

تقرير والى المصلح المرفوع
إلى علم صاحب الجلالة
والمهابة الملك محمد السادس
نصره الله وأيده، عن حصيلة
نشاط مؤسسة ديولن المصلح برسم
سنتي 2004 و 2005
تصديقاً لأحكام المادة الرابعة
عشرة من الظهير الشريف رقم
1.01.298 القاضى بإحداث
مؤسسة ديولن المصلح

يوليوز 2006

القسم الأول

السياق العام لإحداث المؤسسة والتدابير المتخذة من أجل التأسيس

الفصل الأول: السياق العام لإحداث المؤسسة

الفصل الثاني: الإصدار المرجعي لتأهيل عمل المؤسسة ومجالات تدخلها

الفصل الثالث: التدابير المتخذة لإقامة البنيات التنظيمية للمؤسسة

الفصل الأول:

السياق العام لإحداث مؤسسة ديولن المضالم

مواكبة لأوراش الإصلاحات الكبرى التي يقودها جلالة الملك محمد السادس حفظه الله، وتوحيدها لدعائم البناء والتحديث الذي تشهده بلادنا على أصعدة متعددة، مجسدة بذلك أرقى صور التجاوب الصادق، وأفضل صيغ التفاعل الإيجابي بين الإرادة الملكية العظيمة والضموحة، وتطلعات القوم الحية في البلاد، من أجل بناء مجتمع مغربي متضامن و متماسك، وإقامة أسس راسخة لدولة عصرية وحديثة، تم بأمر مولوي سام إحداث مؤسسة ديولن المضالم، دعماً للمسيرة الحقوقية التي انطلقت أولى حلقاتها على يد المغفور له جلالة الملك الحسن الثاني لهيب الله ثراه، مستلهمة فلسفتها ومرجعيتها من منظومة قيمنا الحضارية الإسلامية العريقة، ومكوناتنا الثقافية والإنسانية، مستعيدة من خلال ذلك، الدور التاريخي لولاية المضالم في تاريخنا الوهنى، وعاكسة في الوقت نفسه، الالتزام الراسخ لبلادنا بمبادئ حقوق الإنسان والانفتاح المتواصل على القيم المثلى للتراث الإنساني المشترك.

لقد كان إحداث مؤسسة ديولن المضالم إشارة سياسية دالة من أجل إقامة الأسس المتينة والثابتة لعلاقة جديدة بين المواهن والإدارة، قوامها التجاوب والمسؤولية والتوازن، وأساسها الإسهام المشترك في بناء الوهن في نكل سيادة القانون والتشبت بقيم العدل والإنصاف.

وقد أسهم إحداث هذه المؤسسة في تحقيق الأهداف الأساسية التالية:

1- تعزيز الرصيد الوهنى في مجال النهوض بحقوق الإنسان

إن قرار إحداث مؤسسة ديولن المضالم وإحياء دورها التاريخي شكل حدثاً وهنياً هاماً له دلالاته العميقة في تاريخ العمل الحقوقي ببلادنا، إذ كان من نتائجه تعزيز رصيدها الوهنى في مجال النهوض بحقوق الإنسان، وإشاعة ثقافتها وقيمتها، وترسيخ المكتسبات التي تحققت على الصعيد السياسي من أجل بناء علاقة ديمقراطية ومتوازنة وعادلة بين أجهزة الدولة والمواهن، تسهم في تحقيق الاستقرار وإشاعة قيم العدل والإنصاف، ويشهد لذلك لصيغة المهام التي أسندت لهذه المؤسسة، الكامنة على الخصوص في إسنادها مهمة البحث عن جميع

الوسائل الكفيلة بتجاوز حالات العيف التي تحدث للمواهبين من جراء أعمال وتصرفات وقرارات الإدارات العمومية، التي قد تكون مشوبة بالشك أو التجاوز أو الانحراف، وكذا السعي لتذليل الصعوبات التي قد تعترض هؤلاء المواهبين في علاقاتهم بسائر المرافق العمومية، والعمل من خلال ذلك، على رفع المظالم وإحقاق الحقوق إلى جانب الإسهام في تقديم الاقتراحات الكفيلة بتحسين سير الأجهزة الإدارية، ونشر ثقافة وقيم حقوق الإنسان في علاقة مختلف المرافق العمومية بسائر المواهبين المستفيدين من خدماتها بكل فئاتهم ومشاربهم.

لذلك، فإن عمل هذه المؤسسة يعتبر تكملة للمهام التي تقوم بها السلطة القضائية من خلال الفصل في المنازعات المعروضة عليها، كما يعتبر تدعيماً للدور الذي يضطلع به المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان في مجال النهوض بحقوق الإنسان والدفاع عنها وحمايتها.

2- التفعيل الأمثل للمفهوم الجديد للسلطة

إن مؤسسة ديوان المظالم، علاوة على دورها في ترسيخ قيم حقوق الإنسان، ونشر ثقافتها في علاقة الإدارة بالمواهب، تمثل إحدى التجليات المؤسسة للمفهوم الجديد للسلطة الذي أبدعه جلالة الملك، وجعله عنوان مرحلة جديدة من تاريخ المغرب الحديث.

ويبدو ذلك واضحاً من خلال تكليف المؤسسة بدور ريادي وحيوي في مجال الوساطة الودية والتوفيقية لتسوية الخلافات والنزاعات التي قد تضر بين الإدارة والمواهبين.

كما يتجلى التجسيد الفعلي لهذا المفهوم الجديد للسلطة في ما أوكل المشرع لهذه المؤسسة القيام به من حث وتمهين وتشجيع ومساعدة ومواكبة للأجهزة الإدارية في تحسين علاقاتها بالمواهبين، وإقامة هذه العلاقات على أسس بناءة من الشفافية والمصالحة والتوازن والإنصاف، حتى تصان المصالح، وترعى الحقوق، ويتحقق التواصل بين المواهب وأجهزة الدولة، وهي المقومات الثلاثة التي تشكل مضامين هذا المفهوم وترجم حقائقه فوق أرض الواقع.

3 - تنمية التواصل بين الإدارة والمواهب

لقد جعل جلالة الملك من هذه المؤسسة، مؤسسة وكنية متخصصة ومستقلة، محدثة بجانبه، وتحت رعايته السامية المباشرة، مكلفة بتنمية التواصل بين المواهبين

أفراداً وجماعات، وبين الإدارات أو أي هيئة تمارس صلاحيات السلطة العمومية، وحثها على الالتزام بضوابط سيادة القانون والإنصاف.

إن تنمية التواصل التي جعلها المشرع إصار عمل المؤسسة ووكيفتها الاستراتيجية، لا تكمن في تعريف المواهبين بعناوين المصالح الإدارية، أو الاكتفاء بإحالة ما تتوصل به من شكايات وتكلمات على هذه المصالح، بقدر ما تكمن في تجسير تلك الفجوة القائمة بين الإدارات العمومية التي تمثل امتداداً للدولة وهيئاتها العامة، والتي تعاني من إكراهات التحول وصعوبات التأقلم مع المتغيرات، وبين مواهبين يزداد إبحاحهم ومطالبتهم من أجل الحصول على خدمة إدارية تتسم بالجودة والسرعة والفعالية في إبحار احترام المشروعية ومبادئ العدل والإنصاف.

ولذلك كان الهدف الثالث الذي تسعى المؤسسة لتحقيقه هو تنمية التواصل في أوسع معانيه، من خلال تنمية ثقافة المصالحة بين إدارة مواهبة ومتخلقة وعادلة، وبين مرتفقين شركاء لهم حقوق وعليهم واجبات.

الفصل الثاني: الإطار المرجعي لتأخير عمل المؤسسة ومجالات تدخلها

تعمل مؤسسة ديوان المصالح وفق إطار مرجعي واضح ومضبوط، يستلهم أصوله وفلسفته من قرار جلالة الملك وتوجيهاته الملكية السامية، وتتكون مبادئه وقواعده من أحكام الصهير الشريف المحدث للمؤسسة، وأحكام نظامها الداخلي الذي صادق عليه جلالة الملك بصهير شريف، إلى جانب المقررات والتدابير التطبيقية المتخذة.

1 - القرار الملكي السامي بالإعلان عن إحداث مؤسسة ديوان المصالح

لقد أعلن جلالة الملك حفظة الله عن ختم الصهير الشريف المحدث لمؤسسة ديوان المصالح في التاسع من ديسمبر 2001 بمناسبة تخليد المغرب لذكرى اليوم العالمي لحقوق الإنسان، وهو الحدث الذي نحل يحمل معانٍ ودلالاتٍ في تاريخ المسيرة الحقوقية بلادنا.

وقد كان خطاب جلالة الملك بهذه المناسبة، خطاباً تأسيسياً شكل الوثيقة المرجعية الأولى التي اعتمدها المؤسسة في رسم برامجها وخطة عملها، إذ أكد فيه حفظة الله على الروح المغربية الأصيلة والمتفتحة التي لصغت مشروع إحداث مؤسسة تحمل اسم "ديوان المصالح" بكل حمولته الشرعية والتاريخية والحقوقية والأخلاقية، معتبراً أن إحداث هذه المؤسسة هو من أجل إعطاء المفهوم الجديد للسلطة بعداً آخر، يقوم على جعلها في خدمة المواطن والتنمية، وعلى دعم قربها منه، والتزامها بضوابط سيادة القانون والإنصاف.

وفي العاشر من ديسمبر 2002 أعلن جلالة الملك عن تعيين أول وال للمصالح في عهد، معتبراً أن الهدف من تنصيب المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان وإعادة تنظيمه وإحداث مؤسسة ديوان المصالح، ليس هو تعزيز الأجهزة المكلفة بمساعدة جلالاته على حماية حريات المواطنين، وإنما تزويد البلاد بمؤسسات كفيلة بتقويم الاختلالات، وردع الانتهاكات التي قد تمس حقوقهم، مساهمة باقتراحاتها العملية في الإصلاح التشريعي والقضائي والإداري.

وهو ما شكل إحياء لمؤسسة ولاية المصالح التي كانت ركناً من أركان أجهزة الدولة المغربية عبر حقبة من تاريخها، واستعادة لدورها ومضي من أدوارها.

وفي الوقت نفسه، مثل القرار الملكي السامي تجسيداََ فعلياََ لما يؤمن به المغاربة من قيم الانفتاح والتحديث التي أصبحت جزءاََ من ثقافتهم الوهنية.

2 - الكهين الشريف القاضي بإحداث المؤسسة

يؤخر عمل المؤسسة، إلى جانب الخطابات الملكية المرجعية التي سبقت الإشارة إليها، أحكام الكهين الشريف رقم 1.01.298 الصادر في 23 من رمضان 1422 (9 ديسمبر 2001) القاضي بإحداثها.

وتحدد أحكام هذا الكهين الشريف المهام الأساسية للمؤسسة، وصلاحياتها، ومجالات تدخلها، والقضايا التي لا يجوز لها النظر فيها، وآليات التدخل والمبادئ الواجب مراعاتها في ذلك، والتقارير التي يرفعها والى المكالم إلى كل من جلالة الملك، والوزير الأول، والمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان، بالإضافة إلى بعض الأحكام المتعلقة بالجوانب التنظيمية والمالية للمؤسسة.

ويضطلع بالإشراف على عمل المؤسسة وال للمكالم يعينه جلالة الملك بكهين شريف لمدة ست سنوات قابلة للتجديد، ويساعده في عمله مندوبون ووزاريون له على صعيد الوزارة الأولى والقصاصات الوزارية الأخرى، ومندوبون جمهوريون على صعيد المراكز الرئيسية للجهات، يتولى تعيينهم وإنهاء مهامهم بعد الموافقة الملكية السامية.

ويمكن عند الاقتضاء، أن يعين جلالة الملك مندوبين متخصصين يكلفون بتنمية التواصل في القضايا التي تهم بعض الفئات من المواهين الذين يعانون من صعوبات خاصة في علاقاتهم بالإدارة.

وانطلاقاً من أحكام الكهين الشريف سالف الذكر، تمارس المؤسسة المهام التالية:

1 - النظر في الشكايات والتظلمات التي يرفعها إلى المؤسسة كل شخص ذاتي أو اعتباري خاضع للقانون الخاص، يلتمس بواسطتها التدخل لدى الإدارة لرفع مظلمة أو حيف أو تعسف أو تجاوز مخالف للقانون أو لمبادئ الإنصاف، يعتقد أنه كان ضحيته نتيجة قرار أو تصرف صادر عن الإدارة.

2 - النظر في الطلبات الرامية إلى البحث عن تسوية ودية عاجلة ومنصفة لخلاف قائم بين الإدارة والبالغ التسوية، سواء كان هذا الأخير من بين الأشخاص الذاتيين أو الاعتباريين الغاضعين للقانون الخاص علماً بأن الإدارة العمومية

هي الأخرى من حقها اللجوء إلى مؤسسة ديوان المهالم من أجل طلب تسوية منصفة لخلاف بينها وبين الغير من الأشخاص الذاتيين أو الاعتباريين المشار إليهم.

3 - اقتراح التدابير الكفيلة بتحسين فعالية الإدارات التي تصدر بشأنها شكايات وتكلمات، وبتصحيح النقائص والاختلالات التي تعترض سير المرافق العمومية وإصلاح النصوص القانونية المنهضة لها.

ويتضمّن من خلال هذه المهام أن المؤسسة ليست فقط غرفة لتسجيل وتلقي الشكايات وإحالتها على الإدارات المعنية، بقدر ما تعتبر مؤسسة للتدخل والمساعدة على إيجاد حلول عملية وواقعية لمطالب المشتكين وتكلماتهم، كلما كانت هذه المطالب والتكلمات مبنية على أسس عادلة وقانونية وثابتة.

وتقوم المؤسسة بذلك، انطلاقاً من عدة آليات ووسائل خولها المشرع لوالي المهالم، تتمثل على الخصوص في القيام بالمساعي الودية، والوساطة التوفيقية، والبحث والتحري لتقصي الحقيقة في موضوع التظلم، وتقديم ملاحظات واقتراحات، وإصدار توصيات، ورفع تقارير

ولذا كان نطاق ممارسة المؤسسة لمهامها ينحصر في التكلمات والشكايات وكلمات التسوية المتعلقة بعلاقة الإدارة العمومية بالمواطنين، فإن المشرع انطلاقاً من أحكام المادة السادسة من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة قد أقر عدم جواز النظر في عدد من القضايا من قبلها، ويتعلق الأمر على سبيل الحصر بالقضايا التالية:

- 1-3 الشكايات المتعلقة بالقضايا التي وكل البت فيها للقضاء؛
- 2-3 التكلمات الرامية إلى مراجعة حكم قضائي نهائي؛
- 3-3 الملتزمات المتعلقة بقضايا من اختصاص البرلمان؛
- 4-3 القضايا التي تدخل في اختصاص المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان؛
- 5-3 القضايا التي لم يقم صاحب التظلم في شأنها بأي مساع رسمية أو التماس للعفو، ولم يستنفد كافة الصعون التي تتيحها له القوانين الجاري بها العمل.

وغير خاف أن منع المشرع تدخل والي المهالم للنظر في هذه القضايا، يروم تحقيق الانسجام مع مبدأ فصل السلط في عمل المؤسسات، وإقرار مبدأ استقلالها وعدم التداخل بين الاختصاصات المسندة إلى كل واحدة منها.

وبالرجوع إلى استقرأ أحكام الظهير الشريف سالف الذكر، يمكن التأكيد على أن مؤسسة ديوان المكالم ليست سلطة قضائية، كما أنها ليست سلطة إدارية.

فهي ليست سلطة قضائية بالنظر إلى أحكام المادة السادسة من الظهير المذكور من خلال المنع الصريح على والي المكالم وعلى مندوبه النظر في الشكايات المتعلقة بالقضايا التي وكل البت فيها للقضاء، كما أنها ليست سلطة إدارية بحكم استقلالها عن الحكومة وعن الإدارة الموضوعة دستورياً رهن إشارة الحكومة وتحت تصرفها، وبالتالي لا يحق للمؤسسة أن تحمل محل الأجهزة الإدارية، أو تصدر لها أوامر، أو تتخذ قرارات إدارية عوضاً عن الإدارة بخصوص الشكايات والتظلمات المعروضة عليها.

إن مؤسسة ديوان المكالم مؤسسة وهيئة مستقلة ذات سلطة معنوية تخطيطية، وتُصيغتها المساعدة والدعم والمواكبة لعمل الإدارات العمومية والهيئات المتمتعة بصلاحيات السلطة العمومية، من أجل ضمان التزام فعلي من قبل هذه الإدارات والهيئات بمبادئ وقيم حقوق الإنسان ومبادئ العدل والإنصاف في مجال الخدمات العمومية، ومن أجل تحقيق هذه الغاية التي أنشئت المؤسسة من أجلها، فإن ثمة آليات تمتلكها من أجل الضغط على الإدارة والزامها بالاستماع لشكاوى المواظنين والعمل على إنصافهم وإحقاق حقوقهم ورفع المكالم عنهم.

ولعل تشجيع الإدارة عن التراجع عن كل عمل أو تصرف أو قرار غير مشروع، وإقناعها باحترام ضوابط سيادة القانون، وإجبارها كلما كانت مطالب المشتكين عادلة، على الانصياع للشرعية والالتزام بقيم العدل والإنصاف، يعتبر من أهم ما تمتلكه المؤسسة من آليات مباشرة للتدخل.

وعلاوة على ذلك، خول المشرع والي المكالم صلاحية رفع تقارير دورية للسيد الوزير الأول من أجل إطلاعه وإحاطته علماً بكل الاختلالات والنقائص التي تعترض سير الجهاز الإداري، ورفع توصيات واقتراحات إليه من أجل إصلاح المنظومة القانونية والتدبيرية للإدارة.

وفي مجال تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة، فإن المشرع قد أسند إلى والي المكالم دوراً مساعداً للسلطة القضائية ومكملاً لعملها، من خلال تخويله صلاحية النظر في حالات الامتناع عن تنفيذ هذه الأحكام كلما كانت نهائية، إذ في الحالات التي يلاحظ ويثبت له أن تمادي الإدارة

المعنية في الامتناع عن تنفيذ حكم قضائي نهائي، هو أمر ناجم عن فعل صادر عن موظف أو عون تابع لهذه الإدارة، أو ناتج عن عدم قيام هذا الموظف أو العون بالواجب الملقى على عاتقه في تنفيذ الحكم المذكور. يكون من صلاحياته أن يرفع تقريراً خاصاً إلى السيد الوزير الأول في الموضوع، لاتخاذ التدابير الكفيلة بصيانة حرمة الأحكام القضائية التي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من حرمة أجهزة الدولة بكاملها.

ويتبين من خلال ذلك، أنه خلافاً لتجارب نظام الوسيط في عدد من الدول العريقة، فإن بلادنا تشكل تجربة مغربية فريدة ونموذجية، بما يتمتع به والي المظالم من صلاحيات، وما خول المشرع لمؤسسة ديوان المظالم من استقلالية تساعد على ممارسة هذه الصلاحيات.

ذلك أن أنظمة الوسطاء البرلمانيين المعمول بها في عدد من الدول، حيث يلزم المشتكي في أغلب الأحيان بأن يرفع شكايته إلى عضو من أعضاء البرلمان الذي يتكفل بإحالتها على الوسيط المعني بعد القيام بعملية انتقاء الشكايات التي يتوصل بها، فإن التجربة المغربية جعلت والي المظالم يمارس صلاحياته تحت السلطة المباشرة لجلالة الملك باعتباره رئيساً للدولة، في استقلال تام عن جميع السلط الأخرى التنفيذية والتشريعية والقضائية، ودون تدخل منها بأي شكل من الأشكال، كما خولت المواهن الحق في رفع شكايته أو تقديم تظلمه مجاناً إلى المؤسسة، وبصفة مباشرة، ووفق مسطرة إدارية مبسطة وميسرة.

3- النظام الداخلي للمؤسسة

تصديقاً لأحكام المادة 15 من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، صدر بتاريخ 4 ديسمبر 2003 نظامها الداخلي، متضمناً جملة من المقتضيات التطبيقية التي تخص التنظيم الإداري الداخلي للمؤسسة، واختصاصات مندوبي والي المظالم على الصعيد المركزي والجهوي، والصلاحيات الممكنة تفويضها لهم، والشروط الإجرائية المتعلقة بتقديم التظلمات والشكايات وكليات التسوية، ومسطرة البت فيها، والتقارير التي يرفعها والي المظالم إلى جلالة الملك والوزير الأول والمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان بالإضافة إلى المبادئ الواجب مراعاتها في مجال التدبير المالي والمحاسبي لميزانية المؤسسة، ومقتضيات ختامية تتعلق بالتصديق التدريجي لأحكام النظام الداخلي.

وقد صادق جلالة الملك على هذا النظام بموجب الظهير الشريف رقم 1.03.240 بتاريخ 9 شوال 1424 (4 ديسمبر 2003)، ونشر بالجريدة الرسمية

بتاريخ 27 شوال 1424 (22 ديسمبر 2003) ليدخل بذلك حيز التنفيذ ابتداء من هذا التاريخ.

3-1 الهياكل الإدارية والتنظيمية

من أجل أن تنهض المؤسسة بمهامها، أقر النظام الداخلي هيكلية إدارية تتميز بخصائص المرونة والفعالية والانسجام والتكامل والمهنية.

وتتكون هذه الهيكلية بالإضافة إلى الكتابة الخاصة لوالي المصالح من إدارة مركزية ومندوبيات وزارية وجمهورية.

وتضم الإدارة المركزية خلية للمشورة تابعة مباشرة لوالي المصالح، وخلية للتنسيق بين المندوبيات، ومصالح إدارية ومالية وتقنية تنتظم في شكل شعب ووحدات، حددت مقررات لوالي المصالح اختصاص كل شعبة منها وتنظيمها.

كما تضم المندوبيات الوزارية والجمهورية مصالح إدارية وتقنية متخصصة.

3-1-1 المصالح الإدارية والمالية والتقنية على الصعيد المركزي

تعتبر هذه المصالح على الصعيد المركزي بمثابة النواة الصلبة للبنية التنظيمية التي تتكون منها إدارة المؤسسة، وتشتمل على أربع شعب هي:

■ شعبة الموارد البشرية والشؤون الإدارية والمالية؛

■ شعبة الدراسات والتحليل والتتبع؛

■ شعبة المعالجة المعلوماتية والإحصاءات والتوثيق؛

■ شعبة التواصل والتعاون والتكوين.

وتعكس البنية التنظيمية لهذه الشعب، تطابقا تاما بين الهيكلية الإدارية للمؤسسة والمهام الملقاة على عاتقها، سواء تعلق الأمر بمعالجة شكايات وتكلمات المواطنين وكهليات التسوية التي يقدمونها إليها، أو تعلق الأمر بدراساتها وتحليلها وإجراء الأبحاث والتحريات اللازمة بشأنها، أو استلزم الأمر الاتصال بالإدارات العمومية المعنية بها، وتتبع مآلها، وإخبار أصحابها بالقرارات المتخذة في شأنها.

وتضم هذه البنية التنظيمية أيضا وحدات إدارية متخصصة في إنجاز الدراسات والأبحاث، وإعداد الإحصاءات والمؤشرات والبيانات التي تمكن المؤسسة من التوفر على قاعدة معطيات معلوماتية دقيقة ومتكورة وقابلة للاستغلال، تساعد على صياغة مقترحات وتوصيات عملية بشأن القضايا التي تشكل نسبة عالية من الشكايات والتظلمات والتي يستلزم إنصاف أصحابها إصدار تلك الاقتراحات والتوصيات، وإعداد التقارير السنوية والدورية التي يرفعها والى المكالم إلى الجهات المعنية، لهبقاً لأحكام المواد 12 و13 و14 من الكهير الشريف المحدث للمؤسسة.

وجدير بالذكر، أن عمل الشعب والوحدات الإدارية وسائر مرافق المؤسسة يستند إلى دعامة لوجيستكية هامة، تتمثل في وجود تصميم مديري للمعلومات يمكن المؤسسة من استعمال منقومة معلوماتية مؤمنة وشاملة، تجعل العمل بمختلف الوحدات الإدارية ميسراً وفعالاً ومنجزاً بالسرعة والدقة المطلوبة.

3-1-2 المندوبيات الوزارية والجمهوية

إلى جانب الإدارة المركزية التي تمثل الإدارة الوضنية للمؤسسة، أقر كل من الكهير الشريف والنظام الداخلي وجود مصالح خارجية، تتضم في شكل مندوبيات وزارية تشكل الإدارة القطاعية للمؤسسة على صعيد الوزارة الأولى والقطاعات الوزارية الأخرى تختص بالنظر في الشكايات التي تهم هذه القطاعات، إلى جانب مندوبيات جهوية تشكل الإدارة الجمهوية للمؤسسة، تختص على الصعيد المحلي بالنظر في جميع الشكايات والتظلمات التي تطلقها، والتي تهم الجماعات المحلية، ومجموع المصالح الخارجية لإدارات الدولة والمؤسسات العمومية، والهيئات المتمتعة بصلاحيات السلطة العمومية في دائرة النفوذ الترابي للجهة، وتحدد هذه الجماعات والمصالح بمقرر لوالي المكالم.

