

تقرير والى المظالم المرفوع
إلى صاحب الجلالة أمير
المؤمنين الملك محمد السادس
نصره الله وأيده، عن حصيلة
نشاط مؤسسة ديوان المظالم برسم
سنتي 2006 و 2007

يوليوز 2008

القسم الأول
حصيلة أنشطة المؤسسة
في مجال معالجة الشكايات والتظلمات

الفصل الأول: المعهيات الأساسية الخاصة بالشكايات والتظلمات المسجلة

الفصل الثاني: حصيلة معالجة الشكايات والتظلمات

القسم الأول حصيلة أنشطة المؤسسة في مجال معالجة الشكايات والتظلمات

استناداً إلى أحكام الظهير الشريف المحدث لمؤسسة ديوان المهالم، ومقتضيات نظامها الداخلي، قامت المؤسسة بمعالجة الشكايات والتظلمات التي توصلت بها خلال سنتي 2006-2007، من خلال دراستها وتحليلها وإحالتها إلى الإدارات المعنية بها، واقتراح الحلول الكفيلة بإنصاف أصحابها، كما قامت بتتبع مآلها، وإخبار أصحابها بما اتخذ في شأنها ضماناً لحسن التواصل بين الإدارة والمواضع، وإسهاماً في نشر ثقافة الاحتكام إلى ضوابط سيادة القانون والتشبت بمبادئ العدل والإنصاف.

وفي إطار هذه المهام قامت المؤسسة، بتوجيه وإرشاد آلاف المشتكين إلى الجهات والمصالح المعنية بقضاياهم ومصالحهم، كلما كانت هذه القضايا والمطالب لا تدخل ضمن مفهوم الشكايات التي يحق للمؤسسة النظر فيها أو إحالتها إلى الإدارة المعنية بها. وهو عمل يندرج ضمن الوظيفية التربوية والتواصلية والتوجيهية التي تضطلع بها المؤسسة.

وفي السياق نفسه، قدمت المؤسسة للإدارات والمصالح العمومية المعنية بالشكايات الحالة إليها، عدداً كبيراً من الملاحظات والاقتراحات لمساعدة هذه الأخيرة على إيجاد حلول منصفة وعادلة ومنسجمة مع ضوابط سيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف، كلما كانت مطالب المشتكين المعنيين عادلة ومشروعة.

ووفق منهجية جديدة لتفعيل دور المؤسسة، قامت هذه الأخيرة بتسريع وثيرة دراسة الشكايات وإحالتها إلى الإدارات المعنية، ووضع آليات متعددة لضمان تجاوب فعال بين المؤسسة ومخاطبيها في الإدارات المعنية.

وبالفعل، كما سيتبين ذلك من خلال المعطيات المبسوحة في الصفحات اللاحقة، فإن عدداً من الشكايات قد استجابت لإدارة لمطالب أصحابها، في حين أن عدداً آخر لا يستهان به قد تعذر على الإدارات المعنية الاستجابة له، لأسباب مختلفة، تارة تكون موضوعية ومقبولة من الناحية القانونية، وتارة أخرى تكون غير مقبولة وغير قائمة على أي اعتبارات قانونية، وإنما تشكل صورة من

صور التعامل غير الإيجابي وغير المسؤول، والمنافى لضوابط سيادة القانون، ولقواعد الإنصاف ومبادئ العدل التي لا تزال بعض المصالح العمومية تمارس سلوكا منافيا لها، ومخالفا لروحها ومنهوقها، غير آبهة بالتصور الديمقراطي المشهود الذي تعيشه بلادنا واقعا ملموسا، والحركية الدائبة الساعية إلى إعادة بناء علاقة الإدارة مع المواطن على أساس من المسؤولية والشفافية وقيم حقوق الإنسان، من أجل تجسيد فعلي للمفهوم الجديد للسلطة الذي أبدعه جلالة الملك أيده الله، والذي يروم إعادة بناء مؤسسات الدولة على أساس علاقة شفافة ومتوازنة بين سائر مكونات المجتمع ومختلف شرائحه.

لقد قامت المؤسسة في نطاق هذه المهام خلال سنتي 2006-2007، بتقديم مذكرات وتقارير لعدة جهات حكومية وإدارية مختلفة، على رأسها السيد الوزير الأول، من أجل عرض عدة اقتراحات وإجراءات لتسوية عدد من ملفات المشتكين، وفي مقدمتها معضلة الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية من قبل بعض الإدارات العمومية، واقتراح تفعيل آلية التسوية الودية للخلافات من خلال الوساطة التوفيقية لمؤسسة ديولن المكالم بتنسيق بين المشتكين والإدارات المعنية بشكاياتهم.

وقد استمرت المؤسسة في توثيق علاقات تعاونها مع المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان، من خلال آلية الإحالة المتبادلة بين المؤسستين للشكايات الواردة عليهما والمتعلقة باختصاص كل واحدة منهما.

كما تميزت هاتان السنتان 2006-2007 بالإضافة إلى المهام المذكورة، برفع تقرير خاص إلى جلالة الملك حفظه الله، يتضمن مقترحات مؤسسة ديولن المكالم لمكافحة ظاهرة الارتشاء، إسهاما منها في مسلسل تخليق المرفق العمومي، ومحاربة مختلف مظاهر الفساد الذي ينتشر في بعض المؤسسات والإدارات، ويسبب إلى المكاسب التي حققتها بلادنا، وتحقيقه إدارتنا الوضعية على جميع الأصعدة وفي مختلف الميادين.

الفصل الأول:

المعطيات الأساسية الخاصة بالشكايات والتطلعات المسجلة

توضح المعطيات الإحصائية والتحليلية لخريطة الشكايات والتطلعات المسجلة بمؤسسة ديوان المظالم خلال السنتين الماضيتين 2006-2007، جملة من المؤشرات والعقائق المرتبطة بصفة رئيسية بالتقدم الحاصل في مجال معالجة الشكايات، والكشف عن هبة القضايا التي تشغل بال المواهين في علاقاتهم بالإدارة، والمشاكل التي يعانون منها. كما تبين خريطة الإدارات والمرافق والمؤسسات الإدارية المعنية بهذه الشكايات، والجهات الترابية التي يعاني المشتكون بها من مشاكل، أو لديهم قضايا يتضررون بشأنها من قرارات أو تصرفات أو أعمال الإدارة.

ومن خلال استقراء هذه المعطيات والمؤشرات، يتضم أن الملاحظة الأساسية التي يتعين تسجيلها تكمن في ارتفاع عدد الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، والذي تجاوز قرابة ثلاثة أضعاف ما سجل خلال سنوات التأسيس الأولى، حيث انتقلت النسبة التي يمثلها هذا العدد من 29% سنة 2004 إلى أكثر من 46% سنة 2005 إلى 78% سنة 2006 لتصل سنة 2007 إلى أكثر من 91% وهو مؤشر دال على نجاح البرامج التواصلية التي تطبقها المؤسسة، وفي نفس الوقت تؤكد ازدياد وعي المواهين بحقوقه وسعيه للدفاع عنها لدى الإدارة.

بالإضافة إلى ذلك، يتبين من هذه المعطيات استقرار الأرقام المتعلقة بعدد الشكايات التي تقرر عدم قبولها أو حفظها لعدم استيفائها الشروط القانونية المطلوبة، أو لأن موضوعها لا يمثل شكاية أو تطلعا يمكن النظر فيه هبفا لأحكام النظام الداخلي للمؤسسة.

ويتضم كذلك أن مجموع الشكايات المسجلة برسم سنتي 2006 و2007 قد عرف تهوراً كمياً سنة 2006، حيث ازداد عدد الشكايات بما يفوق نسبة 20% عن سنة 2005، وعرف تهوراً نوعياً سنة 2007، إذ رغم انخفاض العدد الكمي للشكايات بنسبة 40% فقد ارتفع عدد الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة بنسبة 48% مقارنة بسنة 2005، وبنسبة 13% عن سنة 2006.

وعلى صعيد آخر، يلاحظ أن نفس الإدارات المعنية بالشكايات هلت مقارنة مع معطيات السنوات الماضية على رأس القائمة، نظراً لهبة النشاط والخدمات التي تقدمها للمواهين. كما أن الجهات الترابية لم تعرف في ترتيبها سوى

تغيير هفیف هم بعض الجهات على حساب أخرى، وهو أمر له دلالة في معالجة الشكايات، ومستوى أداء الإدارات المعنية بهذه الجهات.

ويمكن تقديم المعطيات الإجمالية لوضعية الشكايات والتطلعات المتوصل بها والمسجلة، مرفقة بنتائج دراستها وتحليلها من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: المعطيات العامة واتجاهاتها الرئيسية

بلغ عدد الشكايات والتطلعات المسجلة بالمؤسسة برسم سنتي 2006-2007 ما مجموعه 6971 شكاية وتطلعا موزعة إلى 4526 شكاية خلال سنة 2006 و2445 شكاية سنة 2007، مقابل 4067 شكاية سنة 2005.

وبناء على أحكام النظام الداخلي لديون المصالح، واعتمادا على المعايير والمؤشرات الخاصة بتصنيف الشكايات والتطلعات خلال مرحلة الدراسة الأولية لها، وإفراز الشكايات والتطلعات التي تدخل في اختصاص المؤسسة لبقا لأحكام الظهير الشريف المحدث لها، واتخاذ قرار بشأنها، إما بإحالتها إلى الإدارات المعنية بها، أو البت فيها بالحفظ أو عدم القبول، يمكن استعراض حصيلة تصنيف مجموع ما توصلت به المؤسسة خلال السنتين المذكورتين 2006-2007، من شكايات وتطلعات وفق المعطيات الإجمالية التالية:

الجدول رقم 1:

المعطيات الإجمالية الخاصة بالشكايات والتطلعات المسجلة برسم سنتي 2006-2007

المجموع	عدد الشكايات		أصناف الشكايات والتطلعات
	2007	2006	
2782	1162	1620	الشكايات والتطلعات المحالة إلى الإدارات المعنية بها
165	91	74	الشكايات والتطلعات المحالة إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان
1020	109	911	الشكايات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة والتي تم توجيه أصحابها وإرشادهم إلى الجهات المختصة
1903	596	1307	الشكايات التي تم البت فيها بعدم القبول
946	398	548	الشكايات التي تقرر حفظها
06	-	06	الشكايات والتطلعات المتكررة التي تم ضمها إلى بعضها
149	89	60	الشكايات التي تمت مراسلة أصحابها قصد استكمال المعطيات المتعلقة بها
6971	2445	4526	المجموع

وتجدر الإشارة إلى أنه إذا تم خصم عدد الشكايات المتكررة التي تم ضمها إلى بعضها فإن عدد الشكايات المتبقي في المجموع هو 6965.

إن هذه المعصيات تفضي بنا إلى تسجيل الغلاصات الأولية التالية:

الغلاصة الأولى: أن الشكايات والتظلمات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة وتمت إحالتها بكيفية فعلية إلى الإدارات المعنية بها، قد بلغت سنتي 2006-2007 نسبة تقارب 40% من مجموع الشكايات المسجلة، خلافاً للسنتين الماضيتين 2004-2005 اللتين لم تتجاوز هذه النسبة فيهما حدود 14% وهي نسبة تؤكد استيفاء عدد هام من الشكايات والتظلمات لشروط القبول، مما يبرهن على النتائج الإيجابية التي حققها البرنامج الوصفي للتواصل والتحسيس الذي يهدف إلى تعريف المواهبين بالخدمات التي تقدمها المؤسسة، وحدود صلاحياتها، ونوعية القضايا والشكاوى التي تنخر فيها، فضلاً عن كون هذه النسبة تعكس بما لا يدع مجالاً للشك درجة استيعاب المواهبين لدور المؤسسة ومجال اختصاصها، علاوة على درجة وعيهم بحقوقهم لدى الإدارة.

الغلاصة الثانية: أن عدد الشكايات والتظلمات المتعلقة بمجال حقوق الإنسان، والتي توصلت بها المؤسسة، وأحالتها لهبلاً لأحكام الكهيس الشريف المحدث لها، إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان، قد بلغ 74 شكاية سنة 2006 و91 سنة 2007، مقابل 34 شكاية خلال سنة 2005، وهو ما يؤشر إلى ارتفاع كفيف في عدد الشكايات الواردة على مؤسسة ديوان المصالح والمتعلقة بمجال حقوق الإنسان.

الغلاصة الثالثة: أن 1020 شكاية من الشكايات المتوصل بها لا تدخل في اختصاص المؤسسة برسم سنتي 2006-2007، وبالتالي فقد تم إرشاد أصحابها وتوجيههم إلى الجهات المختصة المعنية بطلباتهم، وهو ما يمثل أكثر من 14% من مجموع الشكايات.

الغلاصة الرابعة: أن 2849 شكاية برسم 2006-2007 تم اتخاذ قرار بعدم قبولها أو بحفضها، بعد القيام بالدراسة المعمقة لمعصياتها وحيثياتها، وهو ما يمثل 41% من مجموع الشكايات برسم هاتين السنتين، في حين أن ما يناهز 149 شكاية أخرى تمت مهالبة أصحابها باستكمال ملفاتهم، والإدلاء بالوثائق والمعلومات اللازمة لدراسة شكاياتهم والنظر فيها قبل إحالتها إلى الإدارات المعنية، وهو ما يمثل قرابة 2% من مجموع الشكايات المتوصل بها خلال هاتين السنتين.

ومن أجل بيان نوعية القضايا التي يصرحها المشتكون فيما يقدمونه من

شكايات وتكلمات إلى المؤسسة، سواء كانت من اختصاصها أم لا، نجد من خلال تحليل 6965 شكاية المتوصل بها خلال سنتي 2006-2007، أن هذه القضايا يمكن توزيعها كما يلي:

الجدول رقم 2:

نوعية القضايا المثارة في الشكايات والتكلمات المسجلة برسم سنتي 2007-2006

المجموع	عدد الشكايات		القضايا المثارة
	2007	2006	
3704	1382	2322	القضايا ذات الطبيعة الإدارية
1401	594	807	القضايا ذات الطبيعة العقارية
623	6	617	القضايا المتعلقة بقطاع العدالة
434	175	259	القضايا ذات الطبيعة المالية
236	90	146	القضايا المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام قضائية صادرة في مواجهة الإدارة
164	54	110	القضايا المتعلقة بالضرائب والتسجيل
199	91	108	القضايا المتعلقة بمجال حقوق الإنسان في المجال الإداري
52	12	40	القضايا المتعلقة بالإرثشاء
152	41	111	قضايا أخرى
6965	2445	4520	المجموع

ولعله أمر يستحق التوقف ويسترعى الانتباه أن يكون عدد الشكايات المتعلقة بالقضايا ذات الطبيعة الإدارية، والمتعلقة أساسا بالوضعيات الإدارية للموظفين العاملين بمصالح الإدارات العمومية، يبلغ 3704 شكاية، أي ما يمثل أكثر من 53% من مجموع الشكايات المتوصل بها، وفي السياق نفسه نستطيع القول بأن ترتيب القضايا التي شكلت موضوعا للشكايات المسجلة بالمؤسسة، قد نزل على حاله ولم يعرف أي تغيير. إذ بقيت القضايا الإدارية والعقارية وقضايا قطاع العدالة والقضايا ذات الصابع المالي وقضايا عدم تنفيذ الأحكام القضائية، تحتل الصدارة في سلم ترتيب القضايا التي يشتكي منها الموالهون.

