

بلد الإقامة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
فرنسا	37	46,3	44	45,4	18,9
بلجيكا	15	18,8	21	21,6	40,0
اسبانيا	7	8,8	11	11,3	57,1
هولندا	3	3,8	7	7,2	-
ألمانيا	6	7,5	4	4,1	-33,3
كندا	2	2,5	2	2,1	0,0
قطر	0	0,0	2	2,1	-
الإمارات العربية المتحدة	1	1,3	1	1,0	0,0
الدانمارك	0	0,0	1	1,0	-
المملكة العربية السعودية	0	0,0	1	1,0	-
مصر	0	0,0	1	1,0	-
تركيا	1	1,3	1	1,0	0,0
إيطاليا	0	0,0	1	1,0	-
بلدان أخرى	8	10,0	0	0,0	-100,0
المجموع	80	100,0	97	100,0	21,3

2. 7: الشكايات والتظلمات التي تهم الأجانب المتواجدين بالمغرب

		2017	2018
إجمالي الشكايات المسجلة لدى المؤسسة		2713	2738
الشكايات التي تهم الأجانب المقيمين بالمغرب	العدد	6	4
	النسبة	0,2	0,1

يتبين من تحليل معطيات الجدول أعلاه، أن المؤسسة سجلت عددا قليلا جدا من الشكايات التي تهم الأجانب، وذلك بالمقارنة مع عدد الشكايات المقدمة من صنف باقي المشتكين المغاربة، بحيث لم تتجاوز خلال سنة 2018 ما مجموعه 4 شكايات، من أصل 2738 مسجلة خلال نفس السنة، أي بنسبة 0,1 %.

وقد تبين من تحليل المعطيات الخاصة بهذا النوع من الشكايات، أنها همت مواطنين من جنسيات فرنسية، وإسبانية ولبنانية وسعودية.

2. 8: تصنيف الشكايات حسب موضوع التظلم

2. 8. 1: تصنيف الشكايات والتظلمات حسب المواضيع الرئيسية

	2017		2018		نسبة النمو السنوية
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
القضايا ذات الصبغة الإدارية	1683	62,0	1647	60,2	-2,13
القضايا ذات الصبغة المالية	309	11,4	426	15,6	37,86
القضايا ذات الصبغة العقارية	476	17,5	405	14,8	-14,91
القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة	189	7,0	186	6,8	-1,58
باقي القضايا	56	2	74	2,5	32,14
المجموع	2713	100	2738	100	

يستنتج من المعطيات التحليلية أعلاه، أن المجالات الرئيسية الأربعة، الأكثر أهمية من حيث عدد الشكايات والتظلمات، حافظت على صدارة الترتيب بالمقارنة مع سنة 2017، ويتعلق الأمر بـ:

أ-القضايا ذات الصبيغة الإدارية:

شملت هذه القضايا، خلال سنة 2018، تتصدر تصنيف التظلمات والشكايات التي عرضت على المؤسسة، بما مجموعه 1647 شكاية، أي ما يعادل 60,2 % من مجموع الشكايات المقدمة إلى المؤسسة خلال السنة.

ب – القضايا ذات الصبيغة المالية:

لقد تقدمت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا إلى المرتبة الثانية، بما مجموعه 426 شكاية، أي بنسبة تعادل 15,6 % من مجموع الشكايات والتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، بعدما احتلت المرتبة الثالثة في سنة 2017، بما مجموعه 309 شكايات.

ت – القضايا ذات الصبيغة العقارية:

لقد تراجعت القضايا ذات الصبيغة العقارية إلى المرتبة الثالثة من حيث عدد التظلمات التي توصلت بها المؤسسة، إذ بلغ عددها خلال فترة التقرير 405 شكايات، ممثلة بذلك 14,8 % من إجمالي شكايات الاختصاص المسجلة، بعدما احتلت خلال سنة 2017 المرتبة الثانية، بما مجموعة 476 شكاية.

ث -القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة بعض الإدارات:

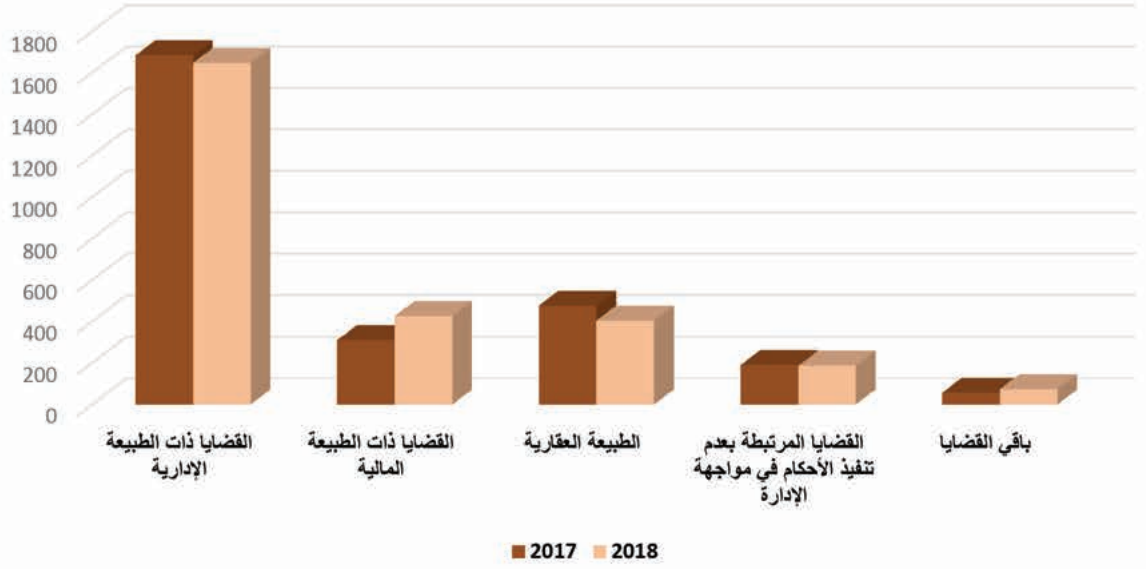
لقد بقيت التظلمات المرتبطة بهذا النوع من القضايا تحتل الرتبة الرابعة، بما مجموعه 186 شكاية، وبنسبة 6,8 % من مجموع الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، رغم الانخفاض الطفيف الذي عرفه هذا النوع من الشكايات.

ج -الشكايات المرتبطة بقضايا مختلفة:

إلى جانب التصنيف المبين أعلاه هناك 74 شكاية بنسبة 2,5% من المجموع العام، تمثل مواضيع مختلفة أخرى موزعة على عدة قضايا غير مصنفة وقليلة من حيث عددها.

يستنتج مما سبق، أن العدد الأكبر من الشكايات والتظلمات، يعود إلى صنف القضايا ذات الصبيغة الإدارية، التي تستحوذ لوحدها على حصة تزيد عن 60 % من مجموع الشكايات والتظلمات التي تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة.

تصنيف الشكايات والتظلمات حسب المواضيع الرئيسية



2. 3. 2: تصنيف إجمالي الشكايات والتظلمات حسب المواضيع الفرعية

أ-التصنيف العام لاجمالي الشكايات والتظلمات حسب المواضيع الفرعية

	2017		2018	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
تظلمات من قرارات إدارية	572	21,1	485	17,7
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	357	13,2	343	12,5
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	191	7,0	319	11,7
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	199	7,3	293	10,7
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية	198	7,3	189	6,9
الامتناع عن تنفيذ أحكام نهائية في مواجهة الإدارة	189	7,0	186	6,8
تسوية وضعية إدارية أو مالية	202	7,4	137	5,0
القضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان	111	4,1	124	4,5
طلبات التعويض عن نزع الملكية	150	5,5	105	3,8
الأضرار الناتجة عن بعض القرارات الإدارية	60	2,2	86	3,1
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة	117	4,3	54	2,0
باقي القضايا	367	13,5	417	15,2
المجموع العام	2713	100	2738	100

على غرار التظلمات ذات الصبغة الإدارية تصدرت هذه السنة، التظلمات من قرارات إدارية، مجموع الشكايات التي تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة بما مجموعه 485 شكاية، أي بنسبة 17,7 % من إجمالي الشكايات؛

وجاءت التظلمات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية، في المرتبة الثانية من مجموع الشكايات التي تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة، بما مجموعه 343 شكاية، أي بنسبة 12,5 % من إجمالي الشكايات؛

كما تقدمت التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية إلى المرتبة الثالثة من مجموع الشكايات التي تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة، بما مجموعه 319 شكاية، وبنسبة 11,7 %، بعدما كانت تحتل المرتبة السادسة بما مجموعه 191 شكاية في السنة الماضية؛

في حين، حافظت الشكايات المتعلقة بنزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية على المرتبة الرابعة من مجموع الشكايات التي تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة، بما مجموعه 293 شكاية، وبنسبة 10,7%؛

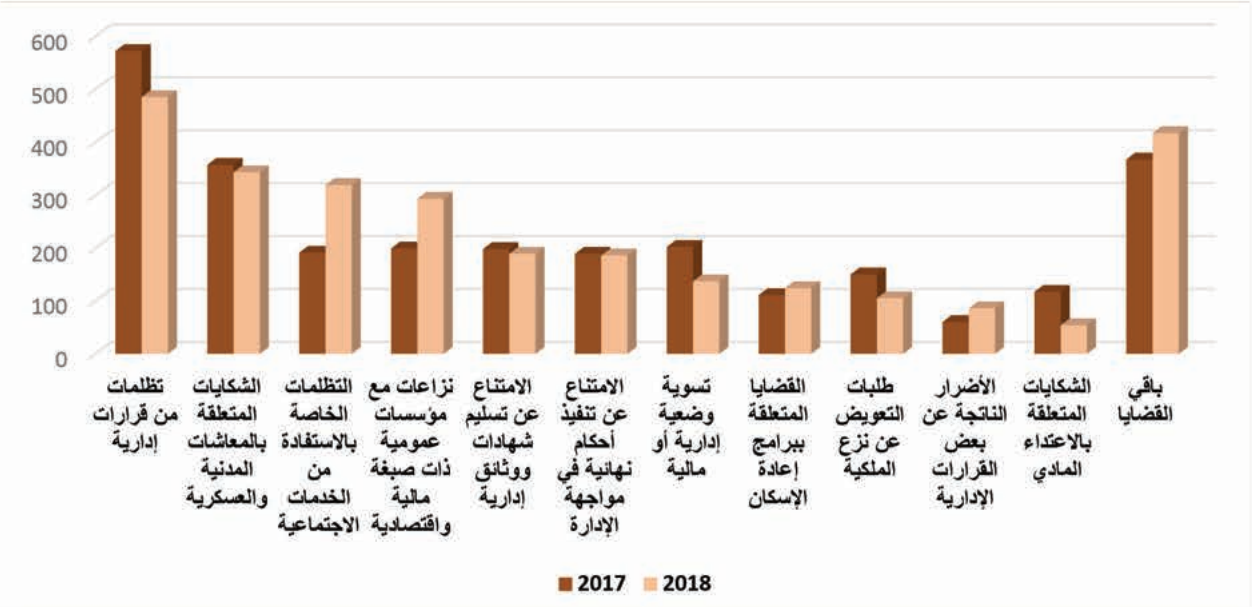
وجاءت التظلمات المرتبطة بقضايا الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية في المرتبة الخامسة من مجموع الشكايات التي تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة، بما مجموعه 189 شكاية، وبنسبة 6,9 %؛

أما التظلمات المتعلقة بالامتناع عن تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة، فجاءت في المرتبة السادسة من مجموع الشكايات التي تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة، بما مجموعه 186، وبنسبة 6,8 % من إجمالي الشكايات؛

هذا في الوقت الذي احتلت الشكايات المرتبطة بتسوية الوضعية الإدارية والمالية للعاملين في مختلف الإدارات العمومية المرتبة السابعة من مجموع الشكايات التي تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة، بما مجموعه 137 شكاية أي بنسبة 5 % من إجمالي الشكايات؛

وبقيت هناك تظلمات مختلفة، بما مجموعه 786 شكاية، أي ما يمثل 28,7 %، موزعة على زهاء 37 نوعا آخر من القضايا.

تصنيف إجمالي الشكايات والتظلمات حسب المواضيع الفرعية



ب- التصنيف الجهوي لعدد الشكايات والتظلمات حسب أنواع المواضيع الفرعية
توزيع عدد شكايات الاختصاص حسب القضايا الفرعية المثارة برسم سنتي 2017 و2018.
جهة طنجة - تطوان - الحسيمة

القضايا الفرعية المثارة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	20	6,3	146	31,1	-
تظلمات من قرارات إدارية	66	20,6	49	10,4	-25,8
الامتناع عن تنفيذ حكم	23	7,2	41	8,7	78,3
الأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق	12	3,8	27	5,7	-
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	16	5,0	27	5,7	68,8
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	12	3,8	26	5,5	-
أراضي الجموع	4	1,3	23	4,9	-
القضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان	19	5,9	18	3,8	-5,3
سحب الرخص الإدارية	13	4,1	16	3,4	23,1
طلبات التعويض عن نزع الملكية	31	9,7	16	3,4	-48,4
تسوية وضعية إدارية ومالية	19	5,9	12	2,6	-36,8
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية	20	6,3	11	2,3	-45,0
الصفقات العمومية والخدمات	4	1,3	8	1,7	100,0
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة	22	6,9	7	1,5	-68,2
التظلم من التبليغ بأداء ضريبة غير مستحقة	1	0,3	5	1,1	-
عدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة	3	0,9	5	1,1	66,7
عقارات الأحباس	1	0,3	2	0,4	100,0
الشطط في استعمال السلطة	5	1,6	1	0,2	-80,0
استرجاع مبالغ مالية أديت خطأ	0	0,0	1	0,2	-
طلب إعادة النظر في المبلغ المقترح للتعويض عن نزع الملكية	0	0,0	1	0,2	-
الأراضي المسترجعة	0	0,0	1	0,2	-
الاعتقال التعسفي والاختطاف والانتهاكات بمخافر الشرطة وغيرها من أماكن الاحتجاز	0	0,0	1	0,2	-
ملفات معروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة	0	0,0	1	0,2	-
الملك الغابوي	2	0,6	1	0,2	-50,0
التظلم من قرارات نزع الأراضي	4	1,3	1	0,2	-75,0
النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة «الملك الخاص للدولة»	4	1,3	1	0,2	-75,0
تظلم السجناء من وضعياتهم داخل السجون	2	0,6	1	0,2	-50,0
قضايا مختلفة	17	5,3	21	4,5	23,5
المجموع	320	100,0	470	100,0	46,9

توزيع عدد شكايات الاختصاص حسب القضايا الفرعية المثارة
برسم سنتي 2017 و2018 جهة فاس-مكناس

القضايا الفرعية المثارة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
تظلمات من قرارات إدارية	93	20,9	97	23,7	4,3
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	72	16,2	54	13,2	-25,0
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	23	5,2	39	9,5	69,6
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية	25	5,6	30	7,3	20,0
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	46	10,4	26	6,4	-43,5
الأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق	20	4,5	23	5,6	15,0
تسوية وضعية إدارية ومالية	29	6,5	22	5,4	-24,1
الامتناع عن تنفيذ حكم	18	4,1	18	4,4	0,0
طلبات التعويض عن نزع الملكية	20	4,5	17	4,2	-15,0
القضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان	16	3,6	16	3,9	0,0
سحب الرخص الإدارية	8	1,8	12	2,9	50,0
الصفقات العمومية والخدمات	23	5,2	12	2,9	-47,8
أراضي الجموع	4	0,9	11	2,7	-
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة	14	3,2	7	1,7	-50,0
النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة «الملك الخاص للدولة»	5	1,1	6	1,5	20,0
التظلم من التبليغ بأداء ضريبة غير مستحقة	1	0,2	5	1,2	-
الشطط في استعمال السلطة	6	1,4	1	0,2	-83,3
استرجاع مبالغ مالية أديت خطأ	4	0,9	1	0,2	-75,0
طلب إعادة النظر في المبلغ المقترح للتعويض عن نزع الملكية	1	0,2	1	0,2	0,0
عدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة	3	0,7	1	0,2	-66,7
عقارات الأحباس	0	0,0	1	0,2	-
تظلم السجناء من وضعياتهم داخل السجون	4	0,9	1	0,2	-75,0
التعويض المادي والمعنوي عن الاختفاء والتعذيب والاعتقال التعسفي	2	0,5	1	0,2	-50,0
ملفات معروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة	1	0,2	1	0,2	0,0
قضايا مختلفة	6	1,4	6	1,5	0,0
المجموع	444	100,0	409	100,0	-7,9

توزيع عدد شكايات الاختصاص حسب القضايا الفرعية المثارة
برسم سنتي 2017 و2018 جهة الدار البيضاء – سطات

القضايا الفرعية المثارة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
تظلمات من قرارات إدارية	86	22,9	64	19,0	-25,6
القضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان	51	13,6	56	16,6	9,8
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية	38	10,1	40	11,9	5,3
الامتناع عن تنفيذ حكم	27	7,2	28	8,3	3,7
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	37	9,9	26	7,7	-29,7
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	22	5,9	19	5,6	-13,6
طلبات التعويض عن نزع الملكية	19	5,1	15	4,5	-21,1
تسوية وضعية إدارية ومالية	10	2,7	13	3,9	30,0
الأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق	8	2,1	12	3,6	50,0
سحب الرخص الإدارية	16	4,3	11	3,3	-31,3
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	13	3,5	9	2,7	-30,8
التظلم من التبليغ بأداء ضريبة غير مستحقة	6	1,6	9	2,7	50,0
الصفقات العمومية والخدمات	10	2,7	8	2,4	-20,0
عدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة	5	1,3	4	1,2	-20,0
النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة «الملك الخاص للدولة»	3	0,8	4	1,2	33,3
طلب مراجعة قيمة الضريبة	1	0,3	3	0,9	-
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية	9	2,4	3	0,9	-66,7
استرجاع مبالغ مالية أديت خطأ	1	0,3	2	0,6	100,0
ملفات معروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة	0	0,0	2	0,6	-
أراضي الجموع	3	0,8	2	0,6	-33,3
الشطط في استعمال السلطة	1	0,3	1	0,3	0,0
التظلم من غديرة	0	0,0	1	0,3	-
عقارات الأحباس	0	0,0	1	0,3	-
تظلم السجناء من وضعياتهم داخل السجون	0	0,0	1	0,3	-
طلب إعادة النظر في مقررات هيئة التحكيم المستقلة	0	0,0	1	0,3	-
طلب الإعفاء من ضريبة أو غديرة	2	0,5	1	0,3	-50,0
قضايا مختلفة	7	1,9	1	0,3	-85,7
المجموع	375	100,0	337	100,0	-10,1

توزيع عدد شكايات الاختصاص حسب القضايا الفرعية المثارة
برسم سنتي 2017 و2018 جهة الرباط - سلا - القنيطرة

القضايا الفرعية المثارة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
تظلمات من قرارات إدارية	70	19,9	57	19,0	-18,6
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	50	14,2	43	14,3	-14,0
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	34	9,7	42	14,0	23,5
الامتناع عن تنفيذ حكم	28	8,0	20	6,7	-28,6
تسوية وضعية إدارية ومالية	28	8,0	19	6,3	-32,1
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية	26	7,4	19	6,3	-26,9
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	23	6,5	19	6,3	-17,4
القضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان	9	2,6	15	5,0	66,7
طلبات التعويض عن نزع الملكية	15	4,3	12	4,0	-20,0
الصفقات العمومية والخدمات	11	3,1	9	3,0	-18,2
سحب الرخص الإدارية	3	0,9	8	2,7	-
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية	21	6,0	5	1,7	-76,2
الأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق	4	1,1	3	1,0	-25,0
التظلم من التبليغ بأداء ضريبة غير مستحقة	2	0,6	3	1,0	50,0
أراضي الكيش	5	1,4	3	1,0	-40,0
أراضي الجموع	1	0,3	3	1,0	-
استرجاع مبالغ مالية أديت خطأ	1	0,3	2	0,7	100,0
طلب مراجعة قيمة الضريبة	0	0,0	2	0,7	-
طلب الإلغاء الجزئي أو الكلي للضريبة	0	0,0	2	0,7	-
عدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة	9	2,6	2	0,7	-77,8
النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة «الملك الخاص للدولة»	5	1,4	2	0,7	-60,0
التظلم من غيرة	0	0,0	1	0,3	-
طلب الإعفاء من ضريبة أو غيرة	0	0,0	1	0,3	-
التظلم من قرارات نزع الأراضي	0	0,0	1	0,3	-
الشكايات الموجهة ضد مساعدي القضاء «الأعوان والعاملون»	0	0,0	1	0,3	-
طلب إعادة النظر في إجراءات قانونية	0	0,0	1	0,3	-
طلب إجراء بحث حول ظروف الوفاة أو الاختفاء	0	0,0	1	0,3	-
المساس بحرية التنقل وحق الاستقرار	0	0,0	1	0,3	-
عقارات الأحباس	1	0,3	1	0,3	0,0
قضايا مختلفة	6	1,7	2	0,7	-
المجموع	352	100,0	300	100,0	-14,8

توزيع عدد شكايات الاختصاص حسب القضايا الفرعية المثارة برسم سنتي 2017 و2018 جهة الشرق

القضايا الفرعية المثارة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	19	7,5	81	28,9	-
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	65	25,7	47	16,8	-27,7
تظلمات من قرارات إدارية	40	15,8	41	14,6	2,5
الامتناع عن تنفيذ حكم	26	10,3	23	8,2	-11,5
تسوية وضعية إدارية ومالية	15	5,9	16	5,7	6,7
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	13	5,1	14	5,0	7,7
طلبات التعويض عن نزع الملكية	10	4,0	10	3,6	0,0
سحب الرخص الإدارية	11	4,3	7	2,5	-36,4
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية	13	5,1	6	2,1	-53,8
الصفقات العمومية والخدمات	4	1,6	6	2,1	50,0
الأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق	3	1,2	5	1,8	66,7
القضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان	6	2,4	4	1,4	-33,3
أراضي الجموع	3	1,2	4	1,4	33,3
تظلم السجناء من وضعيتهم داخل السجون	0	0,0	4	1,4	-
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية	9	3,6	3	1,1	-66,7
التظلم من التبليغ بأداء ضريبة غير مستحقة	0	0,0	2	0,7	-
عدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة	3	1,2	2	0,7	-33,3
الشطط في استعمال السلطة	0	0,0	1	0,4	-
التعويض المادي والمعنوي عن الاختفاء والتعذيب والاعتقال التعسفي	5	2,0	1	0,4	-80,0
ملفات معروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة	0	0,0	1	0,4	-
قضايا مختلفة	8	3,2	2	0,7	-75,0
المجموع	253	100,0	280	100,0	10,7

توزيع عدد شكايات الاختصاص حسب القضايا الفرعية المثارة

برسم سنتي 2017 و2018 جهة العيون – الساقية الحمراء

القضايا الفرعية المثارة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	23	13,4	47	24,0	-
تظلمات من قرارات إدارية	41	23,8	41	20,9	0,0
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	40	23,3	34	17,3	-15,0
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية	10	5,8	20	10,2	100,0
تسوية وضعية إدارية ومالية	24	14,0	15	7,7	-37,5
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	7	4,1	9	4,6	28,6
طلبات التعويض عن نزع الملكية	5	2,9	5	2,6	0,0
الامتناع عن تنفيذ حكم	5	2,9	5	2,6	0,0
الأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق	1	0,6	3	1,5	-
الصفقات العمومية والخدمات	1	0,6	3	1,5	-
القضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان	1	0,6	3	1,5	-
الشطط في استعمال السلطة	4	2,3	2	1,0	-50,0
التعويض المادي والمعنوي عن الاختفاء والتعذيب والاعتقال التعسفي	1	0,6	2	1,0	100,0
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية	2	1,2	1	0,5	-50,0
الشطط في سحب الرخص المسلمة من الإدارة	0	0,0	1	0,5	-
الاعتقال التعسفي والاختطاف والانتهاكات بمخافر الشرطة وغيرها من أماكن الاحتجاز	0	0,0	1	0,5	-
طلب وثيقة لإثبات الإقامة والهوية «البطاقة الوطنية، شهادة السكنى، شهادة الحياة الجماعية»	0	0,0	1	0,5	-
عدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة	1	0,6	1	0,5	0,0
النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة «الملك الخاص للدولة»	2	1,2	1	0,5	-50,0
تظلم السجناء من وضعياتهم داخل السجون	1	0,6	1	0,5	0,0
قضايا مختلفة	3	1,7	0	0,0	-
المجموع	172	100,0	196	100,0	14,0

توزيع عدد شكايات الاختصاص حسب القضايا الفرعية المثارة برسم سنتي 2017 و2018. جهة مراكش – آسفي

القضايا الفرعية المثارة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
تظلمات من قرارات إدارية	53	23,1	32	16,5	-39,6
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	25	10,9	28	14,4	12,0
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية	17	7,4	20	10,3	17,6
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	17	7,4	16	8,2	-5,9
الامتناع عن تنفيذ حكم	26	11,4	16	8,2	-38,5
طلبات التعويض عن نزع الملكية	13	5,7	13	6,7	-
سحب الرخص الإدارية	3	1,3	9	4,6	-
تسوية وضعية إدارية ومالية	17	7,4	8	4,1	-52,9
القضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان	4	1,7	8	4,1	100,0
أراضي الجموع	1	0,4	8	4,1	-
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	14	6,1	6	3,1	-57,1
الصفقات العمومية والخدمات	9	3,9	6	3,1	-33,3
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية	10	4,4	4	2,1	-60,0
الأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق	4	1,7	2	1,0	-50,0
التظلم من التبليغ بأداء ضريبة غير مستحقة	4	1,7	2	1,0	-50,0
تظلم السجناء من وضعياتهم داخل السجون	0	0,0	2	1,0	-
عدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة	2	0,9	2	1,0	-
عقارات الأحباس	1	0,4	2	1,0	100,0
استرجاع مبالغ مالية أديت خطأ	0	0,0	1	0,5	-
التظلم من غيرة	0	0,0	1	0,5	-
طلب إعادة النظر في المبلغ المقترح للتعويض عن نزع الملكية	0	0,0	1	0,5	-
النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة «الملك الخاص للدولة»	0	0,0	1	0,5	-
الأراضي المسترجعة	0	0,0	1	0,5	-
الاعتقال التعسفي والاختطاف والانتهاكات بمخافر الشرطة وغيرها من أماكن الاحتجاز	0	0,0	1	0,5	-
التظلم من قرارات نزع الأراضي	1	0,4	1	0,5	-
قضايا مختلفة	8	3,5	3	1,5	-62,5
المجموع	229	100,0	194	100,0	-15,3

توزيع عدد شكايات الاختصاص حسب القضايا الفرعية المثارة برسم سنتي 2017 و2018. جهة سوس- ماسة

القضايا الفرعية المثارة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	16	10,7	27	17,8	68,8
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	20	13,4	26	17,1	30,0
تظلمات من قرارات إدارية	28	18,8	24	15,8	-14,3
تسوية وضعية إدارية ومالية	21	14,1	13	8,6	-38,1
الامتناع عن تنفيذ حكم	13	8,7	13	8,6	0,0
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية	19	12,8	12	7,9	-36,8
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	7	4,7	10	6,6	42,9
الصفقات العمومية والخدمات	0	0,0	6	3,9	-
طلبات التعويض عن نزع الملكية	6	4,0	6	3,9	-
الملك الغابوي	0	0,0	3	2,0	-
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية	5	3,4	3	2,0	-40,0
القضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان	2	1,3	3	2,0	50,0
سحب الرخص الإدارية	4	2,7	2	1,3	-50,0
الأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق	2	1,3	1	0,7	-50,0
طلب إعادة النظر في المبلغ المقترح للتعويض عن نزع الملكية	0	0,0	1	0,7	-
النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة «الملك الخاص للدولة»	0	0,0	1	0,7	-
ملفات معروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة	0	0,0	1	0,7	-
قضايا مختلفة	6	4,0	0	0,0	-
المجموع	149	100,0	152	100,0	2,0

توزيع عدد شكايات الاختصاص حسب القضايا الفرعية المثارة برسم سنتي 2017 و2018. جهة بني ملال-خنيفرة

القضايا الفرعية المثارة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
تظلمات من قرارات إدارية	35	22,6	23	20,7	-34,3
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	16	10,3	20	18,0	25,0
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	16	10,3	17	15,3	6,3
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	13	8,4	13	11,7	-
الامتناع عن تنفيذ حكم	5	3,2	8	7,2	60,0
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية	11	7,1	7	6,3	-36,4
تسوية وضعية إدارية ومالية	14	9,0	6	5,4	-57,1
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية	12	7,7	4	3,6	-66,7
سحب الرخص الإدارية	2	1,3	2	1,8	-
الصفقات العمومية والخدمات	2	1,3	2	1,8	-
تظلم السجناء من وضعياتهم داخل السجون	2	1,3	2	1,8	-
الأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق	3	1,9	1	0,9	-66,7
التظلم من غرامة	0	0,0	1	0,9	-
طلب الإعفاء من ضريبة أو غرامة	0	0,0	1	0,9	-
التظلم من التبليغ بأداء ضريبة غير مستحقة	1	0,6	1	0,9	-
أراضي الجموع	1	0,6	1	0,9	-
ملفات معروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة	1	0,6	1	0,9	-
قضايا مختلفة	21	13,5	1	0,9	-
المجموع	155	100,0	111	100,0	-28,4

توزيع عدد شكايات الاختصاص حسب القضايا الفرعية المثارة برسم سنتي 2017 و2018. جهة مدعة – تافيلالت

القضايا الفرعية المثارة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	13	14,3	15	13,6	15,4
الصفقات العمومية والخدمات	7	7,7	15	13,6	-
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	13	14,3	14	12,7	7,7
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	8	8,8	14	12,7	75,0
تظلمات من قرارات إدارية	14	15,4	13	11,8	-7,1
تسوية وضعية إدارية ومالية	13	14,3	8	7,3	-38,5
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية	3	3,3	7	6,4	-
سحب الرخص الإدارية	4	4,4	6	5,5	50,0
الامتناع عن تنفيذ حكم	9	9,9	5	4,5	-44,4
الأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق	0	0,0	4	3,6	-
التظلم من التبليغ بأداء ضريبة غير مستحقة	0	0,0	1	0,9	-
طلب الإعفاء من ضريبة أو غيرها	0	0,0	1	0,9	-
النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة «الملك الخاص للدولة»	0	0,0	1	0,9	-
تظلم السجناء من وضعياتهم داخل السجون	0	0,0	1	0,9	-
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية	1	1,1	1	0,9	-
القضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان	1	1,1	1	0,9	-
طلبات التعويض عن نزع الملكية	1	1,1	1	0,9	-
ملفات معروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة	1	1,1	1	0,9	-
قضايا مختلفة	3	3,3	1	0,9	-
المجموع	91	100,0	110	100,0	20,9

توزيع عدد شكايات الاختصاص حسب القضايا الفرعية المثارة برسم سنتي 2017 و2018. جهة كلميم- واد نون

القضايا الفرعية المثارة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
تظلمات من قرارات إدارية	19	25,7	10	17,9	-47,4
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	17	23,0	10	17,9	-41,2
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	8	10,8	8	14,3	-
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	2	2,7	8	14,3	-
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية	2	2,7	4	7,1	100,0
تسوية وضعية إدارية ومالية	9	12,2	3	5,4	-66,7
الصفقات العمومية والخدمات	1	1,4	3	5,4	-
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية	1	1,4	2	3,6	100,0
الامتناع عن تنفيذ حكم	3	4,1	2	3,6	-33,3
الشطط في سحب الرخص المسلمة من الإدارة	1	1,4	1	1,8	-
الأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق	2	2,7	1	1,8	-50,0
التظلم من التبليغ بأداء ضريبة غير مستحقة	0	0,0	1	1,8	-
طلبات التعويض عن نزع الملكية	7	9,5	1	1,8	-85,7
التعويض المادي والمعنوي عن الاختفاء والتعذيب والاعتقال التعسفي	1	1,4	1	1,8	-
قضايا مختلفة	1	1,4	1	1,8	-
المجموع	74	100,0	56	100,0	-24,3

توزيع عدد شكايات الاختصاص حسب القضايا الفرعية المثارة برسم سنتي 2017 و2018 جهة الداخلة- وادي الذهب

القضايا الفرعية المثارة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
تظلمات من قرارات إدارية	5	38,5	11	50,0	-
الأضرار الناتجة عن القرارات الإدارية كالترخيص بإنشاء مرافق	0	0,0	2	9,1	-
عدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة	0	0,0	2	9,1	-
التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	1	7,7	2	9,1	100,0
الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية	0	0,0	1	4,5	-
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية	0	0,0	1	4,5	-
طلب إعادة النظر في المبلغ المقترح للتعويض عن نزع الملكية	0	0,0	1	4,5	-
النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة «الملك الخاص للدولة»	0	0,0	1	4,5	-
سحب الرخص الإدارية	1	7,7	1	4,5	-
قضايا مختلفة	6	46,2	0	0,0	-
المجموع	13	100,0	22	100,0	69,2

3) تصنيف الشكايات والتظلمات على أساس الإحالة المتبادلة ما بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان، ومؤسسة الوسيط

	2017	2018
الشكايات المحالة من المؤسسة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان	27	34
الشكايات المحالة من المجلس الوطني لحقوق الإنسان على المؤسسة	14	12
مجموع الشكايات المتبادلة ما بين المؤسستين	41	46

بلغ عدد الشكايات والتظلمات المتداولة بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان ومؤسسة الوسيط، خلال سنة 2018، ما مجموعه 46 شكاية، منها 34 شكاية أحيلت من قبل المؤسسة على المجلس، و12 شكاية، أحيلت من قبل المجلس على المؤسسة.

وينضوي ضمن هذا الصنف من الشكايات ذات الصبغة الحقوقية والمحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان، جُملة من القضايا الفرعية، وهي على النحو التالي:

- تأتي في المرتبة الأولى تظلمات نزلاء بعض المؤسسات السجنية من ظروف اعتقالهم، بنسبة 38,2 % من التظلمات التي تخص هذه الفئة؛

- ويلي ذلك في المرتبة الثانية التظلمات المتعلقة بتعثر تنفيذ مقررات هيئة الإنصاف والمصالحة، بنسبة 23,5 %؛
- تليها في المرتبة الثالثة، التظلمات المتعلقة بطلبات التعويض المادي والمعنوي عن مزاعم الاختفاء القسري والتعذيب والاعتقال التعسفي، بنسبة 17,6 %؛
- وفي المرتبة الرابعة، نجد التظلمات المتعلقة بمزاعم الانتهاكات بمخافر الشرطة وغيرها من أماكن الاحتجاز، بنسبة 8,8 %؛
- وأخيرا، هناك مجموعة مختلفة من القضايا ذات الطابع الحقوقي، من غير التصنيف المبين أعلاه، بما نسبته 11,9 %، من التظلمات. وهي موزعة على عدة قضايا غير مصنفة، وقليلة من حيث عددها، حسب الترتيب التنازلي التالي: طلبات إجراء بحث حول ظروف الوفاة، والمساس بحرية التنقل وحق الاستقرار، وطلبات إعادة النظر في مقررات هيئة التحكيم المستقلة؛ وطلبات تمس وثائق إثبات الإقامة والهوية؛ والتظلمات المتعلقة بالانتهاكات الصادرة عن هيئات عمومية.