ويمثل المندوبون الوزاريون والجهويون في دائرة نفوذهم والى المكالم، كما يمارسون صلاحياتهم تحت سلطته، وقد حدد النظام الداخلي هذه الصلاحيات بكيفية دقيقة ومفصلة في المادة 31 منه، بحيث تشمل جميع ما تقوم به المؤسسة، من معالجة للشكايات والتظلمات، وما تقترحه من تدابير وإجراءات لتحسين بنية الاستقبال والتواصل بين الإدارة والمواكبين، والعمل على تسييل المسالك وتكوير الأداء والرفع من جودة الخدمات الإدارية المقدمة.

وعلى غرار الوحدات الإدارية التي تتكون منها الشعب بالإدارة المركزية، تضم هذه المندوبيات سواء منها الوزارية أو الجهوية خمس وحدات إدارية، وفق ما نص عليه النظام الداخلي، وهي:

- وحدة الاستقبال ومكتب الضبط؛
- وحدة تلقي التظلمات والشكايات وهليات التسوية؛
- وحدة البحث والتحري؛
- وحدة الدراسة والتقارير؛
- وحدة الشؤون الإدارية.

3-1-3 خلية المشورة

تعتبر خلية المشورة التي يستعين بها والي المصالح في الاضطلاع بمهامه، خلية استشارية تابعة له مباشرة، تتكون من خبراء ومستشارين، يكلفون بإبداء الرأي حول القضايا التي يحيلها عليهم، وإعداد دراسات وتقارير في مجالات اهتمام المؤسسة، وإجراء كل بحث حول الملفات والقضايا الخاصة ببناء على هلب والي المصالح.

4-1-3 خلية التنسيق بين المندوبيات

حتى يتسنى للمندوبيات الوزارية العاملة على الصعيد القطاعي، وللمندوبيات الجهوية العاملة على الصعيد المحلي، القيام بمهامها وفق رؤية موحدة، وبكيفية متناسقة يحكمها اجتهاد موحد، ومنهجية مضمبوكة في معالجة ما يعرض عليها من شكايات وتظلمات، نص النظام الداخلي على إحداث خلية للتنسيق بين المندوبيات الوزارية والجهوية، تتولى السهر على توحيد مناهج عملها، ومساعدتها على القيام بمهامها في أحسن الظروف.

وهذه الخلية ليست وحدة إدارية مستقلة قائمة بذاتها داخل البنية التنظيمية للمؤسسة، بقدر ما هي فضاء للتشاور والتنسيق، يلتزم تحت إشراف والي المصالح، ويضم مسؤولي المؤسسة على الصعيد المركزي وعلى صعيد المندوبيات الوزارية والجهوية.

2-3 القواعد والمبادئ المتعلقة بتقديم التظلمات والشكايات والبت فيها

حدد النظام الداخلي في بابه الرابع جملة من المبادئ والقواعد الواجب مراعاتها بشأن تقديم التظلمات والشكايات والبت فيها، من أهمها:

■ مبدأ اللجوء المباشر من قبل المشتكي إلى مؤسسة ديوان المخالم دون أن يتحمل أي تكاليف أو صوائر؛

■ اقتصار مبدأ اللجوء إلى المؤسسة على الأشخاص الذاتيين والاعتباريين الغاضعين للقانون الخاص، وعدم قبول الشكايات المتعلقة بالخلافات بين الإدارات العمومية، أو الخلافات والنزاعات القائمة بين الفواصر؛

■ ضرورة إرفاق الشكاية أو التظلم بالوثائق والبيانات والحجج التي تدعم ادعاءات المشتكي، وكذا الإشارة إلى المساعي التي قام بها؛

■ وجوب تعيين نائب عن المشتكين في حالة ما إذا تعلق الأمر بشكاية أو تظلم مقدم من قبل مجموعة من الأشخاص؛

■ إمكانية تلقي الشكايات الشفاهية وتوثيقها في محاضر خاصة مع إرفاقها بالحجج والوثائق اللازمة إذا تعذر على المشتكي تقديم شكايته كتابة؛

■ توثيق الشكايات التي تتلقاها المؤسسة وفق نظام خاص للتسجيل والترتيب والتأريخ عن طريق المعالجة المعلوماتية، مع الإشهاد على التوصل من خلال تسليم وصل يشهد باستلام الشكاية من صاحبها.

ويخضع تقديم الشكايات والتظلمات لشروط محددة ومبسطة، كما تتم معالجتها والبت فيها وفق مسطرة خاصة وقواعد مضبوطة.

وستتناول القسم الثاني من هذا التقرير عناصرها الأساسية وجوانبها العملية.

3-3 معالجة لهيات تسوية حالات الخلاف بين الإدارة والمواهبين

في نطاق اختصاص والي المخالم بالنظر في الهيات التي ترفع إليه، من أجل التماس تدخله لتسوية بعض الخلافات التي قد تضر بين الإدارة والمواهبين بغية التوصل إلى حلول منصفة وعادلة وعاجلة، أقر النظام الداخلي أحكاماً تقضي بتطبيق نفس الشروط المتعلقة بتقديم الشكايات والتظلمات على لهيات

التسوية التي تتوصل بها المؤسسة، والتي قد يتقدم بها مواهون بكيفية فردية أو جماعية، كما قد تتقدم بها الإدارات المعنية بالخلاف كذلك.

4-3 التقارير التي يعدها والي المصالح

من بين الوسائل التي يمتلكها والي المصالح للتأثير على الإدارة والضغط عليها، قصد التعاون معه من أجل إيجاد حلول عملية لحالات العيف والضرر التي يشكو منها المواهون لديه، والبحث عن حلول ودية وتوفيقية ومنصفة لحالات الخلاف بينهم وبينها، خول الكهيس الشريف المحدث للمؤسسة ونظامها الداخلي لوالي المصالح آلية من آليات التدخل الفاعلة، التي يمكن له بواسطتها إطلاع السلطات العمومية والرأي العام على وضعية الشكايات والتظلمات وكلمات التسوية التي تلقاها، والإدارات المتجاوبة معه، وتلك التي لم تستجب لمقترحاته وتوصياته، وكذا تقديم حصيلة أنشطة مؤسسة ديوان المصالح وبرنامج عملها، ومقترحاتها لترسيخ قيم حقوق الإنسان في مجال الخدمات العمومية، وتوصياتها لرفع حالات العيف ومظاهر الشك والتجاوز في استعمال السلطة التي يتعرض لها المواهون، وكذا المقترحات الرامية إلى تحسين أداء الأجهزة الإدارية وتكوير أساليب عملها.

وتكمن هذه الآلية في التقارير التي يرفعها والي المصالح إلى كل من جلالة الملك، والوزير الأول، والمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان

1-4-3 التقارير التي يرفعها والي المصالح إلى علم جلالة الملك

تطبيقاً لأحكام المادتين 5 و14 من الكهيس الشريف المحدث للمؤسسة، والمادة 57 من نظامها الداخلي، يرفع والي المصالح نوعين من التقارير إلى علم جلالة الملك:

- **النوع الأول:** التقارير الخاصة بإجراء أبحاث أو تحريات في قضايا معينة، والتي يقوم بها والي المصالح بناء على أوامر ملكية.

- **النوع الثاني:** التقارير السنوية التي يرفعها والي المصالح سنوياً إلى علم جلالة الملك، والتي يستعرض فيها حصيلة نشاط المؤسسة، وبرنامج عملها.

وإذا كان النوع الأول من التقارير يهم نتيجة التحريات التي يقوم بها والي المصالح في بعض الحالات والقضايا الخاصة، فإن النوع الثاني من هذه التقارير يعتبر ذا طابع دوري، يقدم سنوياً إلى علم جلالة الملك الذي يأمر بنشر

مضمونه في الجريدة الرسمية للمملكة كليا أو جزئيا، حتى يتسنى للرأي العام والإدارات العمومية وسائر المهتمين، الاطلاع عليه والوقوف عند الخلاصات المستفادة منه.

ويعتبر التقرير السنوي وثيقة مرجعية هامة، يوثق فيها والي المصالح حصيلة عمل المؤسسة، والتعريف بأنشطتها، مقمدا من خلال ذلك البيانات والمعطيات التركيبية المختلفة، والمتعلقة بوضعية الشكايات والتكلمات التي تلقتها المؤسسة، وما تم تسويته منها، والحالات التي بقيت عالقة لأي سبب من الأسباب، مع الإشارة إلى الخلاصات والاستنتاجات المتوصل إليها من أجل تحسين الأداء وتكوير أساليب التدبير، وضمان جودة الخدمات العمومية.

2-4-3 التقارير التي يرفعها والي المصالح إلى الوزير الأول

استناداً إلى أحكام المادة 12 من الكهيس المحدث للمؤسسة، والمادة 58 من نظامها الداخلي، يرفع والي المصالح علاوة على ذلك، تقارير دورية إلى الوزير الأول

وتنقسم هذه التقارير حسب طبيعتها وموضوعها إلى ثلاثة أنواع:

النوع الأول: التقارير الخاصة بإخبار الوزير الأول بحالات الامتناع عن تنفيذ أحكام قضائية نهائية بسبب أفعال صادرة عن موكهين أو أعولن تابعين للإدارة التي صدرت في حقها هذه الأحكام.

النوع الثاني: التقارير الخاصة بإحالة الوزير الأول علما بحالات عدم استجابة بعض الإدارات لمطالبه، وسلوكها الذي لا يساعده على القيام بواجبه.

النوع الثالث: التقارير التي تكتسب لها بعدا عاما، وتتضمن توصيات والي المصالح ومقترحاته الكفيلة بتحسين أداء الجهاز الإداري وإصلاح المنظومة القانونية المتعلقة بها.

3-4-3 التقرير السنوي الذي يقدمه والي المصالح إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان

إلى جانب التقارير السابقة، يرفع والي المصالح تقرير سنوي إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان تطبيقا لأحكام المادة 13 من الكهيس الشريف المحدث للمؤسسة، والمادة 59 من نظامها الداخلي

ويتضمن هذا التقرير حصيلة الشكايات والتكلمات التي تلقاها والى المضالم والمتعلقة بحقوق الإنسان في مجال اختصاصه، أي حالات انتهاك حق من حقوق الإنسان في مجال العلاقة بين الإدارة والمواهن.

ويكون هذا التقرير مناسبة كذلك لتقديم المعصيات المتعلقة بالشكايات والتكلمات التي توصل بها كل من المجلس والمؤسسة في إطار مسطرة الإحالة المتبادلة بينهما، كما يشكل وسيلة إخبارية هامة لإطلاع المجلس على التصور العاصل في مجال حقوق الإنسان على صعيد علاقة الإدارات العمومية بالمواهنين.

3-5 مبادئ وقواعد التدبير الإداري والمالي للمؤسسة

تصيحاً لأحكام المادة 15 من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، أقر النظام الداخلي جملة من المبادئ والقواعد الواجب مراعاتها في مجال التدبير الإداري والمالي للمؤسسة، توجيهاً للفعالية والمهنية، وحرصاً على الشفافية والمسؤولية في مجال التدبير الداخلي لمالية المؤسسة والوسائل الموضوعية رهن إشارتها.

وتتمثل هذه المبادئ والقواعد التي تم اعتمادها في:

أ- إقرار مبدأ التعاقد والاستعانة بالخبرة اللازمة في إنجاز المؤسسة لمهامها، وذلك توجيهاً للمرونة المطلوبة، وتحقيقاً للأهداف المتوخاة، مع تمكين المؤسسة من مستخدمين وموظفين قادرين في حدود الحاجيات الملحة؛

ب- انتقاء موارد بشرية مؤهلة بناء على معايير المهنية والاحترافية والتجربة الملائمة؛

ج- إقرار نظام أساسي محفز لجلب الأصر والكفاءات؛

د- دعم استقلالية المؤسسة عن كسرق إقرار تدبير مالي مستقل للميزانية المرصودة لها؛

هـ- ضمان قواعد للتدبير الشفاف لمواردها المالية، تشكل قواعد مرجعية محددة، تخص العمل وفق تنظيم مالي ومحاسبي خاص، ودفتر للتنظيم والمساخر المحاسبية، وتعيين عون محاسب، وعرض حسابات المؤسسة سنوياً على لجنة للخبراء المحاسبين.

4- مقررات والى المهالم لتحديد اختصاصات الشعب والوحدات الإدارية والتقنية

تصبيقاً لأحكام النظام الداخلي للمؤسسة المتعلقة بالهيكل الإدارية الحديثة، والتي أوكلت لوالى المهالم صلاحية إصدار مقررات يحدد بموجبها اختصاصات الوحدات التابعة للشعب التي تتكون منها المؤسسة على الصعيد المركزي، أصدر والى المهالم أربعة مقررات تنظيمية داخلية تقضي بتحديد هذه الاختصاصات.

ويتعلق الأمر بالمقررات التالية:

- مقرر رقم 1 بتاريخ 25 شتنبر 2003 يقضي بتحديد اختصاصات الوحدات التابعة لشعبة الموارد البشرية والشؤون الإدارية والمالية؛
- مقرر رقم 2 بتاريخ 25 شتنبر 2003 يقضي بتحديد اختصاصات الوحدات التابعة لشعبة الدراسات والتحليل والتتبع؛
- مقرر رقم 3 بتاريخ 25 شتنبر 2003 يقضي بتحديد اختصاصات الوحدات التابعة لشعبة المعالجة المعلوماتية والإحصاءات والتوثيق؛
- مقرر رقم 4 بتاريخ 25 شتنبر 2003 يقضي بتحديد اختصاصات الوحدات التابعة لشعبة التواصل والتعاون والتكوين.

وتشكل هذه المقررات الإطار القانوني المرجعي لعمل مختلف مصالح المؤسسة وتنظيمها الداخلي من خلال بيان مجالات تدخلها في إطار من التكامل الوظيفي والتنسيق والتعاون في إنجاز المهام الموكولة لها، سواء تعلق الأمر بالهيكل الإدارية الداعمة كشعبة الموارد البشرية والشؤون الإدارية والمالية، وشعبة المعالجة المعلوماتية والإحصاءات والتوثيق، أو تعلق الأمر بالهيكل الإدارية الوظيفية كشعبة الدراسات والتحليل والتتبع وشعبة التواصل والتعاون والتكوين.

5- النظام الأساسي الخاص بموظفي ومستخدمي المؤسسة

حتى يتسنى للمؤسسة جلب الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على أداء المهام الموكولة لها بكفاءة ومهنية تم، تصبيقاً لأحكام النظام الداخلي وضع نظام أساسي خاص بموظفي ومستخدمي المؤسسة.

ومراعاة لخصوصية عمل المؤسسة وحاجتها إلى نوعية خاصة من الأخص، نص هذا النظام على أن تتشكل أصناف موظفي ومستخدمي المؤسسة من الهيئات التالية:

■ هيئة المندوبين التي تضم فئة المندوبين الوزاريين وفئة المندوبين الجهويين؛

■ هيئة المستشارين؛

■ هيئة المكلفين بمهمة؛

■ هيئة المكلفين بالدراسات؛

■ هيئة الأخص الإدارية والتقنية التي تضم ست فئات للأخص المشتركة بين الإدارات (أخص إدارية، مهندسين، إعلاميين، إعلاميين، تقنيين وأعمال عموميين).

وقد حدد النظام الأساسي الخاص بموظفي ومستخدمي المؤسسة، الشروط العامة للتوظيف، ومختلف الأحكام النظامية الأخرى المتعلقة بالضمانات الأساسية وبالحياة الإدارية للعاملين، علاوة على الشروط الخاصة بكل هيئة من الهيئات، والتي حددها النظام الداخلي للمؤسسة.

6- التنظيم المالي والمحاسبي

تصديقاً للمبادئ الواجب مراعاتها في التدبير الإداري والمالي للمؤسسة، التي نص عليها نظامها الداخلي، تم بتنسيق مع المصالح التابعة للوزارة المكلفة بالمالية، وضع تنظيم مالي ومحاسبي خاص بالمؤسسة يحدد القواعد الواجب التقيد بها من أجل إعداد وتنفيذ ميزانية المؤسسة وتدبير عملياتها المالية ومسك محاسبتها.

ويستلهم هذا التنظيم مرجعيته من القواعد المعمول بها في مجال المحاسبة العامة، مع مراعاة خصوصية التدبير المالي المستقل للمؤسسة.

ويتناول هذا التنظيم في جانبه المالي قواعد تدبير الميزانية، وفي جانبه المحاسبي كيفية مسك محاسبة الأموال، سواء تعلق الأمر بعمليات الخزينة وعمليات الميزانية، أو قواعد مسك محاسبة المولد بها في ذلك تتبع مختلف التغييرات التي تلحق بالملكات المنقولة الخاصة بالمؤسسة، وكذا السجلات والدفاتر والوثائق الواجب

مسكها وقواعد الجرح والعصر السنوي، وإعداد حساب التدبير الخاص بالمؤسسة، بالإضافة إلى قواعد تدبير شساعة المصاريف.

وينص التنظيم المالي والحاسبي على تكوين لجنة للخبراء الحاسبين، تتولى إبداء رأيها وملاحظاتهما حول ظروف تنفيذ ميزانية المؤسسة، وتقديم توصياتهما واقتراحاتهما من أجل تحسين أسلوب التدبير المالي والحاسبي.

الفصل الثالث:

التدابير المتخذة لإقامة البنيات التنظيمية للمؤسسة

بعد المصادقة الملكية على النظام الداخلي للمؤسسة في متم نهاية سنة 2003، واكتمال إعداد الإحصار القانوني المرجعي المشار إليه ضمن الفصل الثاني من القسم الأول من هذا التقرير، شرعت المؤسسة في اتخاذ التدابير العملية اللازمة لإقامة البنيات التنظيمية كما هو منصوص عليها في النظام الداخلي، وقد همت هذه التدابير تجهيز مختلف المصالح بالمعدات الضرورية، وإعداد تصميم مديري للمعلومات، ووضع تصنيفات معلوماتية مهنية، وإعداد مصنفة مرجعية للميزانية، وتعيين المسؤولين الإداريين والتقنيين بمختلف مرافق المؤسسة، كما تم إحداث موقع إلكتروني على شبكة الأنترنت، وتم السعي وفق رؤية مضمومة ومحددة لجلب الموارد البشرية المؤهلة من أجل تأهيل المؤسسة تأهيلاً مهنيًا ملائمًا.

وقد شكلت هذه التدابير رزمة متكاملة من الإجراءات التنفيذية التأسيسية التي صادق عليها جلالة الملك أثناء استقباله لوالي المكالم يوم الثلاثاء 2 شتنبر 2003 بالقصر الملكي العامر بتكوان، وأشرف حفظة الله على تتبعها ورعايتها بكيفية دائمة ومستمرة.

1- اقتناء مقر مركزي لإيلاء المؤسسة

لقد تم اقتناء بناية جاهزة هي عبارة عن عمارة تتميز بمواصفات جمالية وتقنية تناسب مكانة مؤسسة ديوان المكالم، وتتوافر فيها الجودة العمرانية اللائقة التي تجمع بين مظاهر التحديث والأصالة.

وتقدر مساحة هذه البناية بحوالي 1593 متر مربع، تتوزع إلى صوابق سفلى وصوابق أرضي وأربعة صوابق عليا.

وقد تمت عملية الاقتناء عن لصيق مديرية الأملاك المخزنية، وبناء على محضر موقع بين والي المكالم باعتبارها الممثل القانوني للمؤسسة، ومدير الأملاك المخزنية مؤرخ في 17 نوفمبر 2003 تحت عدد 971.

والى جانب هذا المقر، تتوفر المؤسسة على مكاتب خاصة لوالى المهالم برحاب المشور السعيد بالرباله، إذ قامت مديرية الشؤون الإدارية والمالية للبلاد الملكى بإعادة تهيئة مقر مكتب الأبحاث والإرشادات سابقا، وإعادة تأهيله من الناحية العمرانية، ووضع رهن إشارة المؤسسة التى قامت بتجهيزه بجميع المعدات واللوازم الضرورية، والعمل على استغلاله.

وتتوفر المؤسسة أيضا على محل خاص بالأرشيف أشرفت المؤسسة على بنائه وفق المواصفات الحديثة لتخزين الوثائق، وتجهيزه بخزانات متحركة، ومعدات لمنع الرطوبة، وأجهزة الإنذار بالحريق، وخصوص الربك المعلوماتى والهاتف، بالإضافة إلى حاسوبين مركزيين تم ربطهما عبر خط متخصص بالمقر المركزى.

2- اقتناء التجهيزات الأساسية

حتى تتمكن المؤسسة من القيام بأداء مهامها فى أحسن الظروف، وبالفعالية والسرعة المطلوبة، تم اتخاذ جميع التدابير اللازمة لتمهيتها وتجهيزها بأحدث المعدات واللوازم والأدوات المكتبية والمعلوماتية الضرورية.

وتتوفر المؤسسة حاليا فى مقرها المركزى على:

■ 34 مكتبا؛

■ قاعتين للاجتماع؛

■ 3 فضاءات مفتوحة خاصة بكتابة الشعب الإدارية؛

■ فضاء للاستقبال بالهابق الأرضى يتكون من مكتب للإرشادات، وقاعتين للاستقبال والانتظار خاصتين بزوار المؤسسة؛

■ مخصص بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

وتتوفر مختلف المصالح الإدارية والتقنية بالمؤسسة على تجهيزات مكتبية ومعلوماتية متطورة، باعتبارها أداة العمل الرئيسية، التى تم اقتنائها وفق معطيات التصميم المديرى للمعلومات الذى تم إعداده وتفعيله منذ شروع المؤسسة فى عملها، كما تتوفر على مصنفة مرجعية للمصبوعات والسجلات والوثائق النموذجية التى تعمل وفقها مختلف الشعب والوحدات بالمؤسسة.

3- اعتماد نظام معلوماتي مهني متطور

من أجل تمكين المؤسسة من الاستفادة في أداء مهامها من تقنيات التكنولوجيا الحديثة، تم وفقا للخطة التأسيسية إقرار وضع نظام معلوماتي متطور، يشمل ويؤخر مختلف مرافق المؤسسة. ولتحقيق هذه الغاية، تم إعداد تصميم مديري للمعلومات ووضع موضع التنفيذ بكيفية تدريجية وملائمة.

ويقوم هذا النظام المعلوماتي على جملة من المرتكزات تتيح التحكم في سيولة المعطيات، والتجاوب مع حاجيات المستعملين، وإمكانية الإدماج والترابط باللغة العربية أو الفرنسية على نطاق واسع، وتحقيق شروط السلامة والأمان والاستمرارية.

وحتى يكون نظاما معلوماتيا فعالا ومنتجا، فقد تمت مراعاة تحقيق عدة أهداف في صياغة مكوناته، من أهمها: مراعاة الانسجام بين الهياكل الداعمة والهياكل الوظيفية في إدارة المؤسسة، وتحديد الأدوار والمسؤوليات، والتحكم الفعال في التقنيات المستعملة.

وقد اختيرت المنظومة المرجعية COBIT لصياغة هذا النظام وإنجازه، باعتبارها من أحدث وأجمع التقنيات التكنولوجية في مجال التواصل ومراقبة الأهداف المرجوة، والتي تتماشى مع الوظيفية الاستراتيجية للمؤسسة.

ويقوم هذا النظام المعلوماتي الذي تم إعداده على ثلاثة مرتكزات:

3-1 المرتكز الأول: المخطط المدير للمعلومات

ويغطي هذا المخطط من ناحية المدى الزمني المتوسط، الفترة المتراوحة ما بين 2003 و2006، باعتبار هذه الفترة فترة تأسيسية.

ويشمل إنجاز ثلاثة أنواع من المشاريع التي أهلت المؤسسة للشروع في عملها منذ البداية، مع الاستعمال المواكب للمنظومة المعلوماتية.

النوع الأول: ويخص إنجاز أورش البنية التحتية، التي تضم خمسة مشاريع

هنا

■ البنية الخاصة بالشبكات والاتصال؛

■ البنية المتعلقة بالمعدات المعلوماتية؛

■ البنية الخاصة بالبرمجة القاعدية؛

■ وضع موقع للمؤسسة على الأنترنت متعدد اللغات، وتأمين الشبكة المعلوماتية؛

■ التنظيم المكتبي ونشر المعطيات بواسطة الحواسيب المتخصصة.