أما بخصوص توزيع الشكايات المسجلة برسم هذه السنة على مختلف الجهات الترابية للمملكة، فإن حصة 56% من مجموع الشكايات مصدرها ست جهات رئيسية هي حسب الترتيب جهة الدار البيضاء الكبرى، وجهة الرباط سلا

زمو زعير، وجهة مكناس تافيلالت، وجهة سوس ماسة درعة، وجهة الشرق وجهة
مراكش تانسيفت الحوز حيث بلغ عدد الشكايات المتوصل بها من المشتكين
القالهين بهذه الجهات أكثر من 3874 شكاية.

ويمكن تقديم المعصيات العامة المتعلقة بتوزيع الشكايات المسجلة حسب
الجهات، بغض النظر عن اختصاص المؤسسة أو عدم اختصاصها، من خلال الجدول
التالي:

الجدول رقم 3:

توزيع الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنتي 2006-2007 حسب
الجهات الترابية للمملكة

المجموع	عدد الشكايات المسجلة		الجهة الترابية
	2007	2006	
798	259	539	جهة الدار البيضاء الكبرى
671	229	442	جهة الرباط سلا زمو زعير
666	227	439	جهة مكناس تافيلالت
567	196	371	جهة سوس ماسة درعة
621	261	360	جهة الشرق
551	200	351	جهة مراكش تانسيفت الحوز
473	180	293	جهة طنجة تطوان
416	145	271	جهة فاس بولمان
393	128	265	جهة دكالة عبدة
364	113	251	جهة الغرب الشراردة بني احسن
352	108	244	جهة تازة الحسيمة تاونات
331	93	238	جهة الشاوية ورديغة
327	135	192	جهة تادلة أزيلال
108	46	62	جهة كلميم السمارة
104	43	61	جهة العيون بوجدور الساقية الحمراء
23	12	11	جهة وادي الذهب الكويرة
192	64	128	المغاربة بالخارج
8	6	2	الأجانب بالمغرب
6965	2445	4520	المجموع

إن الفائدة الأساسية التي يمكن استخلاصها من خلال هذه المعصيات

الإجمالية بخصوص الشكايات المتوصل بها من لحن المؤسسة خلال هاتين السنتين،
يمكن حصرها في استنتاجين اثنين:

الاستنتاج الأول: يكمن في احتلال نفس القضايا المثارة في شكايات
المواكبين نفس الترتيب، ونفس الأولوية حسب الموضوعات، مما يفرض التفكير
بعد تأكيد هذه الحقيقة على مدى ثلاث سنوات خلت في ضرورة إيجاد حلول
جوهرية لهذه القضايا، والإنكباب على دراستها واتخاذ الإجراءات الكفيلة
بمعالجتها.

الاستنتاج الثاني: هو ارتفاع عدد الشكايات التي تدخل في اختصاص
المؤسسة، بنسبة مضاعفة أكثر من ثلاث مرات مقارنة مع السنتين الماضيتين
مجتمعتين وهو أمر إن كان يعزى في المقام الأول كما تمت الإشارة إليه سابقا
إلى التغيير الملموس في سلوك المشتكين، واتساع معرفتهم بدور المؤسسة ومهامها،
نتيجة العمل الدائم والمتواصل الذي تقوم به المؤسسة في مجال التواصل والتحسيس، فإن
ذلك لا يحول دون تسجيل حقيقة استمرار توصل المؤسسة بكثير من الشكايات
التي هي في جوهرها مطالب للحصول على بعض الحقوق والامتيازات الاقتصادية
والاجتماعية التي لا علاقة لها بموضوع الشكايات التي تندرج ضمن اختصاص
المؤسسة، والتي لا يعتبر النظر فيها من صلاحياتها.

المحور الثاني: المعطيات الإحصائية مقارنة مع السنوات الماضية

من خلال مقارنة المعطيات الإحصائية الخاصة بالشكايات المسجلة برسم السنوات الماضية، مع تلك المسجلة برسم سنتي 2006-2007، نجد أن عدد الشكايات قد ارتفع ليبلغ مجموع ما توصلت به المؤسسة ما يفوق 23120 شكاية وتكلم، وإذا كانت سنة 2004 قد شكلت وضعاً استثنائياً بالنظر للتراكم الحاصل في عدد الشكايات المسجلة، فإن ثمة زيادة تصل إلى 11% من العدد الإجمالي للشكايات برسم 2006، مقارنة بالمعطيات الخاصة بعدد الشكايات المسجلة خلال سنة 2005، في حين انخفضت بنسبة 40% برسم سنة 2007 مقارنة مع عدد الشكايات المسجلة خلال سنة 2006.

الجدول رقم 4:

معطيات مقارنة بين الأعداد الإجمالية للشكايات والتظلمات المسجلة

برسم سنوات 2004 - 2005 - 2006 - 2007

السنة	2004	2005	2006	2007	المجموع
عدد الشكايات والتظلمات المسجلة	12082	4067	4526	2445	23120

أما بخصوص مجموع ما أُحيل إلى الإدارات من شكايات خلال السنوات الأربعة الماضية فقد بلغ 3555 شكاية، أُحيل أكثر من 78% منها خلال سنتي 2006-2007 وحدهما.

كما تم في إطار المرونة وتيسير سبل التواصل مع المواطنين المشتكين ومساعدتهم وضع مسطرة جديدة تقضي بإرسلة أصحاب الشكايات التي يتبين للمؤسسة بعد دراسة ملفاتهم أن قبولها رهين بالإدلاء بوثائق أو مستندات محددة، من أجل موافاتها بهذه الوثائق قصد استكمال مسطرة البت فيها، وإحالتها إلى الإدارة المعنية بها عند الاقتضاء، وقد بلغ عدد هذه الشكايات 149 شكاية خلال سنتي 2006-2007.

ومع ذلك، فإن فحص الشكايات المقدمة إلى المؤسسة، ودراستها وتحليلها قبل

إحالتها إلى الإدارة المعنية بها، وإيجاد حلول منصفة لأصحابها، يؤكد أن عددا هائلا من هذه الشكايات لا يستند إلى أساس قانوني سليم، أو أن أصحابها لم يقدموا الحقائق كاملة حول القرارات المتخذة في حقهم، أو الأعمال التي أدت إلى ما يعتبرونه أضرارا لحقت بهم، ويتبين ذلك من خلال عدد الشكايات التي تم البت فيها بعدم القبول، أو بالحفظ والتي تصل إلى 6814 شكاية أي نسبة 61% من مجموع الشكايات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة خلال السنوات الأربعة الماضية والبالغ عددها 11239 شكاية كما هو وارد في الجدول التالي:

الجدول رقم 5 :

محصيات مقارنة بخصوص الشكايات والتظلمات المسجلة

برسم سنوات 2004 - 2005 - 2006 و 2007 والتي تدخل في اختصاص المؤسسة

المجموع	2007	2006	2005	2004	الشكايات والتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة حسب الإجراء المتخذ بشأنها
3555	1162	1620	404	369	الشكايات والتظلمات المحالة إلى الإدارات المعنية
149	89	60	--	--	الشكايات والتظلمات التي تمت مراسلة أصحابها قصد تميم ملفاتهم
4496	596	1307	681	1912	الشكايات والتظلمات التي تم البت فيها بعدم القبول
2318	398	548	542	830	الشكايات والتظلمات التي تم حفظها
721	--	06	228	487	الشكايات والتظلمات المتكررة التي تم ضمها إلى بعضها
11239	2245	3541	1855	3598	المجموع

أما بخصوص الشكايات والتظلمات التي تم إرشاد أصحابها وتوجيههم إلى جهات أخرى، فيلاحظ أن هناك تقلصاً ملحوظاً خلال سنتي 2006-2007 مقارنة مع محصيات السنتين الماضيتين، وهو أمر راجع إلى حملات التواصل والتحسيس التي تقوم بها المؤسسة لحوال السنة. إذ انتقل عدد هذه الشكايات من 7549 برسم سنتي 2004-2005 إلى 320 شكاية سنتي 2006-2007.

ويستعرض الجدول التالي محصيات مقارنة بين أعداد الشكايات والتظلمات

التي تم توجيه أصحابها وإرشادهم خلال هذه السنوات.

الجدول رقم 6 :

محصيات مقارنة بين أعداد الشكايات والتظلمات المسجلة

برسم سنوات 2004 - 2005 - 2006 و2007، والتي تم توجيه أصحابها وإرشادهم

السنة	2004	2005	2006	2007	المجموع
عدد الشكايات والتظلمات التي تم توجيه أصحابها وإرشادهم	5830	1719	266	54	7869

وبخصوص الشكايات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة، يمكن القول بأن عددها قد انخفض بشكل ملموس (أكثر من ثلاثة أضعاف) مقارنة مع السنتين الماضيتين 2004 و2005، حيث بلغ 865 شكاية مقابل 3147 شكاية برسم سنتي 2004 و2005، سواء تعلق الأمر بالشكايات التي تدخل في اختصاص المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان، أو تلك التي تدخل في اختصاص مؤسسات وهيئات أخرى.

ويتضمّن من خلال الجدول التالي تفصيل المحصيات الخاصة بمجموع أعداد الشكايات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة من خلال الدراسة الأولية لها.

الجدول رقم 7 :

محصيات مقارنة لأعداد الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنوات 2004 - 2005 - 2006 و2007 والتي لا تدخل في اختصاص مؤسسة ديون المظالم

السنة	2004	2005	2006	2007	المجموع
الشكايات والتظلمات المحالة إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان	139	34	74	91	338
الشكايات والتظلمات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة	2515	459	645	55	3674
المجموع	2654	493	719	146	4012

في ضوء البيانات الإحصائية والمعطيات الإجمالية السابقة، يمكن أن نخلص إلى تسجيل الاستنتاجات التالية:

أولاً: إن وثيرة الزيادة في عدد الشكايات المتوصل بها خلال سنتي 2006-2007 قد وصل إلى حدود 71% من مجموع الشكايات المسجلة مقارنة بسنة 2005.

ثانياً: إن عدد الشكايات المعلقة إلى الإدارة بعد دراستها من قبل المؤسسة، قد تضاعف أكثر من ثلاث مرات خلال 2006-2007 مقارنة بالسنتين السابقتين، حيث انتقل على التوالي من 369 شكاية برسم 2004 و404 شكاية برسم 2005 إلى 1620 شكاية برسم 2006 و1162 برسم 2007.

ثالثاً: إن القضايا الكبرى التي ورد بشأنها أكبر عدد من الشكايات نزلت خلال السنوات الثلاثة في نفس المرتبة من حيث أهميتها، وهي على الخصوص، القضايا الإدارية المتعلقة بوضعية الموظفين الفردية، والقضايا العقارية، وعلى رأسها نزع ملكية العقارات المملوكة للخوادر من أجل المنفعة العامة دون تعويض أو عن طريق الاعتداء المادي دون سلوك المساهم القانونية، والقضايا المالية المتعلقة بصفة خاصة بمجال الضرائب والجبليات، والقضايا المتعلقة بقطاع العدل ولاسيما منها مسألة عدم تنفيذ الأحكام القضائية من قبل الإدارات التي صدرت في مواجهتها هذه الأحكام.

المحور الثالث: المعصيات التفصيلية الخاصة بالشكايات والتطلعات المتوصل بها

إذا كان عدد الشكايات المتوصل بها من لجن المؤسسة برسم سنتي 2006-2007، قد وصل إلى 6965 شكاية بكيفية إجمالية -ويستثنى من هذا العدد الشكايات التي تم البت فيها بعدم الاختصاص أو عدم القبول أو العفء، وكذا تلك التي تمت مراملة بعض المشتكين بشأنها قصد تميم ملفات شكاياتهم- فإن الباقي من الشكايات التي أحالتها المؤسسة إلى الإدارات المعنية بها بعد دراستها وفحص المستندات المقدمة بشأن ادعاءات أصحابها، قد بلغ 1620 شكاية، أي ما يوازي 36% من أصل 4520 شكاية سنة 2006 و1162 شكاية أي ما يقارب 48% من أصل 2445 شكاية سنة 2007. ويمكن استعراض المعصيات التفصيلية الخاصة بهذه الشكايات من خلال العناصر التالية:

أولاً: الموضوعات والقضايا المثارة:

لهباً للتصنيف المرجعي للشكايات المعتمد من قبل المؤسسة أثناء معالجتها للشكايات المتوصل بها، يمكن توزيع مجمل القضايا التي تندرج في إطارها هذه الشكايات إلى سبعة أصناف، كما يتضم من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 8 :

المعصيات التفصيلية المتعلقة بالقضايا المثارة في الشكايات والتطلعات المسجلة برسم سنتي 2006-2007 والتي تدخل في اختصاص المؤسسة

المجموع	عدد الشكايات		القضايا المثارة في الشكايات المسجلة بالمؤسسة
	2007	2006	
1616	675	941	القضايا ذات الطابع الإداري
573	262	311	القضايا ذات الطابع العقاري
328	136	192	القضايا ذات الطابع المالي
155	58	97	القضايا المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام قضائية صادرة في مواجهة الإدارة
43	09	34	القضايا المتعلقة بالإرتشاء
13	--	13	القضايا المتعلقة بحقوق الإنسان والتي تدخل في اختصاص المؤسسة
54	22	32	قضايا أخرى
2782	1162	1620	المجموع

إن تحليل هذه القضايا، والوقوف عند هبة الموضوعات الفرعية التي تنصوب تحت كل صنف من أصنافها السبعة، يثبت أن حوالي 58% منها يخص الموضوعات المدرجة ضمن القضايا ذات الصبغة الإدارية، و21% منها ذات صبغة عقارية، و12% منها تدخل ضمن القضايا ذات الصبغة المالية، و6% تتعلق بقضايا عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة، بالإضافة إلى قضايا الارتشاء التي تبلغ 43 قضية من أصل 49 شكاية متوصل بها، وقضايا حقوق الإنسان التي تدخل في اختصاص المؤسسة، والتي تبلغ 13 قضية. ويمكن قبل تحليل وتقديم الخلاصات والاستنتاجات المتعلقة بهذه القضايا، ضمن الفصل الموالي من هذا القسم الأول من التقرير، استعراض الموضوعات التي تندرج ضمن كل صنف من أصناف القضايا المذكورة.

1- القضايا ذات الصبغة الإدارية

يندرج ضمن هذا الصنف ما يقارب 1616 شكاية، أي ما يمثل حوالي 58% من الشكايات المدرجة في اختصاص المؤسسة خلال سنتي 2006-2007، منها 768 شكاية تخص لهبات لتسوية وضعيات إدارية أو مالية للموظفين العاملين بمختلف مرافق الإدارات العمومية، سواء منها إدارات الدولة أو الجماعات المحلية أو المؤسسات العمومية، وهي تمثل 28% من مجمل نوع هذه الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وتمت إحالتها إلى الإدارات المعنية.

ويلحق كذلك بهذا الصنف من القضايا التظلمات والشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية، والإمتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، والتظلم من بعض القرارات الإدارية المتسمة بالشك في استعمال السلطة، والشكايات المتعلقة بالحرمان من الاستفادة من بعض الخدمات الاجتماعية، والشكايات المتعلقة بالأضرار الناتجة عن اتخاذ بعض القرارات الإدارية كالإمتناع عن منح بعض التراخيص أو القيام بسحبها.

2- القضايا ذات الصبغة العقارية

إن أهم الموضوعات التي تندرج ضمن هذا الصنف من القضايا يخص ظاهرة نزع الملكية التي تقوم بها الإدارات العمومية لأراضي الغواص وعلى رأسها الجماعات المحلية من خلال الاعتداء المادي عليها دون سلوك المساطر القانونية المرعية، أو حتى دون تعويض أصحابها في حالة التقييد بهذه المساطر.