توزيع العدد الإجمالي للشكايات المحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان حسب صفة المشتكين برسم سنتي 2017 و2018

الصفة	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
أشخاص ذاتيون	22	81,5	31	91,2	40,9
مجموعات أشخاص	3	11,1	3	8,8	-
أشخاص اعتباريون	2	7,4	0	0,0	-100,0
المجموع	27	100,0	34	100,0	25,9

توزيع العدد الإجمالي لشكايات الأشخاص الذاتيين المحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان حسب الجنس، برسم سنتي 2017 و2018

الجنس	2017		2018		نسبة الزيادة أو الانخفاض
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
الرجال	21	95,5	29	93,5	38,1
النساء	1	4,5	2	6,5	100,0
المجموع	22	100,0	31	100,0	40,9

توزيع العدد الإجمالي للشكايات المحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان حسب المصدر برسم سنتي 2017 و2018

العمالة أو الإقليم	2017		2018	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
إقليم الناظور	2	7,4	4	11,8
إقليم العيون	3	11,1	3	8,8
عمالة الدار البيضاء	1	3,7	3	8,8
عمالة مكناس	2	7,4	2	5,9
عمالة وجدة أنجاد	1	3,7	2	5,9
إقليم خريبكة	0	0,0	2	5,9
إقليم السمارة	1	3,7	1	2,9
عمالة طنجة - أصيلة	1	3,7	1	2,9
إقليم ميدلت	0	0,0	1	2,9
إقليم الجديدة	0	0,0	1	2,9
إقليم كلميم	0	0,0	1	2,9
عمالة مراكش	0	0,0	1	2,9
إقليم الخميسات	1	3,7	1	2,9
عمالة الرباط	0	0,0	1	2,9
عمالة إنزكان آيت ملول	0	0,0	1	2,9
إقليم الرحامنة	0	0,0	1	2,9
إقليم الفقيه بن صالح	0	0,0	1	2,9
إقليم بوجدور	0	0,0	1	2,9
إقليم تطوان	0	0,0	1	2,9
إقليم كلميم	0	0,0	1	2,9
إقليم ورزازات	0	0,0	1	2,9
إقليم وزان	0	0,0	1	2,9
إقليم الحاجب	0	0,0	1	2,9
مغربي مقيم بهولندا	0	0,0	1	2,9
أقاليم أخرى	15	55,6	0	0,0
المجموع	27	100,0	34	100,0

توزيع العدد الإجمالي للشكايات المحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان حسب المواضيع الفرعية، برسم سنتي 2017 و2018

القضايا المثارة	2017		2018	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
تظلم السجناء من وضعياتهم داخل السجون	9	33,3	13	38,2
ملفات معروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة	5	18,5	8	23,5
طلبات التعويض عن مزاعم الاختفاء والتعذيب والاعتقال التعسفي	10	37,0	6	17,6
شكايات في شأن مزاعم الاعتقال التعسفي والاختطاف والانتهاكات بمخافر الشرطة وغيرها من أماكن الاحتجاز	2	7,4	3	8,8
طلبات إعادة النظر في مقررات هيئة التحكيم المستقلة	0	0,0	1	2,9
طلب إجراء بحث حول ظروف الوفاة أو الاختفاء	0	0,0	1	2,9
المساس بحرية التنقل وحق الاستقرار	0	0,0	1	2,9
طلب وثيقة لإثبات الإقامة والهوية	0	0,0	1	2,9
مزاعم انتهاكات صادرة عن هيئات عمومية «رجال الأمن والدرك...»	1	3,7	0	0,0
المجموع	27	100,0	34	100,0

ثانيا: بيان لما تم البت فيه من الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية المسجلة برسم سنة 2018

1) تصنيف الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة حسب الإجراء المتخذ

التظلمات التي تقرر دعوة أصحابها إلى استكمال المعلومات والإدلاء بوثائق

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة	2713	2738	0,9
دعوة أصحاب الشكايات والتظلمات إلى استكمال المعلومات والإدلاء بوثائق	338	432	27,81
النسبة المئوية من مجموع الشكايات	12,5	15,8	

التظلمات التي صدر بشأنها مقرر بعدم القبول لعدم استكمال المعلومات والإدلاء بوثائق

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة	2713	2738	0,92
التظلمات التي صدر بشأنها مقرر بعدم القبول	73	95	30,13
النسبة المئوية من مجموع الشكايات	2,7	3,5	

التظلمات التي تمت بشأنها مراسلة الإدارات لمعرفة موقفها

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة	2713	2738	0,92
مراسلة الإدارات لمعرفة موقفها	2115	2110	-0,23
النسبة المئوية من مجموع الشكايات	78,0	77,1	

التظلمات التي تم حفظها بعد فتح ملفات لها لعدم جديتها

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة	2713	2738	0,92
الشكايات والتظلمات التي تقرر حفظها	909	604	-33,55
النسبة المئوية من مجموع الشكايات	33,5	22,1	

التظلمات التي أحيلت على المجلس الوطني لحقوق الإنسان

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة	2713	2738	0,92
الشكايات المحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان	27	34	25,92
النسبة المئوية من مجموع الشكايات	1	1,2	

التظلمات التي تبين بعد دراستها أنها لا تدخل ضمن اختصاص المؤسسة

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة	2713	2738	0,92
التظلمات التي تبين بعد دراستها أنها تخرج عن اختصاص المؤسسة	121	76	-37,19
النسبة المئوية من مجموع الشكايات	4,5	2,8	

قبل تحليل المعطيات الإحصائية المتعلقة بالجداول أعلاه، والمرتبطة أساسا بمرحلة الدراسة والمعالجة، تجدر الإشارة إلى ما يلي:

- إن الشكاية الواحدة، يمكن أن يتخذ فيها أكثر من إجراء خلال مرحلة معالجتها، «مراسلة المتظلم، مراسلة الإدارة، اتخاذ قرار بعدم القبول، أو الحفظ»؛
- هناك انخفاض نسبي لعدد الشكايات التي صدر فيها مقرر بعدم القبول لعدم استكمال أصحابها الوثائق المطلوبة؛
- هناك انخفاض طفيف في عدد الشكايات المدروسة التي تمت مراسلة الإدارات المعنية في شأنها لمعرفة موقفها من مطالب المشتكين؛
- هناك انخفاض نسبي في عدد الشكايات والتظلمات التي تقرر حفظها لعدم استكمال العناصر الأساسية التي تمكن من النظر فيها، علما أن الإحصائيات المتعلقة بحفظ هذه الشكايات والتظلمات، تخص مقررات الحفظ المرتبطة بعدم الجدية، ورد الطلب والتوجيه؛
- هناك ارتفاع نسبي في عدد الشكايات التي تمت إحالتها على المجلس الوطني لحقوق الإنسان؛
- هناك انخفاض واضح في عدد الشكايات التي تبين بعد دراستها أنها ليست من اختصاص المؤسسة.

2) تصنيف الشكايات والتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة حسب المآل (نتائج المعالجة)

لقد اختلفت النتائج المحصل عليها بخصوص الشكايات الموجهة إلى الإدارة والمقدرة في 2110 شكايات خلال سنة 2018، باختلاف مواقف الإدارة وتعاملها مع المراسلات الموجهة إليها، والتي يمكن تصنيفها كما يلي:

		2017	2018	نسبة النمو السنوية
شكايات تعذرت تسويتها من طرف الإدارات	العدد	590	523	-11,35
	النسبة من المجموع	27,9	24,8	
شكايات في طور الدراسة والتحري بالإدارات	العدد	670	826	23,28
	النسبة من المجموع	31,7	39,1	
شكايات تمت تسويتها من طرف الإدارات، أو انتهى أطراف الخلاف إلى حل في شأنها	العدد	451	480	6,4
	النسبة من المجموع	21,3	22,7	
شكايات تم إرشاد أصحابها من طرف الإدارات	العدد	221	170	-23,07
	النسبة من المجموع	10,4	8,1	
شكايات في طور التسوية بالإدارات	العدد	82	50	-39,02
	النسبة من المجموع	3,9	2,4	
شكايات أثبتت الإدارات أن ملفاتها معروضة على القضاء	العدد	101	61	-39,60
	النسبة من المجموع	4,8	2,9	
مجموع الشكايات الموجهة إلى الإدارات		2115	2110	-0,23

يتضح من خلال هذه المعطيات ما يلي:

- إن نسبة القضايا التي تمت تسويتها نهائيا خلال سنة 2018، لم تتعد 480 قضية من أصل 2110 شكايات موجهة إلى الإدارات المعنية، أي بنسبة لا تتجاوز 22,75 %، وهي نسبة تبقى متواضعة جدا مع حجم الانتظارات، علما أن مدى تجاوب الإدارة مع المساعي التي تبذلها المؤسسة، يبقى دون التطلعات ودون المستوى المتوخى، كما أن نسبة مهمة من الشكايات، تم ترحيل معالجتها إلى سنة 2019، بسبب عدم تلقي المؤسسة في شأنها أي جواب يُذكر من الإدارات المعنية.

3) تصنيف الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة بحسب نسبة التصفية:

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة	2713	2738	0,92
الشكايات التي تمت تصفيتها	1534	1240	-19,16
النسبة المئوية	56,5	45,3	

- يقصد بـ «تصفية الشكايات» في هذا التقرير: الشكايات التي تمت تسويتها، والشكايات التي صدرت فيها مقررات بعدم القبول، أو الحفظ، أو التوجيه، أو رد الطلب، والشكايات التي أثبتت الإدارات المعنية بأن ملفاتها معروضة على القضاء.
- يتبين من خلال الجدول المبين أعلاه، أن المؤسسة سجلت انخفاضا واضحا في نسبة التصفية خلال سنة 2018، بحيث لم تتعد 45,3 % من مجموع الشكايات والتظلمات المسجلة، وهي النسبة التي لم تسجلها المؤسسة منذ سنة 2011، وفي المقابل سجلت المؤسسة نسبة تصفية متوسطة خلال سنة 2017، وصلت إلى 56,5 %.

يُستنتج مما سبق، أن:

- مستوى استجابة بعض الإدارات المعنية لمطالب المشتكين، يبقى متواضعاً بالنظر إلى حجم الشكايات التي تمت مراسلتها وإحالتها عليها؛
- بعض الإدارات المعنية اتصف موقفها بالإيجابية والفعالية في الاستجابة لعدد من المطالب التي تقدم بها المشتكون؛
- الموقف السلبي لبعض الإدارات اتجاه قرارات المؤسسة، ينعكس سلباً على وضعية المشتكين المتضررين من أعمالها الجانبة للصواب؛
- المواقف السلبية للإدارات اتجاه قرارات المؤسسة، يعمق ضعف منسوب الثقة في المؤسسات، وينمي الإحساس بالظلم لدى المرتفق.

ثالثا: عمل تمثيليات المؤسسة على الصعيدين الجهوي والمحلي

في إطار تعزيز أدائها الجهوي والمحلي، قامت المؤسسة خلال سنة 2018، بإعطاء انطلاق العمل بنقطة اتصال ببني ملال، كتصور يدعم التوجه العام نحو جهوية متقدمة، أعمق ويعطي مزيدا من الدينامية للتمثيليات الموجودة، في دعم مبتغى القرب الجغرافي من المواطنين.

وبالرغم من ضيق مجال تدخل المسؤولين عن هذه الوحدات الخارجية، فقد استطاعوا تحقيق نتائج مهمة على مستوى تسجيل ومعالجة الشكايات والتظلمات، وهو ما يستشف من المعطيات الإحصائية الإجمالية المسجلة برسم سنة 2018، وفق ما هو مفصل بعده:

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
إجمالي الشكايات والتظلمات المسجلة بالمؤسسة	9378	9865	5,19
الشكايات التي تم تسجيلها على المستويين الجهوي والمحلي	1744	1912	9,63
النسبة المئوية من المجموع	18,59	19,38	

	2017	2018	نسبة النمو السنوية
الشكايات التي تم تسجيلها على المستويين الجهوي والمحلي	1744	1912	9,63
الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة	1357	1606	18,34
الشكايات التي تخرج عن اختصاص المؤسسة	387	306	- 20,93

من مجموع الشكايات التي تم حصرها خلال هذه السنة في 9865 شكاية، كان نصيب التمثيليات الجهوية والمحلية 1912 شكاية، أي ما يمثل نسبة 19,38 % من إجمالي الشكايات التي سجلتها المؤسسة.

وضمن هذا المجموع، بلغ عدد الشكايات التي لا تندرج بحكم مواضيعها ضمن اختصاص المؤسسة، والتي استدعت توجيه وإرشاد أصحابها، 306 شكايات من أصل 7127 شكاية من هذا النوع

تم تسجيلها خلال هذه السنة بالمؤسسة، وهو ما مثل نسبة 4,29 % من المجموع.

في حين بلغ عدد التظلمات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، والتي تم تتبعها جهويا من طرف مختلف الوحدات الخارجية، ما مجموعه 1606 تظلمات، أي بنسبة تفوق 58,65 % من مجموع شكايات الاختصاص المسجلة وطنيا.

هذا وتجدر الإشارة إلى أنه إذا كانت المندوبيات الجهوية في كل من طنجة وفاس والعيون، تتولى معالجة التظلمات الواردة عليها في حدود معينة، فإن معالجة الملفات الخاصة بالتمثيلية الجهوية بالدار البيضاء، والمندوبية المحلية بمكناس ونقط الاتصال في كل من وجدة ومراكش وأكادير، لازالت تتم على صعيد الإدارة المركزية.

وتتوزع هذه الشكايات حسب نوعية التمثيليات على الشكل التالي:

	2017		2018	
	شكايات عدم الاختصاص	شكايات الاختصاص	شكايات عدم الاختصاص	شكايات الاختصاص
المندوبية الجهوية طنجة - تطوان الحسيمة	20	291	18	451
المندوبية الجهوية فاس[4]	18	219	56	253
المندوبية الجهوية العيون	9	193	14	265
المندوبية الجهوية الدار البيضاء -سطات	302	312	161	294
المندوبية المحلية بمكناس	7	205	10	177
نقطة الاتصال مراكش-آسفي	8	35	7	34
نقطة الاتصال سوس- ماسة	8	62	26	77
نقطة الاتصال- الشرق	15	40	14	55
نقطة الاتصال بني ملال	0	0	0	0
المجموع	387	1357	306	1606

1) عمل مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة :

تلقت هذه المندوبية برسم سنة 2018 ما مجموعه 469 شكاية وتظلما، وعرف عدد الشكايات التي ينطبق عليها اختصاص المؤسسة خلال هذه السنة، مقارنة مع سنة 2017 إرتفاعا ملحوظا،

4 - في هذه المرحلة كانت المندوبية الجهوية بفاس والمندوبية المحلية بمكناس تشتغلان في استقلالية عن بعضهما البعض رغم تواجدهما ضمن نفس الجهة «جهة فاس- مكناس».

بحيث انتقل من 391 الى 451 شكاية، في حين أن الشكايات التي لا يدخل موضوعها ضمن صلاحيات المؤسسة، والتي تم إرشاد أصحابها ، عرفت انخفاضا طفيفا، حيث تم تسجيل 18 شكاية فقط برسم سنة 2018 ، مقابل 20 شكاية في السنة الماضية.

1.1 : طبيعة الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة:

من خلال التصنيف المرجعي المعتمد من طرف المؤسسة أثناء معالجة ودراسة الشكايات، تم تحديد طبيعة القضايا الرئيسية والفرعية الواردة على هذه المندوبية، وفق ما يلي:

	عدد الشكايات	النسبة من المجموع
القضايا ذات الطبيعة الإدارية	135	29,93
القضايا ذات الطبيعة العقارية	241	53,43
القضايا ذات الطبيعة المالية	34	7,53
القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة	39	8,64
القضايا ذات الطبيعة الحقوقية	2	0,44
المجموع	451	100

يتضح من هذه المعطيات أن القضايا ذات الطبيعة العقارية شكلت موضوعا لغالبية الشكايات التي تدخل في الاختصاص، محتلة بذلك المرتبة الأولى بما مجموعه 241 شكاية، ويدخل في نطاقها شكايات متعلقة بالاعتداء المادي (23)؛ طلبات التعويض عن نزع الملكية (33)؛ طلبات إعادة الإسكان (152)؛ قضايا تتعلق بالأراضي السلالية (23)؛ قضايا تتعلق بالملك الغابوي (7)؛ قضايا تتعلق بأملاك الدولة (2)؛ طلبات التعويض عن هدم الدور الآيلة للسقوط (1) ؛

كما احتلت الشكايات ذات الطابع الإداري المرتبة الثانية، بما مجموعه 135 شكاية، وقد توزعت هذه الشكايات بين شكايات تتعلق بتظلمات من قرارات إدارية (66)؛ وبتظلمات بشأن الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية (23)؛ وبتظلمات خاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية (13)؛ وبتظلمات تتعلق بالمعاشات المدنية والعسكرية (12)؛ وبتسوية الوضعية

الإدارية ﴿11﴾؛ وبطلبات استرجاع رخص سيارات الأجرة ﴿5﴾؛ وبطلبات الحصول على معلومة ﴿3﴾؛ وبتظلمات متعلقة بعدم تنفيذ قرارات جماعية وولائية ﴿2﴾؛

وجاءت الشكايات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة بعض الإدارات، في المرتبة الثالثة، بحيث بلغ عددها 39 تظلما؛

في حين احتلت التظلمات ذات الطبيعة المالية المرتبة الرابعة، بما مجموعه ﴿34﴾ شكاية، همت نزاعات مع مؤسسات عمومية ﴿22﴾؛ وقضايا مرتبطة بالصفقات العمومية وبالتوريدات ﴿6﴾؛ وطلبات التعويض عن ملفات المرض ﴿6﴾؛

وفي المرتبة الخامسة، جاءت التظلمات المرتبطة بمجال حقوق الإنسان، حيث تم تسجيل شكايتين فقط.

2.1 : التوزيع الجغرافي لشكايات الاختصاص المسجلة لدى هذه المندوبية:

من خلال تصنيف الشكايات الواردة على المؤسسة حسب عمالات وأقاليم جهة طنجة-تطوان-الحسيمة، تبين أن ولاية طنجة، تصدرت قائمة الترتيب بـ 305 شكايات، تلتها ولاية تطوان بـ 42 شكاية، ثم إقليم الحسيمة بـ 21 شكاية، فإقليم العرائش بـ 17 شكاية، وإقليم شفشاون بـ 16 شكاية، وإقليم فحص-أنجرة بـ 10 شكايات، إضافة إلى 3 شكايات خصت إقليم وزان، فضلا عن 15 شكاية موزعة على باقي عمالات وأقاليم الجهة.

بالإضافة إلى ذلك، توصلت هذه المندوبية الجهوية من مغاربة الخارج، بما مجموعه 22 شكاية، توزعت ما بين 8 شكايات تخص مغاربة مقيمين ببلجيكا، و5 شكايات تخص مغاربة مقيمين بفرنسا، و4 شكايات تخص مغاربة مقيمين بهولندا، و 3 شكايات تخص مغاربة مقيمين بإسبانيا، في حين سجلت شكاية واحدة تخص مواطنا مقيما بالدانمارك وشكاية تخص مواطنا مقيما بألمانيا.

3.1 : القطاعات المعنية بالتظلمات حسب تصنيفها الجهوي

لقد جاء تصنيف الشكايات حسب القطاعات الإدارية المعنية بجهة طنجة-تطوان-الحسيمة،

كما يلي:

- قطاع الداخلية بـ 258 شكاية، والجماعات الترابية بـ 42 شكاية، وتهم على الخصوص عدم تمكين المشتكين من التعويض المستحق عن تفويت قطعهم الأرضية لإحداث مرافق عمومية، والضرر اللاحق بالمواطنين جراء تسليم الرخص أو سحبها، والامتناع عن تسليم شهادات ووثائق، وكذا التظلم من عدم تسوية وضعيات إدارية.
- قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء، بما مجموعه 26 شكاية سجلت في مواجهته، ومن أبرز القضايا المعنية في هذا الباب نجد التظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية، وبالتعويض عن نزع الملكية.
- قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، بـ 20 شكاية، وتتعلق بتسوية الوضعية الإدارية والمالية، بالإضافة إلى التظلم من القرارات الإدارية المتعلقة بـ: الانتقال، الإعفاء، ...إلخ.

أما الباقي من الشكايات، فقد هم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بـ 19 شكاية، وأملاك الدولة بـ 14 شكاية، والصندوق المغربي للتقاعد بـ 7 شكايات، و6 شكايات لكل من قطاع الضرائب والمحافظة العقارية، و 5 شكايات للمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب، و 4 شكايات لكل من قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، وتعاضدية موظفي الإدارات العمومية، و 3 شكايات لكل واحد من القطاعات التالية: القرض الفلاحي، تعاضدية موظفي وزارة التربية الوطنية، ووزارة الإسكان، والمندوبية السامية للمياه والغابات، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، والعمران، إضافة إلى تسجيل شكايتين في مواجهة كل من قطاعات: الصحة، الجمارك، منظمات الاحتياط الاجتماعي، الدفاع الوطني، والأوقاف والشؤون الإسلامية. أما باقي الشكايات فتوزعت على قطاعات مختلفة بلغت 12 قطاعا.

4.1 :نتائج دراسة الشكايات على مستوى المندوبية:

لقد أصدرت المندوبية ما مجموعه 310 مقررات، وأحالت عشرة ﴿10﴾ مشاريع مقررات على الإدارة المركزية للمؤسسة.

وهكذا، تم اتخاذ 147 مقررا برد الطلب، و38 مقررا بالتسوية، و25 مقررا بعدم الاختصاص. أما فيما يخص مقررات الحفظ، فقد بلغ عددها 27 مقررا؛ و42 مقررا بعدم القبول.

2. عمل منذوبية جهة فاس- مكناس

بلغ عدد الشكايات والتظلمات التي توصلت بها هذه المنذوبية خلال سنة 2018، ارتفاعا ملحوظا، بحيث انتقل من 237 شكاية كانت المنذوبية قد توصلت بها برسم سنة 2017 شكاية، إلى 309 شكايات.

وتتوزع هذه الشكايات والتظلمات بين:

- 253 شكاية، صنفت ضمن ما يدخل في مجال اختصاص المؤسسة، مقابل 219 شكاية المسجلة برسم سنة 2017.
- 56 شكاية، تخرج عن اختصاص المؤسسة، فتحت لها ملفات، وقامت المنذوبية بتوجيه أصحابها.

2.1 : الشكايات التي لا تندرج في نطاق اختصاصات المؤسسة:

تلقت هذه المنذوبية الجهوية خلال سنة 2018، كما سبقت الإشارة ما مجموعه 56 شكاية لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، وهي عبارة عن شكايات تتعلق بنزاعات بين الخواص، أو طلبات الاستفادة من مأذونيات، أو التدخل قصد الحصول على عمل أو مساعدة، أو الاستفادة من سكن، دون أن تكون لها أي علاقة بنزاعات أو خلافات أو قرارات أو أعمال إدارية ألحقت حيفا أو تجاوزا أو شططا في استعمال السلطة، بقدر ما تعلقت بنوع من التشكي يعكس الأوضاع الاجتماعية التي يعيشها أصحابها؛

وهي شكايات تولت المنذوبية إحالتها على الجهات المعنية مباشرة، أو إرشاد أصحابها إلى ما يتعين فعله، وأحيانا، واعتبارا لما قد يكتسيه الأمر من أهمية، تمت إحاطة الجهة المختصة علما، لاتخاذ ما يفرضه الموقف من إجراءات.

2.2 : الشكايات التي تندرج في نطاق صلاحيات المؤسسة:

تلقت المندوبية 253 شكاية، اعتبرت ضمن اختصاص المؤسسة، منها ما أودعت مباشرة لدى مصالحها الجهوية، ومنها ما تمت إحالته عليها من طرف الإدارة المركزية للمؤسسة، أو من مندوبيات جهوية أو محلية أخرى، لاندراجها ضمن الاختصاص الترابي للجهة، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا في عدد الشكايات والتظلمات، مقارنة مع السنة الماضية التي سجلت ما مجموعه 218 شكاية، أي بزيادة نسبتها 16,05 %.

ويمكن تفصيل الشكايات و التظلمات التي تندرج ضمن صلاحيات المؤسسة، على الشكل التالي:

3.2 :طبيعة الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة:

	عدد الشكايات	النسبة من المجموع
القضايا ذات الطبيعة الإدارية	108	42,68
القضايا ذات الطبيعة المالية	71	28,06
القضايا ذات الطبيعة العقارية	58	22,92
القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام	14	5,53
القضايا ذات الطبيعة الحقوقية	2	0,79
المجموع	253	100

يتضح من هذه المعطيات، أن ترتيب القضايا داخل جهة فاس مكناس جاء على النحو التالي:

- القضايا ذات الطابع الإداري بما مجموعه 108 شكايات، ويتعلق أغلبها بتظلمات من قرارات إدارية، بما مجموعه 44 شكاية، تليها الشكايات المتعلقة بحالات الامتناع عن تسليم شهادات ورخص ووثائق إدارية ب 34 شكاية، ثم طلبات الحصول على المعلومة، بـ 14 طلبا، تليها التظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية ومالية، بـ 12 شكاية، وكذا التظلمات من عدم تنفيذ قرارات جماعية وولائية، بلغ عددها 4 شكايات؛

❖ القضايا ذات الصبيغة المالية، بما مجموعه 71 شكاية، في المرتبة الثانية، وتندرج ضمن هذه الفئة، النزاعات المتعلقة بالمعاشات بما مجموعه 26 شكاية، تليها الشكايات المرتبطة بالصفقات العمومية، بـ 20 شكاية، ثم طلبات التدخل قصد الحصول على التعويضات والمنح والإعانات والمساعدات لبعض الفئات من طرف مؤسسات عمومية، بـ 25 شكاية؛

❖ القضايا ذات الصبيغة العقارية، وبلغ عددها 58 شكاية، وتشمل النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة، والملك الغابوي وأراضي الجموع، بما مجموعه 24 شكاية، تليها قضايا نزع الملكية، التي بلغت 17 شكاية، ثم قضايا الاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة بمجموع 13 شكاية، أما الباقي وعددها 4 شكايات، فيخص إعادة الإسكان والبنايات الآيلة للسقوط ؛

❖ قضايا عدم تنفيذ الأحكام، وعددها 14 شكاية؛

❖ قضايا مرتبطة بحقوق الإنسان، شكايتين.

4.2 التوزيع الجغرافي لعدد الشكايات بمناطق اختصاص هذه التمثيلية الجهوية:

لقد خصت الشكايات المتوصل بها، عمالة فاس بما مجموعه 114 شكاية، تلتها في الترتيب عمالة إقليم تازة بـ 32 شكاية، ثم عمالة إقليم تاونات بـ 29 شكاية، وبعدها عمالة إقليم صفرو بـ 22 شكاية، ثم عمالة إقليم بولمان بـ 14 شكاية، فإقليم مولاي يعقوب بـ 3 شكايات.

هذا فضلا عن 32 شكاية، وردت على المندوبية من جهات أخرى، و7 شكايات، مقدمة من مغاربة الخارج.

5.2 القطاعات المعنية:

همت الشكايات داخل هذه الجهة عدة قطاعات وفق التفصيل التالي:

❖ قطاع الداخلية بـ 60 شكاية، والجماعات الترابية بـ 52 شكاية، همت على الخصوص، نزع الملكية، الاعتداء المادي، تصاميم التهيئة، عدم تنفيذ الأحكام، والوضعيات الإدارية.

❖ قطاع الاقتصاد والمالية، بـ 38 شكاية، تتعلق بتسوية الوضعية الإدارية، وتسوية وضعية

المعاشات، وطلبات المستحقات عن نزع الملكية، والامتناع عن تنفيذ الأحكام، والمنازعات الجبائية والضريبية.

❖ قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، بـ 23 شكاية، ارتبطت غالبيتها بتسوية الوضعية الإدارية، وتظلمات من قرارات إدارية، ومستحقات عن إنجاز صفقات.

❖ قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، بـ 13 شكاية، همت تظلمات من قرارات إدارية، أو طلبات تسليم شواهد إدارية، أو منازعات ذات صلة بعمليات التحديد من طرف المحافظة العقارية.

❖ قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء، بـ 12 شكاية، همت الامتناع عن تنفيذ أحكام، وطلبات التعويض عن نزع الملكية.

❖ المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب، بـ 9 شكايات، تتعلق بالربط بالكهرباء، وطلبات التعويض عن الاعتداء المادي وعن نزع الملكية، وتظلمات من قرارات إدارية.

❖ قطاعات الأوقاف والشؤون الإسلامية، وإدارة الدفاع الوطني، والشغل والإدماج المهني، بـ 6 شكايات لكل واحد منها.

❖ قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة، بـ 4 شكايات وتهم الامتناع عن تنفيذ أحكام قضائية.

❖ كل من مؤسسة الحسن الثاني للأعمال الاجتماعية لقدماء العسكريين وقدماء المحاربين، ووكالة التنمية ورد الاعتبار لمدينة فاس بـ 3 شكايات لكل واحدة منهما .

والباقي وعددها 19 شكاية، تم تسجيله في مواجهة كل من رئاسة الحكومة وقطاعات العدل والصحة والسياحة والنقل الجوي والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والثقافة والاتصال والوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالشؤون العامة والحكامة وكتابة الدولة لدى وزير التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي المكلفة بالتكوين المهني.

6.2 نتائج الدراسة:

أصدرت المؤسسة في الملفات المسجلة خلال سنة 2018 بهذه المندوبية، 25 توصية و146 مقررا، من بينها 66 مقررا برد الصلب، و33 مقررا بالتوجيه، و20 مقررا بتسوية النزاع؛ و18 مقررا بعدم القبول؛ و17 مقررا بعدم الاختصاص؛ و12 مقررا بالحفظ.

3) عمل مندوبية جهة العيون- الساقية الحمراء :

قامت المندوبية الجهوية للمؤسسة بالعيون خلال سنة 2018، بتلقي شكايات وتظلمات المواطنين القاطنين بالأقاليم الجنوبية للمملكة، والتي تضم جهة العيون- الساقية الحمراء، جهة كلميم- واد نون، وجهة الداخلة - واد الذهب.

وقد بلغ عدد الشكايات والتظلمات المتوصل بها ما مجموعه 279 شكاية، 14 منها لا تندرج في اختصاص المؤسسة، في حين بلغ عدد الشكايات التي تدخل في اختصاصها 265 شكاية، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا، مقارنة مع السنة الفارطة، إذ انتقل من 193 شكاية المسجلة برسم سنة 2017، إلى 265 شكاية خلال سنة 2018، أي بزيادة بلغت 37,31 % .

وعلى غرار السنوات الماضية، فإن الشكايات المرتبطة بمجال العدالة كانت في مقدمة الشكايات التي تدخل في الاختصاص، حيث ارتبط أغلب مواضيع هذه الشكايات بالتظلم إما من أحكام قضائية، أو من طول الإجراءات في الدعاوى المرفوعة، أو بالتظلم من قرارات النيابات العامة في قضايا معينة.

وجاءت في المرتبة الثانية الشكايات المتعلقة بمجموعة من الطلبات، كالحصول على مأذونيات النقل، أو الاستفادة من بطاقات الانعاش، أو الحصول على الامتيازات الممنوحة لبعض المواطنين العائدين إلى أرض الوطن، أو طلبات الحصول على تعويض عن فقدان شغل لبعض الفئات.

أما بخصوص الشكايات والتظلمات التي تندرج ضمن صلاحيات المؤسسة، فيمكن تفصيلها على الشكل التالي:

1.3: طبيعة الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة:

	عدد الشكايات	النسبة من المجموع
القضايا ذات الطبيعة الإدارية	214	80,75
القضايا ذات الطبيعة العقارية	21	7,92
القضايا ذات الطبيعة المالية	20	7,54
القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام	6	2,26
القضايا ذات الطبيعة العقوقية	4	1,50
المجموع	265	100

يتضح من هذه المعطيات، أن القضايا ذات الطابع الإداري شكلت غالبية الشكايات التي تدخل في الاختصاص، حيث بلغ عددها 214 شكاية، مسجلة بذلك زيادة بلغت 19,55 %، مقارنة مع السنة الماضية التي عرفت تسجيل 179 شكاية. وقد تمحورت غالبية مواضيع هذه الشكايات، حول الشكايات المتعلقة بتسوية المعاشات المدنية والعسكرية، وبعدم الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، بالإضافة إلى التظلم من قرارات إدارية، وطلبات تسوية وضعيات إدارية ومالية بالنسبة لموظفي القطاع العمومي.

كما احتلت الشكايات ذات الطبيعة العقارية المرتبة الثانية، بـ 21 شكاية وهو نفس عدد الشكايات المسجلة في السنة الماضية. وكان من أبرز قضايا هذه الفئة، الشكايات المتعلقة بالاستفادة المزدوجة من البقع الأرضية، ثم التظلمات بشأن الأملاك الخاصة للدولة، خصوصا تلك المرتبطة بعدم تفويت ملك لشاغله، أو عدم إتمام إجراءات البيع، بالإضافة إلى القضايا المتعلقة بالاعتداء المادي أو عدم التعويض عن نزع الملكية العقارية.

وجاءت الشكايات ذات الطبيعة المالية في المرتبة الثالثة، والتي عرفت هذه السنة ارتفاعا، حيث انتقلت من 15 شكاية إلى 20 شكاية. وتعلقت أغلبها بتظلمات مقاولات بشأن عدم التوصل بمستحقات مالية مترتبة لها عن إنجاز صفقات عمومية، بالإضافة إلى الشكايات المتعلقة بعدم استرجاع مستحقات مصاريف ملفات صعبة.

وفي المرتبة الرابعة، حلت القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة، بـ 6 شكايات.

أما الشكايات المتعلقة بمجال حقوق الانسان، فقد عرفت انخفاضا، بحيث لم تسجل سوى 04 شكايات، تمت إحالتها على اللجنة الجهوية لحقوق الانسان العيون- السمارة للاختصاص.

2.3: التوزيع الجغرافي لعدد الشكايات بمناطق اختصاص هذه التمثيلية الجهوية:

لقد سجلت جهة العيون - الساقية الحمراء أكبر عدد من الشكايات مقارنة مع الجهتين المكونتين لمناطق اختصاص هذه التمثيلية الجهوية بالأقاليم الجنوبية للمملكة.

وهكذا، سجلت المندوبية برسم سنة 2018، ما مجموعه 192 شكاية، همت جهة العيون -الساقية الحمراء لوحدها، متبوعة بـ 45 شكاية همت جهة كلميم- واد نون، ثم جهة الداخلة- وادي الذهب التي كانت معنية بـ 11 شكاية.

هذا إلى جانب توصل المندوبية خلال الفترة المعنية بهذا التقرير، بشكايات من خارج الجهات الجنوبية للمملكة، بلغ عددها هذه السنة 16 شكاية، وشكاية واحدة خصت مغاربة الخارج.

3.3: القطاعات المعنية:

تصدرت المندوبية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بالعيون، قائمة الإدارات المعنية بالشكايات المدرجة في الاختصاص، ب 34 شكاية، متبوعة بولاية جهة العيون- الساقية الحمراء ب 31 شكاية، تليهما الأكاديمية الجهوية للتربية و التكوين بجهة العيون- الساقية الحمراء، والمندوبية الجهوية لمؤسسة الحسن الثاني للأعمال الاجتماعية لقدماء العسكريين وقدماء المحاربين بالعيون ب 14 شكاية لكل واحدة منهما. وفي المرتبة الخامسة، حلت المديرية الجهوية لمكتب التكوين المهني و إنعاش الشغل للأقاليم الجنوبية للمملكة ب 9 شكايات، ثم ولاية جهة كلميم- واد نون ووزارة الداخلية ب 8 شكايات لكل واحدة. لتتوزع باقي الشكايات بنسب متفاوتة بين باقي الإدارات، و التي بلغ عددها هذه السنة 84 مؤسسة عمومية.

4.3: نتائج دراسة الشكايات على مستوى المندوبية:

بعد الدراسة الأولية لهذه الشكايات، اتخذت المندوبية عدة إجراءات، يمكن إجمالها في مراسلة مختلف الإدارات المعنية بشأنها، أو مراسلة أصحاب هذه الشكايات قصد الإدلاء بوثائق ومستندات لاستكمال شروط قبول ملفاتهم، أو إحالتها للاختصاص بعدما فتحت لها ملفات وتبين أنها لا تندرج في اختصاص المؤسسة، أو تم حفظها لعدم استكمال أصحابها للعناصر التي تمكن من البت فيها، وفق التفصيل التالي:

	2018	النسبة من المجموع
مراسلة مختلف الإدارات المعنية	236	89,05
دعوة أصحاب الشكايات والتظلمات إلى استكمال المعلومات والإدلاء بوثائق	12	4,52
تظلمات صدر بشأنها مقررات بعدم الاختصاص	9	3,39
تظلمات تم حفظها	4	1,50
تظلمات أحيلت على اللجنة الجهوية لحقوق الإنسان العيون الساقية الحمراء	4	1,50
مجموع الإجراءات المتخذة	265	100

كما أصدرت المؤسسة، خلال هذه السنة، 195 مقررا يخصوص ملفات رائجة بالمندوبية، تتوزع كالتالي:

58 مقرراً بالحفظ، 47 مقرراً برد الطلب، 46 مقرراً بتسوية النزاع، 24 مقرراً بالتوجيه، 10 مقررات بعدم الاختصاص، 10 مقررات بعدم القبول.

أما بخصوص التوصيات، فقد أصدرت المؤسسة خلال هذه السنة 07 توصيات، تتعلق بملفات رائجة بالمندوبية.

4 ❖ عمل مندوبية جهة الدار البيضاء – سطات

تلقت مندوبية المؤسسة بجهة الدار البيضاء-سطات خلال سنة 2018، ما مجموعه 455 شكاية وتظلما، مقابل 614 شكاية كانت قد توصلت بها خلال سنة 2017، مسجلة بذلك انخفاضا

واضحا في عدد الشكايات المسجلة بلغت نسبته 25,89 - %.

وقد توزعت هذه الشكايات والتظلمات بين 294 شكاية وتظلما من اختصاص المندوبية، مقابل 161 شكاية، لا تقع ضمن الاختصاص المعهود به للمندوبية.

1.4 : الشكايات والتظلمات التي لا تندرج ضمن اختصاص المندوبية:

يستفاد من حصيلة عمل الإرشاد والتوجيه الذي قامت به هذه المندوبية، لفائدة من تم استقبالهم بمقرها، أن الشكايات الواردة عليها، همت أساسا قطاع العدل من خلال تظلمات تعلقت بأحكام صادرة في مواجهة الخواص، أو من عدم تنفيذ الأحكام في مواجهتهم، أو بشأن بطء الإجراءات المسطرية، أو طلبات العفو، وشكايات ضد مساعدي القضاء...إلخ.

هذا فضلا عن شكايات همت قطاع الداخلية، من خلال طلبات ذات صلة بمستخدمي الإنعاش الوطني، وطلبات تسليم وثائق إدارية، وطلبات الاستفادة من سكن، ونزاعات حول أراضي الجموع، وطلبات الحصول على مأذونيات أو امتيازات...

في حين، توزعت باقي الشكايات والطلبات على عدة قطاعات أخرى، تتعلق بمواضيع ذات الصلة بطلبات الإعفاء من الرسوم الجبائية أو من ضريبة أو غيرها، وطلبات الحصول على مساعدة مادية، أوطلبات توظيف، أو نزاعات بنكية ... إلخ.

2.4 :الشكايات والتظلمات التي تندرج ضمن اختصاص المندوبية:

لقد بلغ عدد الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المندوبية برسم سنة 2018، ما مجموعه 294 شكاية وتظلما، منها 188 سجلت بالمندوبية، و 106 أحيلت عليها للاختصاص الترابي.

3.4 : تصنيف الشكايات حسب نوع القضايا الرئيسية والفرعية:

	عدد الشكايات	النسبة من المجموع
القضايا ذات الصبغة الإدارية	145	49,31
القضايا ذات الصبغة العقارية	76	25,85
القضايا ذات الصبغة المالية	32	10,88
القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام	25	8,50
القضايا ذات الصبغة الحقوقية	16	5,44
المجموع	294	100

من خلال استقراء هذه المؤشرات الإحصائية، يتضح أن:

- القضايا ذات الصبيغة الإدارية احتلت المرتبة الأولى، بنسبة بلغت 49,3 %، وقد همت بالخصوص التظلمات من القرارات الإدارية بنسبة 20,7 %، والامتناع عن تسليم شواهد ووثائق إدارية بنسبة بلغت 11,2 %؛
- تلتها القضايا ذات الصبيغة العقارية، بنسبة بلغت 25,9%، وقد همت بالخصوص الاستفادة من برامج إعادة الإسكان بنسبة 18,4 %؛
- ثم القضايا ذات الصبيغة المالية، والتي مثلت نسبة 10,9 %، وتضم هذه الفئة التأخر أو التماطل في تسديد المستحقات لأصحابها، والقضايا المتعلقة بالصفقات العمومية؛
- أما قضايا عدم تنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة في مواجهة بعض الإدارات، فقد بلغت نسبتها 8,5%.