أما النوع الثاني من المشاريع فيخص إنجاز أورش البنية التطبيقية، ويشمل أربعة مشاريع تهم بالأساس:

■ الإعداد التثقيفي لموقع المؤسسة على الأنترنت؛

■ إعداد التثقيقات الخاصة بتدبير تسجيل الشكايات على صعيد كتابة الضبط بالمؤسسة؛

■ إعداد التثقيقات الخاصة بمعالجة وتبعم مآل الشكايات والتدخلات والتسوية التي تتلقاها المؤسسة؛

■ إعداد التثقيقات المواكبة لعمل المصالح المختلفة.

وأما النوع الثالث من المشاريع فيخص محور التكوين، الذي يهدف إلى تكوين المستعملين ومساعدتهم على اكتساب المهارات اللازمة، والاستعمال الأمثل للمنظومة المعلوماتية.

ويندرج ضمن هذا الصنف من المشاريع، مشروعان أساسيان هما:

■ مشروع المخطط السنوي لتكوين التقنيين؛

■ مشروع التكوين الأساسي والمستمر للمستعملين.

2-3 المرتكز الثاني: التثقيقات المعلوماتية المهنية

تغضى هذه التثقيقات مختلف أنشطة المؤسسة، ومختلف مرافقها، سواء على المستوى الأفقي أو العمودي.

وتهم هذه التثقيقات التي أعدت وفق برنامج محكم، ستة مجالات

محددة بصورة مهنية هي:

■ إدخال المعصيات المتعلقة بالشكايات والتظلمات وهلبات التسوية التي تلقاها المؤسسة؛

■ الدراسة الأولية للشكايات والتظلمات المسجلة بقاعدة المعصيات؛

■ المعالجة والتتبع؛

■ المراجعة والتصحيح؛

■ المعالجة والتحليلات الإحصائية؛

■ المراقبة والتقويم.

3-3 المرتكن الثالث: التصيقات المعلوماتية المواكبة

وتهم هذه التصيقات، التدبير المعلوماتي للمنكومات ومجالات النشاط التالية:

1-3-3 منظومة التسجيل والتوثيق الخاصة بالمراسلات الواردة والصادرة والمتداولة بين مصالح المؤسسة؛

2-3-3 الرصيد الوثائقي الخاص بالمؤسسة.

ويضم التصيقات المتعلقة بهذا النشاط برنامجا وسيطا متخصصا للتدبير، فضلا عن الربك الخاص بالمستعملين؛

3-3-3 منظومة التسيير المالي والحاسبي للمؤسسة؛

4-3-3 منظومة التسيير الخاصة بمعدات وممتلكات المؤسسة وصيانتها وجردها.

4- إحداء موقع للمؤسسة على شبكة الأنترنت

لتحقيق تواصل أفضل وواسع مع مختلف شرائح الرأي العام بمختلف فئاته، ومن أجل تطوير العلاقة بين الإدارة والمواهبين، اعتمدت المؤسسة في إحصار خصلتها الاستراتيجية للتواصل، مشروع إحداء موقع لها على شبكة الأنترنت،

متعدد اللغات، يتكون من 1024 صفحة، ويضم مختلف الوثائق المرجعية الخاصة بالمؤسسة، والمعلومات المتعلقة بنشاطها، ودليل مرجعي للإجراءات الخاصة بتقديم الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية ومسطرة البت فيها، وإمكانية مراسلة المؤسسة عن طريق الموقع، بالإضافة إلى معلومات مفيدة ومتخصصة تشمل مقالات وتحليلات وأبحاث تخص مجال اهتمام ديوان المصالح، علاوة على النسخة الإلكترونية للمجلة التي تصدرها المؤسسة.

5- إعداد مصنف مرجعية لتحضير الميزانية والوثائق المحاسبية

تنفيذاً لأحكام النظام الداخلي، وقواعد التنظيم المالي والمحاسبي، تم بتنسيق مع مصالح الوزارة المكلفة بالمالية إعداد مصنف مرجعية لتحضير الميزانية وسائر الوثائق المحاسبية الخاصة بالمؤسسة.

6- إقامة هيكل الإدارة المركزية للمؤسسة

استناداً لأحكام النظام الداخلي ومقررات والي المصالح المتخذة لتطبيقه، والتي تمت الإشارة إليها ضمن القسم الأول من هذا التقرير، تم اتخاذ جميع التدابير اللازمة لإقامة هيكل الإدارة المركزية للمؤسسة.

وقد شملت هذه التدابير:

- تعيين المسؤولين عن الشعب والوحدات؛
- تعيين مستشارين وخبراء بخلية المشورة؛
- تعيين عون محاسب لدى المؤسسة؛
- تعيين لجنة للخبراء المحاسبين الموكول لهم مهمة إعداد تقرير حول ظروف تنفيذ الميزانية وأسلوب التدبير بالمؤسسة؛
- تعيين مسؤول عن شناعة المصاريف.

وتجدر الإشارة إلى أن هيكل الإدارة المركزية تضم بالإضافة إلى خلية المشورة وخلية التنسيق بين المندوبيات، أربع شعب وثلاث عشرة وحدة إدارية، في حين تضم كل مندوبية وزارية أو جهوية خمس وحدات إدارية، تغطي مختلف جوانب نشاط المؤسسة.

7- تمكين المؤسسة من موارد بشرية مؤهلة

تصديقاً للتعليمات الملكية السامية، وفي إطار الخطة التأسيسية التي صادق عليها جلالة الملك، اتخذت عدة إجراءات إدارية لتمكين المؤسسة من التوفر على أطر وموارد بشرية مؤهلة، سواء على صعيد مناصب المسؤولية، أو على صعيد المستشارين أو الأطر التقنية والإدارية القادرة على النهوض بمهام المؤسسة بفعالية ومهنية واقتدار.

وقد تم في هذا الإطار انتقاء أجود العناصر العاملة ببعض الإدارات العمومية، من أطر إدارية عليا وقضاة وأساتذة جامعيين ومهندسين وتقنيين وأعدوا

ويتكون فريق العمل بالمؤسسة من عدة أصناف من الأطر ذات خبرة وتجربة، تم جلبها إما عن طريق التوظيف بواسطة التعاقد أو الإلحاق أو الوضع رهن إشارة المؤسسة، وذلك في حدود الحاجيات المطلوبة.

القسم الثاني

حصيلة أنشطة المؤسسة وبرنامج عملها

بعد استكمال المؤسسة لهياكلها الإدارية والتقنية، ومصادقة جلالة الملك على نظامها الداخلي بموجب نهي شريف في التاسع من شهر ديسمبر 2003، تم تنظيم لقاء وطني بتاريخ 15 أبريل 2004، ترأه الوزير الأول وحضره أعضاء الحكومة وكبار المسؤولين الإداريين بمختلف القطاعات الوزارية والمرافق العمومية المختلفة.

وقد كان اللقاء إيذاناً بالانطلاقة الفعلية لشروع مؤسسة ديولن المصالحم في عملها، ومنذ ذلك التاريخ إلى غاية متم شهر ديسمبر 2005، قامت المؤسسة بمعالجة آلاف الشكايات والتظلمات التي توصلت بها، وبعثت بعدة آلاف من الرسائل إلى الإدارات المعنية بها، وقدمت ملاحظات واقتراحات وتوصيات من أجل التوصل إلى حلول منصفة وعادلة تستجيب لمطالب أصحاب الشكايات والتظلمات، لقي جزء منها استجابة من لحن الإدارات المعنية، وجزء منها لا يزال في طور الدراسة، وجزء آخر لم يلق أي استجابة ولا تزال المؤسسة تحث وتشجع الإدارات المعنية على التجاوب الفعال معها من أجل إنصاف المشتكين المعنيين.

وعلاوة على ذلك، فقد رفعت تقارير دورية إلى السيد الوزير الأول حول عدد من القضايا والمشاكل التي يعاني منها المشتكون مقترحة إجراءات لتسوية هذه القضايا والمشاكل، وموصية باتخاذ تدابير مختلفة لتكوير أداء الجهاز الإداري وتسيير المسائل وإقامة علاقة بين الإدارة والمواطنين، تكون مبنية على المسؤولية والشفافية والمصاححة والتوازن.

وبالموازاة مع ذلك، قامت المؤسسة بعدة أنشطة تواصلية مكثفة للتعريف بمجالات تدخلها، ومساهمة عملها، والدور الذي تنهض به في مجال تنمية التواصل بين الإدارة والمواطنين.

في السياق نفسه، أقامت المؤسسة علاقات تعاون وشراكة مع ثلة من المؤسسات ذات الاهتمام المشترك في عدد من الدول الصديقة والشقيقة، من أجل تبادل الخبرات والتجارب، كما أبرمت عدة اتفاقيات للتعاون مع بعض المؤسسات الوهنية لتدعيم قدراتها التواصلية والتدريبية، وقامت بعدة أنشطة تكوينية داخلية لصقل مهارات العاملين بها في بعض المجالات التقنية، ونظمت في الفترة نفسها دورات تكوينية لبعض المسؤولين الإداريين بالإدارات العمومية.

الفصل الأول:

مساخر معالجة الشكايات والتظلمات

حتى يتسنى للمؤسسة النهوض بمهامها الأساسية على أحسن وجه، أقر النظام الداخلي مساخر مفصلة لمعالجة الشكايات والتظلمات التي تتوصل بها المؤسسة باستمرار، والتي تخص العلاقات بين الإدارات العمومية وكل هيئة متمتعة بصلاحيات السلطة العمومية من جهة، والمواطنين أفراداً كانوا أو جماعات من جهة أخرى.

ومن أجل تطبيق سليم لهذه المساخر، حددت أحكام النظام الداخلي شروط تقديم الشكايات والتظلمات، وميزت بين كل مرحلة من مراحل دراستها، حتى يتسنى البت فيها وفق قواعد مضبوكة وشفافة وناجعة.

العنوان الأول: شروط تقديم الشكايات والتظلمات

اشترط النظام الداخلي لقبول كل شكاية أو تظلم شروطاً لابد من استيفائها حتى يتم التأكد من جدية مطالب المشتكى والتحقق من كون الشكاية التي قدمها تستند على معطيات موضوعية، تشكل مبررات داعمة لمطالبه من أجل الإنصاف، وسنداً قوياً من أجل الدفاع عن حقوقه، وعدالة قضيته.

وقد توخى المشرع اليسر والمرونة في هذه الشروط، حيث جعل اللجوء إلى المؤسسة مجانياً وبدون صوائف، كما جعله غير مقيد بأي آجال.

وتتمثل هذه الشروط التي نصت عليها المواد 34 إلى 39 من النظام الداخلي فيما يلي:

1- أن تكون الشكاية مكتوبة، وفي حال تعذر ذلك يمكن للمشتكى أن يقدم شكايته شفهاً، ويحرر مضمونها في محضر خاص من لمرق مندوب والى المظالم المختصر أو أحد مساعديه، ويوقع عليه المشتكى المعني بالأمر؛

2- أن تتضمن البيانات الكاملة المتعلقة بهوية المشتكى: اسمه الشخصي والعائلي وعنوانه، وإذا تعلق الأمر بشخصية اعتبارية يجب بيان اسمها وهبيعتها ومثلها القانوني؛

3- أن تتضمن بيان موقف الإدارة أو المؤسسة المعنية بموضوع التظلم أو الشكاية؛

4- أن تتضمن بياناً موجزاً بالأسباب المبررة للشكاية؛

5- أن يوضح المشتكي في شكايته جميع المساعي التي بذلها القانون له، والتي قام بها لاسترجاع حقوقه لدى الإدارة المعنية؛

6- أن تتضمن تصريحاً للمشتكي يفيد أن قضيته موضوع الشكاية غير معروضة على القضاء، أو أنه لم يصدر حكم قضائي بشأنها؛

7- أن تزيل بالتوقيع الشخصي للمشتكي؛

8- أن ترفق بالوثائق والمستندات اللازمة عند توفرها.

وقد أقر الصهي الشريف الحدث للمؤسسة ونظامها الداخلي جملة من المبادئ والقواعد المرجعية التي يجب مراعاتها، حتى تكون الشكايات المقدمة مقبولة، ومستندة إلى وسائل جديدة، ومن أهم هذه المبادئ والقواعد:

■ رفض كل شكاية مجهولة المصدر؛

■ جواز النيابة عن المشتكي في تقديم شكايته، شريطة الإدلاء بإشهاد النيابة مصادق عليه من طرف السلطات المختصة، مع مراعاة النصوص التشريعية؛

■ عدم قبول أي شكاية أو تظلم يتضمن استعمال تعابير تنم عن القذف أو السب في حق أي شخص أو جهة معينة؛

■ تقديم المشتكي لشكايته لا يقطع التقدم ولا يوقف آجال الصنع القضائي المتاحة له.

وعلاوة على ذلك، فإن حق تقديم الشكايات لا يقتصر على المواطنين فقط، بل يشمل أيضاً الأشخاص الأجانب المقيمين بالمغرب بدون تمييز، انسجاماً مع المواثيق الدولية ذات الصلة.

ومن أجل ذلك، نصت المادة 34 من النظام الداخلي للمؤسسة، بصيغة صريحة على أن كل شخص ذاتي أو اعتباري خاضع للقانون الخاص يتمسك بمصلحة مشروعة، يمكنه أن يتقدم بصفة مباشرة لدى والي المصالح أو مندوبه بتظلم أو شكاية.

العنوان الثاني: مسطرة دراسة الشكايات والتظلمات والبت فيما

تتم دراسة الشكايات والتظلمات التي تتلقاها المؤسسة، ويتم البت فيها وفق إجراءات محددة ومضبوكة، ويمكن التمييز فيما بين أربع مراحل هي:

1- مرحلة الدراسة الأولية

تقوم المصالح المختصة بالمؤسسة خلال هذه المرحلة بإنجاز دراسة أولية للشكايات والتظلمات المتوصل بها بهدف التأكد من اختصاص والى المهالم بالنظر فيها، ومدى استيفائها للشروط المطلوبة، وتتخذ في هذا الشأن مقررًا معلاا حسب نتيجة الدراسة الأولية التي تندرج في إحدى الحالات التالية:

1-1 حالة عدم اختصاص المؤسسة بالنظر في الشكاية إذا كانت لا تندرج ضمن صلاحياتها؛ وفي هذه الحالة يتم إرشاد المشتكى وتوجيهه إلى الإجراء الواجب اتخاذه، أو إحالة الشكاية مباشرة إلى الجهة المختصة؛

2-1 حالة عدم القبول إذا كانت الشكاية لا تستوفي الشروط المطلوبة، وتقوم المؤسسة في هذه الحالة إما بإخبار المشتكى بذلك، أو بمطالته بوثائق أو معلومات تكميلية؛

3-1 حالة كون الشكاية تتعلق بقضية من قضايا حقوق الإنسان لا تدخل في اختصاص المؤسسة، وفي هذه الحالة تقوم المؤسسة بإحالة الشكايات على المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان

4-1 الحالة التي يكون موضوع الشكاية فيها مندرجاً ضمن صلاحيات المؤسسة، وفي هذه الحالة تتم معالجة الشكاية والنظر في مطالب صاحبها عبر المراحل التالية:

2- مرحلة الإحالة على الإدارة المعنية بموضوع التظلم أو الشكاية

إذا تبين من خلال الدراسة الأولية أن موضوع الشكاية يندرج ضمن اختصاص المؤسسة، فإن هذه الأخيرة تقوم بإحالة الشكاية على الإدارة المعنية بها، قصد معرفة موقفها، وحثها على تسوية وضعية المشتكى والاستجابة لمطالبه كلما كانت هذه المطالب عادلة ومرتكزة على أسس قانونية سليمة. وخلال هذه المرحلة، يمكن للمؤسسة أن تبذل ما تراه مناسبا من مساع ودية ووسااهة توفيقية لإيجاد حل يهدف إلى رفع حالة العيف وإزالة الضرر الذي لحق

بالمشتكى وذلك إما بإقناع الإدارة بالتراجع عن قرارها والعمل على إلغاؤه، أو تعديله، أو اتخاذ قرار جديد، أو القيام بإجراء من شأنه إنصاف المشتكى.

وتقوم المؤسسة بهذه المساعي إذا تبين أن ذلك سيكون مجدياً قبل أن تلجأ إلى تحريك مسطرة البحث والتحري.

3- مرحلة البحث والتحري

هذه المرحلة لا تهم جميع الحالات التي تعرض على المؤسسة، وإنما تخصص فقط القضايا التي يتبين من خلال دراستها الأولية أن ثمة ما يبرر القيام بإجراء بحث أو تحريات حول الوقائع والمعصيات المتعلقة بموضوع الشكاية قبل اللجوء إلى مهالبة الإدارة باتخاذ موقف نهائي بخصوص مطالب المشتكى أو عرض والى المصالح لمقترحاته على الإدارة المعنية.

وتهدف مسطرة البحث والتحري إلى تقصي الحقيقة، والتأكد من صحة المعلومات المدلى بها، والوقوف على حقيقة التعيب والضرر الذي يدعيه المشتكى من خلال آليات الاستفسار حول الوقائع، ولطلب الحصول على الوثائق قصد الإطلاع عليها وتفحصها، والمعاينة الميدانية، ولطلب إجراء الخبرات الفنية اللازمة، واستجواب الأصراف أو مثليهم عندما يكون ذلك ضرورياً ومهماً.

وإذا تبين أن العناصر التي تبرز إجراء البحث والقيام بالتحريات وفق الآليات المشار إليها غير متوافرة، فإن والى المصالح يتخذ موقفاً معللاً بحفظ الشكاية، ويخبر المشتكى بذلك.

4- مرحلة البت في موضوع التظلم أو الشكاية

بعد استفاد جميع المراحل السابقة، يقوم والى المصالح بالبت في موضوع التظلم أو الشكاية بناء على العناصر والمعلومات المتوافرة لديه، بعد استجلاء الحقيقة ومعرفة موقف الإدارة، فإذا كان هذا الموقف إيجابياً، بحيث استجابت الإدارة لمطلب صاحب التظلم أو الشكاية، فإنه يتم إخباره بكيفية رسمية بذلك. وإذا كان الموقف سلبياً، سواء تم إجراء أبحاث وتحريات أم لم يتم القيام بذلك حسب كل حالة على حدة، فإن والى المصالح، إذا تبين له أن موقف الإدارة غير قائم على أي أساس قانوني سليم، ومخالف لضوابط سيادة القانون،

أو منافع لمبادئ العدل والإنصاف، على الرغم من المساعي الودية والوساطة التوفيقية التي قام بها، فإنه يصدر توصياته واقتراحاته إلى الإدارة المعنية من أجل إنصاف المشتكي، مقترحاً الإجراء الذي يتعين اتخاذه داخل أجل أقصاه شهر، والعمل على التسوية العاجلة لوضعية المشتكي بناء على الاقتراحات المقدمة من قبله أو من خلال تبني أي حل آخر عادل ومنصف، كما يطلب منها إخباره كتابة بالقرارات التي اتخذتها في الموضوع. وفي حالة عدم الاستجابة لتوصياته، فإنه يرفع تقريراً خاصاً في الموضوع إلى الوزير الأول تطبيقاً لأحكام المادة الثانية من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة.

وقد خولت أحكام هذا الظهير الشريف، وكذا أحكام النظام الداخلي لوالي المكالم أو مندوبه حق رفع ملاحظاته واستنتاجاته بشأن موضوع الشكاية إلى رئيس الإدارة المعنية، قصد اتخاذ الإجراءات المناسبة، إذا تبين له أن مصدر التظلم أو الشكاية ناتج عن خطأ أو سلوك شخصي لأحد الموظفين أو الأعولن التابعين لهذه الإدارة.

ومن أجل تمكين والي المكالم من وسائل لإلزام الإدارة بإنصاف المشتكين والتقييد بالشرعية فيما تتخذه من قرارات، خول المشرع لوالي المكالم حق رفع تقارير خاصة إلى الوزير الأول بخصوص كل سلوك من قبل الإدارة من شأنه أن يحول دون قيامه بعمامه.

وعلاوة على ذلك، أقر الظهير المحدث للمؤسسة ونظامها الداخلي صلاحية والي المكالم للدفاع عن تطبيق مبادئ العدل والإنصاف، وليس مجرد التقييد بحرفية النصوص القانونية التي قد لا تحقق العدالة في بعض الحالات لأي سبب من الأسباب، فخوله من أجل ذلك، في حال اقتناعه بناء على التحريات التي يقوم بها، عرض مقترحاته على الوزير الأول لاتخاذ الإجراءات والمساعي اللازمة لاقتراح تعديل أي قاعدة قانونية، إذا تبين له أن التطبيق الصارم لها من شأنه خلق أوضاع غير عادلة أو ضارة بالمرتفقين.

العنوان الثالث: شروط تقديم طلبات تسوية الخلافات بين الإدارة والمواهبين ومسحرة البت فيما

في نطاق اختصاص والي المكالم بالبحث عن تسوية منصفة وعاجلة للخلاف بين الإدارة والمواهبين، بناء على طلب من أحدهما، أقر النظام الداخلي أحكاماً تقضي بتطبيق نفس الشروط المتعلقة بتقديم الشكايات والتظلمات

على لبلبات التسوية التي تتوصل بها المؤسسة، والتي يلتبس بواسطتها أصحابها من والى المكالم التدخل لإيجاد حلول توفيقية لبعض النزاعات والخلافات بين الإدارة والمواهن بطريقة ودية، غير أن أي لبلب لتسوية الخلاف يجب لزوماً أن يقدم كتابة على خلاف الشكايات والتكلمات التي يمكن استثناء تقديمها شفاهياً وتدوينها في محاضر خاصة.

ويقوم والى المكالم أو مندوبه باتخاذ جميع الإجراءات والمساعي اللازمة للتوفيق بين الحلول المقترحة من الجانبين، قصد التوصل إلى اتفاق يحظى بقبولهما.

وفي حالة الاستجابة، يعمل والى المكالم على تضمين اتفاق التسوية المتوصل إليه في محضر يدون فيه عناصر الخلاف، والمقترحات المقدمة لحلّه، والحلول المتفق عليها، ويسهر على توثيق هذا الاتفاق، وتبليغ الأطراف المعنية بمحتواه، واتخاذ جميع الاحتياطات القانونية لضمان تصميقة وإنهاء النزاع والخلاف القائم بشأنه.

ويلاحظ أن حصيلة لبلبات تسوية الخلافات بطريقة توفيقية بين الإدارة العمومية والمواهنين كانت متواضعة جداً خلال السنتين الماضيتين 2004-2005 حيث بلغ عددها 5 لبلبات، إذ تبقى وسيلة الشكاية أو التكلم لدى الغالبية العظمى من المشتكين الوسيلة المعبذة للمكالبة بحقوقهم وإنصافهم.

الفصل الثاني:

المؤشرات الخاصة بالشكايات والتظلمات المتوصل بها ونتائج معالجتها

في إطار تطبيق أحكام المهين الشريف المحدث للمؤسسة، ودخول نظامها الداخلي حين التنفيذ بكيفية متدرجة، قامت المؤسسة، وفق المسالك الإدارية المشار إليها في الفصل السابق من هذا التقرير، بدراسة الشكايات والتظلمات التي توصلت بها، والبت فيها بتنسيق مع الإدارات المعنية، من أجل التوصل إلى تسوية وضعية أصحابها، انسجاماً مع ضوابط سيادة القانون، وتطبيقاً لمبادئ العدل والإنصاف، في إطار من التوازن بين المصلحة العامة الواجب مراعاتها، والتي تسعى الإدارة العمومية لحمايتها والعمل من أجل تحقيقها، والمصالح الخاصة للمواطنين الذين يبقى من حقهم الدفاع عنها في كل الحق والمشروعية والعدالة.

ويمكن، بعد تقديم أهم المؤشرات والبيانات الإحصائية الخاصة بالشكايات والتظلمات المتوصل بها لستين متواليتين، استخلاص عدة حقائق هامة وموضوعية، تخص في المقام الأول المجالات التي تخص بنصيب أوفر من الشكايات والتظلمات، والقضايا الإدارية المعنية بها، والجهات والعمالات والأقاليم الواردة منها، وأصناف المشتكين الذين قدموها.

كما يمكن بعد تحليل هذه المعطيات، قياس مستوى ودرجة استجابة الإدارات المعنية بموضوع هذه الشكايات لمطالب أصحابها، ومدى التطور الحاصل في مجال التواصل بين الإدارة والمواطنين، وتسجيل الخلاصات الأساسية المستفادة من الحقائق والاستنتاجات المضمنة في هذه العنصر، حتى يتسنى اقتراح تدابير وإجراءات عملية كفيلة بتكوير مستوى أداء الإدارة العمومية، وتنمية تواصل فعال ومنتج بينها وبين المرفقين المستفيدين من خدماتها العمومية، في إطار الالتزام بمبادئ العدل والإنصاف واحترام ضوابط سيادة القانون.