وإذا كان مشكل الأرض والنزاعات المتعلقة بها، من أصعب المشاكل

وأعقدها بين الخواص فإن كثير من هذه النزاعات غالباً ما تكون الإدارة
حرفاً فيها إما بصفة مباشرة أو غير مباشرة.

ويبلغ عدد الشكايات المتعلقة بالقضايا ذات الصابع العقاري 573 شكاية،
وهو ما يمثل 21% من مجموع الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة كما
سبقت الإشارة لذلك.

ويمكن حصر الموضوعات المدرجة ضمن هذا الصنف من القضايا في
لهيات التعويض عن نزع الملكية، والشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي، وهما
وحدهما يمثلان 13% من مجموع الشكايات، ثم الشكايات المتعلقة ببرامج إعادة
الإسكان وعدم تنفيذ العقود الإدارية المتعلقة بالبناء المبرمة بين المقاولين الخواص
والإدارة، والشكايات المتعلقة بالنزاعات المثارة بشأن بعض الأملاك الخاصة
للدولة، وأراضي الكيش وأراضي الجموع، والأراضي المسترجعة، وعقارات الأحياس
والتكاملات المتعلقة بقرارات ضم الأراضي والتكاملات المتعلقة بالأضرار اللاحقة
ببعض العقارات المملوكة للخواص من جراء أعمال السلطات العمومية.

3- القضايا ذات الصابع المالي

يتميز هذا النوع من القضايا بكثرة الشكايات المقدمة بشأن النزاعات القائمة
بين الخواص وعدد من المؤسسات العمومية ذات الصبغة المالية أو الاقتصادية، ثم
تأتي الشكايات المتعلقة بالصفقات العمومية في المرتبة الثانية متبوعة بالشكايات
الخاصة بالضرائب والجبايات والتسجيل، والتي تخص بصفة أساسية التكلم من
المخالفة بأداء بعض الضرائب غير المستحقة، أو هلب مراجعة مبلغها، أو المخالفة
باسترجاع مبلغ مالية أدت خطأ، أو لهيات الإلغاء الكلي أو الجزئي لها،
أو الإعفاء منها، أو الإعفاء من بعض الذعائر المفروضة. وقد وصل عدد هذه
الشكايات 328 شكاية أي حوالي 12% من مجموع الشكايات التي تدخل في
اختصاص المؤسسة.

4- القضايا المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام قضائية

ويهم هذا الصنف من القضايا بصفة خاصة الشكايات المتعلقة بالامتناع
عن تنفيذ أحكام قضائية نهائية صادرة في حق الإدارة، لأسباب مختلفة، منها
ما يتعلق بتعقد التدابير والإجراءات الإدارية، ومنها ما يتعلق بانعدام التنسيق بين
الأجهزة الإدارية المختلفة المعنية بالتنفيذ، ومنها ما يرجع إلى عدم التزام الإدارة
بتطبيق القانون أو ما يعود لاعتبارات وإكراهات مالية. وينضاف إلى هذا النوع

من الشكايات تلك المتعلقة بصعوبة تنفيذ بعض الأحكام أو عدم تسخير القوة العمومية لتنفيذها.

وقد بلغت الشكايات المدرجة ضمن هذا الصنف من القضايا حوالي 155 شكاية تنضاف إلى مئات من الشكايات الواردة على المؤسسة والتي لا تزال لم تعرف حريقها إلى الحل، رغم المساعي الودية التي بذلتها المؤسسة، وتبذلها باستمرار، والمقترحات التي قدمت بشأنها إلى الإدارات المعنية.

5- القضايا المتعلقة بمجال حقوق الإنسان

إذا استثنينا الشكايات المتعلقة بظاهرة الاعتداء المادي على حق الملكية، والتي سبقت الإشارة إليها ضمن القضايا ذات الطابع العقاري، نصل لكون جميع الحالات المتعلقة بها تخص حق ملكية الأراضي والتي تصل وحدها إلى 191 شكاية برسم سنتي 2006 و2007، فإن القضايا الأخرى المدرجة ضمن مجال حقوق الإنسان، والتي ستم الإشارة إليها ضمن محور خاص من القسم الثاني من هذا التقرير، تخص بعض الانتهاكات الصادرة عن السلطات العمومية، أو العرمان من تمكين بعض المواهبين من حقوقهم في الحصول على بعض الوثائق أو معاملة السجناء داخل السجون، وهي تصل إلى 13 شكاية.

6- القضايا المتعلقة بالإرشاء

يبلغ عدد هذه القضايا التي توصلت المؤسسة بشكايات بشأنها 49 قضية، منها 43 تهم العلاقة الإدارية بين المواهب والإدارة، وهي تتعلق بشكايات أغلبها يقوم على ادعاءات بعض المشتكين، الذين يتكلمون من سلوك بعض الموظفين وبعض أعيان السلطة وبعض المنتخبين على صعيد الإدارة المحلية، أو من تصرفات بعض أعيان القوات العمومية، أو بعض المسؤولين القضائيين نتيجة المطالبة بدفع رشا أو تقاضيها.

7- قضايا أخرى

ويتعلق الأمر بقضايا ذات طبيعة مختلفة تندرج ضمنها أصناف متنوعة من الشكايات، منها التظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ بعض القرارات الإدارية من قبل بعض الإدارات، أو عدم الوفاء بالتزاماتها اتجاه المشتكين، ومنها الشكايات المتعلقة بالأضرار اللاحقة بالمواهبين من جراء أعمال ونشاطات الإدارة والمخالبة بجبرها أو التعويض عنها، ومنها الشكايات المتعلقة بالأضرار الناتجة عن بعض

الكوارث الطبيعية أو أعمال الشغب، ويبلغ عدد الشكايات المدرجة ضمن هذا النوع من القضايا 54 شكاية.

ثانياً: الإدارات المعنية بالشكايات المقدمة

استناداً لمعيار الاختصاص في معالجة الشكايات المقدمة إلى المؤسسة، نجد 71% من مجموع الشكايات التي أفرزتها الدراسة الأولية، وثبت أنها تدخل في اختصاص المؤسسة، وتمت إحالتها إلى الإدارات المعنية، تهم ثلاثة أقطاب أساسية هي على التوالي:

- قصب الداخلية، وبصفة خاصة قطاع الجماعات المحلية، بنسبة 36% ؛
- قصب قطاعات المالية والتجارة والصناعة والتخطيط والشؤون الاقتصادية بنسبة 18%، وعلى وجه الخصوص قطاع الضرائب والجبایات والتسجيل.
- قصب التربية الوطنية والتعليم العالي وتكوين الأهر والثقافة والاتصال ومحو الأمية بنسبة 17%، وبشكل خاص قطاع التربية الوطنية ؛
- ويمكن توزيع مجموع الشكايات التي تهم مجموع الأقطاب وفق الجدول التالي:

الجدول رقم 9 :

توزيع الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنتي 2006-2007 والتي تدخل في اختصاص المؤسسة، حسب الأقطاب الإدارية

المجموع	عدد الشكايات والتظلمات		الأقطاب الإدارية
	2007	2006	
999	404	595	قصب قطاعات الداخلية والجماعات المحلية والإنعاش الوطني
459	154	305	قصب قطاعات التربية الوطنية والتعليم العالي وتكوين الأهر والثقافة والاتصال ومحو الأمية
500	213	287	قصب قطاعات المالية والتجارة والصناعة والتخطيط والشؤون الاقتصادية
474	244	230	قصب قطاعات الوزارة الأولى والشؤون الخارجية والتعاون وإدارة الدفاع الوطني والمقاومة والشباب والرياضة والعدل وتحديث القطاعات العامة والشؤون الاجتماعية
350	147	203	قصب قطاعات إعداد التراب الوطني والماء والبيئة والإسكان والتعمير والتجهيز والنقل والبريد والفلاحة والتنمية القروية والصيد البحري
2782	1162	1620	المجموع

ويمكن التأكيد انطلاقاً من هذه المعطيات على استمرار نفس الاتجاه في خريطة الشكايات المتوصل بها، والتي يدخل النقص فيها ضمن صلاحية المؤسسة، بحيث بقيت الشكايات المتعلقة بقطاعات الجماعات المحلية، والتربية الوطنية والمالية، تحت المراتب الأولى مقارنة مع السنة الماضية، إذ نجد أن عدد الشكايات التي أُحيلت إلى هذه القطاعات الثلاثة وحدها يناهز 1834 شكاية من أصل 2782. ويمكن تقديم المعطيات التفصيلية الخاصة بتوزيع الشكايات حسب القطاعات الوزارية المعنية بها والتي أُحيلت إليها برسم هذه السنة كما يلي:

الجدول رقم 10:

توزيع الشكايات والتدخلات المسجلة برسم سنتي 2006-2007 حسب القطاعات الوزارية والتي تدخل في اختصاص المؤسسة

المجموع	عدد الشكايات		القطاعات الوزارية المعنية بموضوع الشكايات
	2007	2006	
999	404	595	قطاع الداخلية والجماعات المحلية
451	151	300	قطاع التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي
384	165	219	قطاع الاقتصاد والمالية والضرائب
256	153	103	قطاع التشغيل والتكوين المهني
144	67	77	قطاع الفلاحة والصيد البحري
107	43	64	قطاع الدفاع الوطني
89	33	56	قطاع التجهيز والنقل
67	26	41	قطاع الإسكان والتعمير والتنمية المجالية
39	11	28	قطاع الشؤون الاقتصادية والعمامة
60	32	28	قطاع الطاقة والمعادن والماء والبيئة
32	10	22	قطاع العدل (الإدارة القضائية فقط)
29	09	20	قطاع الصحة
31	13	18	قطاع المياه والغابات ومكافحة التصحر
19	08	11	قطاع إعداد التراب الوطني
10	04	06	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي
10	05	05	قطاع قدامى المقاومين وأعضاء جيش التحرير
15	09	06	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
06	01	05	قطاع الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة
07	03	04	قطاع الشبيبة والرياضة
08	05	03	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون
04	01	03	قطاع الاتصال
04	02	02	قطاع الثقافة
03	01	02	قطاع تحديث القطاعات العامة

01	--	01	قطاع التخطيط
07	06	01	قطاعات أخرى
2782	1162	1620	المجموع

والمستتم من خلال هذه المعصيات هو أن الشكايات الموجهة ضد قرارات صادرة عن الجماعات المحلية، تبقى في المرتبة الأولى، وتشكل أكثر من 36% من الشكايات، متبوعة بالشكايات المتعلقة بقطاع التربية الوطنية بنسبة 16%، وهي شكايات تركز في أغلبها الوضعية الفردية للموظفين وحركتهم الانتقالية التي لا تستجيب في وضعها الحالي لكثير من الطلبات، ولا سيما المتعلقة منها بالتجمع الأسري، بالإضافة إلى شكايات تخص نزاع ملكية بعض الأراضي من أصحابها.

والملفت للانتباه هو أن قطاع العدل الذي كان يحتل المرتبة الثانية ضمن الشكايات المتوصل بها قد تراجع ترتيبه إلى المرتبة العادية عشر، وذلك راجع إلى الإجراءات الجديدة المتخذة بتنسيق مع مصالح وزارة العدل والرامية إلى توجيه جميع المشتكين الذين يقدمون شكاياتهم بشأن أحكام قضائية أو بخصوص قضايا معروضة على القضاء أو بشأن الاستفسار عن إجراءات قضائية، إلى مصالح وزارة العدل مباشرة، للنظر في تطلعاتهم، حيث بلغ عدد المشتكين الذين تم توجيههم 867 مشتكياً سنة 2006 و549 سنة 2007، ويتبين أن معظم هذه الشكايات تتعلق بملء الإجراءات المسهرية، أو بخروقات جوهرية لقواعد قانونية.

ثالثاً: الجهات الترابية المعنية

يبدو من خلال المعصيات الإحصائية الخاصة بالشكايات المتوصل بها خلال سنتي 2006-2007، والتي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، أن توزيع هذه الشكايات حسب الجهات الترابية للمملكة قد عرف اختلافاً في ترتيب الجهات التي يقطن بها المشتكون، دون أن يكون هناك تغيير جوهري في الاتجاه العام لهذه المعصيات.

فخلافاً لسنة 2005 التي كانت جهات الرباط سلا زمور زعير، والدار البيضاء الكبرى، ومكناس تافيلالت، ومراكش تانسيفت العوز، ولهجة تطوان تتصدر القائمة، أصبحت في مقدمة الترتيب جهات الدار البيضاء الكبرى، الرباط سلا زمور زعير، ثم سوس ماسة درعة، ومكناس تافيلالت، وجهة الشرق، ثم مراكش تانسيفت العوز.

ويمكن تقديم المعطيات المتعلقة بعدد الشكايات والتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، موزعة حسب الجهات الترابية للمملكة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 11 :

توزيع الشكايات والتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، حسب الجهات الترابية للمملكة

المجموع	عدد الشكايات والتظلمات		الجهة الترابية
	2007	2006	
379	131	248	جهة الدار البيضاء الكبرى
348	134	214	جهة الرباط، سلا، زمور، زعير
259	92	167	جهة سوس، ماسة، درعة
257	113	144	جهة مكناس، تافيلالت
250	132	118	جهة الشرق
208	96	112	جهة مراكش، تانسيفت، الحوز
171	76	95	جهة فاس، بولمان
141	52	89	جهة الغرب، الشاردة، بني احسن
155	66	89	جهة طنجة، تطوان
133	60	73	جهة دكالة، عبدة
115	44	71	جهة تازة، الحسيمة، تاوانات
106	39	67	جهة الشاوية، ورديغة
114	60	54	جهة تادلة، أزيلال
38	12	26	جهة العيون، بوجدور، الساقية الحمراء
35	20	15	جهة كلميم، السمارة
06	04	02	جهة وادي الذهب، الكويرة
62	27	35	المغاربة المقيمون بالخارج
05	04	01	الأجانب المقيمون بالمغرب
2782	1162	1620	المجموع

ويمكن انطلاقا من هذه المعطيات التأكيد على أن حوالي 26% من الشكايات التي توصلت بها المؤسسة خلال سنتي 2006-2007 وتمت دراستها وإحالتها إلى الإدارات المعنية، قد وردت من مشتكين يقطنون بجهتي الدار البيضاء الكبرى والرباط سلا زمور زعير، وهو أمر له مبرره باعتبار أن هاتين الجهتين ذات كثافة سكانية عالية، ومركز للمؤسسات والأنشطة الإدارية والاقتصادية والمالية للدولة.

والملفت للانتباه أن جهة سور ماسة درعة، التي تعتبر إحدى الجهات الجنوية للمملكة قد قدم المشتكون القاهنون بها ما يناهز 259 شكاية، وهو ما يمثل 9% من مجموع الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وأن هذا المعصر له دلالة التي تستوجب الاهتمام بتصوير الخدمات العمومية والأداء الإداري، والعمل على تسوية المشاكل التي تشوب العلاقة بين الإدارة والمواضن بهذه الجهات.

رابعاً: أصناف المشتكين

تتوزع أصناف المشتكين الذين قدموا شكايات وتظلمات تدخل ضمن صلاحية المؤسسة، إلى ثلاثة أصناف، ويمكن أن نتعرف من خلال الجدول التالي على عدد الشكايات المقدمة من قبل المشتكين وتصنيفهم.