4.4 : القطاعات المعنية بالتظلمات:

همت الشكايات التي تلقتها المندوبية خلال هذه السنة، القطاعات التالية:

- العمالات والولايات، بـ 118 شكاية؛
- الجماعات الترابية، بـ 38 شكاية؛
- الإدارة العامة للضرائب، بـ 12 شكاية؛
- الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين بجهة الدار البيضاء-سطات، بـ11 شكاية؛
- المحافظة على الأملاك العقارية، بـ 10 شكايات؛
- التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية، بـ 8 شكايات؛
- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، بـ 6 شكايات؛
- المكتب الوطني للماء والكهرباء، بـ 6 شكايات؛
- المكتب الشريف للفوسفاط، بـ 5 شكايات؛
- وتقاسمت قطاعات مختلفة، 80 شكاية.

5.4 :التوزيع الجغرافي لعدد الشكايات بمناطق اختصاص هذه التمثيلية الجهوية:

تصدرت ولاية وعمالات الدار البيضاء ترتيب التوزيع الجغرافي للشكايات الواردة على هذه المندوبية بما مجموعه 190 شكاية، تلتها عمالة المحمدية بـ 25 شكاية، ثم عمالة إقليم الجديدة بـ 12 شكاية، وعمالة إقليم برشيد بـ 11 شكاية، فإقليم مديونة بـ 7 شكايات، ثم عمالة سيدي بنور بـ 6 شكايات، فعمالة إقليم بنسليمان بـ 5 شكايات، وعمالة إقليم النواصر بـ 4 شكايات، والباقي توزع على عمالات وأقاليم مختلفة.

6.4 : نتائج دراسة الشكايات على مستوى المندوبية:

تجدر الإشارة، إلى أن المؤسسة أصدرت برسم هذه السنة ما مجموعه 175 مقررا و57 توصية، في الشكايات المسجلة بهذه المندوبية.

5 ﴾ عمل المندوبية المحلية بمكناس

يبلغ مجموع الشكايات الواردة على هذه المندوبية برسم سنة2018، 187 شكاية، وتختلف مضامينها بين ما يندرج ضمن اختصاص المؤسسة ﴿177 شكاية﴾، وما يخرج عن نطاق تدخلها ﴿10 شكايات﴾؛

ويمكن تقسيم القضايا المعروضة على المندوبية وفق ما يلي:

1.5 :حالات عدم الاختصاص وتفعيل آلية التوجيه والإرشاد:

بلغ عدد الشكايات التي لا تندرج ضمن الاختصاص الواردة على المندوبية برسم سنة 2018، ما مجموعه 10 شكايات. وتهم التظلم من الأحكام القضائية؛ ومن بطء الإجراءات؛ ومن عدم البت في الشكايات المقدمة للنيابة العامة؛ ومن تأخر البت في ملفات رائجة أمام محاكم؛ ونزاعات بين خواص؛ ومن تأخر تنفيذ أحكام ضد خواص؛ وطلبات الامتياز ورخص الاستغلال؛ وطلبات إعادة الإسكان؛ وقضايا أراضي الجموع؛ وشكايات متعلقة باستغلال أراضي جماعية.

2.5 : المعطيات الخاصة بالشكايات المندرجة ضمن الاختصاص:

بلغ عدد شكايات الاختصاص 177 شكاية، ضمنها 151 شكاية سجلت بالمندوبية، و25 شكاية أحيلت عليها من المصالح المركزية للمؤسسة، وشكاية واحدة أحيلت عليها من المندوبية الجهوية بفاس

3.5 :توزيع شكايات الاختصاص حسب العمالة أو الإقليم

وردت على المندوبية من عمالة مكناس ﴿111﴾ شكاية، و﴿14﴾ شكاية من إقليم الحاجب، و﴿5﴾ شكايات من إقليم إفران، و﴿47﴾ شكاية وردت من مناطق خارج الدائرة الترابية.

4.5 : توزيع الشكايات حسب القطاعات الإدارية:

تتوزع شكايات الاختصاص على ﴿31﴾ قطاعا إداريا، منها: قطاع الداخلية والجماعات الترابية بمجموع ﴿88﴾ شكاية؛ قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بمجموع ﴿17﴾ شكاية؛ ثم كل من الصندوق المغربي للتقاعد ومديرية أملاك الدولة بمجموع ﴿8﴾ شكايات؛ وحلت الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية في المرتبة الرابعة بمجموع ﴿7﴾ شكايات؛ والباقي توزع على قطاعات مختلفة.

5.5 :طبيعة القضايا المثارة في الشكايات

- قضايا ذات طبيعة إدارية، بمجموع ﴿114﴾ شكاية، وتتعلق بالشطط في استعمال السلطة، والتظلم من قرارات إدارية، أو الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، والشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية، أو بسحب رخص إدارية؛
- قضايا ذات طبيعة عقارية ، بمجموع ﴿30﴾ شكاية؛
- قضايا ذات طبيعة مالية، بمجموع ﴿19﴾ شكاية؛
- قضايا عدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة، بـ ﴿6﴾ شكايات؛
- قضايا الضرائب والجبايات والتسجيل، بـ ﴿4﴾ شكايات؛
- قضايا متعلقة بالأضرار اللاحقة بالمواطنين من جراء أعمال ونشاطات أشخاص القانون العام، بـ ﴿4﴾ شكايات.

6.5 : نتائج معالجة شكايات الاختصاص برسم سنة 2018:

بعد الدراسة الأولية لمجموع الشكايات الواردة على المندوبية برسم سنة 2018، تمت مراسلة الإدارات

المعنية بها بخصوص ﴿51﴾ شكاية، ومراسلة المعنيين بالأمر من أجل استكمال الوثائق بشأن ﴿5﴾ شكايات، وإحالة ﴿35﴾ شكاية على الإدارة المركزية للاختصاص وإحالة ﴿3﴾ شكايات على المندوبية الجهوية بفاس.

وقد قامت المؤسسة في موضوع الشكايات التي سجلت بهذه المندوبية بإصدار 7 توصيات و52 مقررا: 9 بالتسوية، و 7 بالتوجيه، و 15 بالحفظ، و 7 برد الطلب، و 11 بعدم الاختصاص، و3 بعدم القبول.

6 ﴿ عمل نقط الاتصال

بانطلاقة مشجعة، واصلت نقط الاتصال أداء مهامها المتمثلة أساسا في تقريب خدمات المؤسسة من المرتفقين وتخفيف عبء تنقلهم إلى مقرها المركزي وتتبع مآل قضاياهم عن قرب، في أفق تطوير هذه التجربة، بفتح مندوبيات جهوية كاملة الصلاحيات، وقد حققت النتائج التالية:

1.6 : نقطة اتصال المؤسسة بجهة الشرق :

توصلت نقطة الاتصال هذه، بما يناهز 69 شكاية، منها 55 شكاية تدخل في اختصاص المؤسسة، و14 شكاية تخرج عن اختصاصها، وقد تمّ تسجيل هذه الشكايات وتمت إحالتها كلها على المؤسسة المركزية قصد المعالجة.

2.6 : نقطة اتصال المؤسسة بجهة مراكش – آسفي :

عرفت نقطة الاتصال بجهة مراكش- آسفي خلال سنة 2018، تسجيل ما مجموعه 41 تظلما وشكاية، منها 34 شكاية تندرج في اختصاص المؤسسة، و 7 شكايات تخرج عن اختصاصها، وقد تمت إحالة الكل على المؤسسة المركزية قصد المعالجة.

3.6 :نقطة اتصال المؤسسة بجهة سوس-ماسة:

سجلت نقطة الاتصال بجهة سوس-ماسة خلال سنة 2018، ما مجموعه 103 شكايات، 77 منها تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، في حين أن 26 منها يخرج عن نطاق الاختصاص، وقد تمت إحالة الكل على المؤسسة المركزية قصد المعالجة.

4.6 : نقطة اتصال المؤسسة بجهة بني ملال – خنيفرة:

لم يتم إحصاء انطلاقة العمل بتمثيلية المؤسسة ببني ملال إلا خلال دجنبر 2018، وبذلك لم يتأت لها تسجيل أي شكاية خلال السنة موضوع التقرير.

رابعا: أوجه الاختلالات والثغرات التي تشوب علاقة الإدارة بالمرتفق

سبقت الإشارة في مقدمة التقرير إلى أن وقوع الخطأ في تدبير الشأن الإداري محتمل، إلا أن عدم تداركه وعدم الحرص على السقوط فيه، بما يجعل التمادي فيه سلوكا ونمطا، هو أمر غير مقبول، ولا تجد الإدارة ما يشفع لها في التراخي في صده وتصويقه.

ولئن كان لهذا التقرير غايات وأبعاد، حددها النص المنظم له، تتجلى أساسا في تقديم حصيلة نشاط المؤسسة وآفاق عملها، فإن الوقوف على أوجه الاختلالات مع ما صدر من توصيات ومقترحات، يبقى جوهريا لأنه يهدف إلى تنبيه الإدارة إلى ما قد يتسرب لدواليبها من ممارسات، ودعوتها إلى اتخاذ ما يلزم لتصحيحها من إجراءات. لكن الصعب هو استمرار ملاحظة بعض الثغرات ونقط الضعف والاختلالات التي أشارت إليها التقارير السنوية السابقة، بالإضافة إلى ما طرأ منها برسم هذه السنة، والتي يمكن التمييز فيها بين نوعين من الاختلالات: أفقية تهم مجموعة من القطاعات، وعمودية تهم قطاعات بعينها، وذلك وفق التفصيل التالي:

1) إختلالات أفقية عامة:

1.1 : الصعوبات الناتجة عن تغيير هيكلة الحكومة

كثيرا ما يلي إقرار تعديل حكومي إعادة هيكلة تركيبة الحكومة بإحداث وزارات جديدة أو إدماج أخرى وضمها إلى غيرها، وتكون هناك التزامات في ذمة إحدى القطاعات الوزارية المعنية بالتغيير، والتي لم يعد لها وجود بالصيغة التي كانت عليها، وينتج عن ذلك صعوبات في الوفاء بهذه الالتزامات أو تنفيذ ما كان قد سبق الحكم به.

ولذلك، سيكون من المناسب عند إعادة هيكلة القطاعات الوزارية، الأخذ بعين الاعتبار قاعدة الحلول لتأمين استمرارية المرفق العام، وذلك أثناء قيام الحكومة بصياغة الاختصاصات الجديدة لكل قطاع يطرأ عليه التغيير.

2.1 : البطء في تنزيل اللاتمركز الإداري

إن التأخر الذي شهده تنزيل اللاتمركز الإداري والتأخر في منح المسؤولين الجهويين سلطات فعلية لاتخاذ القرار، جعل التدبير الإداري على الصعيد الجهوي يتم على أساس محدودية تحرك المسؤول الجهوي، لأن سلطة هذا الأخير مرتبطة بما سوف يمليه عليه المركز، وأحيانا يتخذها مطية للتملص من المسؤولية، وليلقي بالإشكال على المركز منتظرا ما يؤمر به في إطار ثقافة موروثة داخل الإدارة، وهو ما يضعف شفافية صنع واتخاذ القرار على المستوى الجهوي، لذا، لابد من التقدم في هذا المجال.

إن الأجوبة المتوصل بها في شأن العديد من التظلمات، تظهر أن الواقع مازال يعاني من تمركز إداري له تأثير واضح على الأداء المرفقي، من خلال هيمنة الإدارة المركزية على القرار، وضعف التنسيق بين المصالح اللامركزة في تنزيل البرامج على المستوى المحلي داخل نفس القطاع، مما يؤثر سلبا على جودة الخدمات العمومية.

ومما سجلته المؤسسة في هذا الصدد، أن المصالح اللامركزة تشتغل بكيفية منعزلة بسبب الأولوية التي تعطى لتنزيل الاستراتيجيات القطاعية من أعلى إلى أسفل بطريقة عمودية، حيث يشكل عدم التنسيق الأفقي صعوبة أو عقبة في تنزيل الاستراتيجيات القطاعية. والأدهى من ذلك، أن هذا الانعزال يسجل حتى داخل نفس القطاع الوزاري، ففي العديد من القطاعات الوزارية لا يزال الاتصال والتنسيق ضعيفين بين مختلف المصالح اللامركزة. وعلى وجه التحديد، فإن التنسيق بين هذه المصالح والمؤسسات العمومية الخاضعة للوصاية يكاد ينعدم كليا.

إن التفاعل الترابي مع تظلمات المواطنين يقتضي الإسراع في تنزيل ميثاق اللاتمركز، بما سيتيحه من تقريب للمصالح الإدارية من المواطنين والاستجابة لحاجياتهم المحلية، في إطار إدارة لامركزة، بسلطة تقرير حقيقية تقلص من عدد المخاطبين، عوض أن تكون مجرد جهة استقبال وتواصل.

2. إخلالات عمودية قطاعية:

1.2 : تعثر تنفيذ الأحكام الصادرة ضد الإدارة

يعتبر موضوع عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة من بين المواضيع التي تناولها الخطاب الملكي السامي بمناسبة افتتاح الدورة الخريفية للبرلمان بتاريخ 14 أكتوبر 2016، حيث قال

جلالته :«المواطن يشتكي بكثرة من طول وتعقيد المساطر القضائية ومن عدم تنفيذ الأحكام وخاصة في مواجهة الإدارة.

فمن غير المفهوم أن تسلب الإدارة المواطن حقوقه، وهي التي يجب أن تصونها وتدافع عنها، وكيف لمسؤول أن يعرقل حصوله عليها وقد صدر بشأنها حكم قضائي نهائي؟»

وهو الموضوع القديم/الجديد، الذي يستأثر كل يوم بانشغال الفاعلين والمهتمين، وتدبج به مضامين البلاغات والمقالات الصحفية، ومع ذلك، وبالاستناد إلى نسبة التظلمات من عدم تنفيذ الأحكام التي تشكل 6,8 % من التظلمات التي تدخل في نطاق اختصاص المؤسسة، يمكن القول إن الإدارة عجزت عن التغلب على هذا الاختلال من زاويتين:

◆ من زاوية الأداءات المالية

أيا كانت الأسباب والمبررات المتمسك بها في موضوع عدم تنفيذ الأحكام، والتي هي في الغالب مجرد أسباب تقنية، فإنه من الصعب أن نجعل ملاءة ذمة الإدارة ومصداقيتها موضع شك، ينضاف إلى باقي العوامل الأخرى الماسة بـ «الثقة الواجبة» مبدئيا فيها، من خلال ترسيخ صورة سلبية لدى المتقاضين مفادها أن الإدارة ليست فقط غير مبادرة إلى التنفيذ في الآجال المعقولة، بل هي أيضا متماطلة فيه، وفي حالات أخرى ممتنعة عن التنفيذ.

إن التأخر والتماطل في تنفيذ الأحكام النهائية، يجعل المحكوم له يبادر إلى سلوك مسطرة التنفيذ الجبري للضغط على الإدارة من قبيل:

❖ الحجز على أموال الإدارات

إن المؤسسة وهي تقف عند تنامي اللجوء إلى هذه المسطرة، لتؤكد أنه من الأمور غير المقبولة التي تزيد من تعميق هوة الثقة بين المرتفق والمرفق العمومي، أن تصل الإدارات إلى الموقف الذي يقدم فيه الأغيار على الحجز على أموالها. ولأن الحجز تعجيز وتقييد وغل يد، فأي مصداقية وأي احترام وأي ثقة ستبقى في إدارة محجوز عليها؟ والحال أن هيبتها في ملاءة ذمتها وقوتها في انضباطها للقانون وانصياعها لأحكام القضاء.

نعم إن القضاء لا يستجيب لطلبات الحجز التحفظي على الإدارات، من منطلق أن عسرها وتلكؤها غير متوقع، لكنه يستجيب لطلبات الحجوز التنفيذية، كلما اتضح له أن هناك تعنتا وتماطلا للإدارة وأنها لا تتخذ أي مبادرة لتنفيذ ما هو محكوم به في مواجهتها، طالما أن الحجز على ممتلكاتها وأموالها لا يعرقل السير العادي للمرافق العمومية.

❖ فرض الغرامة التهديدية لامتناع الإدارة عن التنفيذ

نفس المنطق التحليلي يسري على الغرامة التهديدية باعتبارها وسيلة للإجبار على تنفيذ الأحكام القضائية، وترتيب آثار الامتناع على عاتق المجبر كل ضرر يلحق بالمحكوم له جراء عدم التنفيذ، وفضلا عما يشكله عاتق من خدش لسمعة الإدارة، فإنه يشكل أيضا إثقالا لكاهلها بتحمل إضافي ناتج عن تصفية الغرامة التهديدية.

إن المؤسسة وهي واعية بما قد تتمسك به الإدارة من مبررات تقنية، واعتبارات مالية، أو ميزانياتية أو محاسباتية، لا يمكنها أن تقبل بأن تكون هذه المبررات سندا لتملص الإدارة من تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها، وإهدارا صريحا للحق في التقاضي من منطلق ألا جدوى من حكم لا نفاذ له؛ وترى أن الأمر يحتاج إلى مزيد من الاهتمام، وإلى ضرورة إيجاد الحلول المناسبة التي من شأنها الحد من إشكالية عدم تنفيذ الأحكام، بما في عاتق التفكير في مركزة موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة في جهاز أو آلية أو وحدة أو مؤسسة تقع تحت الإشراف المباشر لرئيس الحكومة كرئيس للإدارة، أو لقطاع الاقتصاد والمالية، وإعادة النظر في توزيع كتلة الميزانية، وجدولة النفقات الإجبارية التي من بينها تنفيذ الأحكام.

◆ من زاوية ترتيب الآثار القانونية على إلغاء القرار الإداري الفردي

في إطار ما يعرفه موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة ضد الإدارة من اختلالات، ومن خلال تحليل ما توصلت به المؤسسة من تظلمات ولا سيما تلك المرتبطة بإلغاء مقررات إدارية فردية، تبين أن بعض الإدارات كثيرا ما تتمسك في مجال تنفيذ هذا النوع من الأحكام بالاكتفاء بالإرجاع إلى العمل فقط، وتدفع بأنها في وضعية تنفيذ كامل، واعتبار أن الحكم أمر بالإرجاع إلى العمل و«ترتيب

الآثار القانونية». وقد استقر القضاء في عدة أحكام تفسيرية على أن المقصود بذلك هو إعطاء المحكوم له كامل الحقوق المستحقة له، بعد اعتبار القرار الملغى كأن لم يكن، ويدخل فيها فضلا عن الإرجاع إلى العمل، مستحقات أجرته وترقيته، غير أن الإدارات تسلك في هذا الشأن مسالك شتى يصعبها كثير من التعقيد والاختلاف في المواقف، ذلك أن البعض منها تمكن المحكوم له من الأجر عن سنوات التوقيف، والآخر يعارض ويدفع بأن الأجر مقابل العمل، وتواجه المحكوم له بضرورة استصدار حكم آخر يقضي له بالتعويض عن أيام التوقيف عن العمل، علما أن التعويض الذي يمكن أن تقضي به المحاكم في مثل هذه الحالات لا يمكن أن يقل عن مستحقات راتبه الشهري طوال مدة التوقف.

إن توصيات المؤسسة الصادرة في الموضوع واضحة، ومنسجمة مع قواعد العدل والإنصاف ومع ما استقر عليه العمل القضائي الذي هو الساهر على التطبيق السليم للقانون، فيما ذهبت إليه من أن الإدارة هي المسؤولة بقرارها غير المشروع عن عدم استفادة المحكوم له من الأجر، وهي المعنية والملزمة بإعادة صرفه.

بالإضافة إلى ما تقدم، هناك ممارسات أخرى تم الوقوف عليها في موضوع التعثرات التي تهم تنفيذ الأحكام من قبيل الاستمرار في التمسك بمقتضيات الظهير الشريف المؤرخ في 14 يونيو 1944 رغم إلغائها بمقتضيات قانون المسطرة المدنية. وينضاف إلى هذا قيام بعض الإدارات المحكوم في مواجهتها، بمطالبة المحكوم له بتمكينها من النسخة التنفيذية، والحال أن هذا الأخير سبق له الإدلاء بها لدى المحكمة عند فتح ملف التنفيذ، وهي ملزمة له إلى حين انتهاء إجراءاته بالتنفيذ الفعلي.

وكل هذه الممارسات تجعل الجهر بسمو القانون وسيادته، وحجية الأحكام ومصداقيتها، على محك واقع تشريعي يجعل تنفيذ الأحكام من النفقات الضرورية التي يتعين جدولتها بالأولوية في الميزانيات القطاعية، وواقع ميزانياتي لا يخصص لتنفيذ الأحكام إلا النزر القليل.

إن من مظاهر الحكامة أن تكون الإدارة التي تجسد الدولة في منأى عن هذه المواقف. ولذلك، حري بالإدارات أن تبادر إلى تنفيذ ما ترتب في ذمتها.

2.2 : عدم الالتزام بالمسطرة القانونية لنزع الملكية

يعتبر هذا الموضوع بما يتولد عنه من إشكاليات كذلك، من المواضيع التي تناولها جلالة الملك، نصره الله، في خطابه السامي بمناسبة افتتاح الدورة الخريفية للبرلمان بتاريخ 14 أكتوبر 2016، حيث أشار إلى أن «...العديد من المواطنين يشتكون من قضايا نزع الملكية، لأن الدولة لم تقم بتعويضهم عن أملاكهم، أو لتأخير عملية التعويض لسنوات طويلة تضر بمصالحهم، أو لأن مبلغ التعويض أقل من ثمن البيع المعمول به، وغيرها من الأسباب».

وأضاف جلالته قائلا: « إن نزع الملكية يجب أن يتم لضرورة المصلحة العامة القصوى، وأن يتم التعويض طبقا للأسعار المعمول بها، في نفس تاريخ القيام بهذه العملية مع تبسيط مسالك الحصول عليه.

ولا ينبغي أن يتم تغيير وضعية الأرض التي تم نزعها، وتمويلها لأغراض تجارية، أو تفويتها من أجل المضاربات العقارية .»

ومع ذلك، فكل موضوع نزع الملكية حاضر في النقاش، بالنظر إلى نسبة التظلمات المتعلقة به، بحيث تشكل 3,8 % من مجموع التظلمات التي تندرج في نطاق اختصاص المؤسسة، وبالاستناد إلى الأجوبة المتوصل بها في الموضوع، يمكن القول إن القطاعات المعنية واعية بالأمر وتناولته في عدة مناظرات ذات الصلة بالعدالة العقارية، وخرجت فيه بتوصيات، وفتحت فيه نقاشات، وانتدبت إليه لجان تلو أخرى، وحددت فيه التوجهات ورسمت الخطط ، إلا أن التنزيل والتنفيذ لم يتقدم بالشكل المنتظر.

لقد تم الوقوف على أن هناك تعقيدات مسطرية، وتضاربا في تحديد قيمة التعويض في غياب معايير مرجعية شفافة، وتعددا للمتدخلين، كما أن تقدير الملاءمة مطلق وغير مؤطر بمحددات، حيث يتم الإقدام على نزع الملكية دون التأكد من توفر الغلاف المالي الكافي لتغطية ومواجهة تكلفة ذلك، مما يتسبب في التأخر في توصل المالكين بمستحقاتهم.

هذا فضلا عن أن بعض العقارات لا تستغل فيما خصص لها من أغراض باسم نزع الملكية.

ينضاف إلى ذلك، استمرار إثقال السجلات والرسوم العقارية بمقررات نزع الملكية، من غير أن يتم التشطيب عليها، رغم مرور المدة القانونية المحددة وعدم الإعمال الفعلي للمسطرة.

إن ما يقلق وما يجب أن تتعبأ الإدارة لتطويقه، هو إيجاد أجوبة مقنعة، لمشتكين نزعت أراضيهم، ولم ينصفوا في تحديد التعويض الحقيقي بسبب طول المسطرة وتعقدها وكثرة المتدخلين فيها، وعدم تناسب الثمن المقترح من طرف لجنة التقييم مع الأثمنة الفعلية المتداولة على أرض الواقع، مما يجعلهم يرفضونه، ويضطرون إلى اللجوء إلى القضاء لتحديد التعويض المناسب، ينضاف إلى ذلك عدم توصلهم بمستحقاتهم رغم طول الفترة. وهو ما يدعونا إلى تكرار القول، بأن على الإدارة أن تلتزم الإنصاف لتكون عملية نزع الملكية مصدر اعتزاز لا سبب إزعاج.

لذا، تؤكد المؤسسة ما سبقت الدعوة إليه من ضرورة تدخل المشرع، قصد إعادة ترتيب الضوابط المتعلقة بمسطرة نزع الملكية، بالشكل الذي يكفل حسن إعمالها فيما أعدت له، وتمكين المتضررين من تعويض عادل ومنصف داخل أجل معقول.

3.2 : اختلالات بشأن تدبير البرامج الاجتماعية للسكن

لقد شكل هذا الموضوع مثارا لعدة شكايات، معاطا بإشكاليات وانتقادات مختلفة، إذ بقدر ما له من أهمية للارتقاء بالساكنة إلى معيش لائق، بقدر ما يفرز صعوبات ومضاربات مردها عدم ضبط المشروع من كل جوانبه بإحصاء دقيق ومعقول ومتوافق عليه، استنادا إلى معايير ومواصفات واضحة، والبدء في إنجاز المشروع من غير تسوية الوضعية القانونية للعقار أو عدم تصفية الوعاء العقاري المخصص له.

كما أن العملية تتسلل إليها بعض الممارسات التي تختلف في دواعيها وأهدافها، وتؤثر على الأبعاد الإنسانية والاجتماعية لهذه البرامج.

إن تحليل التظلمات التي توصلت بها المؤسسة في هذا الشأن، والتي شكلت 4,5 %، أظهرت عدم توجيد مساطر الاستفادة من برامج إعادة إسكان قاطني دور الصفيح التي تختلف من جهة لأخرى، وكذا عدم تطبيق برنامج وطني يحدد بدقة شروط الاستفادة؛ ذلك أن الإدارة تمنح

لقاطني بعض المساكن الصفيحية شواهد الهدم، موقعة من صرف من يهب، والتي تعتبر وثيقة أساسية في الاستفادة، دون أن يتم تمكين أصحاب تلك الشواهد من الاستفادة فعلا.

و المؤسسة، وقد وقفت على صوابية بعض حالات الامتناع عن تمكين الطالب من الاستفادة رغم توفره على الشهادة المذكورة، فإن الوضع بالنسبة لعدد من الحالات الأخرى لم يكن كذلك، ولم تتمكن الإدارة من تبرير امتناعها عن تعويض المشتكين، وذلك راجع بالأساس إلى عدم ضبطها لهذه المسطرة.

كما أن هناك عدة حالات من المستفيدين الذين دفعوا مبالغ مالية على شكل أقساط من أجل الاستفادة دون أن يتمكنوا من ذلك، لكون مشروع إعادة الإيواء لم ير النور، وتظل الإدارة تماطلهم في إرجاع تلك المبالغ التي مر على استخلاصها ما يزيد عن عشرين سنة، أو ليواجهوا في نهاية المطاف بنفاد المنتوج دون تعويض أو جبر للضرر على الأقل في صورة الاستفادة في إطار مشروع آخر.

يضاف إلى ذلك، كون بعض معتمري الدور الآيلة للسقوط التي تستوجب هدمها كليا لكونها أصبحت تشكل خطرا على الساكنة والمارة، لا تنطبق عليهم معايير الاستفادة من برامج إعادة إيواء قاطني دور الصفيح، على اعتبار أنهم غير مشمولين بعمليات الإحصاء.

لذا، يحتاج الأمر إلى مزيد من الضبط في تطبيق مساطر وإجراءات شفافة وواضحة.

4.2 : بطء وتيرة إصلاح نظام المعاش

هذا الموضوع الذي شكلت التظلمات المتعلقة به ما نسبته 12,5 % تعي الحكومة مدى أهميته، وصرحت في عدة مناسبات أنها بصدد إعادة النظر فيه، وقالت فيه العديد من الهيئات والمؤسسات كلمتها، واعتبارا لحجم التشكيات، ارتأت المؤسسة التأكيد على أن وتيرة معالجته تحتاج إلى تسريع، سواء من حيث حدة الأدنى، أو من حيث دائرة المستفيدين منه، أو من حيث شكل المساهمات التي تتم لهذا الغرض، بالشكل الذي يضمن على الحفاظ على التوازن المؤمن لملاءة واستمرارية الخدمة من جهة، والتكافل والتعاضد لضمان عيش كريم من جهة أخرى.

5.2 : أخطاء تشوب عملية تدبير الوضعيات الفردية

يتزايد عدد التظلمات الواردة على المؤسسة من قرارات إدارية، إذ بلغت برسم هذه السنة ما نسبته 21,1 % من مجموع التظلمات التي تدخل ضمن اختصاصها، رغم تناول الموضوع من لدن المؤسسة في تقارير عديدة.

ولعل الشق الأوفر من هذه الاختلالات أساسه عدم التنسيق فيما بين الإدارات، ومحدودية الرؤية، وغياب الاحتراز والاحتياط، وغياب التقيد بالمقتضيات الجاري بها العمل قبل الإقدام على اتخاذ أي مقرر، الأمر الذي يترتب عنه فضلا عن ذلك، التأخر في تعيين المعطيات ذات الصلة بالوضعيات الإدارية والمالية للموظفين ومواكبة الاستحقاقات.

أ- العزل أو التوقيف عن ممارسة المهام دون احترام المساطر الجاري بها العمل

لقد لاحظت المؤسسة أن بعض الإدارات تلجأ إلى تفريغ المساطر التأديبية في مواجهة منتسبيها بالاستناد إلى أفعال ووقائع في وقت يكون القضاء الجنائي قد وضع يده عليها، وتصدر مقررات تأديبية قبل بت القضاء بشأن نفس الوقائع، في مخالفة صريحة للمقتضيات القانونية الجاري بها العمل، وهو ما يطرح إشكال مدى مشروعية المقرر التأديبي خاصة بعدما ينتهي الحكم القضائي إلى إقرار براءة الشخص المتابع من أجل الوقائع التي كانت سند تفريغ الدعوى العمومية والمتابعة التأديبية بذات الوصف.

وعند المطالبة بالرجوع إلى العمل وإلغاء المقرر التأديبي، تمتنع الإدارة وتتمسك بموقفها، لكن بالاعتماد على تعليلات جديدة لا تمت إلى الأسباب الظاهرة التي بني عليها القرار التأديبي.

إن المؤسسة وهي تضع نصب أعينها المبدأ القائل «باستقلالية المتابعة التأديبية عن المتابعة الجنائية»، سبق لها أن ذكرت أكثر من مرة بضرورة إيقاف كل مسطرة تأديبية مؤسسة على نفس الوقائع المعروضة أمام القضاء، أو تأسيس المتابعة التأديبية على وقائع وأوصاف غير التي يبحث فيها القضاء. ورغم ذلك، لازالت المؤسسة تسجل تظلمات مشتكين بوضعيات خلفتها مثل هذه الاختلالات.

كما لوحظ في بعض قرارات العزل أنها تنص على «استفادة الموظف المعزول من راتب المعاش»، دون التأكد من توفره على عدد سنوات العمل اللازمة، ليواجه المعني بعد مرور المدة، بعدم أحقيته فيه لعدم توفره على سنوات العمل المطلوبة، الشيء الذي يفوت عليه فرصة المطالبة باسترجاع مجموع مساهماته، والتي حدد لها المشرع أجل عشر سنوات من تاريخ العزل.

ب - ترقيات من غير التأكد من الأحقية فيها، ومن غير التأكد من وجود مناصب مالية قادرة على استيعابها.

لئن كان حسن تدبير الوضعيات الفردية يستوجب بالضرورة، حرص المسؤولين على بلورة ما يقدم عليه قطاعهم من ترقية العاملين به في مدارج السلاليم الإدارية، وتمكينهم من كافة حقوقهم ومستحقاتهم المالية، وكان من المفروض أيضا، ألا تتم الترقية، إلا في إطار مناصب مالية كفيلة باستيعابها، أو البحث عن مداخيل جديدة، لتسوية الوضعيات، فقد تبين للمؤسسة أن عددا من الموظفين، خاصة من بين المنتمين لأسلاك الجماعات الترابية، يشتكون من عدم تسوية وضعياتهم الإدارية والمالية بعد ترقيتهم في حين تتمسك الإدارة بعدم توفرها على الاعتمادات الكافية لذلك.

ج- عدم احترام المجالس الصحية للآجال القانونية

قد يتعرض بعض الموظفين لوعكات صحية أثناء مزاولة عملهم تستدعي توقفهم مؤقتا عن العمل إلى حين عرضهم على أنظار المجلس الصحي الذي يتعين عليه البت في الملف الطبي في مدة أقصاها 30 يوما، إلا أن الملاحظ، هو عدم احترام المجلس الصحي للآجال المقررة قانونا للنظر في الملفات المعروضة عليه، مما يترتب عنه الاستمرار في صرف الأجر لفائدة المعني بالأمر لعدة شهور، إلى حين البت في وضعيته، وفي حالة ما إذا تقررت إحالته على التقاعد لعدم القدرة على الاستمرار في العمل، تتم مطالبته باسترداد مجموع المبالغ التي تم صرفها له؛

إن هذا الوضع غير مقبول، لأن المعني بالأمر لا يد له في التأخير، وكان من الواجب أن يعقد المجلس الصحي داخل الآجال القانونية، وإلا سيكون من غير المنصف أن تطالبه الإدارة باسترجاع ما تم صرفه له من أجور.

6.2 : تعثر تصفية الصفقات والطلبيات العمومية

سجلت المؤسسة بخصوص هذا الموضوع ملاحظات كثيرة، إذ بالرغم من تنصيب اللجنة الوطنية للطلبيات العمومية، التي أسند إليها المشرع صلاحية النظر في بعض الشكايات المقدمة من كل شخص يشارك في طلبية عمومية، لم تنقص من حجم ما يتوارد على المؤسسة من تشكيات.

إن ما توصلت به المؤسسة من شكايات حول موضوع الصفقات والأشغال التي أنجزت لفائدة إدارات الدولة والجماعات الترابية، تظهر بجلاء أن الإشكاليات ترجع للعمل اليومي وما أفرزه من ممارسات من قبيل: أشغال مأذون فيها أو مطلوب القيام بها خارج مسطرة الصفقات، ويتعدى مبلغها سقف الملاحق المسموح بها وتنجز بدون أوامر الخدمة، ويتم التأكد من تنفيذها واستلامها والإشهاد بذلك، ورغم كل هذا يتعذر الوفاء بمقابلها، وكل مسؤول يتذرع بعدم وجود حل رغم الإقرار بعمارة ذمة الإدارة بمقابلها، لأن المؤدِّ أو صاحب الصفقة قام بها.

ويعظم الإشكال أكثر عندما يتعذر تسوية مقابلها داخل السنة المالية التي أنجزت فيها، ولا يكون من حل لدى الإدارة إلا مطالبة صاحب الصفقة باللجوء إلى القضاء لاستصدار حكم، لأن ذلك يسهل الأداء.

فكيف للإدارة، وهي تقر بمديونيتها أن تعلق الأداء على حكم، وأن توجه المشتكي إلى مقاضاتها؟

إن هذه الممارسات، تؤخذ بأنها استهتار وعدم جدية الإدارة في الوفاء بالتزاماتها، فضلا عن أن في مثل هذه السلوكيات إرهاق للمستحق، وتعريض على المس بنزاهة الإجراءات الإدارية، بالإضافة إلى آثارها المباشرة على الوضعيات المالية للمقاولات، خاصة الصغيرة والمتوسطة، والاستمرار في مزاولة أنشطتها، بسبب الخلل في تحصيل مستحقاتها.

7.2 : التدبير المعيب لتصاميم التهيئة

تعتبر الاختلالات المتعلقة بتصاميم التهيئة من بين الاختلالات التي تكررت إثارتها في تقارير سابقة، ولقد كان للمؤسسة، أن عقدت يوما دراسيا في الموضوع بشراكة مع الوزارة الوصية

سنة 2013، انتهت إلى إقرار خلاصات، جسدتها الدوريتان الصادرتان عن وزارة الإسكان والتعمير، الأولى بتاريخ 10 دجنبر 2014، والثانية بتاريخ 16 مارس 2016، واللتان تؤكدان على «تعميم وتعيين التخصيص بتصاميم التهيئة، وكذا السهر على برمجة إعداد تلك التصاميم بالشكل الذي يتيح المصادقة عليها، تزامنا مع انتهاء الآثار المترتبة عن إعلان المنفعة العامة، مع العرض على عدم إعادة برمجة مرافق وتجهيزات عامة بتصاميم التهيئة الجديدة، بنفس المواقع التي كانت واردة بالتصاميم المنتهية آثار المنفعة العامة بشأنها»، ومع ذلك فإن المؤسسة تلمس عدم تجاوب الوكالات الحضرية مع ما جاء فيها، وعدم تنزيلها على أرض الواقع إعمالا للتوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة الدستورية.