العولم الأول للمؤثرات والبيانات الإحصائية العامة

بلغ العدد الإجمالي للشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة خلال سنتي 2004 و2005، بكيفية مباشرة من لدن المواهبين، أو عن طريق الإحالة من جهات مختلفة، 16149 شكاية، منها 12082 شكاية برسم سنة 2004 مقابل 4067 شكاية برسم سنة 2005.

وامتداداً إلى المعايير المرجعية لتصنيف الشكايات المعتمدة من قبل المؤسسة، وبعد القيام بالدراسة الأولية من لدن المصالح المختصة، ومعالجة الشكايات المتوصل بها وفق المسالك الإدارية المتبعة، أسفرت العصيلة عن النتائج التالية:

العولم رقم 1: للبيان الإجمالي بعدد الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة وما كما

المجموع	2005	2004	أصناف الشكايات والتظلمات
7538	1708	5830	الشكايات والتظلمات التي تم إرشاد أصحابها وتوجيههم إلى الجهات المختصة.
755	391	364	الشكايات والتظلمات التي أحالتها المؤسسة على الإدارات العمومية
173	34	139	الشكايات والتظلمات المحالة على المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان
8466	2133	6333	المجموع
2974	459	2515	الشكايات والتظلمات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة
2603	688	1915	الشكايات والتظلمات التي لا تستوفي الشروط المطلوبة لقبولها.
1380	548	832	الشكايات التي تقرر حفظها
710	228	482	الشكايات والتظلمات المتكررة التي ضمت إلى بعضها
05	--	05	الشكايات والتظلمات التي تم سحبها من لدن أصحابها
11	11	--	الشكايات والتظلمات التي لا تزال في طور الدراسة بالمؤسسة
7683	1934	5749	المجموع
16.149	4067	12082	المجموع العام

في ضوء هذه المعطيات يمكن استخلاص الاستنتاجات التالية:

أولاً: يلاحظ أن عدد الشكايات والتظلمات المقدمة سنة 2004 يضاعف عدد الشكايات المتوصل بها خلال سنة 2005، وهو أمر راجع للتراكم الحاصل في عدد الشكايات التي تم تسجيلها قبل شروع المؤسسة في عملها.

ثانياً: إن ما يقارب نسبة 48% من الشكايات والتظلمات المتوصل بها خلال سنة 2004 لا تدخل في اختصاص المؤسسة، أو لا تستوفي شروط قبولها، أو تم اتخاذ قرار العطف بشأنها، أو تبين أنها شكايات متكررة، وهو ما دفع المؤسسة إلى وضع برنامج وهنئ للتواصل والتحسيس كانت من محاوره تنظيم حملة توعوية لتعريف المواهبين بدور المؤسسة ومجالات تدخلها، وقد كانت لهذه الحملة آثار إيجابية، حيث انتقل عدد الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة من 2515 شكاية سنة 2004 إلى 459 شكاية سنة 2005.

ثالثاً: بالنسبة للشكايات والتظلمات المتوصل بها خلال سنتي 2004-2005، هناك 7538 شكاية لا تدخل في الاختصاص، تم إرشاد أصحابها وتوجيههم إلى الجهات المختصة مع بيان الإجراءات الواجب عليهم اتباعها، و755 شكاية من صلاحية المؤسسة النظر فيها، قامت بمعالجتها وإحالتها على الإدارات العمومية المعنية بها، وتتبع مآلها بتنسيق مع هذه الإدارات، و173 شكاية تتعلق بمجال حقوق الإنسان تمت إحالتها للاختصاص على المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان تطبيقاً لأحكام المادة السادسة من الظهير المعدل للمؤسسة.

العنوان الثاني: المعطيات التفصيلية لعدد الشكايات والتظلمات والملاحظات للتسوية

إذا استثنينا عدد الشكايات والتظلمات التي قامت المؤسسة بإرشاد أصحابها وتوجيههم إلى الجهات المعنية، والبالغ عددها 7538 شكاية، نظر لعدم اختصاصها بالنظر فيها كما هو الشأن بالنسبة للقضايا المتعلقة بالنزاعات بين الأشخاص، بالإضافة إلى الشكايات المتكررة وعددها 710 شكاية، وتلك التي تم سحبها أو التنازل عنها وعددها 5 شكايات، فإن المعطيات التفصيلية المتعلقة بالشكايات والتظلمات المتبقية والبالغ عددها 7896 شكاية، يمكن تقديمها كما يلي:

أولاً: للموضوعات والنظائر المثارة

بغض النظر عن معيار اختصاص المؤسسة واستناداً إلى المعطيات الواردة في الشكايات والتظلمات المتوصل بها، فإن أهم الموضوعات والقضايا المثارة من لدن المشتكين والمتظلمين يمكن تصنيفها كما يلي:

الجدول رقم 2: للموضوعات والنظائر المثارة في الشكايات والتظلمات المتقدمة بالإدارات السورية

المجموع	2005	2004	الموضوعات والقضايا المثارة
3582	863	2719	الموضوعات والقضايا ذات الطابع الإداري
1164	172	992	الموضوعات والقضايا المتصلة بقطاع العدالة
833	260	573	الشكايات المتعلقة بقضايا عقارية
306	83	223	شكايات ذات طابع مالي
198	72	126	الشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة
101	38	63	الشكايات المتعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان
1712	643	1069	موضوعات وقضايا أخرى
7869	2131	5765	المجموع

في ضوء هذه المعطيات، فإن أهم الخلاصات التي يمكن استنتاجها تنحصر في ثلاث خلاصات أساسية:

1- إن الموضوعات ذات الطابع الإداري تحتل المرتبة الأولى ضمن سلم الموضوعات والقضايا المثارة في الشكايات والتظلمات المتوصل بها.

ويهم هذا النوع من الموضوعات القضايا المتصلة بطلبات تسوية الوضعيات الإدارية للموظفين، وحالات التجاوز في استعمال السلطة، وامتناع بعض الإدارات عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، وسحب رخص إدارية. أما القضايا المتعلقة

بقضاء العدالة، فيلاحظ بشأنها أن حوالي 978 شكاية يتكلم أصحابها من بعض الأحكام أو يكالون بمراجعتها، وهو أمر لا يدخل في اختصاص المؤسسة، في حين أن ما يوازي 198 شكاية قدمت إلى المؤسسة من أجل طلب التدخل لتنفيذ أحكام قضائية نهائية صدرت في حق بعض الإدارات العمومية، وامتنعت عن تنفيذها تارة لوجود صعوبة في التنفيذ، أو عدم وجود الاعتمادات المالية الكافية، وتارة بدون تقديم أي سبب أو مبرر.

2- إن ما يشير الانتباه بشكل لافت هو عدد قضايا الاعتداء المادي على حق الملكية من قبل الإدارة، حيث يتم اللجوء من قبل بعض السلطات الإدارية لنزع ملكية بعض العقارات التي يملكها الخواص دون التقيد بالمساطر القانونية الجارية، وهي القضايا التي بلغت 449 قضية من مجموع الشكايات المتعلقة بالنزاعات العقارية والبالغ عددها 833 شكاية، منها ما هو خاص بتطبيق برامج إعادة الإسكان بلغت 152 شكاية، وحقوق الملكية والاستغلال المثارة بخصوص أراضي الكيش وأراضي الجموع وصلت 96 شكاية، إلى جانب النزاعات المتعلقة بالأحكام المخزنية وعددها 88 شكاية، وخمس شكايات تتعلق بعقارات الأحياء، وكذا عدم تنفيذ بعض العقود الإدارية المبرمة مع الإدارة في حدود 43 شكاية.

3- يلاحظ أن الشكايات المتعلقة بقضايا الضرائب والعبايات والتسجيل تصل إلى 147 شكاية، وهو ما يمثل نصف عدد الشكايات المتعلقة بالقضايا ذات الصلة بالمالي والبالغ عددها 306 شكاية، تهم إلى جانب المادة الضريبية بعض النزاعات مع مؤسسات ذات صبغة مالية واقتصادية والتي بلغت 88 شكاية، ونزاعات حول بعض الصفقات العمومية والخدمات (71 شكاية).

ثانياً: القطاعات الوزارية والإدارية المعنية

انطلاقاً من التوزيع الوصفي الذي قامت به المؤسسة في تصنيف القطاعات الوزارية اعتماداً على تجميعها في إطار أقطاب إدارية منسجمة، يمكن توزيع الشكايات والتكلمات المتوصل بها والمتعلقة بالإدارات العمومية حسب كل قطب، وفق الجدول التالي:

الجدول رقم 3: توزيع الشكايات والتظلمات المتعلقة بالإدارات العمومية حسب الأقطاب الإدارية

المجموع	2005	2004	الأقطاب الإدارية
2231	732	1499	قطب قطاعات الداخلية والجماعات المحلية والإنعاش الوطني.
1645	352	1293	قطب قطاعات العدل وتحديث القطاعات العامة.
983	203	780	قطب قطاعات التربية والتكوين.
842	253	589	قطب قطاعات المالية والاقتصاد والتجارة والصناعة والتخطيط.
680	149	531	قطب قطاع الشؤون الاجتماعية.
457	123	334	قطب قطاعات الوزارة الأولى والشؤون الخارجية والتعاون.
447	144	303	قطب قطاعات الفلاحة والمياه والغابات.
363	99	264	قطب قطاعات التجهيز والمواصلات والبريد.
135	50	85	قطب قطاعات إعداد التراب الوطني والماء والبيئة والسكنى والتعمير.
113	26	87	المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان.
7869	2131	5765	المجموع

في ضوء هذه المعطيات نخلص إلى تسجيل الاستنتاجات التالية:

الاستنتاج الأول يكمن في أن خمسة أقطاب هي الداخلية والجماعات المحلية، والعدل وتحديث القطاعات العامة والتربية والتكوين، والمالية والاقتصاد والتجارة والصناعة والتخطيط، والشؤون الاجتماعية، تحتل المرتبة الأولى ضمن القطاعات التي توصلت المؤسسة بشكايات وتظلمات بشأنها، إذ تبلغ الشكايات المتعلقة بهذه القطاعات وحدها ما يناهز 80.80% من مجموع الشكايات المتوصل بها، وهو أمر لافت للنظر يعكس بكيفية لا مرء فيها حجم الصعوبات

ولهيبة المشاكل التي يعاني منها المشتكون في علاقاتهم بالقطاعات الإدارية المذكورة.

الاستنتاج الثاني: يكمن في ارتفاع عدد الشكايات المتعلقة بقضايا تدخل في اختصاص قطاع الداخلية والجماعات المحلية، والتي تصل إلى 28.30% من مجموع الشكايات، محتلاً بذلك المرتبة الأولى من بين القطاعات سالفة الذكر، إذ يلاحظ أن المواضع يعانون مصاعب جمّة بسبب قرارات وأعمال تتخذ من قبل الهيئات المنتخبة على صعيد الجماعات المحلية دون مراعاة مقتضيات القانون ودون احترام لحقوق المواضع، وهذا سلوك يعكس سلباً على سمعة الإدارة وصورتها لدى المواضع. ولعل ظاهرة الاعتداء المادي على حق الملكية وعدم تعويض أصحاب الأملاك العقارية المنزوعة ملكيتها، والتي توصلت المؤسسة بشأنها بما يناهز 449 شكاية، تعتبر مثالا حياً له دلالاته في هذا السياق، علماً بأن بعض الحالات قد مرت عليها أكثر من عشرين سنة.

الاستنتاج الثالث: يكمن في كون قطاع العدل يحتل المرتبة الثانية من حيث عدد الشكايات المتوصل بها التي تتعلق بالإدارات العمومية. والأمر في هذا الإحصار يخص ظاهرة التظلم من بعض الأحكام القضائية أو المطالبة بمراجعتها، والتي تبلغ الشكايات المتعلقة بها وحدها 978 شكاية، من مجموع الشكايات الخاصة بقطاع العدل والبالغ عددها 1164 شكاية، وهي تظلمات وإن كان النقص فيها ليس من اختصاص مؤسسة ديولن المهالم، فإنها تشرح أسئلة كبيرة على السلطات القضائية المعنية، تجب الإجابة عنها من خلال تفعيل آليات المراقبة الداخلية، والسعي الدؤوب من أجل حماية سمعة القضاء، الذي يجب أن يحظى بثقة المواضع، وأن تكون أحكامه ومقرراته نموذجاً عملياً يحتذى به في مجال التقيّد بضوابط سيادة القانون وإقرار مبادئ العدل والإنصاف.

الثالث: الجهات الترابية المعنية

إذا استثنينا الشكايات والتظلمات التي بعث بها المغاربة المقيمون بالخارج، فإن الشكايات والتظلمات الأخرى همت جميع جهات المملكة، وإن كان ذلك بدرجة متفاوتة، لأسباب متعددة، منها على الخصوص تركز الأنشطة الإدارية والاقتصادية ببعض الجهات، وظاهرة النمو الديمغرافي المرتفع في جهات دون أخرى.

ويمكن تقديم أهم المعطيات التفصيلية المتعلقة بالشكايات والتظلمات المتوصل بها وبخاصة بالإدارات العمومية، موزعة حسب الجهات الترابية المعنية،

من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 4: توزيع الشكايات والتكلمات المتعلقة بالإدارات العمومية حسب الجهات الترابية

المجموع	2005	2004	الجهات
1024	268	756	جهة الرباط، سلا زمور زعير
1011	228	783	جهة الدار البيضاء الكبرى
802	192	610	جهة مكناس، تافيلالت
614	161	453	جهة مراكش، تانسيفت الحوز
577	164	413	جهة طنجة، تطوان
550	142	408	جهة الشرق
490	126	364	جهة سوس ماسة درعة
448	107	341	جهة دكالة، عبدة
448	122	326	جهة الغرب الشراردة بني احسن
428	138	290	جهة الشاوية ورديغة
378	110	268	جهة تادلة أزيلال
372	128	244	جهة فاس بولمان
356	108	248	جهة تازة الحسيمة تاونات
119	36	83	جهة كلميم السمارة
117	34	83	جهة العيون بوجدور الساقية الحمراء
20	09	11	جهة وادي الذهب الكويرة
7754	2073	5681	المجموع

يتضم من خلال هذه البيانات أن جهة الرباط سلا زمور زعير باعتبارها منصقة تمرکز النشاط الإداري للمملكة، وجهة الدار البيضاء الكبرى باعتبارها

الجهة الاقتصادية الأولى، تحتلان المرتبة الأولى ضمن الجهات المعنية بالشكايات المتوصل بها، والمتصلة بعمل وتدخل السلطات الإدارية المختلفة.

وإذا كان يبدو أن الأمر لصيحي ومقبول فإنه لا ينفي القضايا والمشاكل ذات الطابع العقاري والمالي والإداري التي يعاني منها المشتكون بباقي جهات المملكة الأخرى، وإن كان ذلك بنسب متفاوتة، إذ أن ما تتوصل به المؤسسة، لا سيما في سنواتها الأولى، ليس سوى معضيات وبيانات ينبغي تحليلها باعتبارها مؤشرات تعكس انشغالات المواهنيين المقيمين بهذه الجهات، وهي معضيات تتعلق بشكايات وتطلعات تخص أعمالاً وقرارات صادرة أحياناً عن سلطات إدارية جهوية أو إقليمية، وأحياناً أخرى تتعلق بأعمال وقرارات صادرة عن السلطات الإدارية المركزية بالعاصمة.

وتجدر الإشارة إلى أن مدن الدار البيضاء (895 شكاية)، والرباط (454 شكاية)، ومراكش (318 شكاية)، ومكناس (300 شكاية)، قد احتلت المراتب الأولى مقارنة مع المدن الأخرى، وهو أمر تبرره لصيعة النشاط الاقتصادي والإداري والسياحي الذي تعرفه هذه المدن، مما يفرض تصوراً لأداء الأجهزة الإدارية العمومية العاملة بهذه المدن.

رأياً: أصناف المشتكين والمتكلمين

انطلاقاً من التصنيف المرجعي المعتمد بمؤسسة ديولان المخالم، يمكن التمييز في أصحاب الشكايات والتطلعات المتوصل بها، بين الأصناف التالية:

- الأشخاص الذاتيون؛
- الأشخاص الاعتباريون؛
- مجموعة أشخاص؛
- الأجانب المقيمون بالمغرب؛
- المغاربة المقيمون بالخارج.

ويمكن في ضوء هذا التصنيف توزيع الشكايات والتطلعات المتوصل بها وفق المعضيات والبيانات التالية:

الجدول رقم 5: توزيع الشكايات والتطلعات المتوصل بها حسب أصناف المشتكين

أصناف المشتكين	2004	2005	المجموع
أشخاص ذاتيون	4886	1696	6582
أشخاص اعتباريون	100	65	165
مجموعة أشخاص	779	370	1149
المجموع	5765	2131	7896
الأجانب المقيمون بالمغرب:	29	07	36
- الأشخاص الذاتيون	25	06	31
- الأشخاص الاعتباريون	04	01	05
المغاربة المقيمون بالخارج:	227	105	332
- الأشخاص الذاتيون	203	89	292
- الأشخاص الاعتباريون	08	--	08
- مجموعة أشخاص	16	16	32

يلاحظ، استناداً لهذه البيانات، أن عدد الشكايات المقدمة من قبل الأشخاص الذاتيين تمثل 83.36% من مجموع الشكايات والتطلعات المتوصل بها، في حين أن عدداً محدوداً من الشكايات قدم من قبل أشخاص اعتباريين بواسطة ممثليهم القانونيين.

واللافت للانتباه هو عدد الشكايات والتطلعات التي رفعها الأشخاص المنضمون في شكل مجموعات والتي بلغت 1149 شكاية، وهي ظاهرة تشكل إحدى تجليات حركة المطالبة الجماعية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية التي اتسم نفاقها، وأصبحت سلوكاً يومياً لبعض المجموعات، حيث يلاحظ أن أغلب الشكايات والتطلعات المتوصل بها، إما تندرج ضمن القضايا التي لا تختص المؤسسة بالنظر فيها، أو ضمن المطالبة بتسوية بعض الأوضاع الاجتماعية أو الاقتصادية خارج نطاق الإحصاء والضوابط القانونية المرجعية.

وقد تبين للمؤسسة، من خلال الدراسة الوافية لمختلف جوانب القضايا المثارة من قبل المشتكين ضمن مجموعات من الأشخاص أن المعالجة الجذرية والمنصفة لتلك القضايا وفق مقاربة شمولية هي وحدها الكفيلة بإيجاد تسوية عادلة لمطالب المشتكين التي لا تهم في كثير من الأحيان إدارة واحدة، بل تستلزم اتخاذ قرارات على صعيد الحكومة.

ومن خلال البيانات السابقة، يتضح أن المؤسسة قد أولت عناية خاصة للشكايات التي تتوصل بها من لدن الأشخاص الأجانب المقيمين فوق التراب الوطني، كما أن الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة من لدن المواكهن المغاربة المقيمين بالخارج قد حظيت بالدراسة والتتبع اللازمين، إذ بلغ عدد هذه الشكايات 332 شكاية، منها 158 شكاية رفعتها إلى المؤسسة المغربية القاكنون بفرنسا، و48 شكاية قدمها المغاربة القاكنون بهولندا، و42 شكاية رفعتها المغاربة القاكنون ببلجيكا، وهي شكايات في أغلبها تهم نسبة قضاة العدل بنسبة 57%، أي ما يوازي 190 شكاية، وقضاة الداخلية والجماعات المحلية بنسبة 20%، أي ما يناهز 65 شكاية.

العنوان الثالث: حصيلة معالجة الشكايات والتظلمات للتوصل بها

انطلاقا من المعطيات والبيانات والمؤشرات الإحصائية المشار إليها في المحورين السابقين، يمكن تقديم حصيلة عمل المؤسسة في مجال معالجة الشكايات والتظلمات التي توصلت بها، من خلال استعراض ما قامت به بخصوص القضايا التي تم البت فيها بعدم الاختصاص أو بالحفظ، أو بعدم القبول، وفقا للأحكام القانونية المحددة لمهامها ومجالات تدخلها، وكذا القضايا المندرجة ضمن اختصاصها، والتي أحالتها على الإدارات العمومية المعنية، والوقوف على مدى استجابة هذه الإدارات لمطالب أصحابها، والملاحظات المثارة بشأنها، مع الإشارة إلى التوصيات التي أصدرتها المؤسسة بخصوص بعض الحالات التي استنفدت بشأنها جميع المساعي الودية، والتي ارتأت اقتراح إجراءات محددة لتسوية وضعية أصحابها، كما رفعت بخصوص حالات أخرى تقارير دورية إلى السيد الوزير الأول قصد إطلاعه على ما اتخذته الإدارات المعنية من إجراءات، وإحاطته علما بجملة من التدابير المقترحة الرامية إلى تسوية عدة قضايا ملحة في علاقة الإدارة بالمواكهن، ومراجعة بعض النصوص القانونية ذات الصلة بهذه القضايا، واتخاذ عدة إجراءات من أجل تبسيط المسالك الإدارية وتقريب الإدارة من المواكهن.

وفي نفس السياق تندرج حصيلة الشكايات والتكلمات المتبادلة بين المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان والمؤسسة، والإجراءات المتخذة بشأنها، ولاسيما الإجراءات الخاصة بالشكايات والتكلمات المتعلقة بحقوق الإنسان والمندرجة ضمن اختصاص والي المخالم.

لوا: حالات عدم الاختصاص وتميل آلية التوجيه والإرشاد

لقد توصلت مؤسسة ديون المخالم خلال السنتين الماضيتين 2004-2005 بما مجموعه 7538 شكاية وتكلم لا تندرج ضمن اختصاصها ونطاق عملها، وفقاً لأحكام الظهير الشريف المحدث لها.

وقد قامت المؤسسة في إطار الدور التواصلي الذي تضطلع به بإرشاد المواكبين من أصحاب هذه الشكايات والتكلمات وتوجيههم إلى الجهات التي يتعين عليهم اللجوء إليها، ما دامت طلباتهم لا تتعلق بإدارات عمومية أو بأعمال أو تصرفات أو قرارات صادرة عنها.

وإذا كانت المؤسسة من خلال التفعيل الدائم والمستمر لآلية التوجيه والإرشاد تسعى لتخفيف العبء على الإدارة العمومية، وتعمل جاهدة لتعريف المواكبين بالمسالك التي يجب اتباعها في القضايا التي يواجهون صعوبات ومشاكل بشأنها، فإنه يبدو من خلال الدراسة الميدانية للقضايا التي يرفعونها إلى المؤسسة، رغم عدم اندراجها ضمن المجالات التي يحق لها النظر فيها، أن الحاجة ماسة للقيام بتحليل عميق لهذه القضايا من قبل الجهات المختصة والسلطات العمومية المعنية، حتى يتسنى إيجاد الحلول الكفيلة بمساعدة المواكبين وتمكينهم من التغلب على الصعوبات والمشاكل التي يعانون منها.

وقد تبين من خلال الدراسة التي قامت بها المؤسسة لهذه الحالات والقضايا التي تم توجيه المواكبين وإرشادهم بشأنها، أن أهم الموضوعات التي تدور حولها تتعلق بالمعاور التالية:

- 1- نزاعات بين أشخاص ذاتيين؛
- 2- التشكي من أحكام قضائية؛
- 3- نزاعات تتعلق بقضايا أسرية؛
- 4- التشكي من تعقد وهول المسائل القضائية للبت في بعض الدعاوى المدنية؛

5- التشكي من سلوك بعض مساعدي القضاء، ولا سيما بعض المحامين في قضايا التأمين عن حوادث السير، بسبب عدم إعلام موكلهم بالأحكام الصادرة لصالحهم، أو الاحتفاظ بالتعويضات المحكوم بها لفائدتهم؛

6- التشكي من صعوبات تخص تنفيذ بعض الأحكام القضائية المدنية؛

7- التظلم من سلوكيات بعض المسؤولين والموظفين والمستخدمين عند الحصول على بعض الحقوق أو الوثائق، وتفشي ظاهرة الارتشاء واستغلال النفوذ، دون تقديم ما يفيد إثبات ذلك.

8- النزاعات حول الأراضي بالمجال القروي، وهي نزاعات تهم بعض الأنظمة القانونية والحرفية المتعددة لاستغلال الأراضي بالمنطق القروية، نتيجة عدم تعميم نظام التحفيظ العقاري.

9- طلبات الحصول على مساعدات أو شغل أو وظيفة أو امتيازات للاستغلال بسبب تفاقم الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية المتردية لعدد من أصحاب هذه الطلبات.

ويلاحظ من خلال تحليل الحالات المتوصل بها، أن عدم علم عدد من المشتكين بمضمون القوانين والأنظمة المعمول بها، أو ضعف تواصل الإدارات العمومية معهم، أو تردي الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية لأغلبهم، وغيرها من عوامل أخرى، تشكل سببا رئيسيا يدفع أصحاب هذه الطلبات إلى تقديمها إلى المؤسسة على شكل شكايات أو تظلمات.