الجدول رقم 12 :

توزيع الشكايات والتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، حسب أصناف المشتكين

المجموع	عدد الشكايات والتظلمات		أصناف المشتكين
	2007	2006	
2399	1005	1394	أشخاص ذاتيون
107	41	66	أشخاص اعتباريون
276	116	160	مجموعة أشخاص
2782	1162	1620	المجموع

فمن خلال هذا الجدول يتضح أن ما يناهز 86% من الشكايات مصدرها أشخاص ذاتيون في حين أن 10% من الشكايات تقدمت بها إلى المؤسسة مجموعات من الأشخاص بواسطة نواب عنهم.

خامساً: الشكايات المقدمة من قبل المغاربة المقيمين بالخارج

أما بالنسبة للشكايات المقدمة من لجن المغاربة المقيمين بالخارج، فقد عرفت تقلصاً بالمقارنة مع السنة الماضية، حيث انتقلت من 105 شكايات إلى 35 شكاية فقط برسم سنة 2006 و 27 برسم سنة 2007، موزعة حسب صنف المشتكين، والدول التي ينتمون إليها وفق الجدول التالي:

الجدول رقم 13 :

عدد الشكايات المتعلقة بالمغاربة القاهنين بالخارج برسم سنتي 2006-2007 والتي تدخل في اختصاص المؤسسة، موزعة حسب بلد الإقامة

المجموع	عدد الشكايات المقدمة		بلد الإقامة
	2007	2006	
25	12	13	فرنسا
09	04	05	هولندا
07	02	05	بلجيكا
06	03	03	إسبانيا
04	01	03	الولايات المتحدة الأمريكية
04	02	02	إيطاليا
07	03	04	دول أخرى
62	27	35	المجموع

الجدول رقم 14 :

عدد الشكايات المتعلقة بالمغاربة القاهنين بالخارج برسم سنتي 2006-2007 والتي تدخل في اختصاص المؤسسة، موزعة حسب أصناف المشتكين

المجموع	عدد الشكايات المقدمة		أصناف المشتكين
	2007	2006	
55	23	32	أشخاص ذاتيون
07	04	03	مجموعة أشخاص
62	27	35	المجموع

يتضم من خلال هذا الجدول أن الشكايات الواردة من المشتكين القاهنين بكل من فرنسا وهولندا وبلجيكا تأتي في مقدمة الترتيب، وهو أمر يرجع بالدرجة الأولى إلى كون هذه الدول تعتبر من الدول الأوروبية الأكثر احتضاناً للجالية المغربية بالخارج، كما أن قرابة 90% من هذه الشكايات مقدمة من قبل أشخاص ذاتيين.

ويمكن أن نستعرض قائمة القضايا والموضوعات التي تناولتها هذه الشكايات من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 15:

قائمة القضايا والموضوعات المثارة في الشكايات الخاصة بالمغاربة القاهنين بالخارج والتي تدخل في اختصاص المؤسسة

عدد الشكايات المقدمة			القضايا والموضوعات المثارة	عدد الشكايات المقدمة			القضايا والموضوعات المثارة
المجموع	2007	2006		المجموع	2007	2006	
01	--	01	قضية ارتشاء	17	06	11	طلبات التعويض عن نزع الملكية
01	--	01	التظلم من أداء ضريبة غير مستحقة	16	08	08	تسوية وضعيات إدارية ومالية
02	01	01	عدم تنفيذ عقد إداري	07	04	03	الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية
02	01	01	نزاع مع إدارة الأملاك المخزنية	04	01	03	الاعتداء المادي على الملكية من قبل الإدارة
02	--	02	طلب جبر الضرر والتعويض عنه	03	02	01	تسوية معاشات مدنية أو عسكرية
01	--	01	سحب رخصة إدارية	01	--	01	الامتناع عن تنفيذ حكم قضائي
02	02	--	الشطط في استعمال السلطة	02	01	01	نزاع مع مؤسسة عمومية ذو صبغة مالية واقتصادية
01	01	--	قضية متعلقة ببرنامج إعادة الإسكان				

المجموع	2007	2006	المجموع العام
62	27	35	

إن أهم خلاصة يمكن تسجيلها من خلال هذه المعطيات، تكمن في كون قضايا نزع الملكية وطلبات التعويض عنها تمثل المرتبة الأولى ضمن الشكايات التي تقدم بها المشتكون من المغاربة المقيمين بالخارج.

أما القطاعات الوزارية المعنية بهذه الشكايات، فتتوزع كما يلي:

الجدول 16 :

القطاعات المعنية بالشكايات المقدمة من لجن المغاربة القاهنين بالخارج والتي تدخل في اختصاص المؤسسة

عدد الشكايات المقدمة			القطاع المعني	عدد الشكايات المقدمة			القطاع المعني
المجموع	2007	2006		المجموع	2007	2006	
05	03	02	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون	26	10	16	وزارة الداخلية (الجماعات المحلية)
02	--	02	وزارة التجهيز والنقل	06	01	05	وزارة التربية الوطنية
13	08	05	باقي القطاعات الأخرى	10	05	05	وزارة المالية والخصخصة

المجموع	2007	2006	المجموع العام
62	27	35	

ويتضم من خلال هذا الجدول أن الشكايات المتعلقة بالقرارات الصادرة عن الجماعات المحلية والتي تهم المغاربة القاهنين بالخارج تحتل المرتبة الأولى، وهي تمثل قرابة 42% من مجموع الشكايات المقدمة، مما يقتضي إثارة انتباه عدد من المسؤولين المحليين بهذه الجماعات إلى ضرورة التقيد بالقانون واحترام المساهم، ومعالجة القضايا المعروضة على أنظارهم وفق الضوابط القانونية المرعية، ومقتضيات الإنصاف الواجب.

الفصل الثاني:

حصيلة معالجة الشكايات والتكلمات

في ضوء المعطيات السابقة، ومن خلال معالجة الشكايات والتكلمات المتوصل بها من لدن المؤسسة، يتضح أن مكونات الخريطة الوهمية للشكايات ومؤشراتها العامة لم تعرف تغييرا جوهريا على مستوى ترتيب القضايا والموضوعات التي تناولتها الشكايات التي توصل بها والى المظالم؛ حيث بقيت القضايا الإدارية والعقارية والمالية وقضايا عدم تنفيذ الأحكام في مقدمة الموضوعات المعروضة، ولم تعرف هذه الخريطة على مستوى الجهات الترابية المعنية بالشكايات سوى تغييرا لحييفا يخص منطقة الجنوب وبالخصوص جهة سوس ماسة درعة، التي احتلت المرتبة الثالثة، بعد جهة الدار البيضاء الكبرى وجهة الرباط سلا زمور زعير، في حين بقيت الوضعية قارة بالنسبة للقطاعات الوزارية المعنية بهذه الشكايات باستثناء قطاع العدل الذي تم تفعيل آلية توجيه المشتكين الذين يقدمون شكايات تخص هذا القطاع وإرشادهم في إطار برنامج تنسيق بين المؤسسة ومسؤولي وزارة العدل مكنت من تسريع وثيرة النظر في الشكايات المعنية بقطاع العدل أما بالنسبة للمؤشرات الأخرى، فإن أهم ما يمكن تسجيله في هذا السياق، يخص عدد الشكايات المحالة إلى الإدارات المعنية الذي ارتفع بكيفية لافتة مقارنة مع السنتين الماضيتين، بسبب المنهجية الجديدة التي سلكتها المؤسسة في دراسة الشكايات التي تلقتها، والتي تتوخى المرونة بخصوص الشكوى الشكلية لتقديم التكلمات ومساعدة المشتكين وإرشادهم، وعدم البت بعدم قبول أو حفظ الشكايات إلا في حالات خاصة مبررة ومعللة.

ولكن السؤال الجوهري الذي تثيره حصيلة معالجة الشكايات المتوصل بها خلال سنتي 2006-2007، يتمثل في معرفة مدى تجاوب الإدارات المعنية بموضوع الشكايات، مع مطالب المشتكين، ومعرفة الإجراءات التي اتخذتها هذه الإدارات من أجل إنصافهم وتسوية أوضاعهم.

المحور الأول: حالات عدم الاختصاص وتفعيل آلية التوجيه والإرشاد

إذا كانت مؤسسة ديولن المهالم قد توصلت بـ 6965 شكاية مكتوبة خلال سنتي 2006-2007، تمت الإشارة إلى تفاصيلها ومعالجتها في الفصل السابق من هذا التقرير، فإنها استقبلت مباشرة 13440 زائراً بمقرها خلال هاتين السنتين، وهو رقم يقارب أربعة أضعاف عدد الوافدين عليها برسم سنتي 2004-2005، حيث لم يتجاوز عدد الزائرين حدود 3521 زائراً.

وغير خاف أن عملية التواصل المباشر مع المواظنين، تعتبر عملية ذات أهمية حيوية في إرشادهم وتوجيههم ومساعدتهم على معرفة الإجراءات التي يجب اتباعها من أجل الحصول على مصالحهم، وحماية حقوقهم.

وحدس بالذكر أن المؤسسة قد قامت خلال سنتي 2006-2007 بدور فاعل في مجال التوجيه والإرشاد والمساعدة بالنسبة لأعداد كبيرة من الزائرين والمشتكين، سواء تعلق الأمر بأشخاص ذاتيين أو أشخاص اعتباريين.

وفي هذا الإطار فإن 912 من المشتكين، الذين توصلت منهم المؤسسة بمراسلات مكتوبة قد تلقوا بدورهم مراسلات مفصلة توضح لهم الإجراءات التي يتعين القيام بها بخصوص القضايا والموضوعات التي قدموا مطالب بشأنها. كما أن 1629 زائراً إلى المؤسسة برسم سنة 2006 و1372 برسم سنة 2007، قد تم توجيههم وإرشادهم إلى الجهة التي يتعين الإتصال بها من أجل تسوية القضايا التي يستفسرون عنها، ومن بينهم 867 زائراً سنة 2006 و549 سنة 2007 تخص قضاياهم قطاع العدل حيث تم توجيههم وإرشادهم إلى المصالح المعنية، وفق آلية التنسيق التي تم إقرارها باتفاق بين المؤسسة والوزارة المذكورة.

وتجدر الإشارة في هذا السياق إلى أن التواصل المباشر بين المؤسسة والمواظنين قد مكن هذه الأخيرة خلال سنتي 2006-2007 من استقبال 3462 مشتكياً من مجموع عدد الزائرين المشار إليه سلفاً، من أجل الاستفسار عن مآل شكاواهم.

كما أن من بين الزائرين ممثلين عن مجموعة من الأشخاص يبلغ عددها 1282 مجموعة، ومثلين لأشخاص اعتباريين وصل عددهم إلى 233 شخصاً، وهي ظاهرة نوعية ضمن مؤشرات هذه السنة، المتعلقة بأصناف المشتكين.

وفي جميع الأحوال، فإن آلية التوجيه والإرشاد التي تم تفعيلها من أجل مساعدة المشتكين والزائرين الذين يتقدمون إلى المؤسسة بمطالب لا تدخل في اختصاصها، قد أبانت عن جملة من العقائق والمعوقات التي لابد من أخذها في الاعتبار من قبل السلطات العمومية والإدارات المعنية على الخصوص، ويتعلق الأمر بالظاهرة المستفحلة الكامنة في العدد الهائل من أصحاب طلبات الحصول على امتيازات أو منافع لا علاقة لها بمفهوم الشكاية أو مضمونها كطلبات التوظيف أو الحصول على مساعدات أو تراخيص بالاستغلال. فضلاً عن كون أكثر من 53% من الأشخاص الذين قامت المؤسسة بإرشادهم خلال سنة 2006، يقدمون لطلبات تهم معرفة مآل ملفاتهم المعروضة على القضاء، أو طلب التدخل بشأنها، أو التشكي من بدء المساهم القضائية أو من أجل البت في الدعاوى المتعلقة بهم، أو تقديم شكايات تتعلق بسلوك بعض مساعدي القضاء من محامين وأعدان قضائيين، إما أثناء سير الدعاوى المرفوعة أمام المحاكم، أو في مرحلة تنفيذ الأحكام، وهو أمر ملفت للانتباه يتعين اتخاذ إجراءات حاسمة بشأنه من أجل الحد من كل السلوكات التي تسيء إلى سمعة القضاء، وتضر بمصالح المتقاضين باعتبارهم مواكبين لهم كامل الحق في الاستفادة من خدمات مرفق القضاء دون عراقيل أو ضغط أو تأخير أو تحيز أو معاملة منافية لمبادئ العدل والإنصاف.

المحور الثاني: الشكايات المندرجة ضمن حالات العطف وعدم القبول

تصبيقا لأحكام النظام الداخلي لديون المظالم، وبعد الدراسة الأولية للشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة خلال سنتي 2006-2007، تبين أن ما يوازي 1903 شكايات لا تستوفي الشروط المطلوبة، وبالتالي تقرر عدم قبولها، وتم إخبار أصحابها بهذا القرار، كما أن 946 شكاية تم حفظها بعد أن تبين أن المؤسسة لا تتوفر على العناصر التي تستوجب النظر فيها، لمبررات مختلفة.

وتمثل الشكايات التي تقرر في حقها العطف أو عدم القبول أكثر من 41% من مجموع الشكايات المتوصل بها.

كما أن أهم الأسباب الكامنة وراء اتخاذ قرار بعدم القبول يرجع بالأساس إما إلى عدم قيام المشتكي بالمساعي اللازمة التي يخولها له القانون من خلال الاتصال بالإدارة التي أصدرت القرار الذي يتضرر منه، باعتبار ذلك إجراء تمهيديا لابد من استنفاده، ويمثل هذا السبب ما يناهز 39% من حالات عدم القبول، أو أن المشتكي لم يرفق الشكاية بالوثائق والمستندات التي تبرر ادعاءاته، وتعضد موقفه في إثبات الضرر أو حصول التعسف في قرار الإدارة أو تصرفها، مما يجعل شكايته في بعض الحالات مجرد ادعاءات عارية من كل حجة أو دليل، لا سيما إذا كان بإمكانه تقديم الإثباتات اللازمة على ما يدعيه، وتمثل هذه الحالات نسبة 26% من مجموع الشكايات غير المقبولة، كما أن عدم الإدلاء بالإثبات من قبل بعض الأشخاص ينهض هو الآخر سببا في عدم قبول الشكاية التي يتقدمون بها باسم أطراف أخرى، وهي حالات تصل نسبتها إلى 19% من الشكايات غير المقبولة، بالإضافة إلى حالات عدم تذييل وثيقة الشكاية بالتوقيع الشخصي للمشتكي أو الكشف عن هويته، مما يفقد الشكاية أي طابع جدي، ويجعلها غير ذات قيمة قانونية، ويتعذر بذلك على المؤسسة القيام بأي إجراء لفائدة المشتكي، علما بأن هذه الحالات تمثل نسبة 14% من الشكايات المتوصل بها غير المقبولة. علاوة عن وجود أسباب أخرى لعدم القبول كعدم بيان الجهة التي رفعت الشكاية في موجهتها.

أما حالات الشكايات التي تقرر حفظها والتي تبلغ نسبتها قرابة 14% من مجموع الشكايات المتوصل بها، فقد تبين أن أصحابها في الغالب، إما حصلوا على حقوقهم أو أنهم لجأوا إلى القضاء وبالتالي لا يجوز لوالي المظالم النظر في

شكاياتهم أو أن الإدارة بعد استفسارها عن حيثيات الموقف الذي اتخذته تبين أن قرارها سليم أو أنها غير معنية بموضوع الشكاية أصلاً كما هو الشأن في بعض الحالات مع إرشاد المعنيين بالأمر إلى ما ينبغي لهم سلوكه للتوصل بحقوقهم.