ومن خلال معالجة الشكايات ذات الصلة بتصاميم التهيئة سجلت المؤسسة الملاحظات التالية:

- إن مسطرة وضع تصاميم التهيئة تبقى عموما معقدة؛
- يستغرق تنزيل تصاميم التهيئة على أرض الواقع أكثر مما هو محدد في القانون كآجال؛
- اختيارات وتحديد الارتفاقات يتم أحيانا بشكل أحادي، وفي غياب القطاعات الحكومية المعنية به، وهو ما يظهر عدم احتياجها لذلك أو عدم إمكانية توفير مؤونة لاستملاك تلك الأراضي؛
- أجل التصميم يبقى طويلا نسبيا، لاسيما وأنه لا يمكن تعديله بالتنازل عن بعض التخصيصات التي يظهر ألا جدوى منها؛
- عدم التزام القطاعات الحكومية بنهج وسلوك مسطرة نزع الملكية أو الاقتناء الرضائي داخل أجل محدد تحت طائلة سقوط التخصيص؛
- تمسك الوكالات الحضرية بالتخصيص رغم انتهاء أجل تصميم التهيئة بعد مرور عشر سنوات على نشر المرسوم بالمصادقة عليه بالجريدة الرسمية. ويبقى المالكون محرومين، طيلة مدة التصميم المذكور المحددة في 10 سنوات، من التصرف في عقارهم بأي نوع من أنواع التصرفات،

ليفاجأوا، في آخر المطاف، وبعد انتهاء صلاحية تصميم التهيئة، بعدم إمكانية السماح لهم بالتصرف الكامل فيه بدعوى أن الوكالة الحضرية لا يجب أن تبقى في العدم، وبالتالي الحفاظ على التصميم المنتهية صلاحيته، إلى حين إعداد تصميم تهيئة جديد بما يتطلبه ذلك من مزيد من الوقت؛

- امتناع الوكالات الحضرية عن تمكين أصحاب الأراضي من مذكرة المعلومات التعميرية لا تحمل ما كان قد نص عليه التصميم المنتهية صلاحيته. وبالتالي، فإن السؤال الذي يطرح نفسه بإلحاح، هو ما الفائدة من انتهاء صلاحية تصميم التهيئة إذا لم يكن ليعبر عن انتهاء الآثار المترتبة عنه، وذلك بتمكين المالكين من بطاقة معلومات خالية من أي تخصيص خاصة وأن المذكرة المذكورة تعتبر المنطلق الأول الذي يعطي للمالكين حرية التصرف في ملكيتهم؟ وهو الموقف الذي كان موضوع توصية من المؤسسة، لا زال تنزيلها يعرف تعثرا نعتقد أنه غير مقبول، ولا ينسجم مع دولة الحق والقانون والمؤسسات؛
- إعادة برمجة نفس التخصيصات في تصميم التهيئة الموالي، رغم أن القانون يمنع ذلك، لنجد أن الإدارة تكرر إدراج نفس المشاريع فيما يأتي من تصاميم لاحقة؛
- المشرع لا يسمح للملاك بإنجازهم المشاريع التي خصصت فوق عقاراتهم، كأن يشيدوا مدارس أو مصحات أو سكنا اجتماعيا إلى غير ذلك مما هو مسموح به للخواص.

2.8 : الاختلالات ذات الصلة بالتغطية الصحية

لئن كان هناك مجهود في تحسين خدمات التغطية الصحية، فإن المؤسسة ما فتئت تتوصل بشكايات يطالب أصحابها بالتعويض عن بعض الأدوية من طرف مؤسسات الاحتياط الاجتماعي التي قابلت طلباتهم بالرفض بدعوى أن هذه الأدوية، وبالرغم من كونها مرخص ببيعها من لدن الصيدليات بالمغرب، إلا أنها لم تدخل بعد ضمن قائمة الأدوية المعوض عنها، بالرغم من أنها توصف للأمراض المزمنة والخطيرة.

وقد تبين للمؤسسة أن ذلك يتطلب مسطرة طويلة ومعقدة مع كثرة الفاعلين والمتدخلين

فيها. وسبق لها أن رفعت، خلال سنة 2017، تقريرا في هذا الشأن إلى وزير الصحة، الذي أكد في جوابه أن الوكالة الوطنية للتأمين الصحي التي تضطلع بمهام ضبط وتأطير نظام التأمين الصحي الإجباري الأساسي عن المرض، والسهر على احترام مقتضيات القانون المتعلقة بالتغطية الصحية الأساسية، بالإضافة الى تدبير الموارد الممنوحة لنظام المساعدة الطبية «راميد»، تعمل على تعميق التفكير حول طرق تقليص الفترة الزمنية التي تستغرقها مسطرة إدراج الأدوية في لائحة الأدوية المعوض عنها.

ورغم مرور سنة على هذا المقترح، والموقف الإيجابي المعبر عنه في الموضوع، والذي من شأنه أن يرفع الصعوبات التي يلاقيها المواطنون في استرجاع مستحقات هذه الأدوية من طرف صناديق التغطية الصحية المنخرطين بها، فإن المؤسسة لم تلمس بعد التفاعل المطلوب مع هذا المقترح، ولم تتم إفادتها بما خلصت إليه المشاورات التي من المفروض أن تكون أكثر سرعة.

ومما يزيد في تعقد الإشكاليات المرتبطة بالتغطية الصحية، وقفت المؤسسة على تعدد القطاعات الوصية عليها، وبدل أن يكون هناك تعاون وتكامل بين كافة الأطراف المعنية، سجلت المؤسسة وجود تنافر وغياب للتنسيق والرؤى الموحدة، مما أدى إلى نتائج غير مرضية، انعكست سلبا على ضمان حق المواطنين في الاستفادة من التغطية الصحية، ومن ذلك على سبيل المثال:

- خلاف بين الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي وبعض التعاضديات؛
- تباين في المناهج والمسالك والمضامين بين كل الفاعلين من صناديق وتعاضديات، وفي التعامل مع المنخرطين، وفي التعريفات والتعويضات والتحملات؛
- عدم مواكبة تسعرة التعويض والتحمل من طرف صناديق الاحتياط الاجتماعي للمستجدات، والتطور العلمي والتكنولوجي، مما يدفع إلى انتهاج ممارسات غير مقبولة؛
- تدخل الوكالة الوطنية للتأمين الصحي ANAM جد محتشم ولا تحسم ولا تنتظم في اتخاذ ما يلزم لمواكبة المستجدات ذات الصلة.

9.2 : عدم تنفيذ بعض القرارات الإدارية

كثيرا ما تصدر قرارات إدارية في نطاق ما تملكه بعض السلطات، وغالبا في إطار أنشطتها كشرطة إدارية، من قرارات الهدم، أو إغلاق محلات أو إزالة إحداثات، إلا أن هذا القرار الذي يكسب حقا لفائدة المتضرر من الإحداثات، ويدخل في ذمته، يجد صعوبة في التنزيل، ولا تصر الإدارة على إزاحة ما قد يكون من موجبات التعثر.

وبذلك يتكون للمواطن تصور خاطئ بأن الإدارة غير جدية في مواقفها، وأنها تنتج العبث لأنها تقرر ولا تنفذ.

يضاف إلى ذلك، قيام الجماعات الترابية بإعطاء تراخيص لمزاولة أنشطة مهنية أو حرفية وسط أحياء سكنية، دون دراسة مسبقة لتأثير ذلك على السكينة العامة، وحينما يتأكد لها ذلك بناء على شكايات الجوار تعمد إلى إصدار قرارات بالإغلاق إلا أنه يتعذر تنفيذها، بحجة أن المشتكى به لم يمتثل لأوامر اللجنة بالإغلاق، أو أنه غير موجود. وعندما تعمل على تفعيل قرار الإغلاق، يتبين للمؤسسة، فيما بعد، بناء على ما تتوصل به من شكايات، أن هذا الإغلاق كان وقتيا، وما هي إلا مدة زمنية محددة حتى يعود المشتكى به إلى مزاولة نفس الحرفة في غياب تام لأجهزة المراقبة.

10.2 : الزيادة في الإيراد

لقد عالجت المؤسسة عدة شكايات مرتبطة بالزيادة في الإيراد بالنسبة لضحايا حوادث الشغل والأمراض المهنية ولذوي حقوقهم، وقد تبين لها أن تعثر تصفية هذه الزيادة، يرجع إلى التأخير الحاصل في تنزيل مقتضيات تنظيمية، تتمثل في قرار وزير الشغل والإدماج المهني من أجل تصفيتها.

ولقد تمسكت الوزارة المعنية بأنها أعدت في ذات السياق، مشروع مرسوم يقضي بالرفع من مبالغ الإيرادات العمرية الدائمة الممنوحة لفائدة ضحايا حوادث الشغل والأمراض المهنية الأخرى أو لذوي حقوقهم بنسبة 20 %، وتم عرضه على أنظار وزارة الاقتصاد والمالية، قصد التوقيع، تمهيدا لإدراجه في مسطرة المصادقة الجاري بها العمل.

ونظرا لحساسية الأمر لارتباطه بالإيراد العمري والأهمية التي يكتسيها، والذي يعلم الجميع مدى الاحتياجات الكبرى للمستفيدين منه، وانعكاسات ذلك على القدرة الشرائية للشرائح الهشة، عملت المؤسسة على مكاتبة رئيس الحكومة، من أجل التعجيل بقرار الزيادة في الإيراد، فتوصلت منه بكتاب، أكد فيه أن وزارة الاقتصاد والمالية تعمل على التدقيق في الآثار المالية لتلك الزيادة على صندوق الرفع من الإيرادات الممنوحة للمصابين بحوادث الشغل، وذلك قبل إصدار النص التنظيمي المرتبط بهذه العملية.

وتأسيسا عليه، فإن هذه المؤسسة، تتمسك بموقفها الرامي إلى التعجيل بإيجاد حل لهذا الموضوع، خاصة أمام علم المعنيين به بهذا المرسوم، وإلحاحهم في المطالبة بالاستفادة منه.

هذه نظرة عن أهم الاختلالات التي يخشى أن تصبح نمطا سلوكيا لا يليق بالإدارة، ولذلك فإن الإشارة إليها في هذا التقرير هي دعوة إلى الجهات المعنية لوضع جدولة زمنية لتصويب هذه الممارسات.

الجزء الثاني:
حصيلة التوصيات والمقررات والمقترحات الصادرة عن المؤسسة إلى حدود سنة 2018

لعل أهم جزء في هذا التقرير هو الجزء الذي يتضمن المعطيات المتعلقة بما أصدرته المؤسسة من توصيات ومآل هذه التوصيات، وموقف الإدارة منها، باعتباره مؤشرا دالا على جدوى اللجوء إلى الوساطة المؤسساتية، وسبيلا لتقوية الثقة في هذا البديل الذي ابتغاه دستور المملكة تعزيزا للبناء الديموقراطي، وتوطيدا لركائز دولة الحق والمؤسسات، وحرصا على سمو القانون وسيادته، وانتصارا للشرعية.

فتنزيل التوصيات هو الذي يحصن المؤسسة من كل انطباع قد يتملك الأفراد في موضوع جدوى إحداثها.

وقبل تفصيل المعطيات التي تهم هذا الجزء من التقرير، و المتعلقة بما أصدرته هذه المؤسسة من توصيات وقرارات وما تقدمت به من مقترحات في بعض المواضيع التي تطلبت ذلك، لا بد من الإشارة إلى أنه خلافا للمعطيات العامة حول نشاط المؤسسة في مجال تسجيل ومعالجة الشكايات والتظلمات، والتي تهم أداءها خلال السنة موضوع هذا التقرير كما تم عرضه في الجزء الأول منه، يتميز موضوع التوصيات بنوع من الخصوصية، يمكن بيانها على النحو التالي:

- إن عدد التوصيات الرائجة داخل المؤسسة هو عدد تراكمي، يشمل التوصيات الصادرة في ملفات مسجلة برسم السنة موضوع التقرير، وتوصيات صدرت خلال نفس السنة بشأن ملفات مسجلة برسم سنوات سابقة، وكذا توصيات صدرت في سنوات سابقة بشأن ملفات سجلت في سنوات سابقة ولازالت لم تنفذ بعد؛
- إن إعطاء صورة واضحة عن كيفية تعامل الإدارة مع توصيات المؤسسة، تطلب جرد جميع التوصيات الصادرة في مواجهتها، سواء همت تلك التوصيات السنة موضوع التقرير أو السنوات السابقة، ما دامت لم تنفذ بعد، وما دام المتظلم لم يحصل على حقوقه المشروعة.

أولا: جرد عام «للتوصيات» الصادرة عن مؤسسة وسيط المملكة إلى حدود سنة 2018 ومآلها

تطور أعداد التوصيات الصادرة عن المؤسسة بالنظر إلى إجمالي الشكايات التي تدخل ضمن اختصاصها

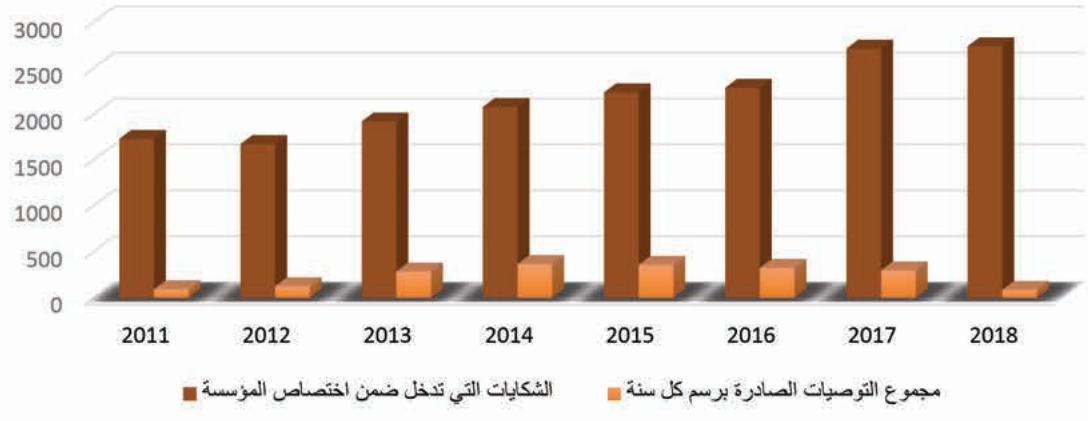
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	المجموع	نسبة النمو السنوية المتوسطة
الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة	1730	1673	1919	2078	2236	2286	2713	2738	17373	7,02
مجموع التوصيات الصادرة برسم كل سنة	93	126	286	367	359	326	298	86	1941	14,2
النسبة المائوية للتوصيات الصادرة	5	8	15	18	16	14	11	3	11	

إن التوصيات المبينة في هذا الجدول، لا تهم الشكايات التي سجلت ابتداء من سنة 2011 فقط، وإنما تهم أيضا توصيات صدرت ابتداء من سنة 2011 إلى متم سنة 2018، بشأن شكايات سجلت بالمؤسسة ابتداء من سنة 2004؛

يلاحظ من استقراء معطيات الجدول أعلاه، أن:

- عدد التوصيات الصادرة عن المؤسسة، الموجهة إلى القطاعات الإدارية المعنية إلى حدود سنة 2018، بلغ ما مجموعه 1941 توصية، وهو ما يمثل 11 % من إجمالي الشكايات المسجلة منذ سنة 2011، والتي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة ﴿17373 شكاية﴾؛
- أعلى نسبة من التوصيات التي أصدرتها المؤسسة من مجموع الشكايات التي تدخل ضمن اختصاصها برسم السنة، كانت خلال سنة 2014، بحيث وصلت إلى 18 %، تلتها سنة 2015 بـ 16 %، وسنة 2013 بـ 15 %، فسنة 2016 بـ 14 %، وسنة 2017 بنسبة 11 %، ثم سنة 2012 بـ 8 %، وفي الأخير سنتي 2011 و 2018 بنسبة 5 % و 3 % على التوالي.

التوصيات الصادرة عن المؤسسة بالنظر إلى إجمالي الشكايات التي تدخل ضمن اختصاصها حصيلة ثمان سنوات 2011- 2018

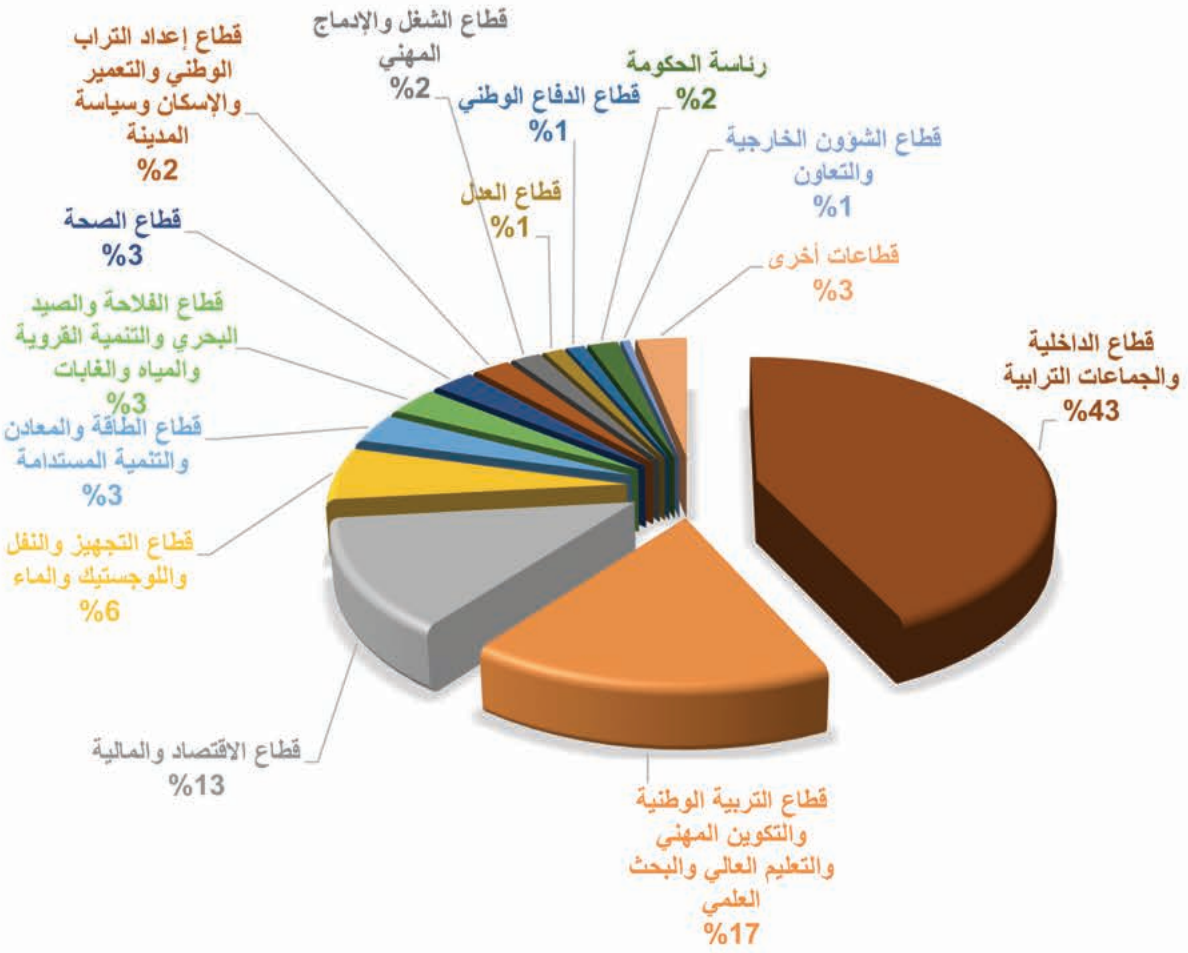


ثانيا: تصنيف التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب القطاعات المعنية

تصنيف التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب القطاع المعني، حصيلة 2011 – 2018

القطاعات المعنية بالتوصيات	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	المجموع	النسبة	نسبة النمو السنوية المتوسطة
قطاع الداخلية والجماعات الترابية	42	50	122	163	155	147	125	32	836	43,1	
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	24	29	56	57	60	50	45	15	336	17,3	
قطاع الاقتصاد والمالية	7	10	33	39	60	47	39	15	250	12,9	
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	4	7	20	22	26	20	13	4	116	6	
قطاع الطاقة والمعادن والتنمية المستدامة	1	8	6	17	9	18	5	1	65	3,3	
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	5	7	7	8	12	9	10	3	61	3,1	
قطاع الصحة	2	2	7	6	9	6	14	3	49	2,5	
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	2	2	8	5	7	4	10	5	43	2,2	
قطاع الشغل والإدماج المهني	4	1	6	6	4	1	10	2	34	1,8	
قطاع العدل	0	2	2	8	4	3	4	1	24	1,2	
قطاع الدفاع الوطني	0	1	1	6	0	5	8	0	21	1,1	
رئاسة الحكومة	0	0	12	6	8	5	3	1	35	1,8	
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون	0	2	2	0	2	2	2	0	10	0,5	
قطاعات أخرى	2	5	4	24	3	9	10	4	61	3,1	
المجموع	93	126	286	367	359	326	298	86	1941	100	14,2

تصنيف التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب القطاعات المعنية



إن ما يمكن استنتاجه، في شأن تصنيف التوصيات الصادرة حسب القطاعات المعنية بها من خلال الجدول أعلاه، هو كون ثلاثة قطاعات فقط، من بين مجموع القطاعات، احتلت صدارة الترتيب، من حيث عدد التوصيات. وقد شكلت مجتمعة، 73,3 % من مجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة، خلال فترة الدراسة، وهي: قطاع الداخلية والجماعات الترابية، وقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي وقطاع الاقتصاد والمالية؛

لذا وجب إبداء الملاحظات التالية، حول نتيجة ترتيب القطاعات الإدارية المعنية من حيث عدد التوصيات الموجهة إليها، كالتالي:

- استئثار قطاع الداخلية والجماعات الترابية، بصدارة الترتيب من حيث عدد التوصيات التي أصدرتها المؤسسة خلال فترة الدراسة «من سنة 2011 إلى سنة 2018»، إذ بلغت التوصيات

التي تعني هذا القطاع، ما مجموعه 836 توصية، من أصل 1941 توصية، أي بنسبة 43,1 % من إجمالي عدد التوصيات الصادرة؛

- إن صدارة قطاع الداخلية والجماعات الترابية لترتيب القطاعات المعنية بتوصيات المؤسسة، وخلافا لما هو عليه الأمر بالنسبة للشكايات والتظلمات، مردّه عدم إمكانية التفريق بين التوصيات التي تخص وزارة الداخلية وتلك التي تخص السلطات المحلية، من عمالات، وأقاليم، وبين تلك التي تخص الجماعات الترابية حضرية كانت أم قروية، وبعض الإدارات والمصالح التابعة لها؛

- احتلال قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي للمرتبة الثانية من حيث عدد التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، خلال فترة الدراسة، إذ بلغت التوصيات التي تعني هذا القطاع، ما مجموعه 336 توصية، من أصل 1941توصية، أي بنسبة 17,3 % من إجمالي عدد التوصيات الصادرة؛

- وقد عاد القسط الأكبر من حيث عدد التوصيات الموجهة إلى هذا القطاع، إلى كتابة الدولة المكلفة بالتكوين المهني، وبعدها كتابة الدولة المكلفة بالتعليم العالي والبحث العلمي؛

- احتلال قطاع الاقتصاد والمالية، للمرتبة الثالثة من حيث عدد التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، خلال فترة الدراسة، إذ بلغت التوصيات التي تعني هذا القطاع، ما مجموعه 250 توصية، من أصل 1941 توصية، أي بنسبة 12,9 %؛

- وقد سجلت التوصيات الصادرة في مواجهته ارتفاعا ملحوظا ما بين سنتي 2011 و2018، بنسبة سنوية متوسطة بلغت 11,5 %؛

- احتلال قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء للمرتبة الرابعة من حيث عدد التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، خلال فترة الدراسة، إذ بلغت التوصيات التي تعني هذا القطاع، ما مجموعه 116 توصية، من أصل 1941 توصية، أي بنسبة 6 %؛

- باقي التوصيات، والبالغ عددها 403 توصيات، أي ما مثل 20,8 %، من إجمالي التوصيات التي

أصدرتها المؤسسة، خلال فترة الدراسة، همت القطاعات المبينة في الجدول المتعلق بتصنيف التوصيات حسب القطاعات الإدارية أعلاه.

ثالثا: تصنيف التوصيات حسب موضوع التظلم

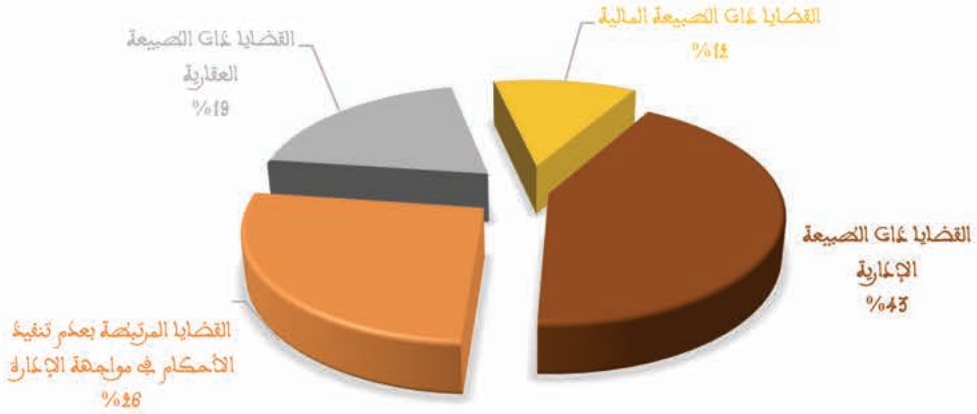
1) تصنيف التوصيات حسب نوع المواضيع الرئيسية

تصنيف التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب القضايا الرئيسية، حصيلة ثمان سنوات (2011-2018)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	المجموع	نسبة النمو السنوية المتوسطة
القضايا غاى الصبيغة الإدارية	40	59	108	131	160	147	144	36	825	12,7
القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة	12	27	109	110	90	90	56	18	512	43,7
القضايا غاى الصبيغة العقارية	26	30	51	87	74	49	47	12	376	4,1
القضايا غاى الصبيغة المالية	15	10	18	39	35	40	51	20	228	19,2
المجموع	93	126	286	367	359	326	298	86	1941	14,2

تصنيف التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب القضايا الرئيسية

حصيلة ثمان سنوات (2011-2018)



بخصوص تصنيف التوصيات بحسب القضايا الرئيسية المثارة، يمكن الخروج بالاستنتاجات التالية:

- استمرار القضايا ذات الصبغة الإدارية، في احتلال صدارة الترتيب في تصنيف مجال التظلمات التي صدرت في شأنها توصيات، بما مجموعه 825 توصية، أي ما يعادل 42,5 % من إجمالي التوصيات الصادرة عن المؤسسة والموجهة إلى الإدارات المعنية؛

وقد شملت هذه الفئة من القضايا الرئيسية، عددا من المواضيع، جاءت حسب الترتيب التنازلي من حيث عدد التوصيات، كالتالي:

- شكلت القضايا المرتبطة بعدم تسوية الوضعيات الإدارية أو المالية للموظفين في مواجهة الإدارات والمؤسسات العمومية التي يعملون بها، ما نسبته 27 % من مجموع توصيات هذه الفئة؛
- شكلت القضايا المرتبطة بممارسات إدارية تهم التظلم من الأضرار الناتجة عن بعض القرارات الإدارية نسبة 26,5 % من مجموع توصيات هذه الفئة؛
- شكلت القضايا المتعلقة بعدم تسوية المعاشات المدنية والعسكرية، نسبة 15,5 % من مجموع توصيات هذه الفئة؛
- شكلت القضايا المتعلقة بحالات الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، نسبة 13 % من مجموع توصيات هذه الفئة؛
- شكلت القضايا المتعلقة بعدم الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، نسبة 10 % من مجموع توصيات هذه الفئة؛
- شكلت باقي القضايا الإدارية، مجتمعة، ما نسبته 8 %، من مجموع توصيات هذه الفئة، وهمت قضايا مختلفة، كسحب الرخص المسلمة من الإدارة؛ والأضرار الناتجة عن الامتناع عن الترخيص بإنشاء مرافق؛ والشطط في استعمال السلطة؛

- احتلت القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية، الصادرة في مواجهة بعض الإدارات، المرتبة الثانية، بما مجموعه 512 توصية، وبنسبة 26,4 % من إجمالي التوصيات الصادرة عن المؤسسة، ويأتي تفصيل أهم القطاعات المعنية بهذه التوصيات على النحو التالي:
  - في الدرجة الأولى التوصيات التي تخص الجماعات الترابية، بما مجموعه 125 توصية، بنسبة 24,4 %؛
  - في الدرجة الثانية التوصيات التي تخص قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، بما مجموعه 86 توصية، أي بنسبة 16,8 %؛
  - في الدرجة الثالثة التوصيات التي تخص قطاع الداخلية والجماعات الترابية، بما مجموعه 62 توصية، أي بنسبة 12,1 %؛
  - في الدرجة الرابعة نجد التوصيات التي تخص قطاع التجهيز والنقل، بما مجموعه 50 توصية، أي بنسبة 9,8 %؛
- احتلت القضايا ذات الصبغة العقارية، المرتبة الثالثة من حيث عدد التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، إذ بلغ عددها 376 توصية، ممثلة بذلك 19,37 % من إجمالي التوصيات. ويأتي تفصيل أهم القضايا التي شملتها هذه التوصيات، على النحو التالي:
  - احتلت التوصيات المرتبطة بالقضايا المتعلقة بطلبات التعويض عن نزع ملكية العقارات المملوكة للخواص من أجل المنفعة العامة صدارة الترتيب، بـ 35,6 % من مجموع التوصيات الخاصة بهذه الفئة؛
  - تلتها التوصيات المرتبطة بالقضايا المتعلقة بعدم الاستفادة من برامج إعادة الإسكان، بنسبة 24 %؛
  - ثم التوصيات المرتبطة بالقضايا المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة، بنسبة 23,4 %؛
  - باقي التوصيات، تقاسمته قضايا متنوعة بنسبة 17 %، منها، النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة، وقضايا إعادة النظر في المبلغ المقترح للتعويض عن نزع ملكية العقار،

وقضايا التظلم من قرارات ضم الأراضي والقضايا المتعلقة بعقارات الأحباس وأراضي الجموع، والأراضي المسترجعة؛

- وختاما القضايا ذات الصبغة المالية البالغ عدد التوصيات التي همتها، 228 توصية، ممثلة بذلك نسبة 11,7 %، من مجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة. ويأتي تفصيل أهم القضايا التي تمحورت حولها هذه التوصيات على النحو التالي:

• توصيات متعلقة بنزاعات المشتكين مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية، بنسبة 51,3 % من مجموع التوصيات المرتبطة بقضايا هذه الفئة؛

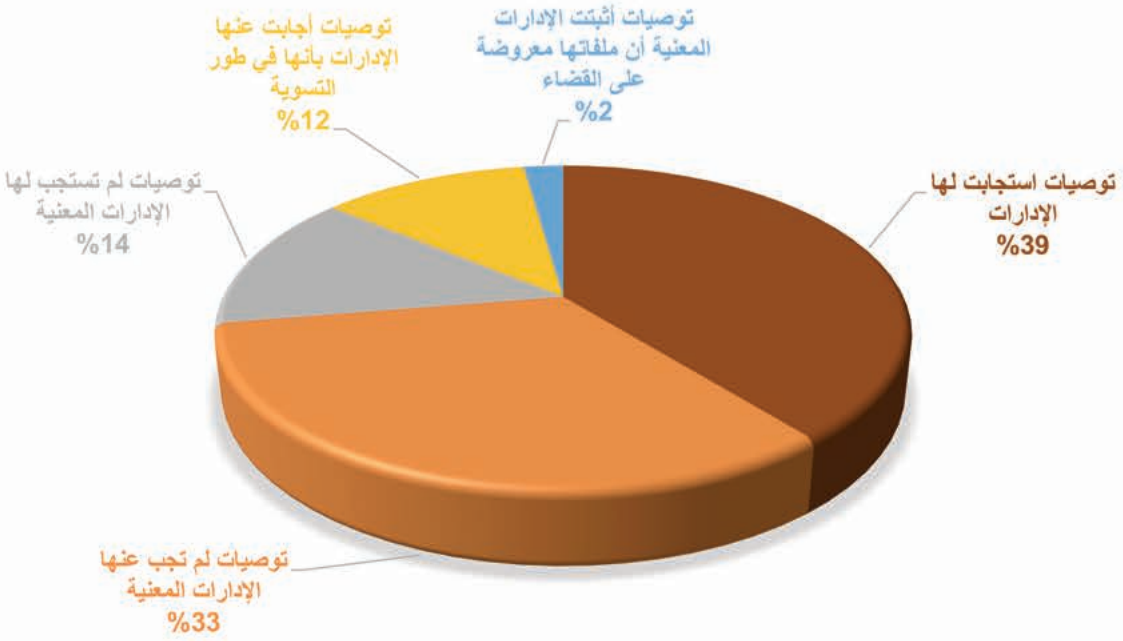
• تلتها توصيات مرتبطة بالقضايا المتعلقة بالصفقات العمومية وبالخدمات، وبالتوريدات التي تزداد مع كل تداول للسلطة، وبالتأخير أو التماطل في سداد المستحقات لأصحابها تحت مبرر عدم توفر الاعتمادات، وعدم احترام مبدأ استمرارية المرفق العمومي عند تداول المسؤولية، بحيث مثلت 42,1 % من التوصيات المتعلقة بالقضايا التي تخص هذه المجموعة؛

• ثم التوصيات المرتبطة بالقضايا المتعلقة بالضرائب والجبايات والتسجيل بمختلف أنواعها، بنسبة 6,6 % من نفس الفئة.

تصنيف التوصيات الموجهة إلى القطاعات الإدارية حسب مآلها

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	المجموع	النسبة
توصيات استجابت لها الإدارات	17	42	104	121	166	167	131	13	761	39,2
توصيات لم تجب عنها الإدارات المعنية	44	40	87	131	81	88	110	63	644	33,2
توصيات لم تستجب لها الإدارات المعنية	6	16	37	46	61	51	43	6	266	13,7
توصيات أجابت عنها الإدارات بأنها في طور التسوية	25	26	51	60	38	11	13	3	227	11,7
توصيات أثبتت الإدارات المعنية أن ملفاتها معروضة على القضاء	1	2	7	9	13	9	1	1	43	2,2
مجموع التوصيات الموجهة إلى الإدارات المعنية	93	126	286	367	359	326	298	86	1941	100

تصنيف التوصيات الموجهة إلى القطاعات الإدارية بحسب مآلها من سنة 2011 إلى سنة 2018



يظهر من تحليل الجدول أعلاه الخاص بمواقف الإدارة وتعاملها مع التوصيات الموجهة إليها من طرف المؤسسة، بخصوص شكايات وتظلمات المواطنين، خلال الفترة من سنة 2011 إلى سنة 2018، ما يلي:

- ما مجموعه 761 توصية، أي ما يعادل 39,2 %، تمت الاستجابة لها؛
- ما مجموعه 43 توصية، أي ما يعادل 2,2 %، تم إيقاف البحث في شأنها بعدما ثبت للإدارة أن ملفاتها معروضة على القضاء؛
- ما مجموعه 266 توصية، أي ما يمثل 13,7 %، لم تستجب لها القطاعات الإدارية المعنية؛
- ما مجموعه 227 توصية، أي ما يعادل 11,7 %، في طور التسوية، لكون الإدارات المعنية، أعلنت موافقتها المبدئية قصد حلها؛

- ما مجموعه 644 توصية، أي ما يوازي 33,2 %، لم تجب عنها أصلا بعد، القطاعات الإدارية المعنية، وتم ترتيب ملفات 285 توصية ترجع لسنوات سابقة لأسباب مختلفة في انتظار تفقدها من لدن أصحابها؛

يستنتج من المعطيات المبينة أعلاه، أن التوصيات المنفذة حقيقة أو التي لها مبرر قانوني لعدم التنفيذ لم تتجاوز 804 توصيات، أي بنسبة تنفيذ بقيت إلى غاية نهاية 2018 في حدود 41,42 %، وأن التوصيات غير المنفذة تصل إلى 1137 توصية، أي بنسبة 58,57 %، تتوزع وفق الشكل التالي:

مآل التوصيات غير المنفذة	عددها
توصيات عبرت القطاعات الإدارية المعنية عن عدم تنفيذها وتم حفظها	266
توصيات لم تجب عنها القطاعات الإدارية المعنية أصلا وتم ترتيبها من طرف المؤسسة	285
توصيات أعلمت الإدارات المعنية موافقتها المبدئية قصد حلها ما تزال موضوع تتبع من طرف المؤسسة	227
توصيات لم تجب عنها القطاعات الإدارية المعنية أصلا، ومع ذلك ما تزال موضوع تتبع من طرف المؤسسة	359
المجموع	1137

يتضح من الجدول أعلاه، أن التوصيات غير المنفذة، والتي ما تزال موضوع تتبع من طرف المؤسسة تصل إلى 586 توصية، تهم المواضيع الرئيسية التالية:

	عدد التوصيات غير المنفذة إلى نهاية 2018 موضوع التتبع	النسبة من المجموع
القضايا ذات الصبغة الإدارية	177	30,20
القضايا ذات الصبغة المالية	173	29,52
القضايا ذات الصبغة العقارية	120	20,47
القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارات	116	19,79
المجموع	586	100

تصنيف التوصيات غير المنفذة، والتي ما تزال موضوع تتبع من طرف المؤسسة حسب القطاعات المعنية بها

القطاع المعني	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من المجموع
الولايات والعمالات	110	18,61
الجماعات الترابية	138	23,35
رئيس الحكومة	57	9,64
وزارة الداخلية	52	8,79
قطاع التربية الوطنية	47	7,95
التعاضدية العامة للتربية الوطنية	32	5,41
وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	27	4,56
الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي	14	2,36
وزارة الصحة	14	2,36
المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب، قطاع الكهرباء	13	2,19
المكتب الوطني للسكك الحديدية	12	2,03
مديرية أملاك الدولة	7	1,18
التعليم العالي	4	0,67
الخزينة العامة للمملكة	4	0,67
التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية	4	0,67
وزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	4	0,67
وكالة التأمين الصحي	4	0,67
الوكالات الحضرية	4	0,67
المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب/قطاع الماء	4	0,67
وزارة الاقتصاد والمالية	3	0,50
صندوق ضمان حوادث السير	3	0,50
المكتب الوطني للمطارات	3	0,50
وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	0,33
بريد المغرب	2	0,33
وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	2	0,33
الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بإدارة الدفاع الوطني	2	0,33
وزارة الثقافة والاتصال	2	0,33
وزارة الشغل والإدماج المهني	2[5]	0,33
المديرية العامة للضرائب	2	0,33
وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الدولي	2	0,33
القرض الفلاحي للمغرب	1	0,16
وزارة العدل	1	0,16
غرفة التجارة والصناعة والخدمات لجهة الرباط-سلا-القنيطرة	1	0,16
المعهد الوطني للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية	1	0,16

5 – توصيتان تهمان 17 ملفا.