وإذا كانت هذه الحالات تم إرشاد أصحابها وتوجيههم إلى الجهات المعنية بها، أو توضيح الإجراءات الواجب اتباعها بشأنها، فإن ما يصل إلى 2974 شكاية خلال سنتي 2004-2005 من أصل 7683 شكاية التي قامت المؤسسة بدراسة ومعالجتها، تندرج هي الأخرى حسب منصوص الفصل السادس من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، ضمن حالات عدم الاختصاص بالنظر لنوعية الموضوعات التي تضمنتها وهيبتها الخاصة.

وقد قامت المؤسسة بشأن هذه الحالات بإخبار أصحابها كتابة بالإجراءات التي يجب القيام بها، والجهات المعنية التي يتعين عليهم الاتصال بها في شأنها.

ثانياً: حالات العنف وعدم القبول لعدم استيفاء الشروط المطلوبة

لهباً لأحكام المواد 1 و4 و42 من النظام الداخلي للمؤسسة، تمت دراسة الشكايات والتكلمات المتوصل بها خلال سنتي 2004 و2005، والتي يصل عددها إلى 16149 شكاية وتكلم وفق التفصيل المشار إليه في الجدول رقم 1 السابق، وقد تقرر البت بعدم القبول في ما يصل إلى 2603 شكاية بسبب عدم استيفاء الشروط المطلوبة، كما تم حفظ 1380 شكاية أخرى لأسباب مختلفة، من أهمها إما لجوء أصحاب الشكايات إلى القضاء بعد أن كانوا قد لجأوا قبل ذلك إلى المؤسسة، بحيث لم يعد بإمكان المؤسسة الاستمرار قانوناً في النظر في هذه الشكايات، أو تبين أن موقف الإدارة بشأن موضوع الشكاية موقف سليم ومطابق للقانون، أو اتضح بعد دراسة الشكاية، أن ادعاء المشتكي عار عن العجة وغير مطابق للقانون، أو في الحالات التي تكون فيها الشكاية لا تتوفر على العناصر التي تستوجب إجراء بحث أو تحقيق بشأنها، وفي كل الأحوال، إذا كان قرار حفظ الشكاية يخضع للسلطة التقديرية لوالي المظالم، فإن قرار عدم قبول الشكاية مقيّد بعدم استيفاء الشروط الشكلية المطلوبة، ولذلك فإن عدد الشكايات التي يقرر فيها عدم القبول يمكن إعادة النظر فيها بعد استكمال أصحابها للشروط المطلوبة، والإدلاء لدى المؤسسة بما يفيد ذلك.

ومن خلال دراسة الشكايات التي تقرر عدم قبولها، نجد أن أغلب الأسباب تعود لعدم قيام أصحابها بالمساعي الأولية اللازمة، من خلال الاتصال أولاً بالإدارة المعنية لاستفسارها عن موقفها أو طلب العدول عنه، أو تقديم توضيحات بشأنه، أو إثارة انتباهها لعواقبه.

وتصل نسبة الشكايات غير المقبولة، التي لم يقم أصحابها بما يخوله لهم القانون من مساعي لدى الإدارات المعنية، 38% من مجموع الشكايات غير المقبولة إجمالاً، كما أن نسبة 25% منها تقرر البت فيها بعدم القبول بسبب عدم إدلاء أصحابها بوثائق ومستندات تدعم موقفهم أو تشهد على أحقية مطالبهم، مما يجعل شكاياتهم عبارة عن ادعاءات ومطالب دون سند أو حجة داعمة.

ومن أسباب حالات عدم القبول علاوة على ذلك، نجد 18% من الشكايات لم يدل أصحابها بشهادة الإنبابة عن ينوبون عنهم، و15% من الشكايات غير موقعة من لحن أصحابها مما يفقدها قيمتها القانونية، كما أن هناك سببين آخرين من أسباب حالات عدم القبول ويتعلق الأمر إما بعدم استنفاد كافة اللجوءات المخولة قانونياً وهو ما يمثل نسبة 2%، أو عدم بيان الجهة المرفوع الشكاية بشأنها وهو ما يمثل النسبة نفسها.

والجدير بالذكر أن كل استدراك من قبل المشتكى إما من خلال الإدلاء بالوثائق المبررة لشكايته بعد توصله بمقرر عدم القبول وأسباب اتخاذ هذا المقرر أو من خلال تقديمه لهذه الوثائق براسلة إضافية، أو إدلائه بإفادات شفوية لدى مصالح المؤسسة بكيفية مباشرة، تدون في محضر خاص يضم إلى ملف شكايته، فإن كل استدراك من هذا القبيل يجعل عدم القبول إجراء مؤقتاً لا يحول دون دراسة الشكاية من جديد واستجلاء موقف الإدارة منها، وقيام المؤسسة بالمساعي الودية والوساطة التوفيقية عند الاقتضاء، بناء على معاينة واقع العيف الذي قد يكون أصاب المشتكى، وتقدير جدية الوسائل المدلى بها من قبله.

ناتج الشكايات والتظلمات المدرجة ضمن اختصاص المؤسسة وموقف الإدارة من مطالب أصحابها

لقد بلغ عدد الشكايات والتظلمات التي أحالتها المؤسسة على الإدارات المعنية حوالي 755 شكاية وتظلم، منها 364 شكاية برسم سنة 2004 و391 شكاية برسم سنة 2005، بالإضافة إلى 173 شكاية تهم مجال حقوق الإنسان بكيفية مباشرة تمت إحالتها على المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان للاختصاص

في حين نجد حوالي 7538 شكاية أخرى قد تم إرشاد أصحابها وتوجيههم إلى الجهات المعنية بشكاياتهم وتظلماتهم ومطالبهم، كما سبقت الإشارة، وذلك لعدم اختصاص المؤسسة بالنظر في هذه الشكايات، بعد دراستها دراسة دقيقة وواقعية، وهو ما كان له وقع إيجابي لدى المشتكين من خلال مساعدتهم وتعريفهم بالمسالك والسبل التي يجب سلوكها للحصول على حقوقهم، فضلاً عن الأثر البين لذلك من خلال تخفيف العبء عن الإدارة.

ويلاحظ أن الشكايات والتظلمات المعالة على الإدارات المعنية، قد همت في المقام الأول كل من وزارة الداخلية (قطاع الجماعات المحلية) بما يقارب 42%، ووزارة التربية الوطنية والتعليم العالي وتكوين الأطر (قطاع التربية الوطنية) بحوالي 13%، ووزارة المالية والغوصصة (قطاع الضرائب والتسجيل) بحوالي 11%، ووزارة الفلاحة والتنمية القروية والصيد البحري (قطاع الفلاحة) بحوالي 7%.

وتترجم هذه النسب عدد الشكايات والتظلمات المعالة على الإدارات المعنية مصنفة حسب كل إدارة، كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم 6: عدد الشكايات والتعلميات المعالة على الإدارات المعنية مصنفة حسب كل إدارة برسم سنتي 2004-2005

المجموع	2005	2004	القطاع
	العدد	العدد	
314	175	139	وزارة الداخلية
95	44	51	وزارة التربية الوطنية والتعليم العالي وتكوين الأطر والبحث العلمي
81	38	43	وزارة المالية والخصخصة
51	24	27	وزارة الفلاحة والتنمية القروية والصيد البحري
37	18	19	وزارة التشغيل والتكوين المهني
37	16	21	وزارة التجهيز والنقل
21	9	12	الوزارة المكلفة بالإسكان والتعمير
20	9	11	وزارة الصحة
18	11	7	وزارة الطاقة والمعادن
14	8	6	المنذوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر
13	6	7	إدارة الدفاع الوطني
9	2	7	بريد المغرب
7	5	2	وزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي
6	3	3	وزارة العدل (الإدارة العامة)
5	5	--	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون
5	5	--	وزارة التنمية الاجتماعية والأسرة والتضامن
4	2	2	وزارة الصناعة والتجارة وتأهيل الاقتصاد
3	2	1	الوزارة الأولى
3	1	2	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
3	2	1	وزارة إعداد التراب الوطني والماء والبيئة
3	2	1	كتابة الدولة المكلفة بالشباب
2	1	1	اتصالات المغرب
2	1	1	وزارة الثقافة
1	1	--	وزارة الاتصال
1	1	--	المنذوبية السامية للتخطيط
755	391	364	المجموع

وفي ضوء هذه المعطيات يسجل أن حوالي 84 % من هذه الشكايات والتطلعات قد قدمها أشخاص ذاتيون، حيث بلغ عددها 635 شكاية، في حين لم يتجاوز عدد الشكايات والتطلعات المقدمة من قبل أشخاص اعتباريين سوى 32 شكاية، وهو ما يشكل نسبة 4%، علاوة على 88 شكاية قدمت من قبل مجموعات من الأشخاص وهو ما يمثل نسبة تقارب 12% من مجموع الشكايات.

أما بخصوص تصنيف الموضوعات التي توزع عليها هذه الشكايات، فقد احتلت التطلعات المتعلقة بالوضعيات الإدارية ما يقارب 53% ، والتطلعات العقارية ما يزيد عن 23% ، والتطلعات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في مواجهة الإدارة ما يفوق 13% ، والتطلعات التي تخص الضرائب والمجال المالي ما يوازي 11%. وبعد الدراسة والتحري الذي قامت به المؤسسة، تبين أن 48 شكاية من هذه الشكايات قد عرضها أصحابها على القضاء أثناء دراستها، وبذلك أصبحت المؤسسة غير مختصة بالنظر فيها.

وبخصوص مآل الشكايات والتطلعات التي أحالتها المؤسسة على الإدارة بعد أن تبين لها ارتكازها على أسس قانونية سليمة، فإن عدد الشكايات التي استجابت الإدارة لمطالب أصحابها بعد تدخل المؤسسة وإقناعها بعدالة هذه المطالب، تجاوز 30% من عدد الشكايات المعالة عليها، في حين أن ما يقارب 28 % من الشكايات الأخرى لا تزال في طور التحري بالإدارات المعنية، أما الشكايات التي لم تستجب الإدارة لمطالب أصحابها فتصل إلى نسبة 32 %، أي ما يوازي 241 شكاية. ورغم إلحاح المؤسسة وحثها المصالح الإدارية المختصة على ضرورة تسوية وضعية أصحابها، فإنها لم تتوصل بأي جواب إيجابي بشأنها، رغم أن حالات العيف والشك وحصول الضرر لأصحابها من جراء عمل وتصرفات وقرارات الإدارة أمر واضح ومدعم بالوثائق والعجم والمستندات الشاهدة على ذلك، بل وأحيانا باعتراف الإدارة نفسها.

في ضوء هذه المعطيات، وانطلاقا من الدراسات التحليلية التي أنجزتها المؤسسة، والأبحاث والتحريات التي قامت بها، فإن موقف الإدارات العمومية المعنية بخصوص الشكايات المعالة عليها ومدى تجاوبها مع المساعي الودية التي تبذلها المؤسسة تثير الملاحظات التالية:

1- يتبين من خلال موقف الإدارات المعنية بموضوع الشكايات المعالة عليها، أن مستوى استجابتها لمطالب المشتكين ضئيلة ولا تتجاوز حدود 30% من الشكايات التي تمت دراستها وإحالتها على الإدارة المعنية، علما بأن مطالب

أصحابها عادلة، ومستندة إلى وثائق وحجج داعمة.

2- إن الاستعداد المبدئي الذي يبديه المسؤولون المخاضون لوالى المخالم على صعيد الإدارات العمومية، من أجل التعاون الوثيق مع المؤسسة، يبقى مجرد إعلان نوايا، وليست له ترجمة فعلية على أرض الواقع، بسبب عدم امتلاك هؤلاء المخاضين لسلطة القرار فى القضايا المعالة عليهم، والتي يبقى أمر البت فيها من صلاحيات المسؤولين الإداريين المكلفين بالتدبير المباشر للمرافق العمومية التي تشرف عليها الإدارة.

وإذا كانت بعض الإدارات تشكل استثناء لهذا السلوك، فإن أغلب الإدارات تعرف مشكل التنسيق بين مصالحها، مما ينعكس سلبا على وضعية المشتكين المتضررين من بعض قراراتها وأعمالها.

3- يلاحظ فى ضوء المعطيات المتعلقة بموضوعات الشكايات والتظلمات المتوصل بها والمعالة على الإدارة، أن قطاع الداخلية وخصوصا منه ما يتعلق بالجماعات المحلية، يحتل المرتبة الأولى ضمن القطاعات الإدارية المعنية بالشكايات، وذلك بسبب ما يتخذه عدد من رؤساء الجماعات المحلية من قرارات دون مراعاة للأئظمة القانونية الجارية، ودون احترام لحقوق المواهين، ودون التقيد بالإجراءات والمساطر الواجب اتباعها. ويحتل قطاع التربية الوهنية المرتبة الثانية ضمن هذه القطاعات من حيث عدد الشكايات المعالة على الإدارات المعنية، والأمر اللافت للانتباه بهذا الخصوص يرجع بالأساس إلى ظاهرة الترامى والاعتداء المادى على ملكية العقارات المملوكة للخواص التي تقوم بها إدارة التربية الوهنية على الصعيد المحلى بعدد من عمالات وأقاليم المملكة، دون التقيد بالمساطر القانونية والضوابط المرعية فى نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، بل إن عددا من العالات انتزعت فيها أراض من أصحابها لأكثر من عشرين سنة دون استغلالها، ودون تعويض أصحابها، ودون إعادتها إليهم، وهو عمل مخالف للقانون ومتعارض مع مبادئ العدل والإنصاف.

وقد دعت مؤسسة ديوان المخالم لمرات عديدة الإدارات المعنية إلى وجوب تسوية وضعيات المشتكين المعنيين، ورفع الظلم عنهم وتمكينهم من حقوقهم، كما راسلت السيد الوزير الأول فى الموضوع، الذى قام بدوره بمصالبة الإدارات المعنية بوجوب التعاون مع المؤسسة لإيجاد حلول منصفة للمشتكين، والسعى بكيفية عاجلة للنظر فى مصالحهم العادلة، ومع ذلك فإن عددا من هذه الإدارات لم تقدم أى رد إيجابى على الشكايات المعالة عليها، ولم تستجب لمطالب أصحابها، إما من خلال التزام موقف عدم الرد، أو اتخاذ موقف

سلبى غير مبني على أي أساس قانوني سليم وعادل، أو من خلال تقديم أجوبة عامة لا تتضمن أي عناصر لحلول عملية واضحة وصريحة، أو على العكس من ذلك الاكتفاء بإخبار المؤسسة بأن القضايا المعالة عليها لا تزال في طور التحري والدراسة رغم مرور سنوات على مطالب أصحابها، أو إحالة المؤسسة علماً بأنها غير معنية بموضوع الشكاية رغم وجود قرائن قانونية قاطعة تثبت عكس ذلك، منها قرارات صادرة عن المصالح التابعة لها، ومراسلات بينها وبين المشتكى أو المتكلم من قراراتها وأعمالها.

4- علاوة على غياب التواصل بين المصالح داخل بعض الإدارات، فإن عدم تقييد بعضها بالآجال القانونية في موافاة والى المصالح بالمعطيات المتعلقة بالقضايا المعالة عليها، وعدم التماس تمديد الأجل عند الاقتضاء، يؤثر سلباً على التواصل الذي تسعى المؤسسة لتنميته بين الإدارة والمواكمن، والمساعي الودية التي تبذلها من أجل الالتزام بضوابط سيادة القانون، والتقييد بمبادئ العدل والإنصاف.

5- يلاحظ أن بعض الإدارات لا تقوم بدراسة الشكايات والتظلمات المعالة عليها بكيفية وافية ودقيقة، كما أنها لا تقوم بالتحريات اللازمة والضرورية للتحقق من المعلومات المعالة عليها، والتثبت من صحتها، مما يؤثر سلباً على المواقف التي تتخذها، والردود التي تقدمها لإقناع المشتكين بقراراتها.

6- يتبين أن العيف الذي لحق بعض المشتكين لا يرجع إلى موقف الإدارة أو القرار الذي اتخذته، وإنما يعود أساساً إلى مقتضيات بعض النصوص التشريعية أو التنظيمية المصيبة التي تلتزم الإدارة بتنفيذها، والتي تلحق حيفاً وضرراً ببعض فئات المشتكين، كما قد يرجع إلى تقييد الإدارة بمساطر إدارية تتسم بالتعقيد وعدم المرونة من جهة، وبطول آجال تصييقها من جهة ثانية، ولعل المساطر المتعلقة بنزع الملكية لأجل المنفعة العامة وتعويض أصحابها، خير مثال في هذا السياق.

7- من خلال تتبع مآل عدد من الشكايات المعالة على الإدارات المعنية، تبين أن بعض هذه الإدارات لا تلتزم بالحلول التي يتم التوصل إليها عن طريق المساعي الودية التي بذلتها المؤسسة، رغم موافقة الإدارة المعنية بصفة رسمية على تبني هذه الحلول وقبولها، وهو ما يصرح سؤال حول مدى مصداقية الأجهزة الإدارية والتزامها بالقرارات التي تتخذها، لا سيما وأن حالات من هذا القبيل يتم إخبار أصحابها من المشتكين بالحلول المتوصل إليها، والتي عبرت الإدارة عن تبنيها. وقد توصلت المؤسسة في هذا الإطار بمراسلات من مشتكين يخبرونها أن الإدارة المعنية لم تتخذ أي إجراء قصد الاستجابة لمطالبهم عملياً

رغم التزامها بذلك كتابة.

8- يلاحظ أن عمل بعض الإدارات يتسم بغياب التواصل والتنسيق فيه بين مصالحها الداخلية، مما ينعكس سلباً على المشتكين والمتضررين من قرارات الإدارة والتأخير الحاصل في الاستجابة لمطالبهم، ويتضح ذلك جلياً في الحالات التي تكون مصالح متعددة داخل نفس الإدارة معنية بمطالب المشتكين، ويحول عدم التنسيق والتواصل بين هذه المصالح دون الاستجابة لهذه المطالب، مما يفرض ضرورة إسناد مهمة المخابر الرئيسي لديوان المصالح بخصوص الشكايات والتكلمات، إلى سلطة إدارية عليا داخل الإدارة، لها صلاحية اتخاذ القرارات.

9- إذا كانت الشكايات المتعلقة بالوضعيات الإدارية للموظفين تحتل المرتبة الأولى ضمن القضايا المحالة على المؤسسة، وهو أمر يبدو طبيعياً، فإن قضايا نزاع ملكية العقارات المملوكة للخوادم من أجل المنفعة العامة دون سلوك المساهم القانونية، أو دون تعويض أصحابها، وكذا قضايا الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة في مواجهة الإدارة، تعتبر من القضايا التي تحتل المرتبة الثانية ضمن الشكايات المتوصل بها.

ولا يخفى أن ظاهرة عدم تنفيذ الأحكام القضائية تعتبر إحدى المشاكل الكبرى التي يعاني منها قطاع العدالة ببلادنا، ولها تأثير على سمعة السلطة القضائية في تنفيذ الأحكام الصادرة عنها، باعتبار ذلك جزءاً لا يتجزأ من إحقاق الحقوق ورفع المصالح. ولذلك فإن امتناع الإدارة وهي تمثل السلطة العمومية عن تنفيذ أحكام قضائية نهائية صادرة في مواجهتها، يشكل معوقاً من المعوقات الحقيقية التي تحول دون ترسيخ دولة الحق والقانون في علاقة الإدارة بالمواطن، وتؤثر تأثيراً سلبياً على التصور الفعلي الذي تعرفه بلادنا في مجال إشاعة ثقافة حقوق الإنسان، والالتزام بمبادئ العدل والإنصاف.

إن امتناع الإدارة عن تنفيذ أحكام قضائية صادرة في حقها، يعتبر صورة من صور التناقض الصارخ في مواقف السلطة العمومية، فهي من جهة تعتبر المسؤولة عن إلزام المواطنين باحترام القوانين، والخضوع لسلطة القضاء، والحرص على حماية النظام العام، ومن جهة أخرى تمتنع عن الامتثال لمقررات وأحكام السلطة القضائية، التي يفترض أن تكون أول المستجيبين لتنفيذها والخضوع لها.

ولذلك، فمن أجل مصالحة الإدارة مع المواطن، والدفاع عن سمعة القضاء ببلادنا، فإن الحاجة ماسة لأن تكون مسألة تنفيذ الأحكام القضائية، سيما منها الصادرة في مواجهة الإدارة، من أولى أولويات السلطات العمومية، لما

لذلك من انعكاسات نفس فعالية السلطة القضائية، ومصادقية مقرراتها وأحكامها.

ووجدت بالذکر أن حالات الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية من قبل الإدارة، تخص الجماعات المحلية في الدرجة الأولى، والمؤسسات العمومية في الدرجة الثانية، وهي حالات تتعلق بقضايا التعويض عن نزع الملكية، وإلغاء قرارات تخص الوضعية الفردية للموظفين والمستخدمين، وأداء مستحقات مالية لبعض المقاولين الذي أنجزوا مشاريع لفائدة الإدارة، وإجمالاً هي أحكام تقضي بإلغاء قرارات إدارية بسبب تجاوز السلطة، أو أحكام تقضي بالتعويض عن أضرار، أو التعويض عن نزع ملكية أرض، أو دفع مبالغ مالية مستحقة.

10- على الرغم من الاستجابة المحدودة من قبل الإدارة لبعض الشكايات المعالة عليها، فإن العلاقة بين الإدارات العمومية ومؤسسة ديولن المهالم، لا تزال لم تصل إلى درجة تحقيق الأهداف المنشودة، والمتمثلة في التواصل الفعال والتنسيق الوثيق بينهما من أجل تكريس سلطة القانون، والتشبيث بمبادئ العدل والإنصاف، وهذا راجع لموقف بعض الإدارات العمومية التي يتسم تعاملها مع مؤسسة ديولن المهالم بطابع اللامبالاة وعدم إعاره الاهتمام اللازم لما تحمله عليها المؤسسة من شكايات وتطلعات، وما ترفعه إليها من ملاحظات واقتراحات، وما تبذله لديها من مسامحة ودية من أجل التوصل إلى حلول عملية وحقيقية لمشاكل المواطنين المضمنة في شكاياتهم وتطلعاتهم.

وإذا كانت المؤسسة وهي تعالج الشكايات والتطلعات التي تتلقاها، تستحضر الإكراهات الإدارية والمالية والقانونية والمسخرية التي تعاني منها بعض الإدارات، من أجل معالجة بعض القضايا الشائكة، فإنها في الوقت نفسه لا تملك إلا الدفاع عن حقوق المشتكين والمتكلمين من أعمال وتصرفات وقرارات الإدارات العمومية، بكل الوسائل التي يخولها لها القانون، كلما كانت مطالب هؤلاء المشتكين والمتكلمين عادلة ومستندة إلى حجم داعمة، وقائمة على أسس قانونية سليمة.

والمؤسسة باعتبارها مؤسسة حقوقية وكهنية مستقلة ومتخصصة، تقوم بهذه المهام من أجل بناء علاقة تواصل حقيقي بين المواطن والإدارة، في إطار مراعاة التوازن بين المصالح الخاصة والمشروعة للمواطنين، والمصلحة العامة التي تسهر السلطات العمومية بكل أجهزتها على حمايتها وتحصينها.

رأياً: التوصيات الصادرة عن والي المكالم بشأن بعض الشكايات والتطلعات

استناداً إلى أحكام المادة العاشرة من الكهيس الشريف القاضي بإحداث مؤسسة ديولن المكالم، فإن والي المكالم يقوم بكل مساعي الوساطة، خاصة منها التوفيقية، التي يرى أن من شأنها أن ترفع ما ثبت لديه من حيف، استناداً إلى سيادة القانون وقواعد العدل والإنصاف، ومن أجل ذلك فهو يوجه اقتراحاته وتوصياته وملاحظاتة إلى الإدارات والمؤسسات المعنية.

ولهذا للمادة العادية عشرة من الكهيس الشريف المشار إليه، فإن على الإدارة أو المؤسسة المعنية بتوصيات ومقترحات وملاحظات والي المكالم أو مندوبه أن تقوم، داخل أجل يحدده، بالمبادرات والإجراءات اللازمة لتسوية ما أحيل عليها من قضايا، أو تحييمهم علماً بكتابة بالنتائج التي توصلت إليها.

انطلاقاً من هذه الأحكام، أصدر والي المكالم خلال سنتي 2004-2005 عدة توصيات بشأن بعض الشكايات والتطلعات التي تلقتها المؤسسة، والمعالجة على الإدارات المعنية، يصل عددها إلى 102 من التوصيات، وتتضمن مقترحات والي المكالم من أجل إيجاد حلول منصفة لمطالب المشتكين الذين ثبت للمؤسسة أنهم ضحية حيف أو تجاوز بسبب أعمال أو تصرفات أو قرارات صادرة عن الإدارة، أو عن الضرر الذي أصابهم من جراء ذلك.