وتجدر الإشارة إلى أن مؤسسة ديوان المخالم لا تقرر عدم قبول شكاية أو حفظها إلا بعد دراستها دراسة وافية من مختلف الجوانب الشكلية والموضوعية وفق منهجية تجمع بين المرونة في التعامل مع المشتكين والضبط والفحص والتدقيق من أجل تخفيف العبء عن الإدارة المعنية، وعدم إثقال كاهلها بركام من الشكايات والمراسلات غير المعنية بها، أو التي يعتبر موضوعها منتهياً ولم يعد هناك مبرر للجوء إلى الإدارة بشأنها. ولابد من الإشارة إلى أن مؤسسة ديوان المخالم تسلك في معالجة جميع الشكايات التي تقرر من خلال الدراسة الأولية عدم قبولها، مسلكاً يقوم على مساعدة المشتكى وتعريفه بحقوقه وبالمسالك التي يجب أن يسلكها إما تمييزاً للمعصيات الواجب الإدلاء بها، أو توضيحاً للإدارة أو الجهة المعنية بشكايته، أو بياناً للموقف الذي يجب أن يسلكه من أجل الحصول على حقوقه.

ومع ذلك، فإنه من الجدير بالذكر أن الدراسة التي تقوم بها المؤسسة للشكايات التي يتقرر عدم قبولها أو حفظها، تنبئ عن حقيقة لا يمكن إغفالها تكمن في أن تدني درجة الوعي الإداري لدى عدد كبير من المشتكين، وعدم معرفتهم بقواعد التعامل مع الإدارة، يكلفهم أعباء مادية ومعنوية إضافية ومتعددة، وزيارات متعددة لهذه الإدارات، هم في غنى عنها لو كانوا على دراية بحقوقهم، وبالأساليب الناجعة لعمليتها، والمسالك والإجراءات التي يجب أن يسلكوها.

وهذا الوضع يؤكد واقع ضعف التواصل في العلاقة القائمة بين الإدارة والمواضن، والذي تبذل مؤسسة ديوان المخالم جهداً استثنائياً للنهوض به، والارتقاء به تجسيراً للفجوة القائمة بين المواضنين، وسائر الإدارات والمرافق التي تقدم خدمات عمومية لهم.

المحور الثالث: الشكايات والتدخلات المعالة إلى الإدارة ونتائج معالجتها

في ضوء المعطيات الإحصائية المشار إليها في الفصل السابق من هذا التقرير تبين أن عدد الشكايات المندرجة ضمن اختصاص المؤسسة خلال سنتي 2006-2007، والتي أحيلت إلى الإدارات المعنية قد وصل إلى 2782 شكاية، وهو عدد يمثل نسبة 40% من أصل 6965 شكاية هي مجموع ما توصلت به المؤسسة برسم هاتين السنتين.

ولعل الملاحظة الأولى التي يتعين تسجيلها تكمن في أن نسبة إحالة الشكايات إلى الإدارات العمومية قد تضاعف أكثر من ثلاث مرات مقارنة بالسنتين السابقتين، حيث أحيل إلى الإدارة ما يناهز 369 شكاية برسم سنة 2004 و404 برسم سنة 2005 مقابل 1620 سنة 2006 و1162 سنة 2007. وهو ما يؤشر إلى ارتفاع وثيرة الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، والمعالجة إلى الإدارة للنظر في مطالب أصحابها.

وقبل تحليل الموضوعات التي تناولتها هذه الشكايات، والوقوف عند نتائج معالجتها، ومعرفة مآلها، فإنه من الجدير بالذكر أن الإدارات المعنية بهذه الشكايات نظمت خلال سنتي 2006-2007 تحت نفس الترتيب والتصنيف على غرار السنتين السابقتين إذ بقيت قطاعات الداخلية (الجماعات المحلية) بنسبة 36% والترتبة الوهنية بنسبة 16% والمالية بنسبة 14% على رأس قائمة القطاعات المعنية بالشكايات، وهو أمر يجد مبرره في لصيعة الخدمات العمومية المقدمة من قبل هذه القطاعات، وارتباط هذه الإدارات بجمهور المواطنين، بكيفية مباشرة ومتواصلة. وهذا ما يفرض ضرورة إيلاء عناية خاصة لهذه القطاعات، وتحسين شروط تقديم خدماتها، والنظر في القضايا التي يصرحها المواطنون في شكاياتهم من خلال منظور إصلاحي شمولي يروم البحث عن حلول عامة وجذرية للقضايا المصروحة، سواء تعلق الأمر بالمسائل الإدارية أو بصيعة الخدمات العمومية المقدمة وإلحاحها المرجعي والناحية القانونية والمالية والإدارية.

أولاً - القضايا الإدارية وتزايد أعداد الشكايات المتعلقة بالوضعيات الإدارية للموظفين:

من ضمن القضايا المثارة في الشكايات التي تندرج في إطار اختصاص

المؤسسة، نجد أن القضايا ذات الطابع الإداري، والتي تبلغ 1616 شكاية، وتمثل حوالي 58% من الشكايات التي تمت دراستها، تتسم بظاهرة أصبحت ملفتة للنظر، من شأنها التأثير على الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، والكامنة أساساً في العمل من أجل تنمية التواصل بين الإدارة والمواطنين، وترسيخ قيم وثقافة حقوق الإنسان ومبادئ المواطنة الصالحة، وثقافة المرفق العمومي لدى مصالح الدولة وسائر مكونات المجتمع.

وتتمثل هذه الظاهرة في هغيان عدد الشكايات المتعلقة بالوضعيات الإدارية والمالية للموظفين العاملين في المرافق العمومية، والتي تصل نسبتها إلى 28% من مجموع الشكايات ذات الطابع الإداري، وهو أمر يجعل المؤسسة منكبة على دراسة القضايا الداخلية للإدارة على حساب القضايا التي تخص علاقة الإدارة بباقي المواطنين مما يصرح تساؤلاً كبيراً حول الشكايات المتعلقة بهذه الوضعيات الإدارية، التي غالباً ما تكون عبارة عن مطالب للتسوية أو الحصول على حزمة من الحقوق، أو تسوية حالات، تتعلق بالترقية أو الأجور أو التعويضات أو هبات انتقال من مكان إلى مكان آخر وبالتالي فهي لا تتعلق بحيف أو ضرر أو شلل أو تجاوز في استعمال السلطة بقدر ما تمثل هبات لتحسين أوضاع العاملين في مرافق الدولة.

وإذا كان مستساغاً النظر في الشكايات التي يقدمها بعض المشتكين الذين لهم صفة موظفين سابقين من أجل تسوية أوضاعهم المعاشية بعد إحالتهم إلى التقاعد، أو من أجل الحصول على بعض الوثائق الإدارية التي تمتنع الإدارة عن تسليمها لهم لقضاء أغراضهم الإدارية، أو لرفع حيف أو شلل بين في عمل السلطات الإدارية، أو الاستفادة من تعويض عن ضرر لحق بالمشتكي من جراء عمل الإدارة أو تصرفها، فإن وفرة الشكايات المتعلقة بالوضعيات الإدارية للموظفين والتي تمثل في جوهرها مطالب نقابية لها إحصاؤها القانوني الخاص من أجل تقديمها والدفاع عنها، يؤدي الانشغال به إلى التأثير على الأهداف التي أحدثت من أجلها المؤسسة، فضلاً عما يصرحه من تساؤلات بشأن تزايد هذا النوع من الشكايات، التي من المفروض أن ثمة آليات مؤسسية متعددة لتسويتها وإيجاد الحلول الناجعة لها.

إن مؤسسة ديوان المهالم تتبعم باهتمام خاص الجهود التي تبذلها الحكومة لتسوية أوضاع العاملين بمختلف المرافق العمومية، والإجراءات التي تتخذها من أجل مراجعة أوضاعهم المادية والنظامية، من أجل تحسينها والارتقاء بها، كما تتبعم الدور العمومي الذي تقوم به المراكز النقابية والنقابات القطاعية الممثلة

لهذه الفئات من العاملين، من أجل الدفاع عن مصالحهم المادية والمعنوية. ولكن غياب نظرة موحدة، وعدم وجود سياسة أجرية قارة، وغياب معايير مرجعية في تسوية الأوضاع المادية والإدارية لهؤلاء العاملين، تشكل إهوارا تعاقديا مرجعيا بين مختلف الأصراف، يؤدي إلى جعل تحسين هذه الأوضاع مطلبيا وهنيا وقصاعيا يتكرر لحوال أيام كل سنة مالية، ويدفع بالحكومة والإدارات المعنية إلى اتخاذ عشرات الإجراءات المتفرقة خلال السنة، ومراجعة عشرات الأنظمة الأساسية للموظفين مراجعة جزئية، ويدفع الموظفين إلى القيام بحركات احتجاجية لها تأثير بين وواضح على أداء وسير المرافق العمومية كما حصل خلال السنوات الماضية بالنسبة لموظفي وأعوان الجماعات المحلية وبعض الإدارات القطاعية الأخرى، علما بأن المرفق العمومي بما يتوفر عليه من موارد بشرية وجد من أجل تقديم خدمة عمومية لفائدة المواطنين في المقام الأول ولا يمكن للمشاكل التي قد يعانيها العاملون به أن تشكل عائقا مستمرا وخلال دائما يحول دون قيامه بمهامه، وإلا فإن وجود المرفق أصلا يصبح غير ذي جدوى، وبمثل عبئا ثقيلًا على اقتصاد البلاد، ويحول دون تمكين المواطنين من الاستفادة من الخدمات العمومية التي وجد من أجل تقديمها.

لذلك فإن مؤسسة ديوان المصالح ترى ضرورة الإنكباب على وضع رؤية ومنهجية تعاقدية جديدة من أجل إصلاح أوضاع العاملين في مرافق الدولة، ووضع إهوار قانوني مرجعي جديد لوضعيتهم النظامية، والتوافق بين الدولة والفرقاء الاجتماعيين على إهوار جديد لسياسة أجرية متوازنة، مبنية على معايير مرجعية، ومؤشرات موحدة لتحديدتها، حتى يتسنى الانتقال من ثقافة المصالب التي تستهدف التصحيح الجزئي والانتقائي لأوضاع العاملين بالمرافق العمومية، إلى وضع سياسة واضحة المعالم قولما الارتقاء بأوضاع الموارد البشرية العاملة على أساس التجربة والكفاءة والمردودية، وهدفها تحسين جودة الخدمات العمومية ورفع من أداء المرفق العمومي.

ثانيا - معضلة الوضعية القانونية للأراضي والشكايات المتعلقة بنزع الملكية لأجل المنفعة العامة:

تحتل القضايا العقارية الرتبة الثانية ضمن عدد الشكايات المتوصل بها، وكما سلف الذكر، فإن نسبة هذه القضايا تصل إلى 21% من الشكايات التي تختص المؤسسة بالنظر فيها، وهي نسبة تمثلها 573 شكاية وردت على المؤسسة خلال سنتي 2006-2007.

وتتناول هذه الشكايات قضايا وموضوعات متعددة كطلب التعويض عن نزع ملكية عقارات خاصة من قبل السلطات العامة، ولاسيما الجماعات المحلية، وكهاترة الاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة، وطلب الحصول على مساكن ضمن برامج إعادة الإسكان وعدم تنفيذ بعض العقود مع الإدارة، أو عدم الالتزام بنودها، كما تتناول النزاعات المثارة بخصوص الأملاك الخاصة للدولة، وأراضي الكيش وأراضي الجموع، والأراضي المسترجعة، وأراضي الأحباس وحالات التظلم من قرارات ضم الأراضي المملوكة لبعض الغواص

وضمن هذه الشكايات جميعها تصل قضايا التعويض عن نزع الملكية الخاصة، وحالات الاعتداء المادي على ملكية الأراضي من قبل الإدارة إلى 366 قضية من أصل 573، وهو رقم دال على حجم المشاكل التي تفرجها القضايا العقارية بوجه عام، وقضايا نزع الملكية بوجه خاص

وإذا كانت بعض الإدارات قد أقلعت عن سلوك الاعتداء المادي على أراضي الغواص، وأصبحت تتقيد بسلوك المساهم القانونية والإدارية المرعية، فإن عددا آخر من هذه الإدارات وعلى رأسها الجماعات المحلية، حسب الشكايات الواردة، لا تزال تعمل على نزع ملكية أراضي الغواص دون ضوابط أو مساهم وفي خرق مافر للقانون وهو سلوك إن كانت تملية ضرورات الحصول على الأراضي لإقامة مشاريع اقتصادية واجتماعية، وتبرره الجهة الإدارية التي تعتدي على ملكية أراضي الغواص بانعدام الاحتياك العقاري العمراني اللازم لإقامة هذه المشاريع، فإن هذه الإدارات غير معفية من التقيد بالقانون وحماية حقوق أصحاب هذه الأراضي ومنحهم التعويض المنصف، كلما كانت مطالبهم عادلة وحقوقهم ثابتة.

ومن جانب آخر فإن عدة قضايا عقارية لا تقل أهمية عن قضايا نزع الملكية، أصبحت تفرج مشكلات قانونية متعددة، ويتعلق الأمر بقضايا التحفيك العقاري، التي تتمتع الإدارة فيها عن الاستجابة لمطلب التحفيك، أو الامتناع عن تنفيذ أحكام قضائية تتعلق بالتحفيك، أو الامتناع عن تسليم شهادات إثبات الملكية، أو عدم تمكين بعض المشتكين من نسخ من رسوم عقارية أو غيرها من الحالات.

ومن خلال دراسة تحليلية لهذه القضايا يتضح أن الإدارة تواجه حقا صعوبات وإكراهات متعددة، من أجل الاستجابة لمطالب المشتكين بالنصر

لتعقد المساهم، وتعلق الحالات المعروضة بحقوق الغير، وضرورة مراعاة عدد من الضوابط التي تجعل المحاكم مسؤولاً بصفة شخصية عن تطبيقها، ومع ذلك فإنه من غير المفهوم على الإطلاق أن ترفض بعض الإدارات تنفيذ أحكام قضائية نهائية حائزة لقوة الشيء المقضي به، بدعوى أن الأمر يتعلق بحكم غير صائب، أو أن لديها ما يثبت عدم أحقية المدعي في مطالبته، في الوقت الذي يمكنها أن تشير كل ما لديها من أدلة أو إثباتات ضمن الدفوعات التي يمكن تقديمها خلال مرحلة النظر في الدعوى من قبل الجهة القضائية المختصة، أو اللجوء، ضمن الحالات التي حددها القانون، إلى مسطرة طلب إعادة النظر في الحكم، أو إثارة صعوبة التنفيذ من لدن كل من يعنيه الأمر أمام القضاء في حالة استنفاد جميع طرق اللجوء المتاحة، أما وأن الإدارة المعنية لم تقم بواجباتها القانونية، أو أنها أدلت بما لديها من حجج لم يأخذ القضاء بقيمتها الثبوتية، فإن رفضها للأحكام القضائية النهائية، يعتبر موقفاً جانبا للضوابط، ويعتبر تحقيراً لهذه الأحكام، ويشير كثير من التساؤل والاستغراب، فضلاً عما يستتبعه من مواقف حازمة من أجل التقيد بضوابط سيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف.