وزارة السياحة والنقل الجوي والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي	1	0,16
وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي	1	0,16
المندوبية السامية للتخطيط	1	0,16
المفتشية العامة للقوات المساعدة	1	0,16
شركة تهيئة حي الرياض	1	0,16
الخطوط الملكية المغربية	1	0,16
الصندوق المغربي للتقاعد	1	0,16
المجلس الإداري لتعاضدية الإسعاف الصحي للتبغ	1	0,16
وزارة الشباب والرياضة	1	0,16
جامعة المولى إسماعيل	1	0,16
الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية	1	0,16
المجموع	591[6]	100

على ضوء ما تقدم، يمكن القول إن الحصيلة المسجلة حول الفترة موضوع الدراسة، عرفت نتائج لا بأس بها، سنة بعد أخرى. غير أن أثر وقعها على المواطن يبقى متواضعا وغير كاف بسبب:

- ضعف تجاوب الإدارة، مع المساعي الودية التي تبذلها المؤسسة؛
- عدم تشبع الإدارات بدور الوساطة المؤسساتية كآلية بديلة لحل الخلافات دون اللجوء إلى القضاء.

وبالتالي، يتعين على المؤسسة تكثيف الجهود وعقد لقاءات تواصلية مع القطاعات الإدارية للتعريف بالدور الهام الذي تقوم به المؤسسة، وما توفره خزينة الدولة من مصاريف بهذه الطريقة الحضارية في حل الخلافات، خاصة وأن أغلب القضايا التي تصدر بشأنها المؤسسة توصيات تكون لها تبعات مالية.

وهو ما يتطلب:

- اتخاذ تدابير لحث القطاعات الإدارية المعنية بالتوصيات، على إيلاء قضايا ومطالب المتظلمين ما تستحقه من اهتمام وجدية وفعالية؛
- القيام بالتحري اللازم، حول القضايا التي تعتزم المؤسسة إصدار توصية في شأنها، قبل توجيهها إلى القطاع الإداري المعني، بهدف تقوية التوصيات؛
- إرساء آلية تنظيمية لدى المؤسسة لتتبع تنفيذ التوصيات.

رابعا: نماذج من أهم التوصيات الصادرة عن المؤسسة

على هدي ما دأبت عليه المؤسسة فيما سبق من تقاريرها السنوية، يقدم هذا التقرير نماذج مما أصدرته من توصيات على ضوء ما تم عرضه عليها من وضعيات خلال سنة 2018، في إطار نشر اجتهادات اعتبرتها صالحة للتعميم على ما يشابهها من حالات.

وإذ تحرص المؤسسة عند صياغتها لما يصدر عنها من توصيات، على أن تكون توصيات قابلة للتنزيل، تستلهم مضامينها من التفسير التشريعي المواكب للحقوق والحريات الأساسية المضمونة دستوريا، وتستشهد بما رسا عليه العمل القضائي في المجال، باعتباره الساهر على التطبيق السليم للقانون، والموحد لتأويله، والمؤسس للأسلم من القواعد والتوجهات.

ومن الطبيعي أن تكون مبادئ العدل والإنصاف حاضرة في ما وصلت إليه المؤسسة من خلاصات وما استقرت عليه من توصيات، طبقا لما ابتغاه المشرع في الظهير الشريف المحدث لها.

وتسهيلا للاطلاع، فقد تم تجميع نماذج هذه التوصيات ضمن مواضيع مشتركة أو تحت عناوين دالة تيسر البحث وتمنح التوجيه كما يلي:

1) الحق في الصحة

عديدة هي الشكايات ذات الصلة بالحق في الصحة التي وردت على هذه المؤسسة؛

ومن منطلق المستند الدستوري لهذا الحق، تعاملت المؤسسة مع هذه الشكايات بما هي أهل له، وأعطتها عناية خاصة، مؤكدة أن التغطية الصحية يجب أن يستفاد منها بعيدا عن أي تعقيدات أو بيروقراطية.

«التوصية الصادرة بتاريخ 16 فبراير 2018، في الملف عدد 3254/13»

«روح التغطية الصحية والتضامن التعاضدي يقتضي أن يتم التعامل مع الموضوع بأريحية، بعيدا عن التعقيدات البيروقراطية، أو الإجراءات الشكلية، وبمقاربة منفتحة، تميل وترجح جانب المريض، ولا سيما الذي يكون في وضعية صحية جد صعبة من شأنها أن تتفاقم، وتتطلب علاجه تكاليف مرهقة، مع مراعاة حالات الاستعجال التي لا تترك له بالتالي فرصة التريث؛

كان على الصندوق أن يفسر الشك الذي انتابه، لفائدة المريض، لأن العبرة بالنتيجة التي آل إليها الوضع باستقرار إصابة هذا الأخير، وهو أمر مفيد حتى بالنسبة للصندوق لتجنب تحمله تعويضية كل مضاعفة قد كان من الممكن حدوثها لا قدر الله لو وقع انتظار تصور الورم لإجراء التدخل الإشعاعي؛

إن المدلول الحقيقي لإسعاف المنخرطين في نظام التعاضد الذي هو كنه إحداثه، لا يمكن أن يكتمل بالنسبة لمن يعاني مما عاشه المشتكي إلا بالأخذ بيده وبقبول طلبه إنصافا له.»

﴿التوصية الصادرة بتاريخ 22 فبراير 2018، في الملف عدد 12488/17﴾

إن «ما بربه الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي امتناعه عن تعويض ملفات مرض المعنية بالأمر، وإيقاف استفادتها من التغطية الصحية كونها لم ترجع مبلغا ماليا، أمر غير مقبول، إذ بإمكان الصندوق اللجوء إلى مسطرة المقاصة، وذلك بخصم المبلغ سالف الذكر من مجموع المبالغ المستحقة لها؛

عدم تعويض المنخرطة عن مصاريف علاجها، أمر ليس له أي سند قانوني، إذ من المفروض أن يبادر الصندوق إلى تمكينها من ذلك، ليتأتى لها مواجهة المصاريف المستدامة التي يتطلبها العلاج.»

﴿التوصية الصادرة بتاريخ 09 غشت 2018، في الملف عدد 11022/16﴾

«إن المشتكية وقد ساهمت في تسديد ما ينوبها من خلال الاقتطاعات من المنبع، ولا يد لها في الخطأ الذي ارتكبته الإدارة في تحويل المبالغ إلى الصندوق المغربي للتقاعد، فعلى الإدارة أن تعمل على تدارك الخطأ بتصحيح الوضعية بتنسيق مع كل الجهات المعنية والإقلاع عن التعقيدات وتصريف الأمور بنجاعة».

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 16 غشت 2018، في الملف عدد 13929/17﴾

«تقدير الكفاءة ﴿جراحة القلب﴾، يرجع للمشرف على العمليات ويحمله مسؤولية ذلك، مما يجعله يتخذ من الاحتياطات ما يؤمن سلامة المرضى، إلا أن هذا لا يمنع من الدفع بكل الطاقم

الصبي إلى الرفع من قدراتهم، باقتنائهم مواقع متقدمة في مسلسل العمليات، تحت إشرافه ومراقبته ومواكبته، ليتأتى لهم تحسين مهاراتهم واكتساب التجارب، سيما وأن لهم مؤهلات جامعية تسمح لهم بممارسة الجراحة، لأن التمكن من المهارات يقتضي تحمل المسؤوليات، تحت الرقابة والمواكبة.

إن المؤسسة، وهي تثمن كل محاولة في اتجاه تطويق الإشكالية، لتدعو المركز الاستشفائي الجامعي ابن سينا إلى التعجيل ببحث واقتناء المتعين، للموازنة بين الحق في تحمل المسؤولية، وإنجاز المهام واكتساب الخبرة من جهة، وبين الحفاظ على صحة نزلاء المستشفى الذين يخضعون لعمليات هامة على مستوى جراحة القلب.»

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 12 مارس 2018، في الملف عدد 12019/17﴾

«صعوبة العثور على ملفات المنخرطين في أرشيف التعاضدية العامة للتربية الوطنية لا يعتبر مبررا يمكن الأخذ به، طالما أنها مسؤولة عن ترتيب وحفظ الملفات».

4﴾ الحفاظ على البيئة

إن موضوع المحافظة على البيئة شكل جزءا من المواضيع التي تأتى للمؤسسة التطرق إليها والانتهاء فيها إلى إقرار بعض التوصيات نذكر منها:

﴿التوصية الصادرة بتاريخ 29 يناير 2018، في الملف عدد 12089/17﴾

لقد تناولت هذه التوصية ما يجب اتباعه لضبط مجال تنظيم القنص، وما يتعين على الدولة القيام به حفاظا على التوازن البيئي، موصية بـ :

«الدولة المغربية، وهي تسعى إلى تنظيم القنص بالمملكة، تتبنى اختيارا يلتزم بمقتضاه كل واحد يرغب في ممارسة هذا النشاط، أن ينضم إلى جمعية، ﴿...﴾ تنضوي تحت لواء جامعة يحدد قانونها من طرف القطاع الحكومي الوصي؛

الإدارة ملزمة بإحكام هذا الخيار وضبطه، لعدة اعتبارات في مقدمتها الحرص على التوازن البيئي والإبقاء على الطبيعة التي من أجلها يتم الترخيص بممارسة القنص، باعتباره نشاطا رياضيا وأخلاقيا في التعامل مع الطريدة، بعيدا عن كل انتناء من كمية الوحيش المصطاد، ليبقى الأمر في حدوده الترفيهية والرياضية؛

لئن كان الخلاف بين الجمعيات المعنية بالقنص قد بلغ من الحدة ما أدى إلى اللجوء إلى القضاء، فإن الإدارة الوصية لم يكن لها أن تتعامل مع الموضوع بهذه السلبية لتترك في الساحة مكتبين كل منهما يدعي أنه الأحق.

على الإدارة، بخصوص الوضع، ولوجود تعدد مصادر التقرير، أن تتحمل مسؤوليتها لأن الأمر يتعلق بجهة فوضت لها الإدارة سلطة تدبير ارتفاق ذي صلة بثروة حيوانية وبيئية، ﴿...﴾؛

على الإدارة أن تتحمل مسؤوليتها، وتتدخل وتحد على ضوء الأحكام المستدل بها، وما يقتضيه الوضع من التدابير القانونية، للتعامل مع مكتب واحد للجامعة الوحيدة للقنص والاعتراف له بصلاحية تدبير المجال.»

﴿3﴾ العدالة العقارية

لقد واصلت المؤسسة معالجة القضايا ذات الصلة بما يمكن أن يصطلح عليه بالأمن العقاري أو العدالة العقارية. وفي هذا السياق، وضعت المؤسسة يدها على طلبات التحرر من تخصيصات تصاميم التهيئة، وكذا من تنفيذ المقررات المرتبطة بمخالفات التعمير، حيث أكدت توصيات المؤسسة على ما يلي:

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 12 مارس 2018، في الملف عدد 12898/17﴾

«تصميم التهيئة الجماعي موضوع التظلم هو مجرد مشروع قيد الدراسة، ولم تتم المصادقة عليه ولا بلورته صبقا للمسار والصيغة التي ارتضاهما المشرع، من خلال المصادقة عليه ونشره؛

ما دامت مقتضيات المادة 27 من قانون 12-90 المتعلق بالتعمير، تؤكد على أن نشر النص القاضي بالمصادقة على مشروع تصميم التهيئة، يكون داخل أجل إثني عشر شهرا من تاريخ اختتام البحث العلني، فإن المفهوم المعاكس لمدلول النص المشار إليه يفيد أن الارتفاق الوارد في المشروع يسقط بمرور الإثني عشر شهرا المذكورة، ويصبح غير لازم للتصييق؛

موقف الإدارة اتجاه مالكة العقار أصبح مجانبا للشرعية، وبالتالي فتمسك الإدارة بالتخصيص الذي اقترحته في المشروع وذلك في غياب تأصيله وتجسيده بمقتضى قانوني، يعتبر إخلالا وانحرافا عن المشروعية.»

﴿التوصية الصادرة بتاريخ فاتح فبراير 2018، في الملف عدد 10921/16﴾

«المقررات الإدارية في مجال التعمير ليست غاية في حد ذاتها، بل إن جدواها في تنفيذها، لأنها ضابط للشرعية، ولأنها تصب في اتجاه وجوب التقيد بالمعايير والمواصفات التي يجب أن يكون عليها العمران، وتسير نحو الحرص على تطابق البناء مع ما يحقق أمن الساكنة ويحافظ على وظيفة التعمير، ويؤمن راحة الأفراد والجماعات ويجنبهم كل ضرر؛

كان على الإدارة المختصة أن تواصل مساعيها لتنفيذ مقرر إعادة الحالة إلى ما كانت عليه، لأن الإدارة لها من الإمكانيات ما يسعفها في إعمال مقررها، بما في ذلك استعمال القوة العمومية، عند الاقتضاء؛

إحالة المخالفة على النيابة العامة لا يمكن أن يشكل موجبا لتعطيل تنفيذ مقرر الهدم وإعادة الحالة إلى ما كانت عليه، في غياب مقرر قضائي يوقف تنفيذ مقرر إيقاف الأشغال.»

﴿التوصية الصادرة بتاريخ 06 مارس 2018، في الملف عدد 11415/16﴾

«إلزام الإدارة بالتنفيذ العيني لمقرر تفويت أصبح صعب المنال، بعدما تم رصد العقار المعني، بموجب تصميم تهيئة مدينة فاس، لإحداث تجهيزات ومرافق جامعية؛

إذا كان للإدارة اتخاذ ما تعتبره ملائما لمواجهة الاحتياجات العامة الملحة، فإنه كان عليها بالموازاة أن تراعي ما التزمت به لفائدة الغير من حقوق على ذلك العقار، وأن تسعى إلى إيجاد حل توافقي يرضي الطرفين؛

الإدارة لم تعمل على تدارك هذه الوضعية، من خلال إيجاد حل أو عرض بديل يُمَكِّنُ من إقامة المشروع الاستثماري.»

﴿التوصية الصادرة بتاريخ 07 مارس 2018، في الملف عدد 11726/17﴾

«يجدر بالإدارة المعنية بالتخصيصات التي همت عقار المشتكي، وتماشيا مع ما ارتكن إليه المغرب من اختيارات حقوقية وديمقراطية والتزام بالشرعية، أن تعمل على التسريع بمباشرة مسطرة استملاكه، إما عن طريق التوافق الرضائي أو عن طريق نزع الملكية، وذلك رفعا لكل حيف أو ضرر لاحق بالمالك جراء شل عقاره؛

لتصميم التهيئة مفعول يمتد لفترة عشر سنوات، لا يحق خلالها لمن نال عقاره تخصيص ارتفاق عمومي أن ينازع فيه، إلا عن طريق دعوى المشروعية أمام الجهة القضائية المختصة، ولا أن يطالب بالتعويض عما لحقه من ضرر بسبب غل يده في التصرف المطلق والكامل فيه، إلا بعد حيازته، أو من خلال مباشرة مسطرة نزع الملكية مقابل تعويض عادل من لدن الإدارة.»

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ فاتح مارس 2018، في الملف عدد 9890/16 ﴾

«يتعين على الوكالة الحضرية، أن تجسد ما يتوق إليه الكل من عدالة عقارية، من خلال الموازنة بين الصالح العام ومصلحة وحقوق الخواص، وأن تسعى إلى أن تكون مساهمة هؤلاء الأفراد تتجلى فيها المساواة، وتكافؤ الفرص، وأن تبلور التضامن بشكل عادل يساهم فيه الكل، على ألا تُبقي عقار المشتكي في وضعية عقار وغل يد صاحبه في التصرف؛

إذا كان عقار المشتكي في منطقة محورية ومركزية، تعتبر أساسية في المنظور العمراني، ومواتية لاحتواء مرافق عمومية، فإن العدل والإنصاف والتفعيل الحقيقي للدستور الذي يبرز أهمية حق الملكية، كلها أمور تقتضي استملاك العقار عن طريق التراضي، أو من خلال نزع الملكية مقابل تعويض كامل ومنصف؛

على الوكالة الحضرية، وبعدما تحرر العقار من التخصيص الذي طاله في التصميم المنتهية صلاحيته، وهي بصدد إعداد تصميم جديد، أن تأخذ بعين الاعتبار طلب المشتكي، وأن تحرص على التقيد بالقانون، وبمبادئ الإنصاف لتطبع تصميمها بالعدالة العقارية.»

4﴾ الدعم الدبلوماسي والقنصلي لمغاربة الخارج

لقد تعاملت المؤسسة مع قضايا مغاربة الخارج من الذين لهم إشكاليات مع إدارة أجنبية من منطلق أن البعثات الدبلوماسية أو القنصلية للمغرب، يجب أن تكون سندا ودعما لهم من خلال:

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 27 فبراير 2018، في الملف عدد 13835/17 ﴾

«البعثات الدبلوماسية والقنصلية المغربية المعتمدة لدى بلدان أخرى، موكول إليها مساعدة المواطنين ومساندتهم في المشروع من حقوقهم لدى تلك البلدان، من خلال التوجيه والإرشاد،

والتدخل في حدود ما تخوله الاتفاقيات الدولية أو الثنائية، وما يسمح به التعامل بالمثل.»

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 17 غشت 2018، في الملف عدد 9212/15﴾

«إن ما ارتكنت إليه وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الدولي من بحث مع الوزارة المنتدبة لديها والمكلفة بشؤون الهجرة، عن سبل مساعدة هؤلاء المواطنين يعتبر من الاختيارات الوطنية التي يجب المضي فيها مع توسيع البحث عن كل الحلول الممكنة حاليا بغية مساعدة كل مغربي، ولا سيما القاصر بقصر يوجد فيه في وضعية صعبة.»

5﴾ قرارات مجلس الوصاية والنساء السلاليات

كان للمؤسسة بخصوص هذا الموضوع، فرصة للتأكيد على أن مجلس الوصاية مؤهل لحل الإشكاليات بخصوص تدبير الأراضي السلالية، وعلى الإدارة أن تحرص على تنزيل مقرراته، لا سيما بشأن القضايا المتعلقة بتجسيد مبدأ المساواة في تمتيع النساء من حق الاستفادة من هذه الأراضي على أرض الواقع. ولذلك، جاء في توصيتين للمؤسسة ما يلي:

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 12 مارس 2018، في الملف عدد 11409/16﴾

«كون توزيع ما كان يستغله آباء النساء السلاليات وحصره على الذكور، ثم قبل أخذ الدولة بهذا المبدأ والاعتراف للنساء بهذا الحق، لا يمكن أن يحول دون تأكيد انتمائهن للجماعة كعضوات، والاعتراف لهن بهذه الصفة، لتتمتعن على غرار الذكور بكل الحقوق، لا سيما وأنهن لازلن أحياء ويتمسكن بمكسبهن هذا، الذي جاء تتويجا لمسار نضالي، ويندرج ضمن اختيارات رصينة.»

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 12 مارس 2018، في الملف عدد 12502/17﴾

«قرار مجلس الوصاية المطلوب تنفيذه قرار إداري واجب التنفيذ، لكونه صادر عن مجلس الوصاية، بصفته أعلى هيئة فيما يخص تسيير شؤون الجماعات السلالية ويمارس الرقابة على أعمال مجالسها، الأمر الذي يلزم السلطة المحلية المعنية بتنفيذه فور التوصل به؛

تعثر تنفيذ قرار مجلس الوصاية بسبب وجود صعوبات، أمر يجب تجاوزه، ولا يمكن أن تتحمل المشتكية تبعاته، لأن بإمكان الإدارة إيجاد الصيغة الملائمة للتنفيذ، سيما وأن الأمر يتعلق بمقرر اتخذ في نطاق تجسيد المساواة وتجاوز ما كان يشوب عملية الاستفادة من استغلال الأراضي السلالية من تمييز يرتكز على النوع؛

تحقيقا لسيادة القانون، وإنصافا للمشتكية، وتعزيزا للفضاء الحقوقي الذي جاء به التعديل الدستوري الأخير ليكرس مكتسبات إضافية إلى ما تحقق على درب الإصلاحات الكبرى، ورفعا لما طال المشتكية من أضرار، فإنه يتعين دعوة وزارة الداخلية إلى العمل على التعجيل بتنفيذ القرار.»

6) الحق في تأسيس الجمعيات

لقد تأتى للمؤسسة أن تؤكد مرة أخرى على الحق في تأسيس الجمعيات، انتصارا للاختيار التشريعي الذي ارتضته المملكة المغربية بـقولها في:

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 25 يوليوز 2018، في الملف عدد 13771/17 ﴾

«حق تأسيس الجمعيات هو حق مكفول من طرف الدولة، طبقا لمقتضيات الفصل 29 من الدستور

ما تمسكت به الإدارة من أن رفض تمكين المشتكي من وصل الإيداع راجع لتحفظ المصالح الأمنية على عضوية المعني بالأمر لأسباب موضوعية، لا يمكن مجاراته، باعتبار أن الفقرة الأولى من الفصل 5 من الظهير رقم 1.58.376 الصادر بتاريخ 15 نونبر 1958، المتعلق بتأسيس الجمعيات، واضحة في الإقرار بأن دور السلطة الإدارية يقتصر فقط على تلقي التصريح بتأسيس الجمعيات، وتسليم الوصل المؤقت فورا، ثم إحالة التصريح إلى النيابة العامة لدى المحكمة الابتدائية لإبداء رأيها، وعند استيفاء التصريح للإجراءات المنصوص عليها، يُسَلَّم الوصل النهائي وجوبا داخل أجل أقصاه 60 يوما.

كان على الإدارة، أن تمتثل للقوانين الجاري بها العمل، وتمكن المشتكي من وصل مؤقت مع إعمال ما يخولها القانون لاحقا.»

7) الحق في المعلومة

لقد تأتى للمؤسسة أن تؤكد في هذا الموضوع على حق المواطن في الحصول على المعلومة الإدارية من خلال:

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 25 يوليوز 2018، في الملف عدد 13369/17﴾

«الإدارة، وقد فرضت على المشتكية أداء ضريبة، فإنها تكون ملزمة بالاحتفاظ بالملف الذي ارتكزت عليه في فرض تلك الضريبة والوثائق المعتمدة التي كانت أساسا للوعاء الضريبي.

كون الشهادتين صادرتين عن الباشوية لا يمكن أن يكون مبررا للامتناع من موافاة المشتكية بنسخ منها، لترتيب ما قد يخولها القانون من حقوق، لأن إدارة الضرائب اعتمدت عليها في فرض الضريبة.

هذه المؤسسة تملك صلاحية التدخل لتمكين كل من له مصلحة شخصية ومشروعة من حق الحصول على المعلومات كيفما كان مضمونها، أو الحصول على نسخ أو صور من الوثائق أو الأدوات التي تتضمن تلك المعلومات.

دور المؤسسة، فيما يخص تيسير الولوج إلى المعلومات الإدارية، يجعلها أمينة على السهر على تفعيل ممارسة هذا الحق، متى كان غير متعارض مع القيود الواردة في الفصل 27 من الدستور.»

8) إعادة الإسكان

علاقة بالتظلمات المرتبطة بموضوع تدبير مشاريع إعادة الإسكان، أصدرت المؤسسة مجموعة من التوصيات التي أكدت من خلالها على الطابع الاجتماعي لهذه المشاريع من بينها:

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 12 مارس 2018، في الملف عدد 13720/17﴾

«حري بالإدارة، وهي بصدد إعادة هيكلة الأحياء الصفيحية، أن تراعي أوضاع كل من لهم حقوق أو مصالح مشروعة بالحي، ولاسيما من كان يتخذ هو مصدر عيشهم، وعليها تعويضهم من منطلق البعد الاجتماعي الذي كان وراء المشروع، والذي لا يمكن أن يكون إلا عادلا؛

إغفال إحصاء المشتكي لسبب أو لآخر، لا يمكن أن يكون حائلا دون استفادته، لا سيما وأنه أدلى بما يفيد أنه كان يمارس نشاطا مهنيا بنفس الحي؛

إن هدم المحل الذي كان يمارس به المشتكي نشاطه أضر به. وعليه، فمن الواجب تعويضه عن ذلك، بتمكينه من الاستفادة من محل معد لمثل النشاط الذي كان يزاوله، في أي مشروع تشرف عليه الإدارة، إذ لا يعقل أن تكون المبادرة الاجتماعية وبالا و إضرارا بمن كانت له حقوق في الوعاء العقاري موضوع إعادة الهيكلة.»

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 08 غشت 2018، في الملف عدد 11813/17﴾

«الإدارة، وقد هيأت بديلا في إطار المشاريع الاجتماعية السكنية، وعرضت على المعنيين بالترحيل منتوجا آخر، تكون قد برئت بالتزامها في حدود الممكن وما سمحت به الظروف، كل ذلك لتجاوز موجبات التعثر، والإكراهات التي حالت دون تنفيذ المشروع الأولي؛

على الإدارة أن تواصل العمل من أجل إنجاز وتكملة المشروع الثاني والسعي إلى نقل الساكنة، في إطار إعادة الهيكلة، إلى سكن لائق، بشروط تجسد روح التضامن، وبالتسهيلات الممكنة التي تسعف في الولوج إليها، على أن تأخذ بعين الاعتبار الأولويات، ومن بينها الأسبقية في الإحصاء وكذا التحملات العائلية والظروف الاجتماعية.»

9﴾ الذاكرة المؤسساتية للإدارة

إن ما تأتى للمؤسسة النظر فيه حول هذا الموضوع هو ما يعترض بعض الموظفين من صعوبات في الحصول على شهادات أو وثائق، حينما تتذرع الإدارة بعدم العثور عليها، والحال أنها مطالبة بحفظ أرشيفها. وقد اتخذت المؤسسة في هذا الشأن التوصيات التالية:

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 25 يوليوز 2018، في الملف عدد 11931/17﴾

«كان حريا بقطاع التشغيل، وهو يعيد انتشار الموظفين، أن يحرص على الحفاظ على حقوقهم، وأن يؤمن ملفهم الإداري الذي يعتبر ذاكرة، ومرجع ارتباطهم بالإدارة، ومنطلق استمرارية وضعهم ومالهم من حقوق وعلى الأخص الحق في المعاش.

ماعدام أن حصول المعني بالأمر على التقاعد، الذي هو حق دستوري وطبيعي لكل موظف، متوقف على شهادة إنهاء الراتب، فإنه على الإدارة، أي القطاع الحكومي ذي الصلة، أن يمكنه من هذه الشهادة، وأن ينسق مع من يجب، لوضع حد لتحصيل استفادته من المعاش، وأن يعجل بذلك، ليتأتى للمعني بالأمر مواجهة متطلبات الحياة بعد بلوغه سن التقاعد.»

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 09 غشت 2018، في الملف عدد 13211/17﴾

«من حق كل شخص كان يرتبط بأحد الأسلاك التابعة للدولة، كيفما كان القانون المنظم للوظيفة أو المهمة، وتم وضع حد لتلك العلاقة، أن يتوصل بوثيقة تفيد ذلك، إذا ضاعت منه، فعلى الإدارة التي كان تابعا لها، في إطار المساعدات المفروض تقديمها، أن تمكنه من نظير لها، أو بإشهاد في ذات الموضوع، ليتأتى له الإدلاء بها لكل غاية يراها.»

10﴾ حق الاستفادة من التيار الكهربائي

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 29 غشت 2018، في الملف عدد 7808/15﴾

«على الدولة أن تسعى جاهدة إلى إعمال تدابير استراتيجية لضمان الاستفادة من مادة الكهرباء على امتداد التراب الوطني وتعميم الولوج إليها، من خلال خلق وتدبير التجهيزات العمومية التي يقتضيها توفير خدمات القرب في الميدان ؛

التزود بالكهرباء حق مكفول بالتساوي لجميع المواطنين، كلما كانت إمكانية الربط متوفرة، وكانت الأماكن المراد استفادتها مطابقة لوثائق التعمير والضوابط القانونية والتنظيمية ذات الصلة بالبناء.»

11﴾ مصداقية الإدارة في الوفاء بالتزاماتها

التزام الإدارة ولو كان بإرادة منفردة يعتبر حقا دخل في ذمة الملتزم له، وبذلك يبقى عليها تنفيذ هذا الالتزام، لأن ذلك هو عنوان مصداقيتها وأساس الثقة المشروعة التي يجب أن تكون محلها. وفي هذا الصدد، أكدت المؤسسة في إحدى توصياتها:

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 29 غشت 2018، في الملف عدد 7630/15﴾

«التزام الإدارة بالتعويض لا ينبغي أن يبقى في إطار النوايا والوعود، بل لا بد أن يتجسد على أرض الواقع، وذلك بتمكين صاحب الحق من التعويض الذي حددته اللجنة الإدارية للتقويم وتعهدت بتسديده؛

يتسم التعامل مع الإدارة بما يفترض فيها من المصداقية، واحترام تعهداتها والوفاء بالتزاماتها، وبذلك فالوعد الذي منح للمعني بالأمر صار حقا مكتسبا له، ويتعين على الإدارة الوفاء به.»

12﴾ الوساطة المؤسساتية والتزام الإدارة باحترام اختيارها

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 24 يوليوز 2018، في الملف عدد 7630/15﴾

«الإدارة لا تنكر استفادتها من خدمات الشركة المتظلمة، إلا أنها تعزو عدم تسديد المستحقات إلى عدم التأشير على وثائق الأشغال المنجزة من طرف المصالح المختصة.

ما دعت إليه الإدارة من وجوب اللجوء إلى القضاء، لا يمكن قبوله في العهد الجديد للمغرب، الذي اختار بما لا رجعة فيه المشروعية نهجا، وسمو القانون نمطا، وإحقاق الحق هدفا، علما بأن المؤسسات الدستورية في أدائها لرسالتها تشكل أعمدة للبناء الديمقراطي، وبأن هذه المؤسسة أحدثت بالذات للدفاع عن الحقوق، ولإرساء قواعد الحكامة، وتسوية النزاعات ذات الصلة بتدبير الشأن الإداري.

ما دامت المرتفقة قد اختارت اللجوء إلى الوساطة المؤسساتية، بديلا عن القضاء، فإن الإدارة ملزمة بالتقيد بهذا الاختيار.»

13﴾ الحق في المنحة الجامعية

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 08 غشت 2018، في الملف عدد 12307/17﴾

« الإدارة وقعت في خطأ عندما لم تدرج إسم الطالب ضمن لائحة المترشحين للاستفادة من المنحة؛ وبإغفالها هذا، تكون قد فوتت عليه فرصة دخوله في التنافسية مع المترشحين، حتى تقوم اللجنة بدراسة وضعيته على ضوء المعايير الموضوعة؛

الإدارة، وإن سعت إلى تدارك خصاصها، وذلك بمطالبة الوزارة الوصية برصد اعتمادات إضافية لمعالجة باقي الطلبات، فإنها لم تفلح في ذلك، إذ لم تتم الاستجابة لملتمسها، وبالتالي أضاعت على الطالب فرصة الحصول على المنحة؛

تكون الإدارة ملزمة، تبعا لذلك، بتعويضه عما لحقه من ضرر، تعويضا لا يمكن أن يقل عما كان من المفروض أن يتقاضاه كمنحة سنوية.»

14) التوصيات التي همت الحق في سلامة وأمن الأشخاص

﴿ التوصية الصادرة بتاريخ 25 شتنبر 2018، في الملف عدد 14297/17﴾

«على الإدارة أن تنتظم في تتبع وضعية البناء في الدور القديمة والآيلة للسقوط بقصد التدخل في الوقت المناسب بما تملكه من وسائل لتفادي أي حادث يمس بسلامة وأمن الأشخاص.»

خامسا: نماذج من أهم المقررات الصادرة عن المؤسسة

إن المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول المتعلق بنسبة تصفية الشكايات الواردة في الجزء الأول من هذا التقرير، تظهر بالملموس أن مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة عقب دراسة الشكايات والاستماع إلى كل الردود ذات الصلة، لم تكن دائما لفائدة المتظلمين، بعدما تبين لها شرعية وصوابية الأسباب التي ارتكنت إليها الإدارة، وأن المتظلمين لم يكونوا دائما محقين فيما يؤاخذونه على تصرفاتها.

وفي هذا الاتجاه، أصدرت المؤسسة، وهي تختم الملفات، مقررات حرصت على تعليلها بما تراءى لها سديدا، سندها في ذلك ما استدل به الأطراف من وثائق ومستندات، وما خلصت إليه نتائج ما قامت به من أبحاث وتحريات، ورجعت إلى ما تنص عليه مختلف القوانين والتنظيمات من مقتضيات، وما يوفره العمل القضائي من اجتهادات.

وقد خرجت فيما صاغته من مقررات، بقواعد كان البعض يرى في نوازلها تقصيرا من جانب الإدارة، بقصد تسليط الضوء عليها لتفادي الإمعان في المطالبة بها أو التظلم منها، والحال أن الصواب يجانب الإدارة فيها.

ومن أهم نماذج هذه المقررات، ما يتعلق بـ:

1) منحة الحج إمكانية وليس حقا مطلقا

« مقرر بردّ الطلب ، صادر بتاريخ 26 فبراير 2018، في الملف عدد 13202/17»

كثيرا ما تتضمن الميزانيات الفرعية، اعتمادات مخصصة كمساعدات للعاملين بمختلف الإدارات لأداء فريضة الحج.

إلا أن محدودية هذه الاعتمادات جعلت من منحة الحج إمكانية وليس حقا مطلقا. ولذلك، فإن الاستفادة منها ينبغي أن تكون لها مرتكزات ومعايير موضوعية، ولا سيما وأن الأمر يتعلق بفريضة دينية. ينبغي أن تكون أجواء منح المساعدة عليها محاطة بالعدل والمساواة.

ولذلك، والمؤسسة بمناسبة وضع يدها على تظلم ذي صلة بمنحة الحج، اعتبرت أن الانتماء إلى الإدارة، والتوفر على السن المحدد للاستفادة منها، لا يكفيان للحصول الآلي عليها، بل إن منحها لا بد وأن يتم فيه الانضباط لمعايير وضوابط محددة، معلن عنها بترتيب الأسبقية واحترام العدد الذي يسمح به الغلاف المالي المرصود لها. مؤكدة أن:

«الضوابط التنظيمية للموضوع، سارت في اتجاه تخصيص اعتمادات مالية تصرف للعاملين بالإدارات والمؤسسات والمكاتب العمومية من أجل أداء مناسك الحج، مع تحديد عدد المستفيدين منها حسب حصص هذه الاعتمادات، على أن تكون الإدارة قد وضعت معايير وضوابط من أجل الاستفادة مبنية على المساواة وتكافؤ الفرص.»

2) المؤسسة غير مختصة للبت في منازعات التحفيظ العقاري

« مقرر بالتوجيه ، صادر بتاريخ فاتح مارس 2018، في الملف عدد 9831/16»

كثيرا ما تطرح على المؤسسة قضايا لها ارتباط بمساطر التحفيظ العقاري أو التحديد الإداري، والحال أن هذه الإجراءات، جد هامة ومقننة لما قد يكون لها من تأثير على حقوق الغير. ولذلك، رسم لها المشرع إجراءات ومساطر لا بد من سلوكها، وحدد سبل المنازعة فيها، والمطالبة بحقوق عليها.

ولذلك، فإن المؤسسة استبعدت النظر في بعض من هذه القضايا، مؤكدة أن:

«المشرع رسم، فيما يخص عمليات التحفيظ وكذا التحديد الإداري، مسالك لكل من يتضرر منها قصد إرجاع الأمور إلى نصابها، وذلك من خلال بلورة كل منازعة في شكل تعرض يؤول النظر فيه إلى المحكمة المختصة.»

3) ممارسة الأنشطة العمرانية يجب أن تتم في إطار ضوابط التعمير

(مقرر بالتوجيه، صادر بتاريخ 04 أبريل 2018، في الملف عدد 13323/17)

«الأصل هو أن للمالك الحرية في استعمال عقاره واستغلاله والتصرف فيه، وكذا ممارسة جميع الأنشطة العمرانية التي يراها تحقق مصلحته الخاصة، غير أن حريته في المقابل مقيدة، ويجب ألا تتعارض مع ما تفرضه القوانين والأنظمة من التزام بضوابط التعمير.»

(مقرر بالتوجيه، صادر بتاريخ فاتح مارس 2018، في الملف عدد 10827/16)

«الترخيص بالبناء يخضع لضوابط واردة في وثائق التعمير والبناء.

يتعين على كل معني الانضباط لها والتقيد بأحكامها، كل ذلك اعتبارا لما تهدف إليه بالأساس من احترام الاختيارات المرتبطة بتدبير المجال العمراني من جهة، ولضمان أمن وسلامة الساكنة من جهة أخرى.»

4) الاستفادة من منح الاستحقاق رهين بتوفر المعايير المحددة في نطاق الاعتمادات المرصودة

(مقرر بالحفظ، صادر بتاريخ 31 غشت 2018، في الملف عدد 12441/17)

«إن تفويل منح الاستحقاق أصبح خاضعا لمقتضيات المرسوم 2-12-398 الصادر بتاريخ 29 أبريل 2013 في حدود الاعتمادات المرصودة لهذه الغاية، من بين المعايير التي تؤخذ بعين الاعتبار: المؤهلات العلمية، والمردود التحصيلي للطلاب، وكذا التخصصات المراد مواصلة الدراسة فيها، ومدى حاجيات الجامعة، وسوق الشغل، إلى غير ذلك.

إن اللجنة المركزية وهي ذات تركيبة متعددة، وتضم تمثيلية العديد من القطاعات الوزارية، هي المخول لها تحديد معايير انتقاء المستفيدين من منحة الاستحقاق ورسوم التسجيل.»

﴿ مقرر بالحفظ ، صادر بتاريخ فاتح مارس 2018، في الملف عدد 12704/17﴾

«تحويل منح الاستحقاق أصبح خاضعا لمقتضيات المرسوم 2-12-398 الصادر بتاريخ 29 أبريل 2013، المتعلق بتحديد شروط وكيفيات الحصول على منح الاستحقاق في حدود الاعتمادات المرصودة لهذه الغاية.

تخصيص منح الاستحقاق تم إسنادها إلى اللجنة المركزية التي هي ذات تركيبة متعددة، والمخول لها تحديد معايير انتقاء التلميذات والتلاميذ المستفيدين من منحة الاستحقاق ورسوم التسجيل.»

5﴾ اشتراط مؤهلات خاصة لتقلد بعض الوظائف ليس فيه ما يمس بمبدأ المساواة

﴿ مقرر برد الطلب ، صادر بتاريخ 17 أبريل 2018، في الملف عدد 13944/17﴾

«تقلد منصب رجل أمن يتطلب التوفر على مؤهلات بدنية تمكنه من أداء مهامه على أكمل وجه، وتقدير ذلك خلال فترة التدريب يرجع إلى المعهد المكلف به.»