وإذا كان عدد الإدارات المعنية بهذه التوصيات يبلغ 12 إدارة، فإن ما يصل إلى 60 توصية تخص قطاع الداخلية وحدها، متبوعة بقطاع التربية الوطنية التي بلغ عدد التوصيات الموجهة إليها 28 توصية، في حين وجهت باقي التوصيات إلى الإدارات الأخرى، في حدود توصية أو توصيتين لكل إدارة.

والجدير بالذكر أن والي المكالم لا يلجأ إلى استخدام آلية إصدار التوصيات إلا بعد استنفاد جميع المساعي الودية والتوفيقية اللازمة من أجل إقناع الإدارة بالعمل على تسوية وضعية المشتكين، والاستجابة لمطالبهم، كلما كانت هذه المطالب عادلة ومشروعة.

ويتبين أن مستوى استجابة الإدارات المعنية للتوصيات التي أصدرها والي المكالم خلال سنتي 2004 و2005، لم يتجاوز 22 توصية، أي ما يمثل أقل

من 20 % من مجموع التوصيات الصادرة، والتي لا تزال المؤسسة تكاتب الإدارات المعنية وتحتسبها من أجل تسوية الحالات المعروضة عليها؛ إما بتبني الحلول المقترحة من قبل والي المهالم، أو اعتماد مقترحات تراها منصفة ومنسجمة مع ضوابط سيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف، علماً بأن 26 توصية لم تلق أي استجابة من قبل الإدارات المعنية، و49 توصية لم تلق المؤسسة بشأنها أي جواب يذكر، في حين لا تزال 8 توصيات رابجة لدى الإدارة التي قدمت جواباً عنها.

والملاحظ أن هذه التوصيات تهم مجالات متعددة، من أهمها عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، وعدم التعويض عن نزع الملكية لأجل المنفعة العامة، وتسوية وضعيات إدارية، ونزاعات تخص إنجاز بعض الصفقات العمومية، والتكلم من بعض القرارات الإدارية المتسمة بالعيف والتجاوز.

علماً بأن هذه التوصيات تشكل مرجعية في عمل المؤسسة وعمل الإدارات العمومية، يمكن الاستئناس بها لإيجاد حلول عملية وعادلة ومنصفة لقضايا مماثلة كلما اقتضى الأمر ذلك، حيث أنها كرسّت جملة من المبادئ ذات القيمة القانونية والمرجعية، نذكر من أهمها على سبيل المثال:

1- ضرورة مراعاة التوازن بين المصلحة العامة وصيانة حقوق الأفراد؛

2- الالتزام الذي يقع على عاتق الإدارة من أجل اتخاذ الإجراءات اللازمة للوفاء بالديون المترتبة في خدمتها لفائدة المتعاقدين معها داخل آجال معقولة؛

3- عدم جواز تحميل الإدارة الصرف المتعاقد معها النتائج المترتبة عن المساهم المعقدة والإجراءات البهيئة؛

4- عدم توصل مؤسسة ديولن المهالم بجواب الإدارة عن الشكاية المعلقة عليها لا بالنفي ولا بالإيجاب، داخل الآجال المحددة، يعتبر مخالفة من قبلها لمقتضيات الكهيس الشريف المحدث للمؤسسة، ولأحكام نظامها الداخلي الذي صادق عليه جلالة الملك بكهيس شريف.

العنوان الرابع: الشكايات والتظلمات المتداولة بين المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان ومؤسسة ديولن المضالم

انطلاقاً من الإصرار القانوني المرجعي الذي ينظم عمل المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان ومؤسسة ديولن المضالم، وفي ضوء العلاقة الوثيقة القائمة بينهما، والتكامل الوظيفي في المهام المسندة لكل منهما، ووحدة الهدف الذي يسعى كل منهما إلى تحقيقه، والكامن في دعم الصرح المؤسسي لمنظومة حقوق الإنسان ببلادنا، وتنمية التواصل بين المواضع وأجهزة الدولة على أساس مبادئ العدل والإنصاف، وسيادة القانون، واستناداً إلى المعصيات والتوضيحات الواردة في المذكرة التوجيهية التي أعدت تحت إشراف السيد الوزير الأول بناء على تعليمات ملكية سامية خلال شهر مارس 2004، لبيان مجالات اختصاص كل من المؤسسة والمجلس والمحاكم الإدارية، فإن علاقة المجلس بالمؤسسة تؤكدها جملة من المبادئ المرجعية والتوجيهية من أهمها الاستقلالية التي يتمتع بها كل واحد منهما، بالرغم مما يجمع بينهما من التكامل في الهدف والوظيفة من أجل تحسين حقوق المواضع والدفاع عن قيم العدل والإنصاف.

وفي ضوء ذلك، فإن المشرع قد خول لرئيس المجلس إمكانية إحالة الشكايات الموجهة إليه إلى والي المضالم كلما كانت هذه الشكايات تدخل ضمن اختصاصات هذا الأخير، ومستوفية للشروط المنصوص عليها في المادتين السادسة والسابعة من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، في حين ألزم والي المضالم بالقيام على الفور بإحالة الشكايات والتظلمات المتعلقة بخروقات حقوق الإنسان إلى المجلس، ولذلك فإن العلاقة بين المجلس والمؤسسة تحكمها قاعدة الإحالة المتبادلة التي تخيل بموجبها كل جهة على الأخرى ما تتلقاه من تظلمات وشكايات تدخل في اختصاص الجهة الأخرى.

وفي هذا السياق بلغ عدد الشكايات والتظلمات المتداولة بين المجلس والمؤسسة، برسم سنتي 2004 و2005 ما مجموعه 1230 شكاية، منها 916 شكاية عن سنة 2004، و314 شكاية عن سنة 2005، ويقدم الجدول التالي تفصيلاً لهذه الشكايات.

الجدول رقم 7: عدد الشكايات المتداولة بين المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان ومؤسسة حقوق الإنسان

السنة	2004	2005	المجموع
الشكايات المحالة من قبل المجلس على المؤسسة	777	280	1057
الشكايات المحالة من قبل المؤسسة على المجلس	139	34	173
المجموع	916	314	1230

يتضم من خلال هذه المعطيات أن عدد الشكايات والتظلمات المحالة من قبل المجلس على المؤسسة يفوق ستة أضعاف ما أحيل من شكايات على المجلس من قبل المؤسسة، ولعل ذلك يجد تفسيره في كنهان الشكايات المتصلة بالقضايا ذات الطابع الإداري والاجتماعي مقارنة بعدد قضايا حقوق الإنسان في المجال الإداري.

وقد أبانت الدراسة التي قامت بها المؤسسة للشكايات المتوصل بها من المجلس بأن 39% من هذه الشكايات لا تهم المجالات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، بقدر ما تخص نزاعات شخصية بين الخواص أو طلب امتيازات ومساعدات، أو قضايا ونزاعات تهم علاقة الأشخاص ببعض الهيئات المهنية كالمحامين مثلاً، وهي النسبة الغالبة.

وقد مثلت الشكايات والتظلمات المتداولة بين المجلس والمؤسسة في الحار الإحالة المتبادلة بينهما نسبة 7.6% من مجموع ما تلقته المؤسسة خلال سنتي 2004 و2005.

أولاً: الشكايات المحالة على المجلس من قبل المؤسسة

لقد بلغ عدد الشكايات المحالة على المجلس من قبل المؤسسة 173 شكاية، تتعلق جميعها بانتهاكات حقوق الإنسان حسب ادعاءات أصحابها، وتهم هذه الانتهاكات قضايا تعرض أصحابها خلال الماضي لتصرفات وأعمال ألحقت بهم أضراراً مختلفة، كما تهم مطالب بالتعويض عن هذه الانتهاكات، أو تسوية وضعيات ناتجة عنها.

ثانياً: الشكايات المعالة على المؤسسة من قبل المجلس

وقد بلغت هذه الشكايات وفق ما ورد في الجدول السابق 1057 شكاية، همت التظلم من قرارات وأعمال إدارية، أو المصالحبة ببعض الخدمات العمومية؛ ويلاحظ أن شكايات أصحاب المعاشات تحتل المرتبة الأولى من بين الشكايات المتوصل بها في هذا المجال.

وقد قامت المؤسسة بدراسة هذه الشكايات ومعالجتها، وأسفر ذلك عن النتائج التالية:

الجدول رقم 8: نتائج معالجة الشكايات الواردة من المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان على مؤسسة ديولن المهالم

العدد	أصناف الشكايات
228	الشكايات والتظلمات التي تم البت فيها بعدم الاختصاص
719	الشكايات والتظلمات التي تم توجيه أصحابها وإرشادهم إلى الجهات الإدارية أو القضائية المختصة
45	الشكايات التي تم البت فيها لفائدة أصحابها
	الشكايات التي تمت إحالتها إلى الإدارات المختصة و هي الآن في طور الدراسة و البت
1057	المجموع

وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسة قد بذلت جهداً استثنائياً في مجال الإرشاد والتوجيه إزاء المشتكين الذين توصلت بشكاياتهم عن هرق المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان على غرار ما قامت به إزاء الشكايات التي توصلت بها مباشرة، ولا تندرج ضمن مجال اختصاصها.

العون الخاص للشكايات المتعلقة بحقوق الإنسان في مجال اختصاص المؤسسة

إلى جانب ما تم تداوله من شكايات بين المجلس والمؤسسة، فإن ثمة صنف خاص من الشكايات يتعين على والي المهالم تقديم تقرير بشأنه أمام المجلس، حسباً لأحكام المادة 13 من الصهير المحدث لمؤسسة ديولن المهالم، ويتعلق الأمر بالشكايات المتعلقة بحقوق الإنسان والمندرجة في مجال اختصاص المؤسسة، أي تلك المتعلقة بهذه الحقوق في مجال علاقات الإدارة العمومية بالمواطنين.

وقد أعدت المؤسسة تقريراً بشأن هذه العينة من الشكايات قصد عرضه على المجلس في إحدى دوراته القادمة، وفقاً للمسكوكات المعمدة من قبل المجلس من أجل ذلك.

وتهم هذه الشكايات التظلم من بعض الانتهاكات التي تتعلق بحقوق الإنسان في علاقة المواهبين ببعض المرافق العمومية، كما هو الشأن في حالات الاعتداء المادي على حق الملكية، وحالات امتناع بعض الإدارات عن تسليم شهادات ووثائق إدارية رسمية يطلبها المشتكون إما لإثبات هويتهم، أو من أجل الإشهاد على بعض الوقائع للحصول على حقوقهم في مجال معاملاتهم الإدارية أو المدنية، أو من أجل تسوية وضعيات إدارية، أو ممارسة حق من الحقوق الأساسية.

وفي هذا الإطار، فقد توصلت المؤسسة خلال سنتي 2004 و2005 بحوالي 810 شكاية تهم المجالات سالفة الذكر، موزعة حسب موضوعها كما يلي:

الجدول رقم 9: تصنيف للشكايات والتعاملات المتعلقة بحقوق الإنسان في مجال اختصاص ديوان المهام مصنفة حسب السنوات

المجموع	2005	2004	موضوع الشكاية
449	161	288	الاعتداء المادي على حق الملكية وعدم التعويض عن نزع الملكية
339	105	234	الامتناع عن تسليم شهادات أو وثائق إدارية يطلبها المشتكون لإثبات الهوية، أو الإشهاد على وقائع، أو تسوية وضعيات إدارية من أجل ممارسة حق من الحقوق
22	04	18	المساس بحرية التنقل وحق الاستقرار
810	270	540	المجموع

يتضمّن من خلال هذه المعطيات أن الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على حق الملكية وعدم التعويض عن نزع الملكية تحتل المرتبة الأولى ضمن مجموع الشكايات المتعلقة بحقوق الإنسان في مجال علاقة الإدارات العمومية بالمواهبين.

وقد أسفرت الدراسة التي أنجزتها المؤسسة بخصوص هذه الشكايات، عن النتائج التالية:

الجدول رقم 10 تصنيف الشكايات والتظلمات المتعلقة بحقوق الإنسان في مجال اختصاص ديوان المهالم حسب موضوعها والإجراءات المتخذة بشأنها

موضوع الشكاية	عدم الاختصاص أو عدم القبول أو الحفظ	حالات إرشاد المشتكين وتوجيههم	ما تم البت فيه	في طور الدراسة بتنسيق مع الإدارات المعنية	المجموع
الاعتداء المادي على حق الملكية وحالات عدم التعويض عنها	315	95	24	15	449
الامتناع عن تسليم وثائق وشهادات إدارية	253	32	10	44	339
المساس بحرية التنقل وحق الاستقرار	19	--	01	02	22
المجموع	587	127	35	61	810

في ضوء هذه المعطيات، يلاحظ أن الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على حق الملكية وحالات عدم التعويض عن نزع ملكية عقارات مملوكة للخواص تشكل ظاهرة ملفتة للنظر على الرغم من أن أكثر من ثلثي هذه الشكايات لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، إما بسبب كونها معروضة أمام القضاء أو أن أحكاماً قضائية صدرت بشأنها، أو أنها تتعلق بنزاعات بين أشخاص

ومع كل ذلك، فإن العدالة التي يحق للمؤسسة النص فيها قد كانت موضوع دراسة وتبعم من قبل والي المهالم، حيث اتخذت المؤسسة بشأنها عدة تدابير وإجراءات من أهمها:

1- مهالبة الإدارات المعنية بتسوية وضعية المشتكين عندما يتعلق الأمر بأراضيهم وضع اليد عليها واستغلالها لإفجاز مشاريع عمومية من خلال منحهم تعويضاً عادلاً ومنصفاً؛

2- مهالبة هذه الإدارات بإرجاع الأراضي لأصحابها الذين نزعوا منهم دون احترام المساطر القانونية المرعية، والتي لم يتم استغلالها من قبل الإدارات المعنية لعدة سنوات؛

3- إصدار توصيات من قبل والي المظالم لبعض الإدارات التي لم تتجاوب مع مقترحات المؤسسة، ولم تقدم على تسوية الحالات المعروضة عليها خلال الآجال المحددة؛

4- مكاتبة السيد الوزير الأول في الموضوع، ورفع تقرير خاص إليه تثير المؤسسة من خلاله انتباه الحكومة إلى أن تماذي بعض الإدارات في اللجوء إلى الاعتداء المادي على ملكية أراضي الخواص دون اتباع المسار القانونية المعتمدة، قد أصبح يصرح بحدّة المسؤولية الشخصية للمسؤولين عن هذه الإدارات، بسبب ما يتخذونه في هذا الشأن من قرارات غير مشروعة، وبسبب ما يمثله ذلك من خرق صريح للقانون وتجاوز لأحكام القضاء وعدم احترام لعجبتها.

وقد هلبت المؤسسة من السيد الوزير الأول التدخل لإنصاف المشتكين، ودعوة الإدارات المعنية لاحترام القانون والتقيّد بضوابطه وأحكامه، سواء تعلق الأمر بأجهزة الدولة أو المؤسسات العمومية أو الهيئات المنتخبة.

ولعل الإشارة لازمة إلى أن بعض الإدارات العمومية قد استجابت لتوصيات ومقترحات مؤسسة ديولن المظالم، مما مكن من إزالة بعض حالات العيف، ولكن عددا من هذه الإدارات وفي مقدمتها الهيئات المنتخبة بالجماعات المحلية التي تهمها أكثر الشكايات المتوصل بها، ولم تقم بالإجراءات اللازمة، إما بسبب صعوبات مالية تراكمت، أو بسبب عوائق إدارية لم تبذل الجهد اللازم والضروري للتغلب عليها وتذليلها.

أما بالنسبة للشكايات المتعلقة بطلب وثائق وشهادات إدارية، فأغلبها تخص رخص البناء والسكن، ورخص الاستغلال من أجل ممارسة بعض الأنشطة التجارية أو الخدمية.

ولذا كان عدد من هذه الشكايات يهم مجالات لا تدخل ضمن مجال القضايا الخاصة بحقوق الإنسان في إطار العلاقات بين الإدارة والمواهبين، فإنها مع ذلك تشكل ظاهرة تستدعي الانتباه، وتستحق التأمل والتحليل، لما تعكس من دلالة عميقة تؤكد لهغيان القضايا الاجتماعية والقضايا المتعلقة بالحياة المعيشية للمواهبين، سيما وأن الفئات التي تلجأ إلى المؤسسة في أغلبها من الفئات الضعيفة التي تحتاج إلى كثير من الاهتمام والمساعدة والدعم، بسبب أوضاعها الاجتماعية الصعبة.

الفصل الثالث:

حصيلة عمل المؤسسة في مجالات التواصل والتعاون والتكوين

إلى جانب الإجراءات التأسيسية التي تم اتخاذها من أجل شروع المؤسسة في القيام بعملها وفق رؤية واضحة وخطة مدروسة، وبالموازاة مع الجهودات التي بذلتها المصالح المختصة في معالجة الشكايات والتكلمات المتوصل بها خلال السنتين الماضيتين، تم اتخاذ جملة من التدابير والإجراءات من أجل تفعيل التواصل مع المواهبين وتحسيس المسؤولين الإداريين بدور المؤسسة ومهامها ومجالات تدخلها، كما وضع إطار مرجعي للتواصل والتعاون بين الحكومة والمؤسسة من خلال تعيين السيد الوزير الأول للسادة المفتشين العامين بالوزارات كمخاضين رئيسيين لوالي المصالح، وإصداره رسالة مأمورية لهم، تحدد مهامهم ومسؤولياتهم. وفي نفس السياق، رفعت المؤسسة إلى السيد الوزير الأول خلال سنة 2005 ثلاثة تقارير دورية بشأن تفعيل أحكام الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، وحالات امتناع بعض الإدارات عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها، وحالات نزع الملكية لأجل المنفعة العامة دون التقيد بالمساطر القانونية المرعية، وحالات عدم استجابة بعض الإدارات لتوصيات واقتراحات والي المصالح.

وإلى جانب ذلك، تضمن البرنامج الوصفي للتواصل والتحسيس الذي وضعت المؤسسة، إصدار مجلة متخصصة وإحداث موقع إلكتروني على الأنترنت، وتنفيذ حملة إعلامية تحسيسية عبر وسائل الإعلام العمومية المسموعة والمرئية، وعن طريق وكالة المغرب العربي للأنباء.

وقد قامت المؤسسة علاوة على ذلك، بتوثيق أواصر التعاون والشراكة وتبادل الخبرات مع مجموعة من الهيئات والمؤسسات المماثلة الأجنبية، وإبرام اتفاقيات تعاون مع بعض المؤسسات الوصية، فضلا عن تنظيم دورات تكوينية داخلية لفائدة العاملين بالمؤسسة، ودورات تكوينية لفائدة مسؤولي بعض الإدارات والمؤسسات العمومية.

العنوان الأول: التواصل المباشر مع المواهنين

أ - الاستقبال المباشر للمشتكين بالمؤسسة

تطبيقاً لما تمت الإشارة إليه سابقاً، أفرغت مؤسسة ديوان المصالح، ضمن هياكلها، وحدة خاصة باستقبال المتكلمين الوافدين عليها، تم تجهيزها بالوسائل الضرورية، وتأخيرها بالموارد البشرية اللازمة، مهمتها تلقي التظلمات والشكايات وكهليات التسوية الواردة على المؤسسة سواء مباشرة أو عن طريق البريد أو الهاتف أو الفاكس، ودراستها لإحالة ما يدخل في الاختصاص على شعبة الدراسات والتحليل والتتبع، وإرشاد أصحاب التظلمات التي لا تدخل في الاختصاص وتوجيههم إلى المصالح المعنية.

وقد بلغ مجموع الوافدين على المؤسسة عبر الاستقبال المباشر ما يناهز 5992 مواهنا ومواهنة من جميع أنحاء المملكة ومن خارج التراب الوهني خلال الفترة المتراوحة ما بين يوليوز 2004 وديجنبر 2005.

وللإشارة، فإن التواصل مع المواهنين عبر الاستقبال المباشر يقوم بدور توجيهي هام يتجلى في الإصغاء إلى شكاوى المواهنين على اختلاف مواضيعها، والاهتمام بمشاكلهم، وتوعيتهم إلى المساهم والضوابط القانونية الجاري بها العمل، وكذا اختصاص المؤسسة ومجالات تدخلها، وتدوين شكاياتهم الشفوية في محاضر قانونية، وتيسير ذلك عبر استعمال جميع اللغات بما في ذلك اللغات الأمازيغية.

ب - استعمال اللغة الأخرى

وقد وضعت المؤسسة رهن إشارة المواهنين خطاً أخضر مجانياً لمدهم بالإرشادات التي يطلبونها بخصوص شكاياتهم، وتكلماتهم، أو لمعرفة مآلها، بالإضافة إلى تقديم المعلومات والمعصيات المتعلقة بالإدارات المعنية بشكاياتهم.

العون الثاني: التنسيق والتعاون بين الحكومة ومؤسسة ديولن المصالح

تطبيقا للتعليمات الملكية السامية، الواردة في الظهير الشريف المحدث لمؤسسة ديولن المصالح، والغضب الملكية ذات الصلة، والقاضية بأن تكون ممارسة المؤسسة لمهامها عن قرب، تتطلب أن يكون والي المصالح على اتصال مباشر مع مصالح الوزير الأول وأعضاء الحكومة، من أجل تعاون فعال وتواصل مثمر بين مؤسسة ديولن المصالح وكافة أعضاء الحكومة والمسؤولين الإداريين بجميع الإدارات العمومية، حتى يتسنى، كما قال جلالة الملك حفظه الله، تحقيق مصلحة المواطن مع الإدارة، ووضع حد لشعوره بعدم التواصل معه، والحد من ثقل البيروقراطية، وتخليق المرفق العام، وإعطاء شحنة قوية لمفهوم المواطنة، من خلال النظر بجدية وحزم في تطلعات المواطنين وشكاياتهم، ورفع العيف والضرر وسائر أوجه التجاوز والشك الذي قد يتعرضون له من جراء ما تتخذه الإدارات العمومية من قرارات، وما تقوم به من أعمال وتصرفات، إحقاقا للحق ورفعاً للمصالح، عن هريق حث الأجهزة الإدارية والسلطات العمومية المعنية على التقيد بضوابط سيادة القانون والالتزام الإيجابي والصادق بمبادئ العدل والإنصاف والمساواة.

لتحقيق كل ذلك عقد لقاء وطني يوم 15 أبريل 2004 تحت الرئاسة الفعلية للسيد الوزير الأول حضره كافة أعضاء الحكومة، وسائر المسؤولين بمختلف المرافق العامة.

وقد شكل هذا اللقاء الانطلاقة الرسمية لتدشين مسلسل التواصل الفعلي مع الإدارة، ذكر فيه السيد الوزير الأول تعليمات جلالة الملك حفظه الله، لكافة أعضاء الحكومة ورؤساء الإدارات والمؤسسات العمومية، من أجل توفير كل العون والدعم لمؤسسة ديولن المصالح، لتيسير مأموريتها فيما تقوم به لصالح المواطنين، في إطار الاستقلال اللازم عن الأجهزة التنفيذية والتشريعية والقضائية، والتجرد التام عند البت في التطلعات المعالة عليها.

1- تكليف المفتشين العامين بالوزارات بمهام المصالح الرئيسي والدائم لوالي المصالح

وخلال هذا اللقاء كلف السيد الوزير الأول السادة المفتشين العامين بمختلف الإدارات العمومية، بمهام المصالح الرئيسي والدائم لمؤسسة ديولن المصالح، ووجه لهم رسالة مأمورية من أجل الاضطلاع بهذه المهام؛

وقد تضمنت هذه الرسالة حصر للمهام والمسؤوليات التي أنزلها السيد الوزير الأول بهؤلاء، من أجل تيسير عمل المؤسسة، وتنمية تواصل فعال وسريع بينها وبين الإدارات المعنية.

وتنحصر هذه المهام في ممارسة الصلاحيات التالية:

أولاً: الإشراف على التنسيق الوثيق بين والي المكالم أو مندوبيه الوزاريين والجمهوريين من جهة، ومختلف المصالح الإدارية المعنية بموضوع التطلعات من جهة أخرى.

ثانياً: تتبع قيام المؤسسات العامة الخاضعة لوصاية القطاع بتعيين مخلصيها الرسميين والدائمين وتحديد نطاق عملهم في إطار مقتضيات الظهير الشريف المحدث لمؤسسة ديولن المكالم، ونظامها الداخلي والتنسيق معهم في دراسة كل التطلعات أو الشكايات أو طلبات التسوية.

ثالثاً: تتبع الدراسة والبت في الشكايات والتطلعات وطلبات التسوية الواردة من المؤسسة، والعرض على الإجابة عنها داخل الآجال المحددة لها طبقاً لأحكام النظام الداخلي للمؤسسة.