وضمن هذا الصنف من القضايا العقارية، فإن معضلة الوضعية القانونية لأصناف مختلفة من الأراضي، كما هو الشأن بالنسبة لأراضي الجموع، تشكل مصدر معاناة لعدد من المواطنين، بسبب تصرفات وقرارات منافية للقانون، أو متعارضة مع مبادئ المساواة والعدل والإنصاف، كما هو الشأن بالنسبة لتصرفات بعض نواب الجماعة السلاوية التي تقضي بإقصاء بعض ذوي الحقوق، أو بشأن كيفية توزيع هذا النوع من الأراضي على أفراد الجماعات السلاوية، أو التكلم في حالات أخرى من القرارات التي يصدرها مجلس الوصاية بشأن حق استغلال هذه الأراضي.

وإن مؤسسة ديولن المهالم انطلاقاً من تحليل دقيق للمعوقات القانونية والإدارية المتعلقة بوضعية هذه الأراضي، ولعدد من الأحكام القضائية الصادرة بشأن نزاعات تتعلق بها، ترى من الضروري تشكيل آلية مؤسسية وهنية، للنظر في وضعية استغلال هذه الأراضي، وتسوية المشاكل المتعلقة بها، ووضع قواعد شفافة لتحديد نظام قانوني جديد للاستغلال والتصرف في هذا النوع من الأراضي، وذلك ضمن تصور شمولي وهيكل متعدد الأبعاد، يروم إصلاح الوضع القانوني للأرض ببلادنا، تفاقداً لحجم النزاعات المتزايدة كل يوم حول ملكية الأراضي واستغلالها، وتسييلها للمساهم القانونية المصنفة على أنظمة استغلال هذه الأراضي، ومراجعة للمنظومة القانونية التي تخضع لها، والتي تعود بعض نصوصها الأولى إلى بدايات القرن الماضي.

وإن مؤسسة ديولن المهالم تؤكد في هذا الاتجاه أن إصلاح منظومة تدبير الأراضي التي يخضع استغلالها لأنظمة قانونية خاصة، تعتبر أولوية من أولويات الإصلاح العقاري ببلادنا، الذي يشكل تحدياً من التحديات المستقبلية التي تجب مواجهتها، من أجل مواكبة التطور الاقتصادي والاجتماعي المتسارع، والاستجابة للطلب المتزايد على الأرض، ومسايرة وثيرة النمو الديمغرافي واتساع حجم النشاط الاستثماري في مختلف المجالات.

ثالثاً - الشكايات المتعلقة بالنزاعات المالية وعوائق التواصل بين الإدارة والملمزمين بأداء الضريبة:

إلى جانب القضايا ذات الطابع الإداري والعقاري، تحتل القضايا ذات الطابع المالي ما يناهز 12% من الشكايات المدرجة ضمن اختصاص المؤسسة، وهي نسبة تمثلها حوالي 328 شكاية خلال سنتي 2006-2007، منها ما يتعلق بنزاعات مع بعض المؤسسات العمومية ذات الصبغة المالية والاقتصادية، ومنها ما يخص نزاعات حول صفقات عمومية، بالإضافة إلى القضايا التي تهم أداء الضرائب والعجبايات المحلية ورسوم التسجيل، والتي تمثل نسبة عالية من هذه الشكايات. ومن خلال تحليل هذا النوع من الشكايات يتضح، وهو أمر لهيحي، أن كثيراً من المشتكين يعبرون عن تذرهم من عدم التزام الإدارة وعدم وفائها بأداء مستحقاتهم المالية، أو تأخرها في أداء هذه المستحقات، مقابل الخدمات والأعمال التي قاموا بها لفائدة الإدارة في إطار عقود الصفقات المبرمة معها. وهي ظاهرة وإن كانت ليست عامة بالنسبة لعدد من الإدارات، فإنها تكل مع ذلك موجودة وغير مبررة بالنسبة لبعضها، علماً بأن أي صفقة عمومية بين مقاول أو مورد والإدارة لا يمكن أن تتم إلا بعد وجود اعتمادات مالية خاصة بها.

أما تحليل الشكايات المتعلقة بالمادة الضريبية، فيؤكد وجود عوائق حقيقية في عملية التواصل بين الإدارة والملمزمين بأداء الضريبة. إذ علاوة عن حالات النزاع حول الوعاء الضريبي أو عمليات التحصيل، فإن رفض الملمزم أداء بعض المستحقات الضريبية الواجبة عليه، أو منازعة إدارة الضريبة في أصل إقرارها، أو لطلب مراجعة المبالغ المقررة أو لطلب الإلغاء الجزئي أو الكلي لمبلغ الضريبة المفروضة، أو الإعفاء منها، كلها حالات تؤكد ضعف التواصل بين الإدارة والملمزمين، بحيث يفضي في عدد من هذه الحالات إلى سوء الفهم، أو الاعتقاد بأن الضريبة المفروضة أو المبلغ المقرر مبني على أساس خاطئ أو معلومات غير صحيحة أو غير ذلك.

ورغم أن ثمة أسبابا عدة متداخلة، منها ما هو قانوني يتعلق بشروط تطبيق القوانين الضريبية، وما هو إجرائي يتصل بحالات تطبيق المساهم الضريبية حسب الحالات، وما هو موضوعي يتصل بالوعاء الضريبي، أو بالتحصيل، فإن الاستفادة من خلال تحليل الحالات التي وردت شكايات بشأنها يؤكد الحاجة الماسة لمراجعة القوانين الضريبية بما يكفل تبسيطها وجعلها في متناول فهم الملزم، وبما يجعلها قوانين محققة للعدل والإنصاف في توزيع التكاليف العامة، وبما يحقق الشفافية والمساواة بين جميع الملزمين عند تطبيقها عليهم.

ولئن مؤسسة ديوان المظالم إذ تشير انتباه السلطات العمومية المختصة إلى ضرورة القيام بهذه المراجعة، توخيا للعدالة بين جميع الملزمين، فإنها تؤكد في الوقت نفسه على الضرورة القصوى لوضع سياسة تواصلية بين الإدارة الضريبية والملزمين، من أجل بناء أسس ثقة متبادلة، وإقامة علاقة تواصل فعال وشفاف تقوم على مبادئ المواطنة الصالحة، والمساهمة في تحمل الأعباء العامة، وتراعي تطبيق مبادئ العدالة والإنصاف في فرض الضرائب، والإعفاء منها، علاوة على وضع آليات قانونية وإدارية فاعلة لمحاربة كهاجرة التهرب الضريبي والغش الضريبي بمختلف صورته وتطبيقاته، حتى يتسنى لبلادنا تحقيق عدالة ضريبية وتوزيعا عادلا للتكاليف والأعباء العامة.

رابعا - استمرار كهاجرة الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة:

استنادا إلى الدراسات الأولية التي قامت بها المؤسسة لعدد من الشكايات التي تلقتها برسم سنتي 2006-2007، يتبين أن حوالي 155 شكاية خاصة فقط بامتناع بعض الإدارات عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في حقها. وهي كهاجرة تمثل من حيث حجمها الكمي حوالي 6% من الشكايات المعلقة إلى الإدارة، ولكن ثقلها من حيث تأثيرها على مصداقية الأحكام الصادرة عن السلطة القضائية، وعلى الإدارة نفسها التي لا تتقيد بمبدأ الامتثال للحكم القضائي الصادر في حقها، يعتبر بليغا، ويمثل حقيقة صادمة تؤثر على سمعة البلاد، وتفقد سلطة القضاء جوهر الوصيفة التي تنهض بها في إقرار العدل وإشاعة الإنصاف. ورغم التقارير السابقة التي رفعتها مؤسسة ديوان المظالم برسم السنوات السابقة إلى السيد الوزير الأول حول ضرورة التزام الإدارة بأحكام القضاء، والعمل على تنفيذ هذه الأحكام بحسن نية، وما تضمنته هذه التقارير من اقتراحات وتدبيرات مالية وقانونية وإدارية، ورغم ما أصدره السيد الوزير الأول من مناشير وما

وجهه من مراسلات إلى عدد من الإدارات، فإن معضلة الامتناع عن تنفيذ الأحكام كُلفت قائمة، والشكايات التي تتوصل بها المؤسسة بشأنها لا تزال في تزايد مستمر وهو أمر يؤكد وجود مشكلة بنيوية في سلوك بعض الإدارات في تعاملها مع أحكام السلطة القضائية، كما يؤكد في الوقت نفسه وجود إكراهات بنيوية لدى الإدارة تحول دون الالتزام التلقائي والمباشر بتنفيذ أي حكم قضائي صدر في مواجهتها.

ومن أجل تجاوز هذا الوضع المريب الذي لا يستقيم على الإطلاق مع مبادئ دولة الحق والقانون وخضوع الجميع أفراداً ومؤسسات لضوابط الشرعية التي تمثلها أحكام القضاء، وقواعد القانون، وقيم العدل والإنصاف، فإن المقترحات المضمنة في التقرير الذي وجهته مؤسسة ديولن المضالم إلى السيد الوزير الأول بشأن حالات امتناع بعض الإدارات عن تنفيذ أحكام قضائية كفيلة بوضع حد لهذه الكهارة التي تزداد استفحالاً دون اتخاذ أي إجراء عملي عام من أجل الحد منها.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن حواراً عميقاً بين السلكتين القضائية والتنفيذية حول هذه الكهارة، في كل التواصل الفعال والمثمر بين سائر مكونات السلطة العمومية، وفي احترام تام لمبدأ فصل السلط وصلاحيات كل سلطة، سيتمكن من إقناع الإدارة بضرورة تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها، بحسن نية، خدمة للعدالة وحماية لسمعة البلاد، وترسيخاً لثقة المتقاضين في المؤسسات، كما سيتم للقيادة والسلطات القضائية بمختلف درجاتها فهماً صحيحاً لواقع الإدارات المعنية، ومعرفة دقيقة بحيثيات القضايا المعروضة عليهم، وإلماً واسعاً بالملفات المتنازع بشأنها، تحقيقاً للعدالة والتزاماً بضوابط سيادة القانون

المحور الرابع: مدى تجاوب الإدارة مع مطالب المشتكين

من خلال دراسة وتحليل الأجوبة التي توصلت بها المؤسسة من لجن الإدارات المعنية بالشكايات المحالة إليها، يتضح أن من بين 2782 شكاية محالة خلال سنتي 2006-2007، يصل عدد الشكايات التي اتخذت الإدارة إزاءها موقفا إيجابيا 947 شكاية، وهو ما يمثل 34% من مجموع الشكايات، منها 691 شكاية تمت تسويتها نهائيا، و256 شكاية في طور التسوية بعد موافقة الإدارة المعنية على ذلك. في حين نجد أن 76 شكاية تبين أن ملفات بشأن موضوعها معروضة على القضاء، و1361 شكاية أي ما يمثل 49% تعذرت تسويتها لمبررات وأسباب قانونية وموضوعية، وأن 241 شكاية أي قرابة 9% من الشكايات لا تزال في طور الدراسة والتحري من قبل الإدارة المعنية بها، كما أن 257 شكاية قد تم إرشاد أصحابها من قبل الإدارة.

وبالمقارنة مع معطيات السنتين السابقتين فإن عدد الشكايات التي تمت تسويتها، قد ارتفع من 160 شكاية خلال سنة 2004، و153 شكاية خلال سنة 2005 إلى 585 شكاية خلال سنة 2006 و362 شكاية خلال سنة 2007.

وإذا كان هذا المعطى يعتبر مؤشرا إيجابيا، يؤكد تجاوب الإدارة مع مطالب المشتكين بناء على المساعي التي قامت بها المؤسسة، فإنه يبقى ضعيفا مقارنة مع عدد الشكايات المحالة إلى الإدارة. فضلا عن الزيادة التي عرفتتها الشكايات التي تعذرت تسويتها من قبل الإدارة لأسباب مبررة من الوجهة القانونية.

وفي ضوء الدراسة التحليلية التي قامت بها المؤسسة لمواقف الإدارة، ومستوى تجاوبها مع مطالب المواهبين، يمكن تقديم الملاحظات التالية:

أولاً: إن نسبة استجابة الإدارة لمطالب المشتكين، نسبة ضعيفة، على الرغم من الجهود الاستثنائية التي بذلتها المؤسسة في إطار مساعيها لإقناع الإدارة بعدالة مطالب أصحاب الشكايات.

ثانياً: إن نسبة 36% من الشكايات المحالة إلى الإدارة، تهم قطاعات الجماعات المحلية، وهي ظاهرة تصرح أسئلة عديدة، من أهمها مدى التزام المسؤولين

المتخمين بضوابط القانون فيما يصدرونه من قرارات وما يقومون به من تصرفات باسم الجماعات التي يمثلونها.

ثالثاً: استمرار غياب التنسيق بين جهات إدارية متعددة تكون معنية بموضوع نفس الشكاية، مما يتعذر معه على المشتكي القيام بالمساعي اللازمة، أو معرفة الإدارة التي يرجع لها القرار للنظر في شكايته، مما يدفع المؤسسة للقيام باتصالات متعددة، ومراسلة جهات مختلفة لتحديد الجهة الإدارية المختصة التي يتعين أن تتخذ القرار لتسوية وضعية المشتكي.

رابعاً: إن نسبة احترام الآجال القانونية من قبل الإدارات المعنية للإجابة عن مراسلات المؤسسة من أجل تسوية وضعية المشتكين، لا تتجاوز 54% من مجموع الحالات التي تمت مراسلة الإدارة بشأنها، في حين أن 3% من الإدارات هلبت تمديداً لهذه الآجال، و43% لم تتقيد به على الإطلاق، وهو الأمر الذي دفع المؤسسة إلى إثارة انتباه الإدارات المعنية إلى ضرورة الاعتناء بالشكايات المعالة إليها من قبل المؤسسة، حتى يستطيع الموطن المشتكي معرفة مآل شكايته في آجال معقولة ضماناً لحسن التواصل، وتحقيقاً للتجاوب المطلوب بين الإدارة والمواطن.

خامساً: إن الإدارات المعنية بعدد من الشكايات، لا تلجأ من أجل إيجاد حلول توفيقية لهذه الشكايات، ولا سيما في حالات نزع ملكية أراضي الخواص أو تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها، إلى طلب تدخل المؤسسة لتسوية الخلاف بينها وبين المشتكي، بطريقة ودية ومنصفة وعادلة، إعمالاً لمسطرة الوساطة التوفيقية التي يمكن للمؤسسة الاضطلاع بدورها من أجل إنجازها. وهذا على الرغم من دعوة المؤسسة إلى تفعيل هذا الإجراء من خلال التقرير الذي رفع في الموضوع إلى السيد الوزير الأول، ومكالمته بدعوة الإدارات التي لها قضايا شائكة تحتاج إلى دعم المؤسسة وتدخلها لإيجاد حلول عاجلة ومنصفة للخلافات القائمة بينها وبين المشتكين.

وعلى العموم، فإن مستوى تجاوب الإدارة مع مطالب المشتكين يبقى رهيناً بطبيعة القضايا المعالة إلى الإدارة، ودرجة تعقيدها، وبالإكراهات التي تواجهها على الأصعدة القانونية والمالية والإدارية، وهو ما يفرض - من وجهة نظر مؤسسة ديولان المصالح - مزيداً من الشفافية في سلوك الإدارة وكيفية تعاملها مع المواطنين، كما يفرض توصلًا دائماً معهم، وتعاونًا صادقًا مع المؤسسة، من أجل البحث المشترك عن الحلول الناجعة والفعالة لمطالب المشتكين وتطلعاتهم.