6﴾ التعويض عن بعض العلاجات والمصروفات الطبية يبقى في حدود ما تم تسطيره وإجازته من طرف المصالح المختصة

﴿ مقرر برد الطلب ، صادر بتاريخ 20 يوليوز 2018، في الملف عدد 11418/16﴾

«الحق في إرجاع المبالغ المصروفة في العلاج يخضع لنظام يحدد على سبيل الحصر الخدمات والأدوية المستحق التعويض عنها، مع سقف ونسبة التعويض.

التعاضديات وصناديق الاحتياط مقيدة بما وقع تحديده من أنواع الأدوية أو الكشوفات أو التحليلات المعوض عنها، وفي هذا الإطار تعمل بمعية، وتحت مراقبة الوكالة الوطنية للتأمين الصحي.

التعويض يبقى في حدود ما تم تسطيره وإجازته من لدن الوكالة المذكورة.»

﴿مقرر رد الطلب ، صادر بتاريخ 21 شتنبر 2018، في الملف عدد 14601/18﴾

«التعاضديات وصناديق الاحتياط ليست سيدة نفسها في تحديد واختيار الأنواع من الأدوية أو الكشوفات أو التحليلات المعوض عنها، بل تعمل بمعية وتحت مراقبة الوكالة الوطنية للتأمين الصحي وبالتالي فإن الالتزام بالتعويض يبقى في حدود ما تم تسطيره وإجازته من لدن هذه الوكالة.»

7﴾ الحصول على شهادة لا يخول الحق في الترقي بشكل آلي

﴿ مقرر رد الطلب، صادر بتاريخ 06 شتنبر 2018، في الملف عدد 14397/18﴾

«إذا كانت الإدارات العمومية قد دأبت على تقوية رصيدها البشري وتحسين أوضاعهم فإن فتح مجال عدد راهين بما يتوفر للإدارات العمومية من مناصب مالية، حسبما تفرضه حاجياتها للأطر والموظفين، وعدد بتوصيف المهام التي يتطلبها الوفاء بما أسند إلى تلك الإدارات من صلاحيات واختصاصات وما أوكل إليها من رسالة في تدبير الشأن الإداري.

لا يمكن اعتبار الحصول على شهادة عليا من صرف موظف موجبا لترقية آلية وإدماج مباشر في السلم والدرجة المناسبة لكل شهادة، بل هي مؤهل علمي وجامعي يخول الحق في اجتياز مباراة.»

على الإدارة أن تسعى، قدر الإمكان، وحسبما يتوفر لديها من إمكانيات، إلى برمجة المباريات للإبقاء على الأمل في تحسين الوضعية والدفع إلى التكوين والتحصيل.»

8﴾ المؤسسة غير مختصة للبت في الخلاف القائم بين مهام وموكله

﴿مقرر بعدم الاختصاص، صادر بتاريخ 20 يوليوز 2018، في الملف عدد 14924/18﴾

«إن جوهر التظلم المرفوع إلى هذه المؤسسة للنظر فيه ينصب على خلاف بين المشتكين ودفاعهم، وأن المشرع حدد مسطرة تندرج مقتضياتها ضمن قواعد القانون الخاص، وأسند الفصل فيه إلى هيئات حددها القانون.

العامي في إطار الدفاع عن موكليه، ولو كان يعتبر من مساعدي القضاء ومُكَونا إلزاميا في تصريف العدالة، فإنه لا يعتبر ضمن زمرة ما ورد في المادة الأولى من الظهير الشريف المحدث لهذه المؤسسة كإدارة لتشمل صلاحيات وسيط المملكة النظر فيما قد ينسب إلى الدفاع من اختلالات في نطاق العلاقة التي تربطه بموكليه».

9) إن تدخل المؤسسة في القرارات التأديبية لا يمتد إلى سلطة تقدير العقوبة

(مقرر برد الطلب ، صادر بتاريخ 23 يوليوز 2018، في الملف عدد 12836/17)

«العقوبة التأديبية، التي أنزلها المجلس التأديبي بالمشتكي، تقررت في نطاق مسطرة تأديبية وفق ما يقتضيه قانون الوظيفة العمومية، بعدما تم تأمين كل ما يخوله القانون للمشتكي من ضمانات للدفاع.

ما دام المشتكي لم يدل بما يفيد أن الإدارة في قرارها هذا قد حادت عن المشروعية، أو تجاوزت السلطة المخولة لها، فإن المؤسسة لا ترى ما يستوجب مواصلة تدخلها.»

10) المؤسسة غير مختصة للبت في النزاعات المتعلقة بتنفيذ العقوبات السالبة للحرية

(مقرر بعدم الاختصاص، صادر بتاريخ 23 يوليوز 2018، في الملف عدد 15501/18)

«إذا كان إدماج العقوبات، متى توفرت شروطه، حقا لكل محكوم عليه، فإن أمر النظر فيه يرجع إلى النيابة العامة، بصفتها المشرفة على تنفيذ العقوبات السالبة للحرية، وذلك بالاستناد إلى مقتضيات المادة 597 من قانون المسطرة الجنائية.

عند وجود إشكال أو صعوبة أو اختلاف في التفسير أو في التطبيق، فإن المشرع حدد المسار الذي يجب أن يتم فيه النظر في الصعوبة، وذلك برفع الأمر إلى المحكمة المصدرة للحكم طبقا لمقتضيات المادتين 566 و600 من قانون المسطرة الجنائية.»

11) لا يمكن اللجوء إلى المؤسسة في شأن الخلافات المتعلقة بتفويت أراضي الجموع مباشرة دون سلوك المسطرة المحددة قانونا

(مقرر بالتوجيه ، صادر بتاريخ 31 غشت 2018، في الملف عدد 15850/18)

«إذا لم يجد أفراد الجماعة السلالية حلا لما يطرأ من إشكاليات ذات صلة بالتصرف والاستغلال يمكن اللجوء إلى نواب الجماعة ورفع الأمر إلى مجلس الوصاية؛

ما جنته الجماعة من تفويت أرض جماعية يجب أن يتم توزيعه في إطار الروح والأبعاد الفضلى لمنظومة الأراضي السلالية بما ينبغي أن يسود ذلك من إنصاف ومراعاة الأوضاع الاجتماعية والارتباط الفعلي والحاجة الملحة للأفراد من نفس الجماعة؛»

12) لا يمكن للمؤسسة التدخل في تنفيذ الأحكام إذا كان امتناع الإدارة عن التنفيذ مرده وجود صعوبة في التنفيذ.

«مقرر بالتوجيه ، صادر بتاريخ 31 غشت 2018، في الملف عدد 11882/17»

«قد تكون هناك صعوبة تحول دون تنفيذ الحكم الصادر لفائدة مورث المشتكي، لكونه لم يحدد نصيبه في العقار موضوع التحفيظ عدد 4284/4. إن تجاوز هذه الصعوبة يحتاج إلى تفسير من لدن المحكمة المصدرة للحكم، لتوضيح ما اتجهت إليه نيتها وما قضت به، ليتأتى للمحافظ على الأملاك العقارية القيام بالمتعين وذلك باعتباره مؤتمنا على حقوق كل من له حق في العقار.»

13) ممارسة بعض المهن الشبه صحية لابد فيها من ترخيص إداري.

«مقرر برد الطلب ، صادر بتاريخ 05 شتنبر 2018، في الملف عدد 7971/15»

«ممارسة مهن شبه صحية، ومن بينها صبغ أجهزة استبدال الأعضاء لا يمكن السماح بها من لدن الإدارة الموكول إليها ذلك إلا في إطار ضوابط تراعي بالضرورة أمن وسلامة وصحة الأشخاص، ومن أهمها التأكد من المؤهلات العلمية لطالب ممارستها، فضلا عن حسن سلوكه وكذا الإمكانيات اللوجستيكية والتجهيزات الخاصة مع التيقن من استجابة ذلك للمعايير الدولية المعتمدة في المجال؛»

14) المنفعة العامة هي الضابط الذي يخول للإدارة نزع الملكية

«مقرر بالتوجيه ، صادر بتاريخ 05 شتنبر 2018، في الملف عدد 14579/18»

«تمرير قنوات الماء الصالح للشرب، وتثبيت الأعمدة الكهربائية لتزويد الساكنة بهاتين المادتين الأساسيتين، يدخل ضمن أولويات المنفعة العامة؛

الإدارة لها الحق، كلما تراءى لها أن المنفعة العامة تقتضي نزع ملكية عقار، أن تلجأ إلى ذلك من خلال مسطرة إصدار مرسوم في الموضوع، ومواصلة الإجراءات، ومحاولة إيجاد توافق رضائي للاقتناء أو اتباع المسطرة القضائية؛

لا يمكن لمؤسسة وسيط المملكة أن تجبر الإدارة على تغيير مكان مرافق وقع اختيارها، وكل ما لها أن توجه المشتكي إلى نهج ما يخوله له القانون من حق في الحصول على التعويض الكامل العادل والمنصف عما يكون قد لحقه من ضرر جراء استغلال أجزاء من عقاره؛»

15) من حق الإدارة أن تتولى نقل موظفيها في إطار إعادة انتشار ما لم تكن تتوخى لنوايا تأديبية

(مقرر برد الطلب ، صادر بتاريخ 05 شتنبر 2018، في الملف عدد 15063/18)

«إن تحديد وإسناد المهام للموظفين يرجع لسلطة الإدارة، التي تعمل على سد حاجياتها من الموارد البشرية، وفق منظور يهدف بالأساس إلى أداء الرسالة الموكولة لها، وبذلك لها أن تقوم بحركة انتقالية وإعادة الانتشار كلما دعت الحاجة إلى ذلك، في إطار معايير موضوعية.»

16) لا يكفي توفر الموظف على الشروط المطلوبة للقول باستحقاقه الانتقال، وإنما يبقى ذلك مرتبطا بالسلطة التقديرية للإدارة

(مقرر برد الطلب ، صادر بتاريخ 21 شتنبر 2018، في الملف عدد 14734/18)

«نقل الموظفين في إطار حركية الموظفين المنتمين إلى الهيئات المشتركة بين الإدارات، ليست آلية، ولا يكفي توفر المعني بالأمر على الشروط المطلوبة للقول باستحقاقها، وإنما يبقى ذلك مرتبطا بالسلطة التقديرية للإدارة، التي يرجع لها حق تقييم أوضاع موظفيها ومؤهلاتهم وفق ما تقتضيه المصلحة العامة، وفي إطار المناصب المالية المتوفرة لديها.»

17) من حق الإدارة الاحتفاظ بالسلع المستوردة، إذا ما انتهت صلاحيتها وكانت مخصصة للاستهلاك، لأنها مؤتمنة على سلامة وصحة الأفراد والجماعات

«مقرر بالتوجيه ، صادر بتاريخ 05 شتنبر 2018، في الملف عدد 15579/18»

«الاحتفاظ بالبضاعة المستوردة، بعد انتهاء مدة صلاحيتها، يندرج في إطار التزام الجهات الإدارية المختصة باتخاذ ما يكفي من تدابير من أجل الحفاظ على الصحة العمومية، وعلى سلامة المستهلك، و كل اختلال يطرأ بمناسبة هذه العملية يستدعي لترتيب الآثار القانونية، استجماع كل العناصر لتحديد المسؤوليات ومن بينها تاريخ صلاحية المواد المستوردة، وتاريخ تمكين السلطات من الوثائق الإدارية، وتاريخ الوفاء بالرسوم الجمركية.»

سادسا: المقترحات التي تقدمت بها المؤسسة لتجاوز بعض الاختلالات

من منطلق إيمان المؤسسة بكون علاقتها بتدبير الشأن الإداري يجب أن تكون غاية بعد إصلاحي ووقائي، وأن مساهمتها في الارتقاء بالارتفاق الإداري لا بد وأن تتأسس على مفهوم المرافقة والمواكبة وتحمل المسؤولية، لأنها تدرك أنها ليست مجرد مراقب يتتبع ويرصد الخطأ، بل شريك في بناء الممارسات الفضلى ومراكمة النجاحات.

إن المؤسسة وهي تعيش انشغالات مرتادي الإدارة، وتقف على بعض التعثرات، وتدرك مدى انزعاج المواطنين من بعض التصرفات التي لا صلة لها بمسلمات الحكامة الجيدة والإدارة المواطنة، قامت في إطار ما يخولها القانون، كقوة اقتراحية، بتقديم بعض ما ترآى لها من تصويبات، تعيد النظر في ممارسات إدارية تجاوزها ركب التغيير، لتشكل لبنة جديدة تضاف إلى مسار الانتقال نحو الأحسن.

وهكذا، فمن جملة ما ساقته المؤسسة من مقترحات خلال هذه السنة، نذكر على وجه المثال:

1) مقترح لتفادي الاقتطاع المزدوج برسم التأمين الإجباري

لقد لوحظ أن بعض الأشخاص يخضع دخلهم إلى اقتطاع مزدوج برسم التأمين عن المرض،

ويكون ذلك خاصة بالنسبة للأرامل اللواتي يتقاضين أجرهن ويصرف لهن كذلك معاش عن وفاة أزواجهن.

فهؤلاء يجدن أنفسهن مضطرات إلى أداء وجيبتين عن التغطية الصحية، تقتطع من المنبع، والحال أنهن وجدهن المعنيات بهذه التغطية.

وقد يعظم الأمر حينما يلاحظ أن المعاش الذي يقتطع منه رسم التغطية الصحية لا يتعدى ألف درهم.

ولأجل هذا، ورأفة بأصحاب المعاشات البسيطة، ولإنصافهم ارتأت المؤسسة أن تقترح على الحكومة أن تتدخل لتفادي الاقتطاع المزدوج في مثل هذه الحالات.

وهو الاقتراح الذي كان موضوع مراسلة إلى رئيس الحكومة بتاريخ 9 يونيو 2018.

4) مقترح بشأن مستحقات المنخرطين في الصندوق التكميلي عن الوفاة للتعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية

لقد اتضح للمؤسسة أن المنخرطين في صناديق الاحتياط الاجتماعي لم يتوصلوا بعد بمستحقاتهم ذات الصلة بالصندوق التكميلي عن الوفاة، والذي تمت في السابق المصادقة على القبول المبدئي لما تم تحديده كتعويضات مستحقة، وبقي توصلهم بها رهينا بالتوقيع على قرار مشترك بين وزير الشغل والإدماج المهني ووزير الاقتصاد والمالية.

إلا أنه لطول هذه المدة؛ واعتبارا لما لهذا التأخير من مس بمصالح المتقاعدين الذين يعتبرون في أمس الحاجة إلى تقوية ورفع مداخيلهم؛ فإن المؤسسة بعثت إلى وزير الشغل والإدماج المهني بكتاب تهيب به إلى التعجيل بالتوقيع على هذا القرار بتاريخ 11 يونيو 2018.

5) مقترح بشأن استرجاع أموال الأتعاب الصبية والمصاريف المترتبة عن المرض أو الحادثة المنسوبة للعمل

لقد اتضح لهذه المؤسسة بمناسبة معالجة بعض الشكايات، أن هناك صعوبة في استرجاع أموال الأتعاب الصبية المترتبة عن المرض أو حوادث الشغل، وأن المصالح المعنية تتذرع بأن

المقتضيات التنظيمية ذات الصلة غير واضحة.

لذا أصدرت المؤسسة توصية دعت فيها إلى العمل على اتخاذ كافة الإجراءات لرفع هذه الصعوبات.

وإثر ذلك، وجهت المؤسسة إلى رئيس الحكومة مراسلة، دعت فيها أيضا إلى العمل على التعجيل بذلك، لأن هذا الأمر يعطل الاستفادة الكلية من الحق في التغطية الاجتماعية والصحية.

وبالفعل تجاوب رئيس الحكومة مع المؤسسة، وأصدر بتاريخ 11 يونيو 2018 منشورا تحت عدد 2018/10، حدد من خلاله الآليات والإجراءات المسطرية الواجب اتباعها لضمان حقوق ضحايا الحوادث والأمراض المهنية المنسوبة للعمل.

4) مقترح في شأن منح البطاقة الرمادية لفائدة بعض العائدين إلى أرض الوطن

لقد وقفت المؤسسة على حالة رجوع بعض العائدين من ساكنة أقاليمنا الجنوبية، إلى أرض الوطن على متن سياراتهم الخاصة، وبشكل استثنائي سلمتهم السلطات المعنية تراخيص مؤقتة تسمح لهم بالسير والجولان على متنها، في انتظار تسوية وضعياتها القانونية والتوصل بالورقة الرمادية المطابقة للمعايير الوطنية.

وأمام انتهاء مدة هذه التراخيص دون أن يتأتى لهم الحصول على الورقة الرمادية النظامية. ارتأت المؤسسة بعدما وقفت على أن لا أحد ينازع أصحاب السيارات المعنية في ملكيتهم لها، أنه من المناسب مراسلة رئيس الحكومة من أجل إيجاد حل لهذه الوضعيات والتعجيل بتمكينهم من البطاقة الرمادية.

5) مقترح بشأن عدم تقادم المطالبة بالتعويض عن الأضرار الناتجة عن انفجار الألغام

لقد كان لهذه المؤسسة أن تقدمت بمقترح بخصوص ما لاحظته من تمسك الإدارة بتقادم طلبات التعويض التي يتقدم بها الضحايا المدنيون الذين تعرضوا لأضرار جسمانية بسبب انفجار ألغام، وأوصت وزارة الاقتصاد والمالية بالتعامل مع قضاياهم في إطار مساطر الصلح، دون التفات إلى التقادم.

وإذا كانت المؤسسة تثمن الخطوة التشريعية التي أدخلت تعديلا على قانون العقود والالتزامات المغربي يقضي برفع أمد تقادم دعوى المطالبة بالتعويض عن هذه الأضرار إلى حدود 15 سنة، فإنها مازالت توصي الإدارة المغربية بأن تعالج هذا النوع من الطلبات في نطاق مساطر الصلح والتعويض الرضائي، وأن تستبعد إثارة التقادم وتعمل على ملامسة الموضوع من منظور تكافلي تضامني، وأن تبادر إلى تعويض هؤلاء الضحايا.

الجزء الثالث:

خلاصات التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين للمؤسسة

تميزت تقارير المخاطبين الدائمين برسم هذه السنة بارتفاع ملحوظ في عددها، وهي إشارة تلقتها المؤسسة بارتياح وتفاؤل يؤشر على مسار صحيح يبشر بتمتين جسور الثقة لكسب رهان إرضاء مرتادي الإدارة بالارتقاء الذي يطمحون إليه.

ومن المفيد في هذه التوطئة التذكير، بأن الاستعراض الموجز لتقارير المخاطبين، يجب أن يكون لحظة تعكس الاعتزاز بالعمل المشترك والجاد الذي يراكم النجاحات، ويتجاوز المعيقات لما يعترض المسار الإداري من اختلالات. فالمشرع أصّر على أن يوافي المخاطبون الدائمون المؤسسة بتقارير عما اتخذته إداراتهم من تدابير بشأن ما أحيل عليها من تظلمات، من لدن مؤسسة وسيط المملكة.

فأبعاد هذا المقتضى، كما سبقت الإشارة إليه، ينبغي أن تكون محطة قراءة نقدية ذاتية لمدى تجاوب القطاع مع ما توصل به من إحالات ومدى تفاعله مع انشغالات المشتكين، ليس كواقعة معزولة، ولكن كنمط أو ظاهرة يجب تجفيفها من المراس الإداري اليومي.

إن ما يمكن أن نشتغل عليه في هذه التقارير، هو عدم الاكتفاء بلغة الأرقام والجداول -على أهميتها- وإبراء الذمة، والبحث عن الأعذار، بل ينبغي الانتقال إلى الوقوف عند كنه التظلمات باعتباره منطلق التغيير والإصلاح والتغلب على المصاعب.

يجب أن نسعى لأن يكون التقرير، وما يمكن أن يكون ملاحظا عليه من المؤسسة مبعث أمل لإبراز الإضافات، والإسهام في إغناء المكتسب الإداري الجيد الذي لابد أن يتنافس فيه المتنافسون.

لابد أن تكون التقارير إعلانا عن انخراط والتحام حول أساسيات الإدارة الرشيدة، بما يتم التوافق عليه من قواعد واجتهادات وابتكارات لإيجاد حلول عادلة ومنصفة من خلال ما انتهت إليه المؤسسة بعد تبادل الرؤى.

هذا دون أن نغفل اعتبار تقرير المؤسسة عند تقديمه فرصة لإطلاع المهتمين على منظور كل قطاع للتغيير والإصلاح، وما ننهجه كمخطط للتقويم والارتقاء بالعمل، وما يوليه من إسهامات، لما يشغل الرأي العام في هذا المجال.

أولا: مجموع التقارير التي توصلت بها المؤسسة

توصلت مؤسسة وسيط المملكة إلى غاية نهاية شهر يونيو 2019، بعدما كانت قد حددت لسائر الإدارات أجلا للقيام بذلك في أخر شهر فبراير 2019، بـ 55 تقريرا سنويا من المخاطبين القائمين لها بالإدارات.

وتخص هذه التقارير القطاعات التالية، مرتبة حسب تواريخ ورودها على الشكل التالي:

الرقم الترتيبي	القطاع المعني بالتقرير	تاريخ التوصل بالتقرير
1	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	18 دجنبر 2018
2	قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	02 يناير 2019
3	وزارة الشباب والرياضة	09 يناير 2019
4	مفتشية القوات المساعدة – شطر الجنوب	14 يناير 2019
5	قطاع الطاقة والمعادن بوزارة الطاقة والمعادن والتنمية المستدامة	17 يناير 2019
6	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية	18 يناير 2019
7	قطاع السياحة بوزارة السياحة والنقل الجوي والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي	23 يناير 2019
8	المكتب الشريف للفوسفاط	31 يناير 2019
9	المديرية العامة للأمن الوطني	31 يناير 2019
10	وزارة الشغل والإدماج المهني	04 فبراير 2019
11	المديرية العامة للضرائب	05 فبراير 2019
12	وزارة الأسرة والتضامن والمساواة والتنمية الاجتماعية	05 فبراير 2019
13	مديرية أملاك الدولة	05 فبراير 2019
14	إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة	06 فبراير 2019
15	إدارة الدرك الملكي	06 فبراير 2019
16	الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب	11 فبراير 2019
17	المفتشية العامة للقوات المساعدة – شطر الشمال	13 فبراير 2019
18	المكتب الوطني للهيدروكربونات والمعادن	13 فبراير 2019
19	المكتب الوطني للسكك الحديدية	15 فبراير 2019
20	مجموعة العمران	18 فبراير 2019
21	المندوبية السامية للتخطيط	19 فبراير 2019
22	الخطوط الملكية المغربية	19 فبراير 2019
23	وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	19 فبراير 2019
24	وزارة الصحة	21 فبراير 2019
25	وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي	22 فبراير 2019

26	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي	22 فبراير 2019
27	قطاع التربية الوطنية بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	22 فبراير 2019
28	الإدارة الترابية بوزارة الداخلية	25 فبراير 2019
29	قطاع المياه والغابات بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	26 فبراير 2019
30	صندوق الإيداع والتدبير	26 فبراير 2019
31	المكتب الوطني للمطارات	27 فبراير 2019
32	الوكالة القضائية للمملكة	28 فبراير 2019
33	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية	28 فبراير 2019
34	كتابة الدولة المكلفة بالصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي	28 فبراير 2019
35	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	01 مارس 2019
36	المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج	01 مارس 2019
37	قطاع الاتصال بوزارة الثقافة والاتصال	01 مارس 2019
38	إدارة الدفاع الوطني	01 مارس 2019
39	التعاون الوطني	01 مارس 2019
40	الخزينة العامة للمملكة	05 مارس 2019
41	تعاضدية القوات المسلحة الملكية	05 مارس 2019
42	بريد المغرب	07 مارس 2019
43	كتابة الدولة لدى وزير التربية الوطنية المكلفة بالتكوين المهني	12 مارس 2019
44	كتابة الدولة المكلفة بالتعليم العالي والبحث العلمي	12 مارس 2019
45	قطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب	14 مارس 2019
46	وزارة الاقتصاد والمالية	15 مارس 2019
47	قطاع الثقافة بوزارة الثقافة والاتصال	18 مارس 2019
48	قطاع الماء بوزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	19 مارس 2019
49	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	19 مارس 2019
50	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الدولي	19 مارس 2019
51	الوكيفة العمومية	20 مارس 2019
52	وزارة العدل	26 مارس 2019
53	الصندوق المغربي للتقاعد	29 مارس 2019
54	قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	12 ماي 2019
55	رئاسة الحكومة	11 يونيو 2019

هذا وتجدد المؤسسة نفسها، مرة أخرى، مضطرة إلى الإشارة إلى الإدارات التي لم توافها بتقاريرها السنوية، رغم مراسلتها في الموضوع، وهذه الإدارات هي:

الرقم الترتيبي	القطاع المعني بالتقرير
1	تعاضدية التربية الوطنية
2	قطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب
3	الشركة الوطنية للنقل واللوجستيك

كما تجدر الإشارة إلى أن المؤسسة، وتنفيذا للتعليمات المولوية السامية الرامية إلى تفعيل جميع اختصاصات المؤسسة، ستسعى في الإبان، إلى إعمال ما يخولها القانون من صلاحيات في هذا الموضوع.

ثانيا: الملاحظات العامة المشتركة بين جل التقارير المتوصل بها

يمكن إجمال الملاحظات العامة المشتركة بين جل التقارير القطاعية المتوصل بها في ملاحظات شكلية وأخرى موضوعية؛

1) من الناحية الشكلية:

- عدد كبير من التقارير لم يتم رفعها إلى وسيط المملكة تحت إشراف رئيس الإدارة، وتم الاكتفاء بتوقيعها من لدن المحاسب الدائم والمؤسسة لا تثير هذا من باب الانتقاص أو العتاب، وإنما من باب حرصها على مراعاة الإرادة التشريعية المعبر عنها في المادة 26 المذكورة أعلاه؛
- التوصل بعدة تقارير تخص وحدات إدارية تابعة لنفس القطاع الحكومي، كل تقرير على حدة، وهو ما يعني غياب الرؤية المندمجة قطاعيا للتعامل مع تظلمات المواطنين، وتغليب الحلول المنفردة في التعامل معها، مما يثير التساؤل حول مستوى انسجام هذه الحلول واستدامتها، وحول مستوى التواصل والتنسيق الداخلي، خاصة بالنسبة للقطاعات التي لم تعين من ضمن هياكلها محاسبا رسميا للمؤسسة.

2) من الناحية الموضوعية:

- أغلب تقارير الإدارات عبارة عن جرد إحصائي لما تم تداوله بينها وبين المؤسسة من شكايات ومراسلات. وحتى على هذا المستوى، سجلت المؤسسة بعض الاختلافات العددية بين

ما هو ممسوك بقاعدة المعطيات المتوفرة لديها، وما جاءت به تلك التقارير؛

- عدم تضمين بعض التقارير المتوصل بها ما اتخذه القطاع من إجراءات بغية تحسين هياكل الاستقبال، وتسهيل الولوج إلى المعلومة، وتبسيط المساطر الإدارية.
- والأكيد أن لكل قطاع عمومي العديد من الإجراءات المتخذة من أجل تجويد خدماته، والعناية بمرتاديه، ولذلك سيكون من المناسب أن تتضمن التقارير المقبلة ما قامت به القطاعات الإدارية في هذا المجال وما حققته على أرض الواقع، إبرازا للمجهودات المبذولة.
- انتظار بعض الإدارات فرصة إعداد التقرير السنوي قصد إمداد المؤسسة بالأجوبة المخصصة لشكايات المواطنين الموجهة لها، في حين كان عليها موافاتها بهذه الأجوبة داخل الأجل المحدد لذلك، وأثناء تداول الملف، مما يؤثر بشكل واضح على زمن معالجة التظلمات، ووضعية القطاع من خلال مخرجات التحليل المعتمد من المؤسسة في تقريرها السنوي الذي يهم فقط ما تم اتخاذه من إجراءات خلال السنة موضوع التقرير أي بين فاتح يناير و31 دجنبر؛
- عدم تخصيص حيز في تقارير بعض المخاطبين الدائمين لبيان بعض الصعوبات التي تحول دون قيامهم بمهامهم على الوجه المطلوب، وذلك اعتبارا لدور المؤسسة كقوة اقتراحية.
- عدم تمييز بعض التقارير بين الشكايات الجديدة المحالة عليها برسم السنة موضوع التقرير، والشكايات المحالة عليها برسم سنوات سابقة، مع استمرارية معالجتها خلال السنة موضوع التقرير.

ثالثا: ملخصات عن مضامين التقارير المتوصل بها حسب كل قطاع

1) تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

ضمنت وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بتقريرها، حصيلة تعاملها مع شكايات المواطنين الواردة عليها من المؤسسة والبالغ عددها تسع شكايات. إلا أنه بالرجوع إلى قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، فإن ما وجه لذات القطاع، بلغ خمسة عشر 15 شكاية، تتمحور مواضيعها حول طلبات الاستفادة من عائدات الحبس المعقب، ومستحقات حصص التعليم العتيق ومحو الأمية

بالمساجد، وكذا المنح الممنوحة للقيمين الدينيين، بالإضافة إلى الشكايات المقدمة بشأن طلب استرجاع مصاريف أداء مناسك الحج.

وقد تمت الإجابة عن الشكايات داخل آجال معقولة.

2 ﴾ تقرير قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

أبان تقرير قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات عن حصيلة نشاطه في معالجة شكايات المواطنين الواردة عليه من المؤسسة، والبالغ عددها 06 شكايات، همت طلبات تسوية وضعية قوارب الصيد، وذلك بالحصول على رقم جديد للقارب، وتجديد رخص الصيد وجواز الأمان، وقد تمت الإجابة عنها.

وإذ سجلت المؤسسة بارتياح سلامة مواقف الإدارة إزاء الموضوع، فإنها ترى أن الإدارة مطالبة بالاقتراب أكثر من العاملين في هذا المجال، لمواكبتهم وتذليل ما قد يواجهونه من صعوبات، مع إعطاء أهمية أكبر للتواصل.

3 ﴾ تقرير وزارة الشباب والرياضة

وافت وزارة الشباب والرياضة المؤسسة بتقريرها السنوي برسم سنة 2018 ، حول ما تم تداوله مع القطاع من شكايات وتظلمات بلغ عددها 05، انصبت حول طلبات التدخل قصد التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، والحصول على مستحقات الأشغال والتوريدات التي استفادت منها. وهي مبدئيا أمور تحتاج إلى مزيد من العناية لارتباطها بمواضيع لها تأثير على الأوضاع المادية لأصحابها.

4 ﴾ تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة – شطر الجنوب

توصلت المؤسسة بتقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة – شطر الجنوب ، ضمنته حصيلة نشاطها في معالجة شكايات المواطنين المتوصل بها برسم سنة 2018. وتتعلق بطلبات التعويض عن سنوات العمل بصفوف القوات المساعدة، والتعويضات العائلية، وقد تمت الإجابة عنها.

وفي المقابل تسجل المؤسسة باهتمام ما قام به القطاع من إجراءات في سبيل تقريب الإدارة من المواطنين، وتحسين بنية الاستقبال، وذلك بإحداث خلية لاستقبال المشتكين على مستوى الإدارة المركزية، كما أحدثت منذوبيات جهوية للمصالح الاجتماعية على صعيد الجهات والأقاليم التابعة لنفوذها، مهمتها استقبال ومساعدة وتوجيه أفراد القوات المساعدة سواء المزاولين لعملهم أو المتقاعدين أو ذوي حقوقهم.

5 ﴿ تقرير قطاع الطاقة والمعادن بوزارة الطاقة والمعادن والماء والبيئة

أفاد هذا القطاع بأن حصيلة ما توصل به من المؤسسة من شكايات المواطنين برسم سنة 2018 ، بلغ 08 شكايات، تدور حول تسوية وضعيات إدارية للمنتسبين للقطاع. كما تطرق التقرير لحصيلة تعامل ذات القطاع مع المؤسسة برسم سنوات 2012 – 2018، حيث توصل بثلاث توصيات أحالها على الجهات المعنية لاتخاذ اللازم بشأنها.

وأشار التقرير أيضا الى انطلاقة العمل، بدءا من شهر يوليوز 2015، بالبوابة الإلكترونية لتلقي الشكايات، الهادفة إلى تسهيل التواصل مع المرتفقين ومدهم بالمعلومة. والمنتظر أن تتضمن التقارير المقبلة معطيات حول النتائج التحليلية المتعلقة بأداء هذه البوابة.

6 ﴿ تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية

وافت هذه التعاضدية مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي برسم سنة 2018، الذي شكل رصدا للمتداول بين المؤسسة والتعاضدية من الشكايات المتوصل بها من لدن المنخرطين مباشرة أو من المؤسسات العمومية الأخرى، وكذا عبر مراكز النداء التي تتوفر عليها وبوابتها الالكترونية، والإجراءات التي اتخذتها بخصوصها، دون أن تفرد في تقريرها حيزا خاصا بتعاملها مع هذه المؤسسة الدستورية.

وبالرجوع إلى قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، فإن ما تم تداوله مع التعاضدية بلغ 27 شكاية، تتمحور مواضيعها حول طلبات التعويض عن ملفات المرض أو مراجعة قيمة التعويض الممنوح للمنخرط، والاستفادة من منح التقاعد والوفاة، وقد تمت مواقاة المؤسسة بالأجوبة

عن هذه الشكايات داخل آجال معقولة، وتسجل المؤسسة تفاعل التعاضدية مع تدخلاتها، كما تثمن المجهودات التي بذلتها والإجراءات التي اتخذتها من أجل توسيع شبكة المندوبيات الجهوية والمكاتب الإدارية، وذلك لتعزيز سياسة القرب من المواطن، حيث بلغ عددها 57 مكتبا.

ومن أجل تسهيل ولوج المنخرطين للخدمات الصحية، عملت التعاضدية على فتح مراكز صحية جديدة، بطرق تواصل بسيطة وميسرة، وذلك تكريسا لمبدأ الجهوية الموسعة. كما أطلقت التعاضدية بتاريخ فاتح نونبر 2018، خدمات تكميلية جديدة «الشامل» لفائدة المنخرطين وذوي حقوقهم، تروم تعزيز العدالة المجالية بين المستفيدين من خدماتها، في مسار من التجويد والعصرنة، وتقريب خدماتها من المنخرطين.

7 ❖ تقرير قطاع السياحة بوزارة السياحة والنقل الجوي والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي

تناول تقرير قطاع السياحة بوزارة السياحة والنقل الجوي والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي برسم سنة 2018، حصيلة ما توصل به من المؤسسة من شكايات، والتي كانت في حدود ثلاثة، تعلقت جميعها بالحصول على التعويض عن نزع الملكية من أجل إحداث مطارات أو توسيعها، بعدما أصبحت مديرية الطيران المدني تابعة لها إثر التعديل الحكومي الأخير، وقد تمت الإجابة عنها.

والظاهر أنه من المناسب تمكين القطاع من اعتمادات لمواجهة المخلف من الملفات ذات الصلة بقطاع النقل الجوي الذي ضم إلى الوزارة في إطار التشكيلة الجديدة للحكومة.

8 ❖ تقرير المكتب الشريف للفوسفاط

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي للمكتب الشريف للفوسفاط، الذي وافاها من خلاله بنتائج ما أحالته عليه منها من شكايات، والبالغ عددها 44 شكاية، كانت ذات الصلة بطلبات تسوية الوضعيات المعاشية للمنتسبين للقطاع أو لذوي حقوقهم، والاستفادة من التغطية الصحية، والتعويضات العائلية عن الأبناء المعاقين، وشواهد

إدارية. وتصرح التقرير لما تم اتخاذه بشأنها من إجراءات، منها ما تم إنجازه والباقي في طور الإنجاز.

والمأمول أن يقوم القطاع بمجهود أكبر في إعداد الأجوبة وموافاة المؤسسة بصور من المذكرات المصلحية التي يعتمد عليها في تعليل قراراته.

9 ❊ تقرير المديرية العامة للأمن الوطني

تصرح تقرير المديرية العامة للأمن الوطني برسم سنة 2018 ، لما توصلت به من شكايات المواطنين برسم نفس السنة، والتي بلغت 23 شكاية، تمحورت حول طلبات تمديد حد سن المزاولة بصفوف الأمن الوطني، والتظلم من جعل حد للتدريب، وعدم تجديد سند الإقامة بالمغرب بالنسبة للأجانب؛ وقد سجلت المؤسسة بارتياح قيام الإدارة بالإجابة عن تلك الشكايات المتوصل بها داخل الآجال المقررة.

وفي مجال التدابير المتخذة لتجويد الخدمات العمومية الأمنية، تسجل المؤسسة باهتمام ما قام به القطاع من إجراءات، كان لها تأثير مباشر على الحكامة الأمنية وعلاقة المواطن بالمرفق الأمني.

10 ❊ تقرير وزارة الشغل والإدماج المهني

أكدت وزارة الشغل والإدماج المهني في تقريرها برسم سنة 2018، أن ما توصلت به من المؤسسة من شكايات بلغت 12، تتمحور حول طلبات الحصول على شواهد إدارية، وتسوية الوضعية الإدارية والمعاشية للمنتسبين للقطاع أو ذوي حقوقهم، والاستفادة من الزيادة في الإيراد بالنسبة لضحايا حوادث الشغل والأمراض المهنية، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

وتصرح التقرير إلى توصيات الوسيط التي توصل بها وعددها 17، أغلبها تتعلق بالزيادة في الإيراد المستحقة منذ سنة 2012، حيث إن تنزيل تلك الزيادة رهين بالمصادقة على المشروع من لدن وزارة الاقتصاد والمالية، علما أن هذا الموضوع لازال مصروحا ويحتاج إلى الإسراع في إخراج المرسوم إلى حيز التنفيذ.

كما أشار التقرير إلى ما قامت به الوزارة من أجل تحسين الخدمات، وذلك بتصوير موقعها

الإلكتروني لتسهيل الولوج إلى المعلومة، وكذا تحسين فضاءات الاستقبال.