رابعاً: تتبع القرارات والإجراءات الإدارية التي تتخذ على صعيد الإدارة المعنية، أو من قبل الحكومة في مجال الاستجابة للشكايات أو التطلعات وطلبات التسوية وإحالة المؤسسة علماً بكتابة بالتائم المتوصل بها.

خامساً: تتبع التوصيات والاقتراحات والملاحظات الواردة من المؤسسة.

سادساً: اقتراح كل تدبير أو إجراء كفيل بتحسين بنية الاستقبال والاتصال بالإدارة وتسيير المسائل الإدارية بما يمكن من تفادي تطلعات المواكبين وتمكينهم من الاستفادة من خدمات الإدارة في أحسن الظروف.

سابعاً: حث مختلف المصالح على التقيد بروح المسؤولية والفعالية والشفافية الكاملة في تعاملها مع المؤسسة.

ثامناً: مسك وضبط قاعدة للمعطيات تخص الشكايات والتطلعات وأجوبتها.

تاسعاً: إنجاز تقرير سنوي يمكن من تتبع عمل الإدارة في مجال إحقاق الحقوق ورفع المكالم يوجه إلى الوزير الأول تحت إشراف الوزير المعني

والملاحظ أن رسالة المأمورية هاته، قد شكلت إصاراً مرجعياً حدد بكيفية دقيقة وواضحة مهام المخاضيين الرئيسيين لوالي المكالم وصلاحياتهم.

2- تنظيم جلسات عمل بالمؤسسة لفائدة المخاضيين الرئيسيين

من أجل توضيح المهام المشار إليها في رسالة المأمورية سألقة الذكر، خصصت المؤسسة برنامج استقبال لجميع المفتشين العامين، تضمن تنظيم جلسة عمل مع كل واحد منهم، وتمكينه من الوثائق الخاصة بديوان المكالم، ولاسيما النصوص المنظمة لعملها. والمسالك المتبعة في معالجة الشكايات والتظلمات، والتنظيم المعلوماتي المعتمد في ذلك، والمصبوعات المستعملة في توثيق الملفات والمراسلات، بالإضافة إلى إصلاخهم على برنامج التقييم والتتبع المستمر للإجراءات المتخذة من قبل الإدارات المعنية بخصوص الشكايات والتظلمات المعالة عليها.

3- تنظيم اللقاء السنوي بشأن حصيلة عمل المخاضيين الرئيسيين للمؤسسة

في غضون شهر ديسمبر من السنة الماضية، تم بتنسيق بين مؤسسة ديوان المكالم ومصالح السيد الوزير الأول، تنظيم لقاء سنوي تحت رئاسة السيد الوزير الأول مع المخاضيين الرئيسيين للمؤسسة، من أجل تقييم حصيلة عملهم، والوقوف على الصعوبات التي تعترضهم في أداء مهامهم، إلى جانب الوقوف على المجموعات التي بذلتها الإدارات العمومية من أجل توصل أفضل وإرساء علاقات متينة وبناءة مع ديوان المكالم.

وقد دعا كل من الوزير الأول ووالي المكالم المخاضيين الرئيسيين للمؤسسة، إلى الالتزام بمضامين رسالة مأموريتهم، ودعم مجموعات المؤسسة، والبقاء على إصار التعاون المثمر بين المؤسسة والحكومة، من أجل تحقيق السرعة والفعالية في معالجة القضايا المعالة على مختلف الإدارات من قبل المؤسسة.

وخلال هذا اللقاء قدمت العصيلة التركيبية للتقارير التي أعدها المخاضيون الرئيسيون للمؤسسة، متضمنة المعصيات المتعلقة بالشكايات والتظلمات المعالة على الإدارات المعنية، ونتائج معالجتها.

كما أسفر اللقاء عن إصدار جملة من التوصيات من أهمها:

أ. ضرورة تقييد الإدارة بالأجال القانونية التي يحددها والى المكالم من أجل توصله بعناصر الجواب عن الشكايات المعالة عليها، وموقف الإدارة إزاءها.

ب. لزوم اتخاذ جميع التدابير اللازمة لدراسة الشكايات المعروضة على الإدارة المعنية، وإيلاء عناية خاصة لتقديم حلول عملية مصاغة بكيفية معللة وواضحة.

ج. ضرورة تنمية التواصل الداخلي والتنسيق بين المداخلين الرئيسيين للمؤسسة، والمصالح الداخلية بالإدارات المعنية التابعين لها، من أجل تقديم المعصيات والأجوبة المطلوبة في آجال معقولة.

د. ضرورة التعامل بشكل إيجابي مع توصيات ومقترحات والى المصالح، والعمل على تتبع تنفيذها أو تنفيذ مقترحات عادلة أخرى بديلة ترى الإدارة أنها ملائمة لتسوية وضعية المشتكين، وإخبار والى المصالح بما اتخذ من إجراءات في الموضوع.

هـ. التنسيق الدوري مع والى المصالح لتسريع وثيرة معالجة التظلمات والشكايات، وتذليل الصعوبات المتعلقة بها.

وعلى الرغم من هذه التوصيات، والتعليمات الصريحة الصادرة عن السيد الوزير الأول فإن المؤسسة من خلال تتبعها اليومي لعمل المداخلين، تؤكد عدم تمكنهم بعدد من الإدارات من القيام بمهامهم، وفق رسالة مأموريتهم، بسبب عدم استجابة المسؤولين الإداريين المعنيين مباشرة بموضوع الشكايات والتظلمات الحالية عليهم، وعدم توفرهم على الوسائل المادية والموارد البشرية المؤهلة واللازمة التي من شأنها أن تساعدهم على القيام بمهامهم.

4- التقارير المفروضة إلى السيد الوزير الأول

تطبيقاً لأحكام المادة 58 من النظام الداخلي رفعت المؤسسة خلال الستين الماضية ثلاثين تقريراً دورية همت الإجراءات المتخذة لتنفيذ التعليمات الملكية السامية وأحكام الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، وحالات امتناع بعض الإدارات عن تنفيذ أحكام قضائية، وحالات عدم التقيد بالمسطرة القانونية، وعدم استجابة بعض الإدارات لاقتراحات وتوصيات والى المصالح.

التقرير الأول حول تنفيذ التعليمات الملكية السامية وأحكام الظهير الشريف المحدث للمؤسسة

تضمن هذا التقرير استعراضاً للتدابير المتخذة، بتنسيق بين الحكومة ومؤسسة ديولن المصالح، ولاسيما منها:

■ إصدار المذكرة التوجيهية لتحديد مجال اختصاص ديوان المهالم والمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان والمحاكم الإدارية؛

■ اللقاء الوصني بين المؤسسة ومسؤولي الإدارات العمومية؛

■ إصدار رسالة المأمورية الموجهة إلى المفتشين العامين والمسؤولين عن التنسيق مع المؤسسة؛

■ تنظيم زيارات ميدانية وإعداد برامج استقبال وتخصيس لفائدة المفتشين العامين بالوزارات وتنظيم جلسات عمل معهم؛

■ إعداد برامج للتكوين والتواصل لفائدة مسؤولي الإدارة العمومية.

وعلاوة على ذلك، فقد أشار التقرير إلى ضرورة تقديم المفتشين العامين كمخاضين رئيسيين للمؤسسة، حصيلة عملهم، وعقد اجتماع خاص معهم لتقييم هذه العصلة.

ومن أجل إحاطة السيد الوزير الأول علما بالمعصيات المتعلقة بمدى تجاوب الإدارات العمومية مع مطالب المشتكين العالة عليها، أشار التقرير إلى التعامل غير الإيجابي الذي تسلكه بعض الإدارات إزاء هذه المصالب، رغم عدالتها وشرعيتها، وقد كلبت المؤسسة من السيد الوزير الأول إعطاء تعليماته إلى هذه الإدارات من أجل التزامها بضرورة احترام الآجال التي تحددها المؤسسة لها للتوصل بعناصر الجواب اللازمة بخصوص الشكايات والتظلمات المعروضة عليها، والعمل على الاستجابة بكيفية إيجابية لمطالب المشتكين كلما كانت هذه المصالب مشروعة وعادلة، حتى يتسنى للمؤسسة أن تضطلع بمهامها في أحسن الظروف ويتم إنصاف المتظلمين، إحقاقا للحق، ورفعاً للمهالم.

لتقرير الثاني بشأن حالات امتناع بعض الإدارات عن تنفيذ أحكام قضائية وحالات نزع الملكية دون التقيد بالمساطر القانونية

عملا بأحكام المادة 12 من الصهير الشريف المحدث لمؤسسة ديوان المهالم، والمادة 58 من النظام الداخلي، رفعت المؤسسة تقريراً ثانياً بشأن بعض أصناف الشكايات والتظلمات المعروضة عليها، والتي تخص حالات امتناع بعض الإدارات العمومية عن تنفيذ أحكام قضائية نهائية صادرة في حقها،

وحالات عدم التعويض عن عقارات بعض الخواص المنزوعة ملكيتها من أجل المنفعة العامة، بالإضافة إلى حالات وضع اليد من قبل الإدارة على عقارات مملوكة للخواص دون سلوك المسطرة القانونية لنزع الملكية، وفق ما هو مقرر في النصوص التشريعية الجاري بها العمل ببلادنا.

وقد تضمن هذا التقرير، بالإضافة إلى الحالات سالفة الذكر، جملة من المقترحات العملية الكفيلة بوضع الآليات القانونية والإدارية والتقنية اللازمة لتسويتها، والعلولة دون الوقوع استقبالا في حالات مماثلة، حتى تتمكن الإدارة من البرهنة بكيفية عملية على الامتثال الفعلي والجاد لمقررات وأحكام السلطة القضائية، والالتزام بضوابط سيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف.

ومن أهم الاقتراحات التي قدمتها المؤسسة للسيد الوزير الأول:

الاقتراح الأول: مراجعة مقتضيات المنشورين الصادرين عن الوزير الأول تحت عدد 4/99 بتاريخ 7 فبراير 1999، وتحت عدد 99/36 بتاريخ 17 ديسمبر 1999 والذي يتعلق الأول منهما بإشكالية تنفيذ الأحكام الصادرة ضد الدولة، والثاني بمصير تطلعات المواهب وتنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الدولة.

وقد أكد هذا الاقتراح على:

1- إثارة انتباه الإدارات العمومية إلى إمكانية اللجوء إلى مؤسسة ديولن المصالح من أجل تسوية الخلافات بينها وبين هالبي الحقوق من أجل البحث عن حلول متوافق عليها تكون كفيلة بإيجاد تسوية عاجلة ومنصفة لهذه الخلافات.

2- تفعيل وهيئة التتبع الذي يضلح بها المفتشون العامون والمسؤولون عن التنسيق بمختلف الإدارات، سواء تعلق الأمر بتتبع الخلافات والنزاعات القائمة بين الإدارات المعنية والمشتكين، أو الإشراف على إجراءات تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارات التابعة لها.

الاقتراح الثاني: دعم المصالح الإدارية والقانونية المكلفة بالمنازعات وتأهيل المسؤولين والعاملين بها حتى تتمكن من الاضطلاع بمهامها في أحسن الظروف، سيما استنفاد جميع الإمكانيات القانونية المتاحة لتسوية الخلافات القائمة بين الإدارة والمشتكين، والدفاع عن مصالح الإدارة عند الاقتضاء.

القرار الثالث: تشكيل لجنة وزارية خاصة تحت الإشراف المباشر لمصالح السيد الوزير الأول تنحصر مهمتها في تذليل جميع أنواع الصعوبات التي يمكن أن تعترض الإدارة وتحويل بينها وبين تنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة في مواجهتها، سواء كانت هذه الصعوبات ذات هبة إدارية أو قانونية أو مالية.

القرار الرابع: السهر باستمرار على التسجيل التلقائي للاعتمادات المالية المخصصة لتأدية الديون المستحقة في ذمة الإدارة، ولا سيما منها الناتجة عن تنفيذ التزاماتها أو عن تنفيذ أحكام قضائية نهائية صادرة في مواجهتها.

القرار الخامس: إعادة النظر في الإصدار التشريعي العالي الذي ينظم عمل الوكالة القضائية للمملكة، ومدتها بالوسائل التي تمكنها من الاضطلاع بمهامها بالسرعة والفعالية المطلوبة.

القرار السادس: وضع إصار تشريعي يحدد مسطرة إدارية واضحة يجب اتباعها في قضايا تنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة في مواجهة الإدارة، سدا للفراغ التشريعي العالي في مجال المساهم القضائية الإدارية المتعلقة بتنفيذ الأحكام الصادرة عن القضاء، ويحدد عند الاقتضاء، بكيفية جلية المسؤولية الشخصية للموظفين والمسؤولين المكلفين بتنفيذ هذه الأحكام، والآجال المتعلقة بذلك، وكيفية رصد الاعتمادات اللازمة، ومسطرة صرفها، وتحديد حالات صعوبة التنفيذ بكيفية واضحة، والإجراءات التي يتعين اتباعها في هذه الحالات.

وبخصوص حالات نزع الملكية دون التقيد بالمساطر القانونية، تضمن التقرير إلى جانب المعضيات المتعلقة بهذه الحالات، جملة من الاقتراحات من أهمها:

القرار الأول: دعوة السيد الوزير الأول إلى مطالبة الإدارات العمومية المعنية باللجوء إلى مسطرة التسوية الودية للخلاف بينها وبين أصحاب العقارات المنزوعة ملكيتها.

القرار الثاني: مطالبة السيد الوزير الأول بإعطاء أوامره وتعليماته إلى الإدارات العمومية المعنية، قصد إعادة الأراضي التي تم الاستيلاء عليها من قبل بعض هذه الإدارات دون التقيد بالمساطر القانونية لنزع الملكية، والتي لم تقم باستغلالها، وفقا للبرامج المحددة والموافق عليها من طرف الأجهزة المختصة

وذلك التزاما بالمقتضيات الدستورية الرامية إلى حماية حق الملكية، واحتراما لمقتضيات القانون، وإعادة الأمور إلى نصابها، إنصافا لهؤلاء المواهبين المشتكين من العيف الذي لحقهم دون وجه حق، والالتزام للإدارات المعنية، بضرورة التقيد بالشرعية فيما تقوم به من أعمال وما تقدم عليه من تصرفات وما اتخذته من قرارات.

الالتزام الثالث: مهالبة السيد الوزير الأول بإعطاء أوامر إلى الإدارات المعنية وبكيفية صارمة، من أجل الامتناع عن اللجوء استقبالا إلى الاستيلاء على أراضي الغير بدون وجه حق، والاعتداء المادي عليها، والتقيد بسلوك المساهر القانونية كلما كان هناك مبرر لنزع ملكية عقار لأغراض المنفعة العامة.

الالتزام الرابع: دراسة إمكانية مراجعة المقتضيات التشريعية المتعلقة بمسحرة نزع الملكية لأجل المنفعة العامة، من أجل توسيع نطاق المساهر الصلحية، تخفيفا للعبء عن القضاء، وتفاديا للتأخير في البت الذي تتميز به المساهر القضائية، مما يؤثر سلبا على مصلحة أصحاب الحقوق ويثقل كاهل الإدارة.

التعويض الثالث: حول عدم استجابة بعض الإدارات لالتزامات وتوصيات والى المهام

إحاقا بالتقريرين السابقين، رفعت المؤسسة في نهاية شهر سبتمبر 2005 تقريراً ثالثاً إلى السيد الوزير الأول قصد إحاطته علماً بمواقف بعض الإدارات إزاء ما يحال عليها من شكايات وتظلمات، وتعاملها السلبي مع مهالب أصحابها، إما بالتزام موقف الصمت إزاءها أو عدم الإجابة عنها مطلقاً، رغم رسائل التذكير والتنبيه التي توجهها المؤسسة إلى هذه الإدارات، أو بعدم التقيد بالآجال الممنوحة لها من غير الإلتجاء إلى هلب تحديد تلك الآجال، وإما بتقديم أجوبة عامة لا تتضمن أي موقف صريح، أو بتقديم تبريرات لا أساس لها في القانون ولا في الواقع.

وقد هلبت المؤسسة من السيد الوزير الأول بواسطة هذا التقرير دعوة الإدارات المعنية إلى النهوض بجدية في الحالات المعروضة عليها، والمقترحات والتوصيات المقدمة إليها بهدف اتخاذ القرارات والإجراءات اللازمة من أجل إنصاف المتظلمين المعنيين في أقرب الآجال وإخبار المؤسسة بما اتخذته في الموضوع، ليتسنى لها إخبار هؤلاء المتظلمين بمآل تظلماتهم ضماناً لحسن التواصل الفعال والمنتج بين المواهبين والإدارة، وصوناً لسمعة السلطات العمومية، وحفظاً لحقوق المرتفقين.

العدد الثالث : تواصل المؤسسة مع محيطها

بالموازاة مع الأنشطة التي قامت بها المؤسسة في مجال معالجة الشكايات والتكلمات التي تتوصل بها باستمرار، والدراسات والتقارير التي أنجزتها بخصوصها، تم وضع برنامج وطني للتواصل والتحسيس من أجل التعريف بمهام المؤسسة ومجالات تدخلها، بكيفية مضموكة ومدروسة، حتى يتمكن الرأي العام على الصعيدين الوطني والدولي من مواكبة عمل المؤسسة والإصلاخ على أنشطتها.

وفي هذا السياق أحدثت المؤسسة موقعا لها على الأنترنت، وأصدرت مجلة دورية علمية متخصصة، ونظمت حملات إعلامية وتحسيسية.

أولاً: إحداث موقع المؤسسة على شبكة الأنترنت

إضافة إلى ما تمت الإشارة إليه سابقاً، ومن أجل ضمان تواصل أفضل بين المؤسسة ومحيطها الوطني والدولي، بغرض التعريف بها ومهامها على نطاق واسع، بوسائل حديثة ومتطورة، أحدثت موقعا إلكترونيا خاصا بها على شبكة الأنترنت، اعتمد في إحدائه على نظام برمجة متطور ومتعدد الأرصيات، وذو هبيعة ديناميكية قابلة للتحيين باستمرار، وهو موقع يتضمن أكثر من 1024 صفحة ويب يتميز بخصائص عملية، من أهمها إمكانية تقديم الشكايات بطريقة إلكترونية وتوفره من أجل ذلك على دليل عملي لمسكرة وشروط تقديم الشكايات، وتنوع المضامين التي يشتمل عليها من أبواب مختلفة، وموضوعات وأخبار ومعليات، إلى جانب النسخة الإلكترونية للمجلة العلمية التي تصدرها المؤسسة.

وجدير بالذكر أن هذا الموقع قد شكل خلال السنتين الماضيتين نافذة هامة للتواصل بين المؤسسة وزائري الموقع على الصعيدين الوطني والدولي حيث تضاعف عدد زواره ثلاث مرات خلال السنتين الماضيتين، كما يوضح ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم 11 : بشأن عدد زوار موقع المؤسسة على الإنترنت

الفترة	عدد الزوار
ماي 2004 - أكتوبر 2004	213.353
نوفمبر 2004 - أبريل 2005	325.191
ماي 2005 - أكتوبر 2005	708.777

ثانياً: إصدار مجلة دورية متخصصة

من ضمن بنود البرنامج الوصفي للتواصل والتحسيس الذي عملت المؤسسة على تنفيذه، إصدار مجلة متخصصة نصف سنوية، تحت اسم "مجلة ديولن المصالح".

وقد صدر منها إلى غاية ديسمبر 2005، ثلاثة أعداد، في حلة أنيقة وإخراج فني متميز، من أبوابها الثابتة قبسات من خصب جلالة الملك، ودراسات وأبحاث علمية، ومستجدات القضاء الإداري والنصوص التشريعية والتنظيمية ذات الصلة، والوثائق المرجعية في عمل مؤسسة ديولن المصالح، واستعراض أنشطتها، بالإضافة إلى ملخصات مترجمة، وبيع المجلة وإصدارات المؤسسة، ومعلومات مفيدة ومنتقاة على موقع المؤسسة على الإنترنت، وتصدر المجلة باللغتين العربية والفرنسية تسهر على إعدادها لجنة للتحريرو لجنة علمية تعمل وفق نظام توجيهي خاص يتضمن جملة من الضوابط والقواعد المرجعية والمعايير المهنية الواجب مراعاتها في النشر.

وهي مجلة تعنى بنشر المقالات والدراسات والأبحاث العامة والمتخصصة ذات العلاقة بمجالات المعرفة الحقوقية والإدارية، ونشر النصوص القانونية، والاجتماعات القضائية ذات الصلة، والوثائق العامة المتعلقة بنشاط الإدارة وسائر المرافق العمومية.

وقد ضمت الأعداد الثلاثة الأولى منها دراسات علمية مختارة أنجزها ثلة من كبار الأساتذة الجامعيين والقضاة والمسؤولين الإداريين بالإضافة إلى بعض الشخصيات الأجنبية من وسطاء وحقوقيين ومسؤولين دوليين، حيث تناولت محاور دراسية وعلمية متنوعة، همت مجالات التعريف بمؤسسة ديولن المصالح، وتحليل الإحصار القانوني المنظم لعملها ومجالات تدخلها، وعلاقاتها

بالأجهزة العمومية والمؤسسات الأخرى، كما تناولت قضايا حقوقية وتاريخية وإدارية، من أهمها التأهيل والإصلاح الإداري والحكمة الرشيدة.

وقد خصص العدد الثاني منها لمحور الإدارة المواطنة والمبادرة الوضعية للتنمية البشرية، إسهاما من المؤسسة في الورش الوضعي للتنمية البشرية الذي أعلن عنه جلالة الملك حفظة الله.

وحدد بالذكر أن نسخ المجلة توزع مجانا في إطار السياسة التواصلية للمؤسسة، على أكثر من 800 مسؤول بالإدارات المركزية للدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية، كما تبعت نسخ منها إلى سفارات وقنصليات المملكة بالخارج وإلى المنظمات الحقوقية الدولية المتخصصة، وسفارات الدول الأجنبية المعتمدة ببلادنا.

وبالموازاة مع النسخة الورقية، تصدر المؤسسة نسخة إلكترونية على موقعها على شبكة الأنترنت، حتى يتمكن أكبر عدد من القراء والباحثين وعموم المواضنين من الإطلاع عليها والاستفادة منها.

ثالثا: تنظيم حملات إعلامية وتأسيسية للتعريف بدور المؤسسة ومهامها

تصبيقا للتوجيهات الملكية السامية، من أجل تعريف المواضنين بمؤسسة ديوان المظالم، وتحقيقا لسياسة القرب، عملت المؤسسة في إطار البرنامج الوضعي للتواصل والتأسيس الذي أعدته، على تنظيم حملات إعلامية وتأسيسية، بكيفية عقلانية ومتدرجة، عبر وسائل الإعلام العمومية المرئية والمسموعة بما فيها الإذاعات الجهوية، باللغتين العربية والفرنسية واللهجات الأمازيغية.

وقد نظمت هذه الحملات على مراحل حيث أهرس كل مرحلة منها والتي المظالم إلى جانب عدد من الأساتذة الجامعيين والقضاة والمسؤولين الإداريين، العاملين بالمؤسسة، وتم اعتماد صيغ وأساليب بيداغوجية وتقنيات تواصلية مبسطة، حتى تتمكن كل شرائح الرأي العام الوضعي من استيعاب محتويات المعلومات والتحليلات المقدمة في شكل برامج حوارية وحلقات خاصة وندوات وموائد مستديرة.

وقد بلغ عدد البرامج التلفزيونية والإذاعية التي خصصت لهذه الحملة الإعلامية والتأسيسية منذ شروع المؤسسة في عملها بكيفية فعلية في المنتصف الثاني من شهر أبريل 2004 إلى غاية ديسمبر 2005، ما يناهز 56 برنامجا وفضلا وجمهوريا

موزعة كما يلي:

الجدول رقم 12: عدد البرامج التلفزيونية والإذاعية المنجزة في إطار الحملة الإعلامية للتعريف بديوان المصالح

البرامج التلفزيونية	برامج الإذاعة المركزية	برامج الإذاعات الجهوية	برامج خاصة بالللهجات الأمازيغية
4	8	9	35
المجموع			56 برنامجا

رابعاً: إصدارات المؤسسة

علاوة على إصدار مجلة ديوان المصالح، عملت المؤسسة على إصدار عدد من المنشورات والمطبوعات ذات الطابع التعريفي والتوثيقي، من أهمها مصنفة النصوص المتعلقة بإحداث وتنظيم المؤسسة، باللغات العربية والفرنسية والإنجليزية والإسبانية، والتنظيم المالي والمحاسبي لديوان المصالح، والنظام الأساسي الخاص بموظفي ومستخدمي ديوان المصالح، باللغتين العربية والفرنسية، بالإضافة إلى مخطوطات التعريف بالمؤسسة وشروط تقديم التطلعات والشكايات أمامها.