المحور الخامس: الشكايات والتدخلات المتداولة بين المؤسسة والمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان

استناداً إلى أحكام المادة السادسة من الظهير الشريف المحدث لمؤسسة ديوان المظالم، وفي إطار علاقة التنسيق القائمة بين المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان والمؤسسة، تم خلال سنتي 2006-2007 تداول عدد من الشكايات في نطاق مسطرة الإحالة المتبادلة بينهما، بما يقتضيه ذلك من إحالة للشكايات المتوصل بها من قبل المجلس إلى المؤسسة، أو المؤسسة إلى المجلس تبعاً لقاعدة الاختصاص، باعتبار أن المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان مختص بالنظر في جميع الشكايات المتعلقة بخرق حق من حقوق الإنسان في إطارها العام، في حين تختص مؤسسة ديوان المظالم في صنف خاص من الشكايات المتعلقة بخرق حقوق الإنسان في إطار علاقة الموازن بالإدارة ولاسيما منها الشكايات المتعلقة بحالات العيف أو التعسف أو التجاوز الذي قد يقع ضحيته المشتكي من جراء قرارات أو أعمال أو تصرفات الإدارة العمومية.

وقد بلغ عدد الشكايات المتداولة بين المجلس والمؤسسة في هذا الإطار خلال سنتي 2006-2007، ما يناهز 305 شكايات، أُحيلت منها إلى المجلس 165 شكاية من قبل المؤسسة، وأُحيلت منها إلى المؤسسة 140 شكاية من قبل المجلس.

أولاً: الشكايات المحالة إلى المؤسسة من قبل المجلس

في إطار التكامل الوظيفي الذي يصبغ عمل المجلس والمؤسسة، باعتبارهما مؤسستين ولهنيتين مستقلتين، تسعى كل واحدة منهما لتكوير العمل الحقوقي ببلادنا، وتأخير مؤسسياً، عملت المؤسسة على دراسة مجموع الشكايات التي توصلت بها من المجلس والتي تهم مجالات مختلفة، ويستفاد من نتائج هذه الدراسة، الخلاصات التالية:

1- إن نسبة 38% من هذه الشكايات تخص قطاع الداخلية وهي نسبة تمثلها 55 شكاية متوصل بها، متبوعة بما نسبته 16% التي تمثلها 22 شكاية تهم قطاع المالية.

2- إن نسبة 39% من هذه الشكايات البالغ عددها 140 شكاية، تخص بالدرجة الأولى جهات الرباط سلا زمور زعير والدار البيضاء الكبرى وجهة الشرق.

3- تحتل قضايا الوضعيات الإدارية للعاملين في القطاع العام، وقضايا المعاشات المدنية والعسكرية، والتظلمات من قرارات إدارية، وكهاجرة الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية المراتب الأولى ضمن القضايا التي تثيرها الشكايات الحالة، وهي تمثل 96 شكاية من أصل 140، أي بنسبة تزيد عن 69%.

4- إن الشكايات الحالة إلى المؤسسة من قبل المجلس، التي توصل بها هذا الأخير من لحن عدد من المواظنين، لا تندرج جميعها ضمن اختصاص المؤسسة، بل ثمة بعض الشكايات التي تم توجيه أصحابها وإرشادهم، إما لكونها تتعلق بقضايا معروضة على القضاء أو لأن والي المهالم طبقا لأحكام المادة السادسة من الظهير المعدل للمؤسسة لا يختص بالنظر فيها.

5- لقد تمت مراسلة الإدارات المعنية في شأن (22) شكاية تبين للمؤسسة أنها تستوفي الشروط المطلوبة، وقد استجابت الإدارة لـ 5 شكايات منها، في حين تعذر على الإدارة تلبية 7 طلبات أخرى لأسباب لا تتعلق بقرارات أو أعمال إدارية و10 شكايات لا تزال موضوع دراسة وتجري من قبل الإدارة. وتمت في الوقت ذاته مراسلة (34) مشتكيًا لتتيم ملفاتهم، والإدلاء بالوثائق اللازمة، في حين تقرر عدم القبول أو العطف في حق 80 شكاية أخرى، وتم البت بعدم الاختصاص في 4 شكايات.

ثانيا: الشكايات الحالة إلى المجلس من قبل المؤسسة

في إطار مسطرة الإحالة المتبادلة، قامت المؤسسة من جهتها بإحالة ما يناهز 165 شكاية إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان بناء على معيار الاختصاص.

وقد بلغ عدد الشكايات التي قدمتها مجموعات من الأشخاص نسبة تقارب 7% في حين قدمت الشكايات الأخرى من قبل أشخاص ذاتيين.

ومن خلال دراسة هذه الشكايات وتحليلها قبل إحالتها إلى المجلس، يمكن تسجيل الملاحظات التالية:

1- إن ما يناهز 23% من هذه الشكايات المتعلقة بانتهاكات حق من الحقوق، تهم جهة مكناس تافيلالت، وبالأخص مدينة الراشدية.

2- إن نسبة 37% من هذه الشكايات تخص المطالبة بالتعويض المادي والمعنوي عن حالات الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان، وهو ما تمثله 61

شكاية من أصل 165 شكاية.

3- تهم أبرز الموضوعات التي تتناولها الشكايات المتوصل بها بالإضافة إلى مطالب التعويض المادي والمعنوي عن الانتهاكات، موضوع التشكي من بعض التصرفات التي يرتكبها بعض أعوان القوة العمومية، وحالات الاعتقالات التعسفية بمخافر الشرطة، والملفات التي كانت معروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة، وكهليات إجراء بحث حول ظروف الوفاة، وحالات الامتناع عن تسليم بعض الوثائق، وتكلم السجناء من وضعيتهم داخل السجن، وغيرها من الحالات الخاصة التي تهم حقوق الإنسان

وتجدر الإشارة إلى أن ثلاث شكايات توصلت بها المؤسسة من مغاربة قاهنين بالخارج، تمت إحالتها إلى المجلس للاختصاص.

المحور السادس من الشكايات المتعلقة بحقوق الإنسان في مجال اختصاص المؤسسة

استناداً إلى أحكام المادة 13 من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، فإن الشكايات المتعلقة بحقوق الإنسان المدرجة في مجال اختصاص المؤسسة، أي التي تخص خرقاً لحق من حقوق الإنسان في مجال العلاقات بين المواهب والإدارة، قد تلقت المؤسسة منها سواء بصريّة مباشرة أو عن طريق المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان، ما يناهز 199 شكاية، تتعلق بكيفية مباشرة بانتهاك لحق من حقوق الإنسان أو ما يتصل به، علاوة على أن حالات الامتناع عن تسليم بعض الوثائق الإدارية للمواهب من قبل الإدارة والتي قدمت شكايات بشأنها، قد بلغت خلال سنتي 2006-2007 ما يناهز 428 حالة، كما أن حالات الاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة، والتي توصلت المؤسسة بشكايات من أصحابها، قد بلغ 336 حالة، وهي حالات سواء منها المتعلقة بالامتناع عن تسليم وثائق إدارية أو تلك الخاصة بالاعتداء المادي على الملكية الخاصة، إن كانت تدخل ضمن القضايا الإدارية والعقارية الخاصة بتعامل الإدارة مع المواهب، فإنها مع ذلك تكتسب لها بعضاً حقوقياً، وبالتالي تعتبر مظهر من مظاهر عدم التقيد بالمبادئ العامة لحقوق الإنسان وإخلالاً بالالتزامات الواردة في عدد من الاتفاقيات الدولية ذات الصلة، ينبغي أن نسجل في هذا السياق بناء على الدراسة التي أجرتها المؤسسة في هذا الشأن أن عدداً من الشكايات المتعلقة بحالات الامتناع عن تسليم شهادات أو وثائق إدارية للمواهب، لا تقوم على أساس قانوني سليم، إذ تبين أن الأمر كثيراً ما يتعلق بطلب شهادات السكن الخاصة بالمناطق التي تأوي مساكن عشوائية وغير مخصصة لها، ويهدف أصحابها إلى الحصول على وثائق إدارية لإثبات حقهم في هذه المساكن وإضفاء الطابع القانوني عليها. وهو أمر إذا كان يتعين على السلطات العمومية المحلية والوطنية اتخاذ جميع الإجراءات لتصفيتها، في إطار برامج القضاء على السكن العشوائي، فإن عليها كذلك اتخاذ إجراءات صارمة للحيلولة دون تولد هذه المساكن لما لها من تأثير سلبي على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية للمواهب.

أما بخصوص حالات الاعتداء المادي على الملكية الخاصة، فهي وإن كانت تشكل وضعاً شاذاً في سلوك الإدارة، ولا سيما الجماعات المحلية، فإنها علاوة على ذلك تمثل خرقاً صافراً لمبدأ حق الملكية الذي يضمنه الدستور، ويعتبر من حقوق الإنسان الاقتصادية المرعية، والتي لا يجوز بأي حال من الأحوال انتهاكها أو الاعتداء عليها.

وبالرجوع إلى الشكايات المتعلقة بحقوق الإنسان التي توصلت بها المؤسسة بكيفية مباشرة فيمكن توزيعها حسب موضوعاتها كما يلي:

الجدول 17 :

الشكايات الواردة على المؤسسة المتعلقة بمجال حقوق الإنسان

المجموع	العدد		موضوع الشكاية
	2007	2006	
61	33	28	التعويض المادي والمعنوي عن الاختفاء والتعذيب والاعتقال التعسفي
36	09	27	الانتهاكات الصادرة عن سلطة عمومية (رجال الأمن والدرك...)
20	06	14	تظلم السجناء من وضعيتهم داخل السجون
11	--	11	حرمان من الوثائق الخاصة بحق التعليم والتدريس
12	02	10	امتناع الإدارة من تسليم بعض الوثائق المتعلقة بالتنقل
16	08	08	الاعتقال التعسفي والاختطاف والانتهاكات بمخافر الشرطة وغيرها من أماكن الاحتجاز
32	27	05	الملفات المعروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة
04	--	04	طلب إجراء بحث حول ظروف الوفاة أو الاختفاء
06	05	01	طلبات إعادة النظر في مقررات هيئة التحكيم المستقلة
01	01	--	المساس بحرية التنقل وحق الاستقرار
199	91	108	المجموع

ويتضح أن أكثر هذه الشكايات التي تمثل قرابة 3% من مجموع الشكايات المتوصل بها، لا يندرج ضمن اختصاص المؤسسة، بقدر ما يهم قضايا حقوق الإنسان بصفة عامة. ومع ذلك، فقد قامت المؤسسة بمراسلة المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان بجميع الحالات التي تدخل في اختصاصها، كما قامت بدراسة الحالات التي تدخل في اختصاصها والتي بلغت 23 شكاية، وكاتبنا السلطات المعنية بشأنها، وبالأخص فيما يتعلق منها بحرمان بعض المولاهنين من الوثائق الشخصية الخاصة بهم، أو الخاصة بحق التعليم والتدريس.

ويلاحظ من خلال الدراسة الأولية للشكايات المتوصل بها في هذا المجال أن عددا منها يتعلق بأوضاع سابقة تعود لسنوات خلت، كما تهم تصفية القضايا المتعلقة بالانتهاكات الجسدية التي سبق النظر فيها من قبل هيئة التحكيم المستقلة لجبر الضرر أو هيئة الإنصاف والمصالحة، بالإضافة إلى بعض الانتهاكات التي يدعي أصحاب الشكايات أنهم كانوا ضحيتها من جراء أعمال بعض أفراد القوات العمومية.

القسم الثاني

الأنشطة المواكبة والآفاق المستقبلية لعمل المؤسسة

الفصل الأول: مقارنة جديدة من أجل الانفتاح على المحيط

الفصل الثاني: الآفاق المستقبلية لعمل المؤسسة

القسم الثاني:

الأنشطة المواكبة والآفاق المستقبلية لعمل المؤسسة

علاوة على المهام التي اضطلعت بها المؤسسة في مجال معالجة الشكايات والتدخلات التي تلقتها برسم السنتين الماضيتين 2006-2007، قامت هذه الأخيرة بعدد من الأنشطة الموازية، همت بصفة خاصة مجال التواصل بينها وبين المحيط، سواء على الصعيد الداخلي أو على صعيد العلاقات الخارجية. وقد شملت هذه الأنشطة إعداد تقارير وتكوين لجان مشتركة مع الإدارات المعنية بالشكايات الواردة على المؤسسة، والتنسيق معها في مجال تسوية ملفات المواهين وإيجاد الحلول المناسبة لها، كما تضمنت أنشطة أخرى موجهة إلى المواهين بوجه خاص اشتملت على برامج تحسيسية وتعريفية بالمؤسسة، وبرامج أخرى خاصة بفئات من خريجي المعاهد الإدارية العليا، تضمنت لقاءات تواصلية.

وقد تميزت هذه السنة إلى جانب ذلك، بالتقرير الخاص الذي أعدته المؤسسة تطبيقاً للتعليمات الملكية السامية، حول آفة الارتشاء، متضمناً مقترحاتها لمحاربة هذه الآفة، والإسهام في تخليق الحياة العامة.

وفي نفس السياق عملت المؤسسة على توسيع علاقات الشراكة والتعاون القائمة بينها وبين عدد من المؤسسات والهيئات الوطنية والدولية، وهو الأمر الذي مكّنها من الإلهام على تجربة وخبرة عدد من المؤسسات المماثلة، وفي الوقت نفسه تم التعريف بالمؤسسة ومنجزاتها والأدوار التي تنهض بها. وفي هذا الإطار أبرمت المؤسسة مع عدد من شركائها على الصعيدين الوطني والدولي عدة اتفاقيات، كما شاركت في عدة تظاهرات، واستقبلت مجموعة من الوفود الأجنبية، وشاركت في عدد من الأنشطة الوطنية والدولية الهامة.

كما تميزت سنة 2007 بصفة خاصة بتنظيم المؤسسة بصفة مشتركة مع الوسيط الفرنسي والمدافع عن الشعب الإسباني لأول ملتقى دولي متوسطي من نوعه، جمع مؤسسات الوساطة والأبوسدومان من مختلف دول البحر الأبيض المتوسط، حيث شكل محطة بارزة في تاريخ المؤسسة، وانفتاحها على محيطها الخارجي على الصعيد الدولي، ومناسبة هامة كرست إشعاعاً دولياً لبلادنا.

وعلى صعيد التنظيم الداخلي للمؤسسة، ومن أجل الاستمرار في الرفع من قدرات العاملين بالمؤسسة، وتحسين أدائهم، قامت المؤسسة بإعداد برنامج سنوي

للتكوين والتأهيل، سهر مسؤولو المؤسسة والمستشارون بها على تنفيذها، كما استفاد من الأنشطة التكوينية التي نظمتها المؤسسة، أكثر وطلبة المؤسسات العليا لتكوين الأخص.

وتعتزم المؤسسة في إطار الأنشطة المبرمجة على المدى القصير والمتوسط الاستمرار في الأنشطة التكوينية، بغية تحسين مستوى مواردها البشرية، وإنجاز برنامج خاص لفائدة مسؤولي الإدارات العمومية في مجال التواصل مع المواطنين، باعتبار أن ذلك دعامة من أهم دعائم الحكامة الرشيدة التي ينبغي أن يقوم عليها أداء الإدارات العمومية.

وإلى جانب العضور الدولي المتميز الذي تسعى المؤسسة لتكريسه من خلال اعتزامها القيام بتنظيم أنشطة ذات طابع دولي على الأمد القصير فإن عددًا من البرامج والأنشطة الأخرى على المستوى الوطني تمت برمجتها، وعلى رأسها إحداث مندوبيات جهوية في عدد من جهات المملكة تحقيقا لسياسة القرب، وتوسيعا لنطاق نشاط المؤسسة على الصعيد الترابي.