11 ﴿ تقرير المديرية العامة للضرائب

اقتصر تقرير المديرية العامة للضرائب برسم سنة 2018 على الإشارة إلى 24 شكاية مما توصلت به من المؤسسة. علما أن الشكايات الجديدة التي تم تسجيلها خلال هذه السنة في مواجهة القطاع هو 32 شكاية. تتمحور حول طلبات تخفيض الضريبة المفروضة على الملزمين أو الإعفاء منها، وتنفيذ الأحكام القضائية، والتي تمت الإجابة عن معظمها داخل آجال معقولة.

وكان التقرير مناسبة لاطلاع المؤسسة على التدابير التي اتخذتها المديرية العامة للضرائب للرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها للمرتفقين، وذلك بتعميم الخدمات الإلكترونية للتصاريح والأداء، واعتماد مبدأ الاستشارة الضريبية المسبقة بالنسبة للمقاولات، ومواصلة تعميم وتحيين الجدول المرجعي للأثمان فيما يخص المعاملات العقارية على مستوى كل المدن.

12 ﴿ تقرير وزارة الأسرة والتضامن والمساواة والتنمية الاجتماعية

أكدت وزارة الأسرة والتضامن والمساواة والتنمية الاجتماعية في تقريرها برسم سنة 2018، أن ما توصلت به من المؤسسة، بلغ ثلاث شكايات، تتعلق بالخدمات الاجتماعية التي يقدمها القطاع، وقد تمت الإجابة عنها.

والمؤسسة تسجل باهتمام تفاعل القطاع مع تدخلاتها.

13 ﴿ تقرير مديرية أملاك الدولة

أفادت مديرية أملاك الدولة في تقريرها برسم سنة 2018، أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة بما مجموعه 26 شكاية، تتمحور مواضيعها حول طلبات تسوية تمكين الملاك من ثمن اقتناء عقاراتهم وتسوية العقارات المفوتة للخواص، والتعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وتفويت المساكن الوظيفية، وتنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عن هذه الشكايات داخل آجال معقولة.

كما تضمن التقرير مآل بعض التوصيات التي توصلت بها المديرية، في حين لم تتوصل بعد

المؤسسة بالإجراءات المتخذة بشأن البعض الآخر. وبالتالي فإن المعمول عليه، هو تسريع وتيرة موافاتها بما اتخذ من أجل تنزيل توصياتها.

وخصص هذا التقرير حيزا للإجراءات المتخذة من أجل تحسين بنية الاستقبال وتبسيط المساطر الإدارية وتيسير الولوج إلى المعلومة.

14) تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة

وافت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي برسم سنة 2018، حيث تم خلال هذه السنة مراسلة القطاع بخصوص 04 شكايات، تهم أساسا: طلبات الاستفادة من منحة نهاية الخدمة، والتعويض عن حوادث الشغل، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد كان التقرير مناسبة للتعريف والتذكير بما يتخذه القطاع من إجراءات بغية تجويد خدماته، إذ يسير في اتجاه الرقمنة والتواصل الالكتروني، كما تم الاستغناء عن طلب عدد من الوثائق بالنسبة للإجراءات الجمركية، ومن ضمنها إلغاء الإيداع الملاي للتصاريح الجمركية.

والمؤسسة تسجل المجهود المبذولة من طرف إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، وتنتظر منها الإسراع بإنهاء ما تبقى من قضايا ذات الصلة بمنح نهاية الخدمة.

15) تقرير إدارة الدرك الملكي

أكد تقرير إدارة الدرك الملكي، أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2018، بست شكايات تتعلق بوضعيات إدارية لمنتسبين سابقين للإدارة، بالإضافة إلى مستحقات مالية مترتبة في ذمتها لفائدة الخواص، وقد تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

وقد خلص التقرير إلى الحديث عن الإجراءات المعتمدة من أجل تحسين بنية الاستقبال، وتبسيط المساطر، وذلك بإحداث مراكز ترابية جديدة وملائمة، وتسريع معالجة الملفات القضائية والإدارية، بالإضافة إلى تعزيز وحدات الشرطة القضائية، بمكلفين بالنساء ضحايا العنف، ومكلفين بالأحداث.

16 ﴾ تقرير الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب «أومفلم»

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي للهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب «أومفلم»، بخصوص ما تم تداوله معها خلال سنة 2018 من شكايات المواطنين، والتي بلغ عددها 06 شكايات، وبالرغم من الاختلاف العددي بين ما ورد بالتقرير وما هو مسجل بقاعدة تصنيفات المؤسسة، فإن مواضيع الشكايات المتوصل بها، تهم التعويض عن ملفات المرض، وكذا إشكالية التحويل الفاصل للاشتراكات بين هذا القطاع والتعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية، والذي توج، بفضل تدخل المؤسسة لدى رئيس الحكومة، بإيجاد اتفاق بين خمس تعاضديات من أجل معالجة ملفات المنخرطين الذين حولت اشتراكاتهم خطأ لفائدة تعاضدية أخرى غير تلك التي ينتمون إليها.

والمؤسسة تسجل المجهودات التي تبذلها الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب «أومفلم» من أجل التفاعل مع مراسلاتها.

17 ﴾ تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة – شطر الشمال

وافت المفتشية العامة للقوات المساعدة –شطر الشمال المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2018، والتي توصلت خلالها من المؤسسة بشكاية همت طلب التعويض عن حادثة شغل، وقد تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

كما تمت الإشارة إلى الإجراءات المتخذة في اتجاه الارتقاء بالخدمات المقدمة للمرتفقين، ومن بينها إحداث شباك خاص باستقبال الوافدين عليها مركزيا وكذا على مستوى مندوبياتها الجهوية، إضافة إلى ما تقوم به في إطار تحسيس أفراد القوات المساعدة العاملين بالمرافق الإدارية على ضرورة تجويد الخدمات المقدمة وشفافية المعلومات وسرعة تداولها.

والمؤسسة تسجل باهتمام تجاوب القطاع مع تدخلاتها.

18 ﴿ تقرير المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن

ضمن المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن تقريره برسم سنة 2018 نتائج ما توصل به من مؤسسة وسيط المملكة من شكايات، والذي كان في حدود أربع شكايات أحيلت عليه، تتمحور مواضيعها حول طلبات الاستفادة من الزيادة في الإيراد، وتنفيذ أحكام ضد شركات للمناجم وكذا تسوية الوضعيات المعاشية لبعض منتسبي القطاع، وقد تمت موافاة المؤسسة بالأجوبة عنها.

19 ﴿ تقرير المكتب الوطني للسكك الحديدية

وافى المكتب الوطني للسكك الحديدية المؤسسة بتقريره برسم سنة 2018، ضمنه حصيلة الشكايات الواردة عليه، والتي بلغ عددها 26 شكاية. وبعد مراجعة قاعدة التطبيقات المتوفرة لدى المؤسسة، اتضح أن ما تم تسجيله في مواجهة القطاع بلغ 06 شكايات.

وبالرجوع إلى قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، فإن ما أحيل على المكتب هذه السنة هو 11 شكاية، والباقي أي 15 شكاية يعود للسنوات السابقة، واستمرت المؤسسة في تتبع مآلها. وتتمحور هذه الشكايات حول طلبات تنفيذ أحكام قضائية بالتعويض عن نزع الملكية، وإتمام إجراءات تفويت المساكن الوظيفية، وكذا تسوية الوضعيات المعاشية، وقد تمت موافاة المؤسسة بالجواب عن هذه الشكايات داخل آجال معقولة.

20 ﴿ تقرير مجموعة العمران

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لمجموعة العمران برسم سنة 2018، تمت فيه الإشارة إلى إجمالي ما توصلت به من المؤسسة، والذي بلغ 117 شكاية، 36 منها وجهت لها خلال هذه السنة، والباقي يمثل الشكايات الرائجة برسم السنوات السابقة، والتي استمرت المؤسسة في تتبع مآلها مع المجموعة.

والجدير بالملاحظة، أن شركة العمران حلت محل عدة مؤسسات عمومية ذات الصلة بالإسكان والعمران، مما يجعل الشكايات المسجلة في مواجهة هذا القطاع تهم أساسا طلبات الاستفادة من المنتوجات التي تقدمها في إطار محاربة السكن غير اللائق، وتسوية الوضعية القانونية للعقارات ليتأتى تفويتها في إسم مالكيها، بالإضافة إلى تسليم التجزئات العقارية.

21 ❊ تقرير المندوبية السامية للتخطيط

أكدت المندوبية السامية للتخطيط في تقريرها، أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2018 بشكاية وحيدة تتعلق بتسوية وضعية إدارية لمنتسب للقطاع، وقد اتخذت بشأنها الإجراءات المناسبة لتنزيل التوصية الصادرة في الموضوع عن المؤسسة.

كما تطرق التقرير للإجراءات المعتمدة من أجل تطوير قنوات التواصل مع مستعملي المعلومات الإحصائية والدراسات والتقارير التي تنجزها المندوبية.

22 ❊ تقرير شركة الخطوط الملكية المغربية

وافت شركة الخطوط الملكية المغربية المؤسسة بتقريرها السنوي أكدت فيه أنها توصلت من المؤسسة برسم سنة 2018 بشكاية واحدة ذات صلة بتسوية وضعية إدارية ومالية لأحد العاملين بالشركة.

23 ❊ تقرير وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة

وافت وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي تضمنته حصيلة ما تم تبادله من شكايات والتي بلغ عددها حسب ذات التقرير ثلاثة. وتتمحور مواضيعها حول طلبات استرجاع عقارات في ملكية الخواص تم تخصيصها من أجل المنفعة العامة، والاستفادة من برامج إعادة الإسكان، والمستحقات عن التويزات والخدمات التي استفادت منها. إلا أنه بالرجوع إلى قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، فقد تبين أن ما تم تبادله مع القطاع خلال هذه السنة بلغ 14 شكاية.

كما تضمن التقرير الإجراءات التي قامت بها الوزارة من أجل تحسين بنية الاستقبال، وذلك بإحداث فضاء خاص لتلقي شكايات المواطنين، وإصدار عدة دوريات بهدف تحسين منظومة دراسة ومعالجة الشكايات.

24 ﴾ تقرير وزارة الصحة

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لوزارة الصحة، والذي بسطت فيه ما قامت به بخصوص معالجة شكايات المواطنين المحالة عليها من المؤسسة برسم سنة 2018، البالغ عددها 23 شكاية، والمتمحور أغلب مواضيعها حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، بالإضافة إلى الحصول على مستحقات لفائدة أشخاص اعتبارية عن الخدمات المقدمة لفائدة الوزارة، وكذا تنفيذ أحكام قضائية. وقد تمت الإجابة عن مجملها داخل آجال معقولة، وتسجل المؤسسة عدم التوصل بما تم اتخاذه من أجل تفعيل التوصيات الصادرة عنها، رغم الجهود التي يبذلها القطاع في إيجاد حلول لما يحال عليه من شكايات، وذلك اعتبارا لارتباط جلها بقطاعات أخرى، علما أن المؤسسة دعت إلى التنسيق فيما بينها، وعند الاقتضاء، رفع الأمر إلى رئيس الحكومة.

وقد خصص التقرير حيزا لإبراز ما قامت به الوزارة من أجل تحسين الولوج إلى الخدمات الصحية، وتعزيز الأمن الصحي.

والمطلوب من لدن الوزارة المزيد من الجهود للتغلب على الإشكالات التي تمت الإشارة إليها في الباب المخصص لذلك من أجل ضمان الاستفادة من الحق في الصحة.

25﴾ تقرير وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي

أكد تقرير وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، أنه توصل من المؤسسة برسم سنة 2018 بشكاية واحدة، تتعلق بطلب استرجاع عقار تم استغلاله من طرف مجموعة معامل الشمندر السكري للغرب واللوكوس، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

وكان التقرير مناسبة للإشارة إلى الإجراءات التي اتخذتها الوزارة من أجل تبسيط المساطر الإدارية في مجال التجارة الخارجية لتحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين وضمان الشفافية في عمليتي

الاستيراد والتصدير، بالإضافة إلى الجهود المبذولة في مجال تنفيذ استراتيجية الدولة في مجال التنمية الرقمية في إطار برنامج الحكومة الإلكترونية، ودعم النهوض بالمقاولة الصغرى والمتوسطة.

26 ﴾ تقرير الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي

وافى الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي المؤسسة بتقريره السنوي حول حصيلة ما توصل به من شكايات المواطنين خلال سنة 2018، والتي بلغ عددها 23 شكاية، تمت الإجابة عن معظمها. وتتمحور مواضيع الشكايات ذات الصلة بالصندوق حول الحصول على التعويضات عن ملفات المرض، وتعمل مصاريف الاستشفاء، بالإضافة إلى التظلمات من التحويل الخاطئ للتعويضات إلى حسابات بنكية لتعاضديات أخرى. وقد بذل الصندوق وكل المتدخلين المعنيين مجهودات من أجل إيجاد حل لهذه الإشكالية التي توجت بتوقيع اتفاقية تسمح بتمكين المنخرطين من مستحقاتهم.

والمأمول أيضا، بذل مزيد من الجهد من أجل معالجة إشكالية الأدوية المرخص ببيعها والتي لا يتم التعويض عنها لفائدة المؤمنين.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي قام بها الصندوق من أجل تجويد الخدمات التي يقدمها وتسريع البت ومعالجة الشكايات التي يتوصل بها.

27﴾ تقرير قطاع التربية الوطنية بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي

أفاد قطاع التربية الوطنية بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، أن ما توصل به من المؤسسة خلال سنة 2018، بلغ 106 شكايات. إلا أنه بالرجوع إلى قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، فقد تبين أن ما تم تبادله مع القطاع بلغ 149 شكاية، تتمحور مواضيعها حول طلبات تسوية وضعيات إدارية ومالية ومعاشية للمنتسبين للقطاع، والتعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، ومستحقات الصفقات والتوريدات، وكذا التعويض عن مدة التكوين، وتنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة القطاع.

والملاحظ هو وجود تأخر نسبي في موافاة المؤسسة بعناصر الجواب عن الشكايات المعني بها القطاع. لذا، والمؤسسة واعية بالإكراهات التي قد يواجهها القطاع في هذا الشأن، ومسجلة لبعض المكتسبات المحققة، فإن المعول عليه هو مضاعفة مجهوداته لتسوية ما بقي من شكايات .

كما يقتضي الأمر ضخ اعتمادات إضافية ليتأتى لهذا القطاع مواجهة الديون المترتبة بذمته.

28 ﴿ تقرير وزارة الداخلية

أفادت المفتشية العامة للإدارة الترابية بوزارة الداخلية، أنها توصلت من المؤسسة ب 94 شكاية. وبالرجوع إلى قاعدة التصنيفات المتوفرة لدى المؤسسة، نجد أن هناك تطابقا في الأرقام. وقد سجلت هذه السنة انخفاضا في عدد الشكايات الموجهة لذات القطاع، ومرد ذلك ما ارتكنت إليه المؤسسة من مراسلة كل على حدة من الإدارة المركزية أو الولاة والعمال أو الجماعات الترابية.

وتتمحور مواضيع الشكايات التي وجهت إلى المفتشية العامة للإدارة الترابية حول طلبات التعويض عن نزع الملكية، وتنفيذ الأحكام القضائية، خاصة عندما يتبين أن الجماعة الترابية المعنية لا تتوفر على الموارد المالية الكافية لتغطية ذلك ، كما همت الشكايات مراجعة بعض قرارات المجالس النيابية بخصوص أراضي الجموع، وتسويات الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، ومستحقات الصفقات والتوريدات. وقد تمت الإجابة عن معظم هذه الشكايات.

وتثمن المؤسسة المجهود المبذول من لدن المفتشية العامة في تحليل مواضيع الشكايات المحالة عليها، والتعجيل بموافاة المؤسسة بالأجوبة عنها، سواء تلك المتعلقة بها أو بالعمالات والأقاليم.

29﴿ تقرير قطاع المياه والغابات بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

وافى قطاع المياه والغابات بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات المؤسسة بتقريره السنوي برسم سنة 2018، أكد فيه أنه توصل بما مجموعه 16 شكاية، تمت معالجتها. وتتمحور مواضيعها حول الوضعية العقارية لبعض الأراضي التي شملها التحديد الغابوي، وتنفيذ

الأحكام القضائية، وتسوية الوضعية المعاشية لدى النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد بالنسبة للأعوان الميامين، والترخيص بحمية القنص، والاستفادة من المنتوج الغابوي، علما أن تعثر تسوية بعض الوضعيات المعاشية مردّه تعدد وتقطع فترات العمل واتساع رقعة الجدال الغابوي، مما كانت له آثاره على الوقوف على أحقية بعض الوضعيات.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تحسين بنية الاستقبال، والتجاوب مع شكايات المرتفقين، وتسهيل ولوجهم إلى المعلومة.

30 ❖ تقرير صندوق الإيداع والتدبير

أكد صندوق الإيداع والتدبير في تقريره برسم سنة 2018، أنه توصل من المؤسسة بما مجموعه 145 شكاية، خمسة منها تهم قطب تدبير الاستثمار، ترمي إلى تمكين المتظلمين من مستحقاتهم عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة والتي تكون مودعة بالصندوق، و135 شكاية تتعلق بقطب الاحتياط، 52 منها تتعلق بالصندوق الوطني للتقاعد والتأمين، و83 تهم النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد، وتتمحور مواضيعها حول طلبات الزيادة في الإيراد بالنسبة لضحايا حوادث الشغل والأمراض المهنية، وتسوية الوضعية المعاشية للمنخرطين به. أما الخمس شكايات المتبقية، فإنها تندرج ضمن اختصاص الشركة الوطنية للتهيئة الجماعية «صوناداك»، التي تتمحور حول الاستفادة من التعويض بالنسبة للأسر القاطنة في الدور الآيلة للسقوط، أو تلك المتعلقة بإعادة إيواء قاطني بعض الأحياء التي تقرر إعادة هيكلتها.

وتسجل المؤسسة تجاوب الصندوق مع تدخلاتها وبحثه سبل تسوية الملفات المعروضة عليه، علما أن العديد منها، ولاسيما ذات الصلة برواتب المعاش قد تمت تصفيتها.

31 ❖ تقرير المكتب الوطني للمطارات

توصلت المؤسسة بتقرير المكتب الوطني للمطارات برسم سنة 2018. إلا أن الملاحظ، أن هذا التقرير تطرق لجميع الشكايات التي توصل بها، دون أن يخصص حيزا لتلك التي وردت عليه من المؤسسة، والبالغ عددها حسبما هو وارد بقاعدة معطياتها ثلاث شكايات. تتمحور حول

التعويض عن نزع الملكية وتسوية الوضعية المعاشية للمنتسبين له.

ورغم تجاوب المكتب مع تدخلات المؤسسة، فإن المرصود هو التأخر في تنزيل التوصيات الصادرة عنها، لذا فالمأمول هو تسريع وتيرة ذلك.

وتطرق التقرير أيضا إلى التدابير المتخذة من أجل تحسين استقبال مرتادي المكتب، وتقديم الدعم والمساعدة اللازمتين، وتجويد الخدمات المقدمة لهم.

32 ❊ تقرير الوكالة القضائية للمملكة

أفادت الوكالة القضائية للمملكة في تقريرها، أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2018 بما مجموعه 14 شكاية. 05 منها توصلت بها الوكالة القضائية مباشرة من المؤسسة، والباقي تمت إحالته عليها من طرف رئيس الحكومة أو من طرف المفتشية العامة للمالية عن شكايات توصلت بها المؤسسة. وتتمحور قضايا هذه الشكايات حول طلبات تنفيذ الأحكام القضائية، والتعويض لفائدة ضحايا الألغام.

33 ❊ تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية

أكدت الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية في تقريرها برسم سنة 2018، أن ما توصلت به من المؤسسة بلغ 48 شكاية، تتمحور حول تقييد عقود بالرسوم العقارية، وإتمام إجراءات التحفيظ، والتسريع بتصريف التعرضات على مطالب التحفيظ، وتنفيذ الأحكام.

وتسجل المؤسسة التعامل الإيجابي للوكالة مع تدخلاتها وإمدادها بعناصر الجواب داخل الآجال المعقولة، والجهود المبذولة لتسوية القضايا.

وقد كان التقرير فرصة لبيان الإجراءات التي اتخذتها الوكالة من أجل تجويد خدماتها، وذلك برقمنة بعض المساطر والإجراءات لفائدة المهنيين ❊موثقين - مهندسين طبوغرافيين❊ وكذا عموم المرتفقين.

34 ❊ تقرير كتابة الدولة المكلفة بالصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي

أوضحت كتابة الدولة المكلفة بالصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي في تقريرها السنوي

أنها توصلت من المؤسسة برسم سنة 2018 بشكايتين فقط، تمت الإجابة عنهما، وتتمحوران حول الحصول على تعويضات عائلية، ومستحقات مالية متبقية بذمتها نتيجة توريدات توصلت بها.

35 ﴿ تقرير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

وافى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي المؤسسة بتقريره السنوي ضمنه حصيلة ما توصل به منها من شكايات المواطنين والتي بلغ عددها 60، إلا أنه بالرجوع إلى قاعدة معطيات المؤسسة، تبين أن ما تم معالجته مع الصندوق بلغ 71 شكاية، وتتمحور حول الحصول على تعويضات عن ملفات المرض أو على التعويضات العائلية، والحصول على معاشات الزمانة أو الشيخوخة، وطلبات استرجاع الاشتراكات الأجرية، والتعويض عن فقدان الشغل. وقد تمت الإجابة عن معظم هذه الشكايات داخل الآجال.

وتثمن المؤسسة المجهودات المبذولة من طرف الصندوق قصد إيجاد حلول للقضايا المعروضة عليه.

كما أشار تقرير الصندوق إلى الإنجازات التي حققها في مجال توسيع التغطية الصحية والاجتماعية، وكذا توفير عدد أكبر من تمثيلياته الجهوية التي أصبح عددها 154، مشيرا إلى أن التطبيق المحمول « DA CNSS » حصل على جائزة امتياز برسم سنة 2018.

36 ﴿ تقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج

توصلت المؤسسة بتقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج، أكدت فيه أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2018 بسبع شكايات، تتمحور حول طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، وترحيل السجناء لمؤسسات سجنية قريبة من محل سكنى عائلاتهم، وقد تمت الإجابة عن هذه الشكايات في الآجال المعقولة، كما أبانت المندوبية عن استعداد كامل للتجاوب مع المشروع من الطلبات.

وذكّر التقرير بالإجراءات التي اتخذتها المندوبية من أجل ضمان حق التشكي لفائدة السجناء

وغويهم، وذلك بتثبيت صناديق للشكايات بمختلف المؤسسات السجنية، وكذا تصوير عملية استقبال مرتفقي هذه المؤسسات وتسهيل ولوجهم للخدمات المقدمة.

37 ❖ تقرير قطاع الاتصال بوزارة الثقافة والاتصال

أكد قطاع الاتصال بوزارة الثقافة والاتصال، أنه توصل من المؤسسة برسم سنة 2018 بشكاية واحدة تمت معالجتها، وتخص تظلم موظف من عدم تقلده منصبا للمسؤولية. كما تطرق التقرير لشكايتين موجهتين له برسم السنوات السابقة، والتي ما تزال المؤسسة تتابع تنزيل التوصيتين اللتين أصدرتهما بخصوصهما.

كما أشار التقرير إلى الإجراءات المتخذة من أجل تحسين بنيات الاستقبال وتبسيط المساطر الإدارية وتسهيل الولوج إلى المعلومة.

38 ❖ تقرير إدارة الدفاع الوطني

أفادت إدارة الدفاع الوطني في تقريرها حول حصيلة نشاطها مع المؤسسة في مجال معالجة شكايات المواطنين، أنها توصلت منها برسم سنة 2018 بما مجموعه 22 شكاية، تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

وتتمحور مواضيع هذه الشكايات حول طلبات تسوية الوضعيات المعاشية للمنتسبين للقطاع أو ذوي حقوقهم، والاستفادة من تعويضات التأمين المخولة برسم اتفاقية التأمين الجماعية، وطلبات الرجوع إلى العمل بصفوف القوات المسلحة الملكية بعد قرار العزل، وطلبات الاستفادة من المنح والمساعدات.

ويلاحظ أن هناك إرادة ومجهودا من طرف إدارة الدفاع الوطني لتسوية أوضاع المشتكين المرتكزة على أساس جدي.

39 ❖ تقرير إدارة التعاون الوطني

أكدت إدارة التعاون الوطني، أن مجموع ما توصلت به من شكايات المواطنين المحالة عليها من طرف المؤسسة برسم سنة 2018، بلغ شكايتين تمت معالجتهما وموافاة المؤسسة بالجواب.

وأشار التقرير إلى أن الإدارة أحدثت برنامجا لليقظة والذكاء الاجتماعي هدفه دعم الجانب الوقائي في مجال محاربة الهشاشة والإقصاء الاجتماعي، ليتأتى تتبع الفئات المعنية بالموضوع وتقديم خدمات منسجمة لفائدتها، كما أحدثت برنامج الاستقبال والمواكبة الاجتماعية، الذي يهدف إلى توسيع سلة هذه الخدمات، وإحداث مراكز جديدة للقرب تمكن من الولوج إلى الخدمات المقدمة بشكل سلس.

40 ﴾ تقرير الخزينة العامة للمملكة

وافت الخزينة العامة للمملكة المؤسسة بتقريرها السنوي برسم سنة 2018، ضمنته حصيلة معالجتها للشكايات المحالة عليها برسم نفس السنة والبالغ عددها 54، تمت الإجابة عن بعضها، وتأمل المؤسسة موافاتها بمآل باقي الشكايات. وتتمحور مواضيع هذه الشكايات حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للموظفين، واسترجاع مستحقات مالية وتنفيذ الأحكام القضائية.

وتسجل المؤسسة التعامل السلس لمصالح الخزينة العامة للمملكة مع تدخلاتها .

41﴾ تقرير تعاضدية القوات المسلحة الملكية

رغم أنها لم تتوصل خلال سنة 2018 بأي شكاية من المؤسسة، فقد اكتفت تعاضدية القوات المسلحة الملكية بالإشارة إلى الإجراءات التي اتخذتها من أجل تجويد الخدمات التي تقدمها لفائدة منخرطيها.

42﴾ تقرير بريد المغرب

أفاد بريد المغرب في تقريره، أنه توصل بشكايتين من المؤسسة خلال سنة 2018 ، تمت الإجابة عنهما، بالإضافة إلى تلك التي تعود للسنوات السابقة واستمرت المؤسسة في تتبع مآلها. وتتمحور مواضيع هذه الشكايات حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية لبعض منتسبي القطاع.

وتطرق التقرير للإجراءات المتخذة من أجل تجويد الخدمات المقدمة للزبناء، وتطوير العروض البنكية، وتسهيل الولوج إلى المعلومة من لدن مستخدمي البنك والمتعاملين معه.

43 ﴾ تقرير كتابة الدولة لدى وزير التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي المكلفة بالتكوين المهني

أشار تقرير هذا القطاع إلى أن ما توصلت به من المؤسسة برسم سنة 2018 ، كان في حدود تبليغ توصية واحدة ومقررين، علما أنها لم تتوصل بأي شكاية لأن التواصل كان مع الوزارة. وعالجت المقررين المذكورين والتوصية، وتمحورت الطلبات حول رفع اليد عن عقارات خصصت لإحداث مرافق عمومية في تصاميم تهيئة انتهت صلاحيتها، بالإضافة إلى شكايات مكونين بمراكز التكوين والتأهيل من عدم حصولهم على مستحقاتهم.

44 ﴾ تقرير قطاع التعليم العالي بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي

توصلت المؤسسة بتقرير هذا القطاع الذي أفاد فيه، أنه توصل خلال سنة 2018 من المؤسسة بما مجموعه 33 شكاية، تمت معالجتها وإفادتها بالجواب عنها. وتتمحور مواضيعها حول طلبات الحصول على المنح الجامعية سواء خلال سلك الإجازة أو الماستر أو الدكتوراه، وتنفيذ الأحكام القضائية، وطلب معادلة بعض الشواهد الجامعية المحصل عليها، ومعالجة بعض الأخطاء المادية المتسربة إلى بعض الشواهد الجامعية، وتسوية الوضعيات المادية والإدارية للمنتسبين للقطاع. والمؤسسة تسجل التفاعل الإيجابي لقطاع التعليم العالي مع تدخلاتها.

كما تطرق التقرير، إلى الإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تيسير الولوج إلى الخدمات وذلك بإعادة هيكلة منظومة التعليم العالي في إطار مشروع القانون الإطار رقم 51.17.

45﴾ تقرير قطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب

وافى هذا القطاع المؤسسة بتقريره السنوي، ضمنه حصيلة ما تم تداوله خلال سنة 2018 من شكايات، والبالغ عددها 06 شكايات، وجهت له برسم نفس السنة، بالإضافة إلى 07 شكايات أخرى تعود لسنوات سابقة، واستمرت المؤسسة في تتبع ملفها مع القطاع.

وتتمحور مواضيع هذه الشكايات، حول طلبات الربط بالشبكة الكهربائية، والتعويض عن

نزع ملكية العقارات التي استغلت من أجل بناء محولات كهربائية أو وضع أعمدة كهربائية بها، بالإضافة إلى الحصول على معاش التقاعد.

وتأمل المؤسسة من القطاع تسريع وتيرة معالجة الملفات المحالة عليه، لأنها لاحظت في فترة معينة وجود نوع من الفتور.

46 ﴾ تقرير وزارة الاقتصاد والمالية

أكدت وزارة الاقتصاد والمالية في تقريرها حول حصيلة نشاطها مع المؤسسة في معالجة شكايات المواطنين، والذي شمل أيضا، بالإضافة إلى عمل المديريات المركزية المتمثلة في كل من مديرية الميزانية والوكالة القضائية للمملكة، ومديرية الشؤون الإدارية والعامة، ومديرية المنشآت العامة والخوصصة، ومديرية أملاك الدولة، عمل المديريات غير الممركزة التابعة للوزارة، والتي توصلت المؤسسة بشأنها بتقارير مباشرة منها.

لأجله، وفضلا عن الشكايات التي تهم مختلف المصالح المركزية لوزارة الاقتصاد والمالية هناك ست حالات تتعلق بطلبات الحصول على الزيادة في الإيراد عن حوادث الشغل والأمراض المهنية، وبالتعويض لضحايا الألغام، وبالتعويض اليومي عن فترة التكوين، وبالتعويض المطالب به من طرف ضحايا الزيوت المسمومة.

هذا مع ملاحظة وجود اختلاف في المعطيات الواردة في هذا التقرير مع تلك الواردة في تقارير المديريات المركزية المذكورة .

47 ﴾ تقرير قطاع الثقافة بوزارة الثقافة والاتصال

توصلت المؤسسة بتقرير هذا القطاع، أفاد فيه أنه توصل منها خلال سنة 2018 بثلاث شكايات، تمت الإجابة عنها، وتدور مواضيعها حول تسوية الوضعية الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، بالإضافة إلى الحصول على وثيقة إدارية تهم عقارا مصنفا كتراث وطني.

كما تطرق التقرير إلى الإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تسهيل ولوج المرتفقين إلى المرافق العمومية وتحسين بنيات الاستقبال وتجويد الخدمات الثقافية.

48 ﴿ تقرير قطاع الماء بوزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء

أفاد قطاع الماء بوزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء، أن مجموع ما توصل به من المؤسسة خلال سنة 2018 ، بلغ 9 شكايات، تهم تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، وكذا طلبات التعويض عن نزع الملكية من أجل إنشاء السدود، وقد تمت الإجابة عن عدد منها، وماتزال المؤسسة في انتظار موافاتها بالجواب عن باقي الشكايات.

49 ﴿ تقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء، ضمنته حصيلة تعاملها خلال سنة 2018 مع شكايات وتظلمات المواطنين المحالة عليها من صوب المؤسسة، والبالغ عددها 28 شكاية، تتمحور مواضيعها حول طلبات التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة سواء بالتراضي أو بعد صدور أحكام قضائية بذلك، وطلبات تقويت السكن الإداري وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، والترخيص باستغلال المقالع.

وإذ تثمن المؤسسة التفاعل الإيجابي للقطاع مع مراسلاتها، إلا أن المأمول هو تسريع وتيرة معالجة هذه الشكايات.

50 ﴿ تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الدولي

أكدت وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الدولي في تقريرها، أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2018 بـ 27 شكاية، تتمحور مواضيعها حول طلبات الحصول على تأشيرة لفائدة الزوج ﴿ة﴾ الذي يحمل جنسية أجنبية، وطلبات الحصول على مستحقات لفائدة الأعوان المحليين، وتجديد جوازات السفر والبطاقات الوطنية للتعريف في بعض القنصليات. وإذا كانت قد تمت الإجابة عن عدد منها، فقد بقي لدى القطاع عدد آخر ماتزال المؤسسة في انتظار موافاتها بالمآل المخصص لها.

ولذلك، يتعين على القطاع بذل مجهود أكبر في تصريف ومعالجة هذه الشكايات، والتغلب على الإكراهات المطروحة، فيما يخص استجماع المعلومات التي تكون محور المراكز الدبلوماسية بالخارج.

51 ﴿ تقرير وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية

أفادت وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، أن ما توصلت به المؤسسة خلال سنة 2018 من شكايات المواطنين، بلغ 20 شكاية، كلها تهم وضعيات إدارية ومالية ومعاشية للموظفين المنتمين لمختلف القطاعات الحكومية، تمت الإجابة عن معظمها داخل آجال معقولة. علما أن هذه الشكايات لا تهمها كوزارة، ولكن بحكم مهامها في علاقة بالشأن الوظيفي لمختلف الوزارات.

وتلاحظ المؤسسة مجهودا إيجابيا للوزارة سعيا إلى إيجاد حلول لما يطرح من قضايا المواطنين.

وقد تطرق التقرير كذلك للإجراءات المتخذة من لدن الوزارة من أجل تيسير وتجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين، وتسهيل ولوجهم إلى الخدمات العمومية عن طريق تنزيل ميثاق اللاتمركز الإداري وتفعيل البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال، وإصلاح منظومة الوظيفة العمومية، ومواكبة التحول الرقمي.

52 ﴿ تقرير وزارة العدل

أشار تقرير وزارة العدل برسم سنة 2018 إلى ما تم التوصل به من مؤسسة الوسيط، والذي كان محصورا في سبع شكايات، همت طلبات الحصول على نسخ من أحكام، وتسوية وضعيات إدارية ومالية للمنتسبين للقطاع، بالإضافة إلى مستحقات مقاولات عن أشغال وتوريدات التي قامت بها لفائدتها، وقد تمت الإجابة عن هذه الشكايات داخل آجال معقولة.

كما تطرق التقرير كذلك إلى الإجراءات المتخذة من أجل إرساء مقومات الحكمة الرقمية عبر تقوية البنية التحتية للإدارة القضائية، بما يتلاءم واستعمال التكنولوجيات الحديثة في تصريف القضايا أمام المحاكم.

53 ﴿ تقرير الصندوق المغربي للتقاعد

وافى الصندوق المغربي للتقاعد المؤسسة بتقريره السنوي ضمنه حصيلة ما تم تبادله مع المؤسسة من شكايات المواطنين برسم سنة 2018، والتي بلغ عددها 155 شكاية، تتمحور مواضيعها

حول طلبات تسوية الوضعيات المعاشية للموظفين المدنيين والعسكريين وذوي حقوقهم، وتصحيح الخدمات المنجزة، والحصول على التعويضات العائلية، وإيقاف صرف المعاش الذي صرف عن طريق الخطأ. وقد تمت الإجابة عن عدد منها داخل الآجال المقررة.

وتثمن المؤسسة المجهودات المبذولة من طرف الصندوق لتفاعله الإيجابي مع تدخلاتها وإيجاد حلول للقضايا المعروضة عليه.

وقد خصص التقرير جزءا منه للتطرق إلى الإجراءات المتخذة من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين، كما اقترح إعادة صياغة المقتضيات القانونية ذات الصلة بالتعويضات العائلية المخولة للأبناء ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك بإحداث لجنة إدارية مختصة للبت في الملفات الصعبة لهذه الفئة التي تعاني عجزا تاما ومطلقا عن العمل، من أجل إضفاء المزيد من الفعالية والتمكن من الحسم في هذه الملفات.

54) تقرير قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

أكد هذا القطاع أن ما توصل به من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2018، بلغ 21 شكاية، تتمحور مواضيعها حول طلبات تسوية وضعية ضيعات أو رفع الصبغة الفلاحية عن أوعية عقارية، والاستفادة من قطع أرضية في إطار عقود شراكة وتجديد عقود كراء أراض فلاحية، وكذا توزيع مياه السقي، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع وتفويت مساكن مخزنية، والحصول على مستحقات الصفقات والتوريدات، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

والمؤسسة تثمن المجهود المبذول من لدن القطاع بغية إيجاد حلول منصفة لما يعرض عليه من قضايا، والتي غالبا ما ترتبط بقطاعات إدارية أخرى كمديرية أملاك الدولة، والجماعات الترابية.

كما تطرق التقرير إلى الإجراءات المتخذة من أجل تجويد وتقريب الخدمات المقدمة للمرتفقين عن طريق خلق مديريتين جهويتين إضافيتين، وتعميم البوابة الالكترونية.

55 ﴿ تقرير رئاسة الحكومة

ضمنت رئاسة الحكومة في تقريرها الموجه لهذه المؤسسة برسم سنة 2018، حصيلة ما اتخذته من إجراءات بخصوص ما توصلت به من توصيات ومراسلات وتقارير خاصة تروم تسوية بعض الوضعيات التي تحتاج تدخلا استثنائيا لرئيس الحكومة لحلها.

والمؤسسة تثمن التعامل الإيجابي والفعال لرئاسة الحكومة، وتدخلها لدى القطاعات الحكومية من أجل إيجاد حلول لما يعترض المشتكين من صعوبات، وكذا لاستجابتها وإعطائها تراخيص استثنائية من أجل تسوية بعض الأوضاع المستعصية.

والمعول عليه هو مواصلة هذا الجهود، وذلك من أجل أن تكون الإدارة المغربية في مستوى التطلعات.

الجزء الرابع :
حصيلة عمل مؤسسة الوسيط في مجال التواصل والتعاون والتكوين

إيمانا من المؤسسة بما للتواصل من دور هام في أدائها، من خلال تقريبها من المواطنين للتعرف على صلاحياتها الدستورية داخل موقعها في النسيج الحقوقي، والتمكن من قنوات الوصول إلى خدماتها من أجل إنصاف من كان موضوعا لإهدار حق أو حرمان من ارتفاق مشروع.