الخبر الرابع: التعاون والشراكة بين المؤسسة والهيئات الوطنية والدولية

لقد شكل التعاون والشراكة بين المؤسسة والهيئات الوطنية والدولية خلال السنتين الماضيتين محورا هاما وتميزا من محاور الأنشطة التواصلية، قصد تبادل الخبرات وتعزيز قدرات المؤسسة وتطوير تجربتها، والتعريف بمنجزاتها وأنشطتها.

وفي هذا السياق استقبلت المؤسسة عددا من الشخصيات والوفود الأجنبية، كما شارك مسؤولو المؤسسة في عدد من الاجتماعات والتظاهرات الوطنية والدولية، وأبرمت اتفاقيات تعاون وشراكة مع هيئات ومؤسسات وطنية.

لؤلؤ: زيارة الشخصيات والوفود الأجنبية للمؤسسة

انسجاماً مع سياسة الانفتاح على المحيط، وفي إطار البرنامج التواصلي للمؤسسة، تم خلال السنتين الماضيتين استقبال عدد من الشخصيات والوفود الأجنبية، في إطار زيارات عمل والحلّام، نذكر منها:

- لجنة من الاتحاد الأوروبي
- الممثلة الجهوية للوكالة السويدية للتعاون في مجال التنمية الدولية،
- سفير سويسرا بالمملكة،
- وفد عن مكتب شكاوى المرأة التابع للمجلس القومي للمرأة بالقاهرة،
- ممثل شؤون حقوق الإنسان بفلسطين،
- المديرية المفوضة لمعهد حقوق الإنسان بالدانمارك،
- مفوض الاتحاد الأوروبي في مجال حقوق الإنسان،
- وفد برلماني نسائي من فنلندا،
- الكاتب العام للأكاديمية الدولية للقانون الدستوري،
- رئيس المجلس الأعلى للقضاء بدولة الشيلي،
- الرئيس الأول للمجلس الأعلى للنقض والإيرام بجمهورية بوركينا فاسو،
- رئيس المجلس الأعلى للقضاء بالأرجنتين،
- وفد عن ديوان المهالم بالمملكة العربية السعودية،
- ممثلة عن منظمة شركاء في التغيير الديمقراطي بواشنطن،
- وفد عن مؤسسة الوكيل بجمهورية السنغال.

وقد تمكنت المؤسسة من خلال هذه الزيارات، وكذا من خلال الاتصالات التي أقامتها مع المؤسسات المماثلة في الدول الصديقة والشقيقة، إقامة شبكة من

علاقات التعاون وتبادل الخبرات مع أكثر من هيئة من هيئات الأبودسمان بعدد من الدول الأجنبية.

ثانيا : مشاركة المؤسسة في الأنشطة والتظاهرات الوطنية والدولية

إلى جانب مشاركة والي المصالح بكيفية منتظمة في أشغال المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان بصفته عضوا ذا صفة تقريرية، سواء على صعيد الدورات أو على صعيد اللجان، شاركت المؤسسة في عدد من الأنشطة الوطنية والدولية، نذكر من أهمها على المستوى الدولي:

■ أشغال المؤتمر الثالث للأبودسمانيين والوسطاء الناهقين بالفرنسية بتونس؛

■ ندوة مؤسسة الأبودسمان في العالم العربي "بالإسكندرية"؛

■ مؤتمر تأسيس ديوان المصالح بالأردن؛

■ مؤتمر الدوحة العالمي للأسرة بقصر تحت إشراف الأمم المتحدة ؛

■ المؤتمر الدولي لجمعية الأبودسمانيين والوسطاء الناهقين بالفرنسية

بباريس

وعلى المستوى الوطني:

■ الندوة المنظمة من طرف وزارة العدل حول "السياسة الجنائية الواقع

والإفاق" بمكناس

■ اليوم الدراسي المنظم من قبل المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان حول "الدولة

والتنمية المستدامة والحقوق الاجتماعية والاقتصادية : مقارنة حقوقية" بالرباط.

■ المائدة المستديرة المنظمة من قبل المجلس الأعلى للحسابات حول التدقيق.

■ الندوة العلمية المنظمة حول "العمل القضائي والمنازعات الضريبية" بالرباط

من قبل المجلس الأعلى والمديرية العامة لإدارة الضرائب.

■ اللقاء الدولي المنظم بالرباط حول "الحرق البديلة لحل المنازعات التجارية

في دول الضفة الجنوبية المتوسطة" من قبل مركز الوساطة والتحكيم الموجود

مقرها بباريس

■ الندوة المنظمة من قبل مندوبية اللجنة الأوروبية لتقديم ومناقشة مشروع

برنامج دعم خطة العمل الوهنية في مجال الديمقراطية وحقوق الإنسان الذي يتم إنجازه بتعاون مشترك بين الحكومة المغربية واللجنة الأوربية.

■ ورشة عمل تشاورية حول مشروع الخطة الوهنية للنهوض بثقافة حقوق الإنسان، المنظمة من قبل المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان

■ الندوة المغربية المنظمة من قبل المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية حول موضوع "إدارة القرب".

ثالثا : العلاقات للبرق بين المؤسسة وهيئات وهيئة

من أجل تأطير علاقات التعاون والشاركة بين المؤسسة وبعض الهيئات والمؤسسات الوهنية، تم إبرام اتفاقيتين اثنتين الأولى مع المعهد الملكي للثقافة الأمازيغية، والثانية مع جامعة الأخوين.

وتسعى الاتفاقية الأولى إلى تمكين المؤسسة من الاستفادة من خبرة المعهد الملكي للثقافة الأمازيغية في توسيع نطاق التواصل مع المواهب من أجل تمكينهم من تقديم شكاياتهم وتطلعاتهم باللغات الأمازيغية، في حين تهدف الاتفاقية الثانية إلى تمكين أطر المؤسسة من الاستفادة من دورات تكوينية في مجال اللغات وتقنيات التواصل، وكذا تنظيم ندوات مشتركة في المجالات ذات الاهتمام المشترك، وتنظيم زيارات دراسية إلى المؤسسة لفائدة كلية جامعة الأخوين.

الدور الخامس للتكوين والتأهيل من أجل تواصل أفضل

لقد سعت المؤسسة إلى الرفع من قدرات أعضائها، من خلال تنظيم دورات لاستكمال التكوين لفائدة تهم، كما قامت بتنظيم دورات تكوينية لفائدة مسؤولي وأعضائها بعض الإدارات المكلفين بدراسة الشكايات والتظلمات.

أولاً : دورات استكمال التكوين للمنظمة لفائدة أعضائها للمؤسسة

في إطار الرفع من مستوى أداء الأعضء العاملة بالمؤسسة نظمت دورات لاستكمال تكوين مجموعة من الأعضء من أجل تمكينهم من اكتساب المهارات والتطبيقات المعلوماتية المهمة، ونظم الاستغلال، وتدبير الموارد البشرية، ومنهجية معالجة الشكايات والتظلمات، والمرجعية القانونية لعمل المؤسسة.

ثانياً : الدورات التكوينية للمنظمة لفائدة أعضائها ومسؤولي بعض الإدارات والمؤسسات

من أجل دعم قدرات الموارد البشرية العاملة بالإدارات العمومية، ولا سيما الأعضء والمسؤولين المكلفين بتلقي الشكايات والتظلمات، ودراستها، وتحليل معطياتها والبت فيها، نظمت المؤسسة دورات تكوينية خاصة لفائدة بعض الإدارات، حتى يتسنى توجيه منهجية العمل وتحديد المسؤوليات، ودراسة الشكايات والتظلمات المعالجة على هذه الإدارات بالسرعة والفعالية المطلوبة.

وقد استفاد من هذه الدورات أكثر من 90 مسؤولاً وإدارياً من مصالح ومؤسسات مختلفة.

وتحورت هذه الدورات حول التعريف بالإطار القانوني المرجعي لعمل المؤسسة واختصاصاتها، وواجبات الإدارات المعنية بالشكايات والتظلمات المعالجة عليها، ومهام المخالفين الرئيسيين للمؤسسة، وآليات التعاون والتنسيق معها، ومنهجية دراسة الشكايات والتظلمات، وآليات تتبعها وإخبار المؤسسة بمآلها.

الفصل الرابع:

الآفاق المستقبلية وبرنامج عمل المؤسسة

في ضوء المعطيات السابقة، وتخصيها للتوجيهات الملكية السامية، القاضية بجعل مؤسسة ديوان المحالم إحدى الدعائم الأساسية لتفعيل المفهوم الجديد للسلطة، وإقرار سياسة القرب، وتحقيق مصلحة فعلية بين الموازن والإدارة، فإن الآفاق المستقبلية التي تعمل المؤسسة على التحضير لها تروم في المقام الأول الانتقال من مرحلة التأسيس التي تم خلالها إقامة أجهزة المؤسسة على أسس متينة وراسخة، ووفق أسلوب حديث متميز وخطة محكمة ومدروسة، إلى مرحلة التفعيل التي تهدف إلى القيام بعمل ميداني، قوامه توثيق التعاون مع الإدارات المعنية بالشكايات والتطلعات التي تتوصل بها المؤسسة، وتفعيل المنصوصة القانونية المرجعية التي تؤطر عملها، كقوة اقتراحية لتحسين أداء الأجهزة الإدارية، وتسيير المساهم وضمان جودة الخدمات العمومية، من أجل الإسهام في بناء إدارة موهنة، وإقامة نواة صلبة لتوسيع قيم التواصل والإيمان بالاحتكام لضوابط سيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف، سواء تعلق الأمر بمتخذي القرار وممارسي السلطة على صعيد أجهزة الدولة ومسؤولي المرافق العمومية، أو على صعيد الموازين وكل المستفيدين من الخدمات العمومية، وذلك في إطار من الاحترام التام والتقييد الصارم بمبادئ إحقاق الحقوق وتنفيذ الالتزامات مع مراعاة التوازن اللازم بين الضرورة الملحة لرعاية المصلحة العامة، والحاجة الماسة لعمالية مصالح الأفراد والجماعات، من أجل التجسيد الفعلي لتشتت كل المغاربة بثقافة حقوق الإنسان وقيم الموازنة العفة.

ومن أجل ذلك، تعتمد المؤسسة الانتقال إلى مرحلة جديدة في عملها، تقوم خلالها بتنفيذ برنامج عمل على المدى القصير والمتوسط، تعتمد أهم محاوره على قاعدة تفعيل جملة من الآليات القانونية والإجرائية المنصوص عليها في الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، ونظامها الداخلي، في مجال معالجة الشكايات والتطلعات وهليات التسوية، والعمل على تطوير القوة الاقتراحية للمؤسسة في المجالات التي أوضحت الدراسات التي قامت بها أن عدد الشكايات والتطلعات يتزايد باستمرار، وتوثيق علاقات التعاون والشراكة مع مؤسسات تكوين الأهل العليا والقيادات الإدارية المستقبلية، وتطوير منهجية عمل المؤسسة لتجاوز الثغرات التي أسفرت عنها تجربة عمل السنتين الماضيتين، والعمل على إبداء صيغ جديدة لتنمية التواصل بين الموازن والإدارة، باعتبارها المهمة المركزية التي تضطلع بها المؤسسة.

ويمكن حصر أهم محاور برنامج العمل الذي تعتمده المؤسسة تنفيذه في الأنشطة التالية:

أولاً: أنشطة المؤسسة المزمع إنجازها على المدى القصير

أ - على صعيد الشكايات والتطلعات:

- استكمال هيكل المؤسسة.
- إحداث خلية دائمة للإرشاد وتوجيه المشتكين.
- إحداث خلية متخصصة لاستقبال شكايات المغاربة المقيمين بالخارج.
- إعداد دليل مرجعي لتصنيف الشكايات حسب موضوعاتها.
- إعداد مصنف مرجعية خاصة بالمصالح والمؤسسات والمرافق العمومية موزعة حسب الأقطاب الوزارية والإدارية التي ترفع الشكايات بشأنها.
- تنظيم جلسات عمل قطاعية مع المسؤولين عن الإدارات العمومية بشأن مآل الشكايات المعالة عليهم.
- إعداد دراسة تركيبية معينة حول مآل الشكايات المعالة على الإدارات العمومية.
- إعداد تصنيفات معلوماتية مهنية جديدة وتحديد التصنيفات العالية.

ب - على صعيد التكوين واستكمال التكوين:

- إعداد وتنفيذ برنامج لتكوين وتأهيل الأخص العاملة بالمؤسسة في مجال اللغات، والمعالجة المعلوماتية، وتقنيات التواصل، ومنهجية تحليل الشكايات، وإعداد التقارير، وإنجاز الدراسات التركيبية.
- إعداد وتنفيذ برنامج للتكوين والتواصل يقوم على تنظيم دورات تكوينية لفائدة المسؤولين بالإدارات العمومية في مجال الوساطة الودية ومعالجة الشكايات وأساليب تسويتها.
- تفعيل المرحلة المالية من تصييق اتفاقية التعاون والشراكة مع جامعة الأخوين بشأن الدورات التكوينية لفائدة المؤسستين.

ج- على صعيد تنمية التواصل:

- الاستمرار في تنفيذ البرنامج الوهني للتواصل والتحسيس من خلال تنفيذ مرحلته الثالثة المتعلقة بتنشيط الحملات الإعلامية والتحسيسية للتعريف بالمؤسسة وخدماتها، ونهاق تدخلها.
- إنجاز شريك وثائقي مرجعي حول إحداث المؤسسة، وتاريخها والتعريف بمهامها، ودورها ضمن النسيج المؤسستي للمنظومة الحقوقية المغربية.
- تفعيل المرحلة الثانية من البرنامج التنفيذي للاتفاقية المبرمة مع المعهد الملكي للثقافة الأمازيغية بشأن استعمال الأمازيغية في التواصل مع المشتكين.
- إبرام اتفاقيات للتعاون والشراكة مع مؤسسات تكوين الأخص العليا قصد تنظيم دورات تكوينية لفئاتهم حول تقنيات الوساطة الودية في معالجة الشكايات، وأساليب التواصل مع المواهين.

د- على صعيد التعاون الدولي:

- تكثيف علاقات التعاون وتبادل الخبرات مع مؤسسات الأبودسمان بالدول الشقيقة والصديقة.
- المشاركة في أنشطة الشبكة العربية للأبودسمان والإسهام في تأهين مشاريعها.
- العمل على توثيق أواصر التعاون بين المؤسسة والجمعية الدولية للأبودسمانيين والوسلاء الناهقين بالفرنسية وأعضائها.

ثانيا: الأنشطة المزمع القيام بها على المدى المتوسط

- ستسعى المؤسسة بحول الله إلى إعداد وتنفيذ عدة مشاريع على المدى المتوسط، من أهمها:
- إعداد دليل واهني شامل للمصالح الإدارية والمرافق العمومية بالملكة
- تنظيم منتدى واهني للتواصل بين الإدارة والمواهن.

■ إعداد قاعدة معضيات شاملة حول مجالات اختصاص الإدارات والمرافق العمومية.

■ إعداد دراسات تركيبية حول النصوص القانونية ذات الصلة بمجالات النشاط الإداري، والمتعلقة بموضوعات الشكايات الواردة على المؤسسة.

■ إعداد دراسات مشتركة مع بعض القطاعات الإدارية المعنية بالشكايات الواردة على المؤسسة.

■ إعداد دراسات تقييمية حول الخريطة الوظيفية للشكايات واتجاهاتها.

■ تنظيم ندوات جهوية حول مجال تدخل المؤسسة، مع ممثلي الإدارة المحلية على صعيد الجهات.

■ إعداد خطة عمل متكاملة للتعاون والتنسيق بين المؤسسة، ووزارة تحديث القطاعات العامة من أجل إنجاز مشاريع مشتركة في مجالات التواصل بين الإدارة والمواطنين، والتكوين، وتسيير المساهم وإصلاح المنظومة القانونية للإدارة، وإدارة القرب، ومحاورة أخرى ذات الاهتمام المشترك.

تلكم يا مولاي حصيلة أشغال ديوان المهالم خلال الستين الماضيتين 2004-2005. هذه المؤسسة التي تفضلتم بإنشائها إلى جانبكم وأسبغتم عليها رعايتكم السامية، حتى تنضاف إلى جليل أعمالكم في مجال حفظ حقوق أفراد شعبكم الوفي وحبب مكروماتكم في حمايتها، مكملة منظومة المؤسسات والأوراش العديدة التي أعلنتم عن انطلاقتها وتسهرون على إنجازها خدمة للوطن وإعدادا للمواهن.

وقد تم تجميع المعطيات التي ساعدت في إنجاز هذا التقرير المرفوع إلى سامي علمكم، وتحليلها واستنباط ما سمحت به من استنتاجات وخلاصات، راجحاً من الله سبحانه وتعالى أن يكون قد وفقني في ذلك، حتى أكون عند حسن ظن مولانا أمير المؤمنين، داعياً لجنابكم العالي بالله بمزيد من التوفيق والسداد والرعاية الربانية حتى تحققوا لشعبكم ما تصبون إليه من خير ونماء.

فهرس

2 القسم الأول: السياق العام لإحداث المؤسسة والتدابير المتخذة من أجل التأسيس

2 الفصل الأول: السياق العام لإحداث مؤسسة ديوان المظالم

- 3 1- تعزيز الرصيد الوطني في مجال النهوض بحقوق الإنسان
- 4 2- التفعيل الأمثل للمفهوم الجديد للسلطة
- 4 3- تنمية التواصل بين الإدارة والمواطن

6 الفصل الثاني: الإطار المرجعي لتأطير عمل المؤسسة ومجالات تدخلها

- 6 1- القرار الملكي السامي بالإعلان عن إحداث مؤسسة ديوان المظالم
- 7 2- الظهير الشريف القاضي بإحداث المؤسسة
- 10 3- النظام الداخلي للمؤسسة
- 11 1-3 الهياكل الإدارية والتنظيمية
- 11 1-1-3 المصالح الإدارية والمالية والتقنية على الصعيد المركزي
- 12 2-1-3 المندوبيات الوزارية والجهوية
- 13 3-1-3 خلية المشورة
- 13 4-1-3 خلية التنسيق بين المندوبيات
- 14 2-3 القواعد والمبادئ المتعلقة بتقديم التظلمات والشكايات والبت فيها
- 14 3-3 معالجة طلبات تسوية حالات الخلاف بين الإدارة والمواطنين
- 15 4-3 التقارير التي يعدها والي المظالم
- 15 1-4-3 التقارير التي يرفعها والي المظالم إلى علم جلالة الملك
- 16 2-4-3 التقارير التي يرفعها والي المظالم إلى الوزير الأول
- 16 3-4-3 التقرير السنوي الذي يقدمه والي المظالم إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان
- 17 5-3 مبادئ وقواعد التدبير الإداري والمالي للمؤسسة
- 18 4- مقررات والي المظالم لتحديد اختصاصات الشعب والوحدات الإدارية والتقنية
- 18 5- النظام الأساسي الخاص بموظفي ومستخدمي المؤسسة
- 19 6- التنظيم المالي والمحاسبي

21 الفصل الثالث: التدابير المتخذة لإقامة البنيات التنظيمية للمؤسسة

- 21 1- اقتناء مقر مركزي لإيواء المؤسسة
- 22 2- اقتناء التجهيزات الأساسية
- 23 3- اعتماد نظام معلوماتي مهني متطور
- 23 1-3 المركز الأول: المخطط الإداري للمعلومات
- 24 2-3 المركز الثاني: التطبيقات المعلوماتية المهنية
- 25 3-3 المركز الثالث: التطبيقات المعلوماتية الموكبة
- 25 4- إحداث موقع للمؤسسة على شبكة الأنترنت
- 26 5- إعداد مصنفة مرجعية لتحضير الميزانية والوثائق المحاسبية

26

6- إقامة هياكل الإدارة المركزية للمؤسسة

27

7- تمكين المؤسسة من موارد بشرية مؤهلة

28

القسم الثاني: حصيلة أنشطة المؤسسة وبرنامج عملها

30

الفصل الأول: مساطر معالجة الشكايات والتظلمات

30

المحور الأول: شروط تقديم الشكايات والتظلمات

32

المحور الثاني: مسطرة دراسة الشكايات والتظلمات والبت فيها

32

1- مرحلة الدراسة الأولية

32

2- مرحلة الإحالة على الإدارة المعنية بموضوع التظلم أو الشكاية

33

3- مرحلة البحث والتحري

33

4- مرحلة البت في موضوع التظلم أو الشكاية

34

المحور الثالث: شروط تقديم طلبات تسوية الخلافات بين الإدارة والمواطنين ومسطرة البت فيها

36

الفصل الثاني: المؤشرات الخاصة بالشكايات والتظلمات المتوصل بها ونتائج معالجتها

37

المحور الأول: المؤشرات والبيانات الإحصائية العامة

38

المحور الثاني: المعطيات التفصيلية لعدد الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية

39

أولاً: الموضوعات والقضايا المثارة

40

ثانياً: القطاعات الوزارية والإدارية المعنية

42

ثالثاً: الجهات الترابية المعنية

44

رابعاً: أصناف المشتكين والمتظلمين

46

المحور الثالث: حصيلة معالجة الشكايات والتظلمات المتوصل بها

47

أولاً: حالات عدم الاختصاص وتفعيل آلية التوجيه والإرشاد

49

ثانياً: حالات الحفظ وعدم القبول لعدم استيفاء الشروط المطلوبة

50

ثالثاً: الشكايات والتظلمات المدرجة ضمن اختصاص المؤسسة وموقف الإدارة من مطالب

أصحابها

57

رابعاً: التوصيات الصادرة عن والي المظالم بشأن بعض الشكايات والتظلمات

59

المحور الرابع: الشكايات والتظلمات المتداولة بين المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان ومؤسسة ديوان

المظالم

60

أولاً: الشكايات المحالة على المجلس من قبل المؤسسة

61

ثانياً: الشكايات المحالة على المؤسسة من قبل المجلس

61

المحور الخامس: الشكايات المتعلقة بحقوق الإنسان في مجال اختصاص المؤسسة

65

الفصل الثالث: حصيلة عمل المؤسسة في مجالات التواصل والتعاون والتكوين

66

المحور الأول: التواصل المباشر مع المواطنين

66

أ- الاستقبال المباشر للمشتكين بالمؤسسة

66

ب- استعمال الخط الأخضر

67

المحور الثاني: التنسيق والتعاون بين الحكومة ومؤسسة ديوان المظالم

67

1- تكليف المفتشين العامين بالوزارات بمهام المخاطب الرئيسي والدائم لوالي المظالم

69

2- تنظيم جلسات عمل بالمؤسسة لفائدة المخاطبين الرئيسيين

69

3- تنظيم اللقاء السنوي بشأن حصيلة عمل المخاطبين الرئيسيين للمؤسسة

70

4- التقارير المرفوعة إلى السيد الوزير الأول

70	التقرير الأول : حول تفعيل التعليمات الملكية السامية وأحكام الظهير الشريف المحدث للمؤسسة
71	التقرير الثاني: بشأن حالات امتناع بعض الإدارات عن تنفيذ أحكام قضائية وحالات نزع الملكية دون التقيد بالمساطر القانونية
74	التقرير الثالث: حول عدم استجابة بعض الإدارات لاقتراحات وتوصيات والي المظالم
75	المحور الثالث: تواصل المؤسسة مع محيطها
75	أولاً: إحدات موقع للمؤسسة على شبكة الأنترنت
76	ثانياً: إصدار مجلة دورية متخصصة
77	ثالثاً: تنظيم حملات إعلامية وتحسيسية للتعريف بدور المؤسسة ومهامها
78	رابعاً: إصدارات المؤسسة
78	المحور الرابع: التعاون والشراكة بين المؤسسة والهيئات الوطنية والدولية
79	أولاً: زيارة الشخصيات والوفود الأجنبية للمؤسسة
80	ثانياً : مشاركة المؤسسة في الأنشطة والتظاهرات الوطنية والدولية
81	ثالثاً : الاتفاقيات المبرمة بين المؤسسة وهيئات وطنية
82	المحور الخامس: التكوين والتأهيل من أجل تواصل أفضل
82	أولاً : دورات استكمال التكوين المنظمة لفائدة أطر المؤسسة
82	ثانياً : الدورات التكوينية المنظمة لفائدة أطر ومسؤولي بعض الإدارات والمؤسسات

83	الفصل الرابع: الآفاق المستقبلية وبرنامج عمل المؤسسة
84	أولاً: أنشطة المؤسسة المزمع إنجازها على المدى القصير
84	أ- على صعيد الشكايات والتظلمات
84	ب- على صعيد التكوين واستكمال التكوين
85	ج- على صعيد تنمية التواصل
85	د- على صعيد التعاون الدولي
85	ثانياً: الأنشطة المزمع القيام بها على المدى المتوسط