ولتحقيق ما رسمته من أهداف في إطار ما تأتى لها من إمكانيات، استمرت المؤسسة في دعم التواصل مع المواطنين لتوسيع مجال التعريف بها وبمهامها واختصاصاتها، وإطلاع العموم على ما تسنى لها بلوغه.

كما استمرت في نسج علاقات مع مختلف الفاعلين الجامعيين والمجتمعيين من أجل دعم التواصل وتوسيع آفاقه.

أولا: أنشطة المؤسسة في مجال التواصل والتحسيس ونشر ثقافة المرفق العمومي

1) الأنشطة الإعلامية

بعد إطلاع الجناب الشريف على التقرير السنوي للمؤسسة برسم سنة 2017 ونشره بالجريدة الرسمية، عقدت المؤسسة لقاء صحفيا، قدمت خلاله حصيلة عملها، مع ما تم رصده من اختلالات، وكذا ما انتهت إليه من توصيات، وما تم تقديمه من اقتراحات، وسلط الضوء على الإكراهات والصعبات التي ما تزال تعترض المواطنين في علاقتهم بالإدارة.

وقد شاركت المؤسسة في عدة حلقات إذاعية وتلفزية على الصعيد الوطني والجهوي، وعرفت هذه البرامج تفاعلا مع المواطنين، وكانت مناسبة للإجابة عن تساؤلات العموم، للتعريف بالمسالك التي يمكن من خلالها اللجوء إلى خدمات المؤسسة.

وأخذا بعين الاعتبار الخصوصيات اللغوية، تمت المشاركة في حوارات إذاعية باللغة الأمازيغية ضمن برنامج خاص حول المؤسسة.

2) تعزيز حضور المؤسسة على الصعيدين المركزي والجهوي

همت أنشطة المؤسسة على هذين الصعيدين المجالات التالية:

- الانخراط في النقاشات ذات العلاقة بمجال حقوق الانسان؛
- المشاركة في الأنشطة ذات العلاقة بالحقوق الفئوية والموضوعاتية؛
- الاسهام في الأنشطة ذات العلاقة بتحسين الخدمات العمومية وإشاعة التخليق وإصلاح الإدارة من خلال مواضيع تهم تحسين الاستقبال، وإعداد استمارة لاستطلاع الرأي موجهة للوافدين عليها لقياس رضا المواطنين بخصوص خدماتها، وإرساء مقياس جودة الخدمات بالمرافق العمومية بالمغرب، وتقديم مقترحات في هذا الشأن، مستندة على التجارب الفضلى والتخليق وتعزيز النزاهة.

وباعتبارها عضوا في لجنة الاشراف على البرنامج التنفيذي للحكومة المنفتحة، شاركت المؤسسة في أشغالها، وتقدمت بما لديها من اقتراحات. وقد كانت المساهمات فرصة لإبراز الاختلالات التي رصدتها في الموضوع؛

- المشاركة في أنشطة متعلقة بالمنظور الجديد للتنمية، والاسهام في لقاءات تهم الديمقراطية التشاركية والنموذج التنموي الجديد.

3) تطوير التعاون والتنسيق مع الإدارات والسلطات المحلية والأكاديميات

إن ما يميز المؤسسة من استقلالية لم يمنعها من التواصل والتنسيق مع الإدارات ومختلف السلطات من أجل النهوض بالشأن الإداري الذي من المؤكد أنه انشغال مشترك، يستوجب تضافر الجهود من أجل تطويق كل ممارسة خارجة عن الإطار الصحيح للحكامة الرشيدة.

ولهذا، استمر التعاون والتنسيق بين المؤسسة والإدارة، على الصعيد المركزي وخاصة ضمن أشغال اللجن الدائمة للتنسيق والتتبع، وعلى مستوى الاجتماعات التي تم عقدها مع مجموعة من القطاعات الحكومية من أجل النظر في الصعوبات التي تحول دون تصريف القضايا، وتلك التي يثيرها المرتفقون.

وعلى شاكلة الإدارة المركزية، عقدت المندوبيات الجهوية ونقط الاتصال اجتماعات على الصعيد الجهوي، ونظمت المؤسسة العديد من الاجتماعات لأجل تسوية ما توصلت به من شكايات.

4) التواصل مع مكونات المجتمع المدني كحلقة وصل للتعريف بالمؤسسة

واصلت المؤسسة مساعيها لتنزيل التوجه الذي رسمته والرامي إلى تحقيق انفتاح أكبر وبفعالية على النسيج الجمعوي.

وفي هذا الإطار، تم تنظيم لقاءات تواصلية بجهتي فاس- مكناس وبجهة العيون - الساقية الحمراء. وقد خصصت هذه اللقاءات للتعريف بدور المؤسسة في حماية الحقوق، وبحث سبل إشراك المجتمع المدني وفقا للأدوار الدستورية المنوطة به كذلك.

5) اللقاءات التواصلية المنظمة مع الوسط الجامعي والعلمي والتربوي

حرصت المؤسسة، خلال هذه السنة، على الانفتاح على الفاعل الأكاديمي والتربوي، ونظمت عدة لقاءات تواصلية بشراكة مع جامعة القرويين، والمجلس العلمي المحلي، والتنسيقية الجهوية للمركز الدولي للوساطة والتحكيم، وكلية الآداب والعلوم الإنسانية بأكادير.

واستقبلت المؤسسة تلميذات وتلاميذ، لتعميق المعرفة بمفاهيم الإدارة المواطنة وقيم النزاهة والشفافية في المرفق العمومي.

كما أجرى وفد طلابي من الجامعة الدولية لفلوريدا زيارة لمؤسسة الوسيط، تعتبر الثالثة من نوعها، وذلك في إطار الشراكة المبرمة بين المدن والحكومات المحلية المتحدة بإفريقيا والجامعة المذكورة.

6) تبادل الزيارات كآلية إضافية للتواصل والتعاون الدولي

في إطار الانفتاح على المحيط الخارجي، تم استقبال العديد من الوفود المهتمة بالوساطة وحقوق الإنسان والعدالة والحكامة، وتم عقد جلسات عمل مع كل من رئيس ديوان المظالم ورئيس مجلس القضاء الإداري بالمملكة العربية السعودية، والرئيس الإقليمي للمعهد الدولي للأمبودسمان بأمريكا الشمالية، ومع مقرر لجنة القضايا السياسية والديمقراطية التابعة للجمعية البرلمانية لمجلس أوروبا، ومع وفد مشترك عن اللجنتين الوطنيتين لحقوق الإنسان بالسيراليون وليبيريا، ومع وفد سوداني عن المفوضية القومية لحقوق الإنسان.

كما استقبل أيضا وفدا من فعاليات المجتمع المدني من بلدان الشرق الأوسط، وشمال افريقيا المشاركة في برنامج «أكاديمية المجتمع المدني».

ثانيا: تنفيذ برنامج التأهيل المهني والمعرفي للموارد البشرية

لقد جعلت المؤسسة التكوين مدخلا أساسيا لتأهيل مواردها البشرية، ومرتكزا للارتقاء بمهاراتها. ولذلك، وجهت اهتمامها للتكوين وخاصة المستمر لاستكمال خبرة الأطر العاملة بها.

1) التكوين الداخلي المستمر

لقد حظي التدبير التكنولوجي للشكايات بالقسط الوافر مما خصصته المؤسسة من دورات للتكوين، وكان ذلك في إطار مشروع « تطوير منظومة التواصل بالمؤسسة»، الذي يتم إنجازه بدعم من صرف الاتحاد الأوروبي.

وقد تم إلى جانب ذلك، تنظيم حلقات تكوينية حول أجيال حقوق الإنسان، والالتزامات التعاقدية للمغرب، وحقوق المهاجرين، والأشخاص في وضعية إعاقة، وحقوق المرأة والطفل.

2) التكوين الداعم

لفائدة مسؤولي وأطر بعض المؤسسات المماثلة

في إطار مواصلة تفعيل العلاقات الثنائية التي تربط المؤسسة ببعض نظيراتها خاصة على الصعيد الإفريقي، استقبلت عددا من المسؤولين عن مؤسسة الأمبودسمان بالموزمبيق، ومالي، والبينين.

وإلى جانب ذلك، تم تكوين مساعدي هذه المؤسسات في مجال معالجة الشكايات.

لفائدة أطر عليا على الصعيد الوطني

واصلت المؤسسة المشاركة في برامج التأطير التي تنظمها لبعض الطلبة والأطر العليا الوطنية. وفي هذا الإطار، تم تأطير حصص حول مؤسسة الوسيط لفائدة ضباط وضباط الصف، ومساعدات اجتماعيات، وأطر من القوات المساعدة، وطلبة المدرسة العليا للتكنولوجيا بالعيون.

3) التكوين والتأهيل في إطار مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة

واصلت المؤسسة تقديم خدمات التكوين لفائدة مساعدي أعضاء كل من جمعية الوسطاء والأمبودسمان الفرانكفونيين، وكذا جمعية الأمبودسمان المتوسطيين في إطار مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة الذي تحتضنه.

وفي هذا الإطار، عملت المؤسسة على تكوين ما يناهز 50 من مساعدي مؤسسات الأمبودسمان والوسطاء من الأطر الأجنبية، في موضوع معالجة فعالة لشكاوى المشتكين، وحماية حقوق نزلاء السجون.

ثالثا: أنشطة المؤسسة في مجال التعاون الدولي

تابعت المؤسسة عملها في مجال التعاون الدولي كقيمة مضافة لإشعاع دور المؤسسة وتطوير ممارساتها في المهام الموكولة إليها.

وقد ركزت الأنشطة المتعلقة بعلاقات التعاون والشراكة على ما يلي:

1) تعزيز مكانة المؤسسة على صعيد جمعيات الوساطة الدولية والفرانكفونية والمتوسطية والإسلامية

على صعيد جمعيات الوساطة الدولية:

في إطار تقاسم أحسن التجارب والتطبيقات، جسدت حضورها ضمن مكونات المعهد الدولي للأمبودسمان بإستونيا في ندوة حول «دور المواطن في الأمن المعلوماتي».

كما شاركت في دورة تكوينية نظمها نفس المعهد بجيبوتي حول «إشكاليات الهجرة».

على الصعيد الفرانكفوني:

حرصت المؤسسة على توطيد تواجدها ضمن جمعية الوسطاء والأمبودسمان الفرانكفونيين بما يساهم في تعزيز مكانة المغرب على هذا المستوى.

وفي هذا الصدد، شاركت المؤسسة في إخراج دليل أخلاقيات الوسطاء ومساعديهم الذي

تمت الموافقة عليه في مؤتمر الجمعية المنعقد في نونبر 2018.

وتوج المؤتمر بالمصادقة على «إعلان نامور» الذي يدعو الوسطاء إلى اعتماد استراتيجيات للنهوض بمؤسسات الوساطة وإقامة دولة منفتحة.

وفي أعقاب مؤتمر هذه الجمعية، تم انتخاب وسيط المملكة بالإجماع كرئيس لها، لولاية تمتد لثلاث سنوات.

على الصعيد المتوسطي:

شارك وسيط المملكة في المؤتمر العاشر لجمعية الأمبودسمان المتوسطيين المنعقد في مقدونيا شهر ماي من هذه السنة حول « الأمبودسمان كحام للحقوق الاجتماعية والثقافية والبيئية»، وقدم خلاله مداخلات في الموضوع انطلاقا من التجربة المغربية.

على صعيد منظمة التعاون الإسلامي:

واصلت المؤسسة مشاركتها، بصفتها من المؤسسين، في أشغال لجنة الإشراف على إعداد مشروع القانون التنظيمي لمنظمة التعاون الإسلامي، وشاركت في اجتماع بالخرطوم في شتنبر 2018 لوضع اللمسات الأخيرة على هذا المشروع.

2) تفعيل آليات الشراكة مع المؤسسات ذات الأهداف المماثلة

استرسلت المؤسسة في تفعيل مذكرة التفاهم المبرمة مع نظيراتها من خلال زيارات لكل من الأمبودسمان الوطني الهولندي وأمبودسمان أنطاريو-كندا، وللرئيس الإقليمي للمعهد الدولي للأمبودسمان بأمريكا الشمالية.

وقد شكلت هذه الزيارات مناسبة للتعرف على مناهج العمل وتبادل التجارب واستلهام أحسن الممارسات.

3) تطوير التعاون مع بعض المنظمات الدولية

ظل الاتحاد الأوربي ومجلس أوربا ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية شركاء أساسيين

بالنسبة لمؤسسة الوسيط.

وقد تميزت هذه السنة بتطوير التعاون مع الاتحاد الأوربي، من خلال مواصلة تنفيذ مشروع « تطوير المنظومة التواصلية للمؤسسة».

كما واكبت المؤسسة الأنشطة المرتبطة ببرامج التعاون مع مجلس أوربا ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، وفريق عمل المسؤولين على النزاهة العامة ﴿SPIO﴾ بباريس.

الجزء الخامس:
الآفاق المستقبلية لعمل مؤسسة الوسيط على المدى القريب والمتوسط

من منطلق أن القانون الجديد جاء تجسيدا لمنظور تطويري في أداء مؤسسة وسيط المملكة، على قاعدة التنزيل السليم للمقتضيات الدستورية المؤطرة لأدائها، فإن رسم الآفاق المستقبلية لأدائها لا بد أن يستند إلى مجمل المعطيات التي تضمنها هذا التقرير كمؤشرات.

وبهدف السير قدما بأداء المؤسسة في انسجام تام مع التوجيهات الملكية السامية الرامية إلى «تعزيز المكاسب المحققة، مع الحرص على التفعيل الكامل للصلاحيات المخولة لهذه المؤسسة، سواء في مجال القيام بمساعي الوساطة والتوفيق واقتراح المتابعات القانونية، أو فيما يتعلق بالتعريف بدورها واختصاصاتها، والتفاعل مع المواطنين المتضررين»؛ يمكن القول إن الحاجة أصبحت ملحة إلى خلق انسجام أكبر بين الإطار الدستوري والتشريعي المنظم للمؤسسة من جهة، وضوابط تسييرها الداخلي من جهة أخرى، مع تسهيل الولوج إلى خدماتها، بآليات تمكن من استغلال التكنولوجيات الحديثة، واعتماد الرقمنة في معالجة الشكايات والتظلمات.

لذا، فإن برنامج عمل المؤسسة في الأجل المنظور، لا بد أن يأخذ في اعتباره تكريس قيم الوساطة المؤسساتية بوسائل وآليات للتدخل للرفع من جودة خدمة المواطن، وكسب مختلف الرهانات التي أخذت المؤسسة على عاتقها تحقيقها في الأمد القصير والمتوسط، بجعلها مؤسسة معروفة لدى الجميع، بتدخلات فاعلة ومؤثرة، وبقنوات تواصل متنوعة وملائمة.

لأجل ذلك، ستنكب المؤسسة خلال السنة المقبلة على وضع مخطط استراتيجي يستجيب للمتطلبات القانونية الجديدة، ويحدد سقف سنة 2023 لبلوغ جملة من الأهداف في اتجاه الارتقاء بأداء المؤسسة، وتأهيلها للاضطلاع الفاعل في متطلبات النموذج التنموي الجديد؛ آخذة بعين الاعتبار، وجوب القيام بتشخيص عام لواقع إدارتها في وضعها الراهن، كمرحلة أساسية لتسليط الضوء على نقط قوتها وضعفها، ومعرفة الصعوبات التي قد تعترض تنفيذ أي مخطط.

إن التحدي الحقيقي لبرامج العمل المستقبلية للمؤسسة، لا يكمن في مجرد وضعها، وإنما في القدرة على تملكها وحسن تفعيلها، لأن تحقيق النتائج المرجوة يتطلب انخراطا حقيقيا معقلنا، وإشراكا واسعا وتعبئة شاملة، وتقييما منتظما للنتائج، وتبنينا مستمرا للأهداف المرحلية، وتطويرا متواصلا لآليات ووسائل التنفيذ، وهو ما يقتضي وضع مخطط استراتيجي مضبوط، ليكون دعامة

أساسية لمرحلة متقدمة من مراحل تطور المؤسسة، ويشكل نقلة نوعية يتأتى من خلالها للمرتفقين ملامسة التطور العميق لأداء هذه المؤسسة باعتبار دورها في تحقيق العدالة الإدارية.

ويبقى مصمح المؤسسة من المخطط، هو إيجاد آلية أو مجموعة برامج تعكس فلسفة المؤسسة وسياستها القائمة على مقاربة تشاركية، قوامها العمل الجماعي والسرعة في التنفيذ، والاستفادة من التراكمات الناجحة.

كما تريد المؤسسة أن يجسد المخطط إطارا لبرامج عملها على منطق تخصيص تكاملي في مضمونه، مضبوط في محاوره محدد في برامجه وإجراءاته التنفيذية، هدفه العام «الرفع من جودة خدمة المواطن»، من خلال:

- التعريف بالمؤسسة لدى المواطن؛
- تأهيل المؤسسة هيكليا وتنظيميا ومهنيا؛
- الرفع من نجاعة الأداء؛
- تعزيز ضمانات الأمن الإداري؛
- الإسهام في ترسيخ مبادئ الحكامة الجيدة.

كما ستعمل المؤسسة على أن يبلور المخطط رؤيتها التحديثية، في إدارتها، وجودة ونجاعة أدائها، وفعاليتها وشفافيتها، في إطار تصور عميق الأبعاد، متكامل المحاور، صمام الوصول إلى المواطن، باعتباره محور مجال اشتغال المؤسسة. كل ذلك من خلال برمجة مشاريع تحديثية تعكس مستويات التحول داخل المؤسسة، مع استحضار الإكراهات المصاحبة له، في إطار مقاربة شمولية، ورؤية متكاملة للمجالات الأربعة الأساسية للتحديث وهي:

- الإدارة الفاعلة بمهام متكاملة؛
- العنصر البشري المؤهل؛
- البنيات الإدارية الملائمة؛

- الإطار التنظيمي والإجرائي المناسب.

إن مقاربة تحديث إدارة المؤسسة في تصورها المستقبلي ستركز على ثلاثة أمور أساسية:

- هيكلة إدارية ترجح روح التعاون والعمل الجماعي، وتعتمد في تنظيمها على المهام لا على مجرد وحدات إدارية «مؤسسة مهام»؛
- حكامة استقطاب وتدريب وتوجيه للكفاءات؛
- حكامة إدارة الإمكانيات المادية المتوفرة للمؤسسة.

وهكذا، فإن تصورنا للمخطط الاستراتيجي المؤطر لأداء المؤسسة يتأسس على بعدين أساسيين:

أولا: بعد يروم خدمة المشتكين والمتظلمين، من خلال إحاطة «تدبير الشكايات والتظلمات» باهتمام خاص، تؤطره جودة ما يتخذ من مقررات وتوصيات ومقترحات إصلاحية، ويتطلع إلى:

- تعزيز القرب من المشتكين والمتظلمين؛
- تنويع وتطوير وتسهيل الولوج إلى خدمات المؤسسة؛
- دعم الإنصات والتوجيه.
- تعزيز الثقة في دور المؤسسة؛

ثانيا: بعد يستهدف البيئة الداخلية والبنيات التحتية للمؤسسة، من خلال:

- التركيز على ضبط الجوانب التنظيمية «المهام والوظائف المؤسسية والتسلسل الوظيفي»؛
- النهوض بالموارد البشرية «تحسين إدارة الموارد البشرية ورفع الكفاءة الإدارية والمهنية للعاملين في المؤسسة»؛
- العناية بالجوانب التقنية «استعمال التكنولوجيات وأساليب التدبير الحديث في إدارة المؤسسة لضمان نجاعتها وفعاليتها».

وتأسيسا على ما تقدم، ستعمل المؤسسة على أن تجعل من منهج عملها على المدى القصير والمتوسط مجسدا لمجموعة من التوجهات، مبنيا على المحاور التالية:

جعل المؤسسة موجهة لخدمة المرتفق

من خلال توفير ظروف قرب أكبر من المواطنين، في إطار من الشفافية وسهولة الولوج، والحصول ييسر على المعلومات، مع جودة الخدمات وانتظامها،

جعل أداء المؤسسة متسم بالاحترافية والفعالية

من خلال توفير إدارة فعالة وقوية، بخصائص هيكلية وتنظيمية تمكن المؤسسة من تلبية حاجيات مرتاديها بنجاعة وشفافية، وحكامة جيدة.

اعتماد مقاربة جديدة للرفع من جودة خدمات المؤسسة

من خلال الموازنة بين المقاربة النوعية في أداء المؤسسة، والمقاربة الكمية الهادفة إلى تطوير متوسط التغيير النسبي لإجمالي القضايا المصفاة، والقضاء على المتراكم من المخلف.

العمل على دعم أداء المؤسسة على المستوى الجهوي والمحلي

من خلال انخراط المؤسسة في الورش الوطني للجهوية المتقدمة، ونهج سياسة لاتمركز القرار، مما يستلزم وضع رؤية جديدة لتدخل تمثيلياتها الجهوية في إطار سياسة شمولية منسجمة.

العمل على جعل إدارة المؤسسة إدارة مرتكزة على التكنولوجيات الحديثة

من خلال جعل المؤسسة منخرطة في حقبة معلوماتية جديدة، أكثر تقدما، وأكثر مهنية، تستهدف تعميم استخدام المعلوميات لتغطية جميع اختصاصاتها، وبمحل الاجراءات المعمول بها، وتقوية خدماتها اتجاه المرتفقين عن بعد.

الحرص على دعم التعاون والتواصل المؤسساتي

من خلال جعل مؤسسة «وسيط المملكة» معروفة لدى عموم المواطنين، ومؤثرة في المشهد

الحقوقي، ولها إسهامات في مجال الحكامة الإدارية عبر تدخلاتٍ ناجعة ومساهمةٍ ملموسة، ومستدمجة في برامج واستراتيجيات الشركاء، سيما منهم الإدارة والمؤسسات الوطنية للحكامة والمؤسسات النظيرة، مع ضرورة إشراكها في المشاورات العمومية، كلما تعلق الأمر بالقضايا التي تدخل في اختصاصاتها.

الفهرس

تقديم 8

الجزء الأول: حصيلة عمل مؤسسة الوسيط في مجال معالجة الشكايات والتظلمات المسجلة لديها برسم سنة 2018 17

أولا: مؤشرات إحصائية عامة 18

1) الشكايات والتظلمات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة 19

2) الشكايات والتظلمات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة 21

2.1: تصنيف الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة حسب صفة المشتكي 22

2.2: تصنيف الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة حسب جنس المشتكي 23

2.3: تصنيف الشكايات والتظلمات حسب القطاع الإداري المعني 24

2.4: تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الجهات الترابية للمملكة 28

2.5: تصنيف الشكايات والتظلمات حسب عمالات وأقاليم المملكة 30

2.6: الشكايات والتظلمات التي تهم مغاربة الخارج 31

2.7: الشكايات والتظلمات التي تهم الأجانب المتواجدين بالمغرب 35

2.8: تصنيف الشكايات حسب موضوع التظلم 35

2.8.1 تصنيف الشكايات والتظلمات حسب المواضيع الرئيسية 35

2.8.2 تصنيف إجمالي الشكايات والتظلمات حسب المواضيع الفرعية 37

3) تصنيف الشكايات والتظلمات على أساس الإحالة المتبادلة ما بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان، والمؤسسة 51

ثانيا: بيان لما تم البت فيه من الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية المسجلة برسم سنة 2018 54

1) تصنيف الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة حسب الإجراء المتخذ 54

2) تصنيف الشكايات والتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة حسب المآل «نتائج المعالجة» 57

3) تصنيف الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة حسب نسبة التصفية 58

ثالثا: عمل تمثيليات المؤسسة على الصعيدين الجهوي والمحلي 59

1) عمل مندوبية جهة طنجة-تطوان-الحسيمة 60

1.1 : طبيعة الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة 61

1.2: التوزيع الجغرافي لشكايات الاختصاص المسجلة لدى هذه المندوبية 62

1.3 : القطاعات المعنية بالتظلمات حسب تصنيفها الجهوي 62

1.4 :نتائج دراسة الشكايات على مستوى المندوبية 63

2) عمل مندوبية جهة فاس-مكناس 64

2.1 : الشكايات التي لا تندرج في نطاق اختصاص المؤسسة 64

2.2 : الشكايات التي تندرج في نطاق صلاحيات المؤسسة 65

3.2 :طبيعة الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة 65

4.2 التوزيع الجغرافي لعدد الشكايات بمناطق اختصاص هذه التمثيلية الجهوية 66

5.2 القطاعات المعنية 66

6.2 نتائج الدراسة 68

3 ❖ عمل مندوبية جهة العيون- الساقية الحمراء 68

1.3: طبيعة الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة 69

2.3: التوزيع الجغرافي لعدد الشكايات بمناطق اختصاص هذه التمثيلية الجهوية 70

3.3: القطاعات المعنية 70

4.3: نتائج دراسة الشكايات على مستوى المندوبية 71

4 ❖عمل مندوبية جهة الدار البيضاء – سطات 71

1.4 : الشكايات والتظلمات التي لا تندرج ضمن اختصاص المندوبية 72

2.4 :الشكايات والتظلمات التي تندرج ضمن اختصاص المندوبية 72

3.4 : تصنيف الشكايات حسب نوع القضايا الرئيسية والفرعية 72

4.4 : القطاعات المعنية بالتظلمات 73

5.4 :التوزيع الجغرافي لعدد الشكايات بمناطق اختصاص هذه التمثيلية الجهوية 74

6.4 : نتائج دراسة الشكايات على مستوى المندوبية 74

5 ❖عمل المندوبية المحلية لمكناس 74

1.5 :حالات عدم الاختصاص وتفعيل آلية التوجيه والإرشاد 74

2.5 : المعطيات الخاصة بالشكايات المندرجة ضمن الاختصاص 74

3.5 :توزيع شكايات الاختصاص حسب العمالة أو الإقليم 75

4.5 : توزيع الشكايات حسب القطاعات الإدارية 75

5.5 :طبيعة القضايا المثارة في الشكايات 75

6.5 : نتائج معالجة شكايات الاختصاص برسم سنة 2018 75

6 ❖عمل نقط الاتصال 76

1.6 : نقطة اتصال المؤسسة بجهة الشرق 76

2.6 : نقطة اتصال المؤسسة بجهة مراكش – آسفي 76

3.6 :نقطة اتصال المؤسسة بجهة سوس-ماسة 76

4.6 : نقطة اتصال المؤسسة بجهة بني ملال – خنيفرة 77

رابعا: أوجه الاختلالات والثغرات التي تشوب علاقة الإدارة بالمرتفق 77

1❖ إختلالات أفقية عامة 77

1.1 : الصعوبات الناتجة عن تغيير هيكلة الحكومة 77

2.1 : البطء في تنزيل اللاتمركز الإداري 78

2) إخلالات عمودية قطاعية 78

1.2 : تعثر تنفيذ الأحكام الصادرة ضد الإدارة 78

2.2 : عدم الالتزام بالمسطرة القانونية لنزع الملكية 82

3.2 : اختلالات بشأن تدبير البرامج الاجتماعية للسكن 83

4.2 : بطء وتيرة إصلاح نظام المعاش 84

5.2 : أخطاء تشوب عملية تدبير الوضعيات الفردية 85

6.2 : تعثر تصفية الصفقات والطلبيات العمومية 87

7.2 : التدبير المعيب لتصاميم التهيئة 87

8.2 : الاختلالات ذات الصلة بالتغطية الصحية 89

9.2 : عدم تنفيذ بعض القرارات الإدارية 91

10.2 : الزيادة في الإيراد 91

الجزء الثاني حصيلة التوصيات والمقررات والمقترحات الصادرة عن المؤسسة إلى حدود سنة 2018 93

أولا: جرد عام «للتوصيات» الصادرة عن مؤسسة وسيط المملكة إلى حدود سنة 2018 ومآلها 94

ثانيا: تصنيف التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب القطاعات المعنية 96

ثالثا: تصنيف التوصيات حسب موضوع التظلم 99

1) تصنيف التوصيات حسب المواضيع الرئيسية 99

2) تصنيف التوصيات الموجهة إلى القطاعات الإدارية حسب مآلها 102

رابعا: نماذج من أهم التوصيات الصادرة عن المؤسسة 107

1) توصية همت موضوع الحفاظ على البيئة 107

2) توصيات همت الحق في الصحة 109

3) توصيات همت العدالة العقارية 110

4) توصيات همت الدعم الديبلوماسي والقنصلي 112

5) توصيات همت قرارات مجلس الوصاية والنساء السلاليات 113

6) التوصيات التي همت الحق في تأسيس الجمعيات 114

7) التوصيات التي همت الحق في المعلومة 115

8) التوصيات التي همت إعادة الإسكان 115

9) التوصيات التي همت الذاكرة المؤسساتية للإدارة 116

10) التوصيات التي همت حق الاستفادة من التيار الكهربائي 117

11) التوصيات التي همت مصداقية الإدارة في الوفاء بالتزاماتها 117

12) التوصيات التي همت الوساطة المؤسساتية والتزام الإدارة باحترام اختياراتها 118

13) التوصيات التي همت الحق في المنحة الجامعية 118

14) التوصيات التوهمت الحق في سلامة وأمن الأشخاص 119
خامسا: نماذج من أهم المقررات الصادرة عن المؤسسة 119
1) منحة الحج إمكانية وليس حقا مطلقا 120
2) المؤسسة غير مختصة للبت في منازعات التحفيظ العقاري 120
3) ممارسة الأنشطة العمرانية يجب أن تتم في إطار ضوابط التعمير 121
4) الاستفادة من منح الاستحقاق رهين بتوفر المعايير المحددة في نطاق الاعتمادات المرصودة 121
5) اشتراط مؤهلات خاصة لتقلد بعض الوظائف ليس فيه ما يمس بمبدأ المساواة 122
6) التعويض عن بعض العلاجات والمصروفات الطبية يبقى في حدود ما تم تسطيره وإجازته من طرف المصالح المختصة 122
7) الحصول على شهادة لا يخول الحق في الترقي بشكل آلي 123
8) المؤسسة غير مختصة للبت في الخلاف القائم بين مقاول وموكله 123
9) إن تدخل المؤسسة في القرارات التأديبية لا يمتد إلى سلطة تقدير العقوبة 124
10) المؤسسة غير مختصة للبت في النزاعات المتعلقة بتنفيذ العقوبات السالبة للحرية 124
11) لا يمكن اللجوء إلى المؤسسة في شأن الخلافات المتعلقة بتفويت أراضي الجموع مباشرة دون سلوك المسطرة المحددة قانونا 124
12) لا يمكن للمؤسسة التدخل في تنفيذ الأحكام إذا كان امتناع الإدارة عن التنفيذ مرده وجود صعوبة في التنفيذ 125
13) ممارسة بعض المهن الشبه طبية لابد فيها من ترخيص إداري 125
14) المنفعة العامة هي الضابط الذي يخول للإدارة نزع الملكية 125
15) من حق الإدارة أن تتولى نقل موظفيها في إطار إعادة انتشار الموارد البشرية تجسيدا للنوايا التأديبية 126
16) لا يكفي توفر الموظف على الشروط المطلوبة للقول باستحقاقه الانتقال، وإنما يبقى ذلك مرتبطا بالسلطة التقديرية للإدارة 126
17) من حق الإدارة الاحتفاظ بالسلع المستوردة، إذا ما انتهت صلاحيتها وكانت مخصصة للاستهلاك، لأنها مؤتمنة على سلامة وصحة الأفراد والجماعات 127
سادسا: المقترحات التي تقدمت بها المؤسسة لتجاوز بعض الاختلالات 127
1) مقترح لتفادي الاقتطاع المزدوج برسم التأمين الإجباري 127
2) مقترح بشأن مستحقات المنخرطين في الصندوق التكميلي عن الوفاة للتعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية 128
3) مقترح بشأن استرجاع أموال الأتعاب الطبية والمصاريف المترتبة عن المرض أو الحادثة المنسوبة للعمل 128
4) مقترح في شأن منح البطاقة الرمادية لفائدة بعض العائدين إلى أرض الوطن 129

5) مقترح بشأن عدم تقادم المطالبة بالتعويض عن الأضرار الناتجة عن انفجار الألغام 129
الجزء الثالث: خلاصات التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين للمؤسسة 131
أولا: مجموع التقارير التي توصلت بها المؤسسة 133
ثانيا: الملاحظات العامة المشتركة بين جل التقارير المتوصل بها 135
1) من الناحية الشكلية 135
2) من الناحية الموضوعية 135
ثالثا: ملخصات عن مضامين التقارير المتوصل بها حسب كل قطاع 136
1) تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية 136
2) تقرير قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات 137
3) تقرير وزارة الشباب والرياضة 137
4) تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة – شطر الجنوب 137
5) تقرير قطاع الطاقة والمعادن بوزارة الطاقة والمعادن والماء والبيئة 138
6) تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية 138
7) تقرير قطاع السياحة بوزارة السياحة والنقل الجوي والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي 139
8) تقرير المكتب الشريف للفوسفاط 139
9) تقرير المديرية العامة للأمن الوطني 140
10) تقرير وزارة الشغل والإدماج المهني 140
11) تقرير المديرية العامة للضرائب 141
12) تقرير وزارة الأسرة والتضامن والمساواة والتنمية الاجتماعية 141
13) تقرير مديرية أملاك الدولة 141
14) تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة 142
15) تقرير إدارة الدرك الملكي 142
16) تقرير الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب «أومفام» 143
17) تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة – شطر الشمال 143
18) تقرير المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن 144
19) تقرير المكتب الوطني للسكك الحديدية 144
20) تقرير مجموعة العمران 144
21) تقرير المندوبية السامية للتخطيط 145
22) تقرير شركة الخطوط الملكية المغربية 145
23) تقرير وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة 145
24) تقرير وزارة الصحة 146
25) تقرير وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي 146

26 ﴾ تقرير الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي 147

27 ﴾ تقرير قطاع التربية الوطنية بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي 147

28 ﴾ تقرير وزارة الداخلية 148

29 ﴾ تقرير قطاع المياه والغابات بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات 148

30 ﴾ تقرير صندوق الإيداع والتدبير 149

31 ﴾ تقرير المكتب الوطني للمطارات 149

32 ﴾ تقرير الوكالة القضائية للمملكة 150

33 ﴾ تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية 150

34 ﴾ تقرير كتابة الدولة المكلفة بالصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي 150

35 ﴾ تقرير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي 151

36 ﴾ تقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج 151

37 ﴾ تقرير قطاع الاتصال بوزارة الثقافة والاتصال 152

38 ﴾ تقرير إدارة الدفاع الوطني 152

39 ﴾ تقرير إدارة التعاون الوطني 152

40 ﴾ تقرير الخزينة العامة للمملكة 153

41 ﴾ تقرير تعاضدية القوات المسلحة الملكية 153

42 ﴾ تقرير بريد المغرب 153

43 ﴾ تقرير كتابة الدولة لدى وزير التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي المكلفة بالتكوين المهني 154

44 ﴾ تقرير قطاع التعليم العالي بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي 154

45 ﴾ تقرير قطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب 154

46 ﴾ تقرير وزارة الاقتصاد والمالية 155

47 ﴾ تقرير قطاع الثقافة بوزارة الثقافة والاتصال 155

48 ﴾ تقرير قطاع الماء بوزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء 156

49 ﴾ تقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء 156

50 ﴾ تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الدولي 156

51 ﴾ تقرير وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية 157

52 ﴾ تقرير وزارة العدل 157

53 ﴾ تقرير الصندوق المغربي للتقاعد 157

54 ﴾ تقرير قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات 158

55) تقرير رئاسة الحكومة 159

الجزء الرابع: حصيلة عمل مؤسسة الوسيط في مجال التواصل والتعاون والتكوين 160

أولا: أنشطة المؤسسة في مجال التواصل والتحسيس ونشر ثقافة المرفق العمومي 161

1) الأنشطة الإعلامية 161

2) تعزيز حضور المؤسسة على الصعيدين المركزي والجهوي 161

3) تطوير التعاون والتنسيق مع الإدارات والسلطات العمومية والأكاديميات 162

4) التواصل مع مكونات المجتمع المدني كحلقة وصل للتعريف بالمؤسسة 163

5) اللقاءات التواصلية المنظمة مع الوسط الجامعي والعلمي والتربوي 163

6) تبادل الزيارات كآلية إضافية للتواصل والتعاون الدولي 163

ثانيا: تنفيذ برنامج التأهيل المهني والمعرفي للموارد البشرية 164

1) التكوين الداخلي المستمر 164

2) التكوين الخارجي 164

3) التكوين والتأهيل في إطار مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة 165

ثالثا: أنشطة المؤسسة في مجال التعاون الدولي 165

1) تعزيز مكانة المؤسسة على صعيد جمعيات الوساطة الدولية والفرانكفونية والمتوسطية والإسلامية 165

2) تفعيل آليات الشراكة مع المؤسسات ذات الأهداف المماثلة 166

3) تطوير التعاون مع بعض المنظمات الدولية 166

الجزء الخامس: الآفاق المستقبلية لعمل مؤسسة الوسيط على المدى القريب والمتوسط 168

IMPRIMERIE YADIP

Av. la Résistance, 3, Rue farhat hachad Ocean - Rabat
Tél: 05 37 73 70 06 /07 - Fax : 05 37 73 70 07
E-mail: info@yadip.ma - site web: www.yadip.ma

مؤسسة وسيط المملكة
سكتور 15، جزيرة Q 2 شارع الزيتون
حي الرياض الرباط، ص.ب21
Institution du Médiateur du Royaume
Secteur 15,ILot Q 2, Avenue Azzaitoune
Hay Riad Rabat B.P 21
الهاتف : Tél : (212 - 537) 57 77 00/11
الفاكس : Fax : (212 - 537) 56 42 86
(212 - 661) 23 06 28
البريد الإلكتروني : E-mail: contact@mediateur.ma
فضاء المواطن: Espace du citoyen: eplainte.mediateur.ma
Institution du Médiateur du Royaume
messenger@mediateurroyaume
Tv Médiateur du Royaume
الموقع الإلكتروني : Site web: www.mediateur.ma