الفصل الأول:

مقاربة جديدة من أجل الانفتاح على المحيط

لقد سعت المؤسسة خلال سنتي 2006-2007، إلى اعتماد مقاربة جديدة في التواصل مع الإدارات العمومية المعنية بالشكايات والتظلمات الواردة عليها، من أجل أن يكون لتدخلها لدى هذه الإدارات هدف ومعنى، وبالتالي يحقق المبتغى المراد منه، الكامن في مساعدة المواهب المتكلمين على الحصول على حقوقهم، وإنصافهم كلما كانت مطالبهم لدى الإدارات المعنية بشكاياتهم عادلة ومبنية على أسس قانونية سليمة.

وحتى تكون قيم التواصل راسخة في علاقة الإدارة بالمواهب، سعت المؤسسة في نفس الإصدار إلى استعمال مختلف الوسائل والدعامات البيداغوجية والإعلامية لتقريب خدمات المؤسسة من المواهب، وعملت على توسيع نطاق نشاطها ليشمل فئات عريضة من المواهب بمختلف مشاربهم وانتماءاتهم الاجتماعية وإنشغالهم المتعددة في علاقاتهم بالإدارات العمومية.

وهي نفس المقاربة التي تم اتباعها من أجل تقوية موقع المؤسسة على الصعيد الدولي من خلال علاقات الشراكة الواسعة التي تمت إقامتها مع عدد من المؤسسات المماثلة في عدد من الدول الصديقة والشقيقة.

ومن أجل استمرار المؤسسة في أداء رسالتها على الوجه المطلوب، ووفق معايير المهنية والاحترافية، استمرت المؤسسة في تنفيذ البرنامج الوهني السنوي للتكوين والتأهيل لفائدة أعضائها والعاملين بها، وكذا لفائدة الأخصائيين من كلبة مؤسسات التكوين في مجال التدبير الإداري.

المحور الأول: من أجل تواصل فعال وهاذف بين المؤسسة والإدارة

تصبيقا للتعليمات الملكية السامية، ومن أجل انخراط فعلي في مسلسل تخليق الحياة العامة التي شرعت فيه حكومة صاحب الجلالة، أعدت المؤسسة دراسة داخلية حول نكاهرة الارتشاء في القطاع العام، رفعت إثرها إلى جلالة الملك حفله الله تقريراً تركيبياً يتضمن مقترحاتها من أجل محاربة هذه الآفة.

وبالموازاة مع الأنشطة التي همت معالجة الشكايات برسم سنتي 2006-2007، وجهت المؤسسة تقريرين إلى السيد الوزير الأول يتعلق أحدهما بطلب تفعيل آلية تسوية الخلافات بين الإدارة والمواهبين، والآخر بآلية تشكيل لجان ثنائية بين ممثلي بعض الإدارات والمؤسسة من أجل معالجة مشتركة لبعض الشكايات وتتبع مآل تنفيذها.

كما أصدر السيد وزير الداخلية منشوراً للسادة الولاة والعمال من أجل إيلاء الشكايات الواردة عليهم وعلى الجماعات المحلية الأهمية الخاصة التي تستحقها وتتبع مآلها، وذلك استجابة للطلب المؤسسة.

وفي الوقت نفسه، تم وضع آلية للتنسيق بين مصالح وزارة العدل والمؤسسة من أجل توجيه وإرشاد المشتكين الذين يتقدمون بشكايات أو تطلعات تهم قضايا من اختصاص قطاع العدل.

أولاً: إسهام المؤسسة في مكافحة نكاهرة الارتشاء

في إطار الجهود المتواصلة التي تبذلها المملكة المغربية من أجل مكافحة آفة الارتشاء، والعمل على تخليق الحياة العامة، وتكريس ثقافة الشفافية في علاقة المواهبين بأجهزة الدولة، سعت مؤسسة ديوان المصالح إلى الإسهام بفعالية في الانخراط في هذا الورش الإصلاحى الكبير، تصبيقا للتعليمات الملكية السامية، وتفعيلاً للدور الذي تنهض به في مجال تنمية التواصل بين الإدارة والمواهبين، وإشاعة ثقافة المواطنة والمصاحبة، وتأسيس مؤهففى الإدارة ومسؤوليها بالضرورة القصور للالتزام بضوابط سيادة القانون، ومبادئ العدل والإنصاف.

وفي هذا السياق رفعت المؤسسة تقريراً إلى جلالة الملك يتضمن مقترحاتها لمكافحة نكاهرة الارتشاء، كما أصبح والى المصالح عضواً رسمياً في الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة.

1- التقرير المرفوع إلى جلالة الملك بشأن مقترحات المؤسسة لمكافحة ظاهرة الرتشاء

في إظهار اهتمام المؤسسة بدراسة المعوقات التي تحول دون قيام الإدارة بالمهام الموكولة إليها في أحسن الظروف، والإكراهات التي تعاني منها الإدارة على مستوى الإجراءات والمساطر، والوقوف عند العراقيل التي يلاقها الموازن من أجل الحصول على الخدمات العمومية، إسهاماً منها في مسلسل تخليق الحياة العامة، قامت المؤسسة بإعداد دراسة داخلية حول ظاهرة الرتشاء وبعض مظاهر الفساد في القطاع العمومي، تضمنت تشخيصاً للوضع الراهن، ومقترحات عملية لتفعيل الإجراءات والتدابير الرامية لمحاربة آفة الرتشاء بالإدارات العمومية.

وقد رفعت في هذا الإصدار وفي ضوء الدراسة المنجزة تقريراً تركيبياً إلى جلالة الملك حفظه الله، تضمن عناصر التشخيص المذكورة، والمقترحات التي تراها المؤسسة كفيلة بإصلاح الوضع ومحاربة هذه الآفة.

وفي هذا السياق، تبين للمؤسسة من خلال المعطيات المتوفرة لديها أن آفة الرتشاء ليست ظاهرة خاصة، أو ممارسة معزولة، بقدر ما أصبحت في بعض القطاعات الإدارية والمرافق العامة سلوكاً متواتراً وعادة سلبية مستفحلة، تشكل مظهراً من أخصر مظاهر الفساد الإداري الذي يسبب لسمعة الدولة وأجهزتها العمومية، وتكلف الاقتصاد الوطني أموالاً هائلة، وتعوق مسيرة الإصلاحات في عدة قطاعات حيوية، وتمثل سلوكاً نشازاً في عمل السلطات العمومية، يحول دون ترسيخ قيم الموازنة العفة، والعكامة الرشيدة، والعلاقة المتوازنة والشفافة بين الموازن وأجهزة الدولة.

وإذا كانت ثمة أسباب اجتماعية واقتصادية قد تدفع بعض الموازين إلى سلوك سبل الرتشاء قصد قضاء مصالحهم، والحصول على الخدمات التي تقدمها المرافق العامة التي يفترض فتحها في وجه المرتفقين على قدم المساواة، فإن دراسة هذه الظاهرة تؤكد أن ثمة أسباباً أخرى من أهمها:

أولاً: البيروقراطية الإدارية المعقدة لمصالح الموازين، ولا سيما ما يتعلق منها بالتعقيدات التي تشوب بعض المساطر والإجراءات الإدارية المعمول بها في بعض الإدارات والمرافق التي تقدم خدمات عمومية للموازين؛

ثانياً: غياب الالتزام بضوابط سيادة القانون لدى بعض العاملين بالمرافق العامة.

ثالثاً: عدم فعالية الأجهزة الرقابية الداخلية بالإدارات، وعدم قيامها

بالواجب في معاينة المخالفات للقانون ولا سيما في علاقة الإدارات المركزية بمصالحها الخارجية، وعدم مساءلة المخالفين من الموظفين والأعوان عن أفعالهم وممارساتهم المشينة والمنافية لأخلاقيات المرفق العمومي ومقتضيات المصلحة العامة.

رابعاً: الغياب شبه التام لثقافة التقويم لعمل بعض الأجهزة الإدارية من أجل تحسين أدائها، وتجاوز ثغراتها، وتصحيح نقائصها، وترشيد نفقاتها، وهو ما يكرس عدة ممارسات تضر بمصالح المواطنين، ويحسن سير الإدارة. ويؤثر على مردوديتها مما ينعكس سلباً على وتيرة الإصلاحات في البلاد، وتنفيذ مشاريع التنمية المنشودة بسبب اتباع الأساليب نفسها دون مراجعة أو تمحيص لمدى نجاعتها وفعاليتها في مواكبة التطورات المتلاحقة التي تعرفها مختلف القطاعات.

خامساً: عدم اعتناء بعض المسؤولين الإداريين بالمصالح الإدارية المكلفة بالتواصل مع المواطنين على صعيد أجهزة الإدارة المحلية، ولا سيما المصالح التي يشرف عليها المنتخبون، وغياب سياسة إعلامية شفافة على مستوى هذه الأجهزة القريبة من المواطن من حيث مقرها، والبعيدة عنه من حيث التواصل والإخبار وتقديم الخدمات العمومية التي يطلبها.

سادساً: عدم تحديد آجال تقديم بعض الخدمات الإدارية، مما يترك للإدارة سلطة تقديرية يتم استغلالها من قبل بعض الفئات من الموظفين خارج دائرة الشرعية والقانون، ويفتح لهم باب المساومة والمضاربة بالخدمة العمومية والاعتناء غير المشروع على حساب مصالح المواطنين، والمصلحة العامة.

سابعاً: عدم تفعيل مبدأ التصريح بمتلكات المسؤولين العموميين والمسؤولين المنتخبين، وعدم تتبع ذمتهم المالية، من أجل التأكد من سلامة وضعيتهم المالية، ومعاينة مظاهر الشراء غير المشروع الذي يتم عن هريق الارتشاء والابتزاز وبيع الخدمة العمومية واستغلال النفوذ، والتصرف في الأموال العامة خارج دائرة القانون والضوابط التنظيمية المرعية.

ثامناً: غياب الشفافية فيما يتم إبرامه من صفقات عمومية من قبل عدة إدارات عمومية، وعلى رأسها الجماعات المحلية، وعدم الالتزام بأحكام القانون وسلوك ممارسات غير مشروعة في الإعلان عن هذه الصفقات وإسنادها، وعدم مراقبة تنفيذها وإنجازها، بل وإبرام صفقات بأضعاف أثمانها الحقيقية بسبب الأداء المتأخر لمستحقات أصحاب هذه الصفقات.

وثمة عوامل أخرى لا تقل أهمية عن الأسباب سالفة الذكر، تمثل عوامل

مساعدة بدرجة متفاوتة على انتشار ظاهرة الارتشاء، في مقدمتها هبيعة الأعراف الاجتماعية التي أصبحت سائدة لدى شرائح واسعة من المواطنين، والتي تكسر ثقافة التواضع والياس واللامبالاة والمشاركة في ارتكاب جريمة الارتشاء دون أي إحساس بالذنب أو المسؤولية الملقاة على عاتق كل مواهن. وهو أمر يعكس الخلل العميق الذي يشوب فعالية نظامها التربوي في شقه المتعلق بالتربية على قيم المواطنة ومنهومة الحقوق المدنية وثقافة الشأن العام.

وقد سجلت المؤسسة العمل الرائد الذي بذلت حكومة جلالة الملك جهداً حثيثاً من أجل إعدادة وتحضيره، لاسيما التدابير المتخذة من أجل مراجعة المنهومة القانونية التي تؤصر حماية المال العام، سواء تعلق الأمر بإقرار إجبارية التصريح بالامتلاكات من لدن المسؤولين عن تدبير المرافق العامة، أم تعلق الأمر بالمسؤولين الإداريين أو المنتخبين أو غيرهم من أعضاء هيئات ومؤسسات وأجهزة الدولة بمختلف مستوياتها، أو إعادة النظر في الإصدار القانوني المرجعي لنظام الصفقات العمومية، أو إحداث هيئة مركزية لمحاربة آفة الارتشاء، أو تبسيط بعض المساهم الإدارية ببعض الإدارات العمومية، أو مراجعة منهومة الرقابة على المالية العمومية، وغيرها من الإجراءات والتدابير التي سيكون لها وقعها الخاص وتأثيرها العميق في منهجية عمل أجهزة الدولة وأسلوب تدبير الشأن العام. وكلها إجراءات تندرج في إطار التفعيل الأمثل للمفهوم الجديد للسلكة، الذي أبدعه جلالة الملك.

وفي إطار هذا المنحى، وسيراً على نفس النهج، ومن أجل إسهام مؤسسة ديوان المهالم باعتبارها قوة اقتراحية فاعلة في مجال الإصلاح الإداري والتشريعي والقضائي وسعيًا لتحسين أداء أجهزة إدارة الدولة، ومحاربة كل مظاهر التجاوز والفساد، تضمن التقرير الذي رفعتة المؤسسة إلى جلالة الملك حفظه الله، إلى جانب عناصر التشخيص المشار إليها، مقترحات من أجل تفعيل التدابير المتخذة لمحاربة آفة الارتشاء بالإدارات العمومية وسائر المرافق العامة، وهي مقترحات ذات طابع عملي وميداني تهم جوانب التفعيل والتتبع والممارسة، وتشكل إجراءات مواكبة للمنهومة القانونية التي سيتم اعتمادها من قبل البرلمان، والتدابير التي تسعى الحكومة لتطبيقها.

ويتعلق الأمر بالمقترحات التالية:

أولاً: أن يتفضل سيدنا المنصور بالله بتعيين مندوب لدى والي المهالم مكلف بقضايا الرشوة، تكفيلاً لأحكام المادة الثانية من الظهير الشريف المحدث لمؤسسة ديوان المهالم، يتولى تلقي الشكايات والتكلمات المتعلقة بقضايا

الرشوة وتتبعها مع المصالح المعنية بوزارة العدل، والتنسيق مع مصالح النيابة العامة فيما يخص إجراء الأبحاث والتحريات، وتحريك مسطرة المتابعة القضائية عند الاقتضاء.

ثانياً: تمكين مؤسسة ديوان المصالح من العضوية في الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة، حتى تتمكن من تتبع أشغال هذه الهيئة، والتنسيق معها، وتقديم الاقتراحات الإجرائية التي تعدها المؤسسة بين الهيئة والأخرى فيما يخص محاربة الارتشاء ودراستها من قبل هذه الهيئة وتتبع تنفيذها عند اعتمادها، في نطاق عمل متكامل وتنسيق محكم بين الهيئة والمؤسسة.

ثالثاً: وضع "برنامج وطني للتحسيس والتواصل من أجل محاربة آفة الرشوة ومكافئ الفساد في تدريس الشأن العام"، ويكون هذا البرنامج موجهاً لفئات المواهبين بمختلف شرائحهم، وسائر المسؤولين والعاملين بالإدارات والمرافق العامة بمختلف درجاتهم، وهو برنامج يمكن إنجازه على المدى المتوسط خلال مدة خمس سنوات، تحت عنوان "خماسية مكافحة الرشوة" تتعبأ من أجل إعداده والسهر على إنجازها، وزارة تحديث القطاعات العامة ووزارة الاتصال ومؤسسة ديوان المصالح، ووسائل الإعلام السمعية والبصرية، حتى تترسخ رسالة البرنامج لدى عموم المواهبين وسائر العاملين بالإدارة، وتحقيق الأهداف المرجوة.

رابعاً: أن يتفضل سيدنا المنصور بالله بإصدار تعليماته السامية إلى الوزير الأول في حكومة جلالتة، من أجل إعداد "إعلان وطني لمحاربة آفة الرشوة" يكون بمثابة وثيقة ذات قيمة مرجعية وتوجيهية تتضمن تذكير جميع العاملين بالإدارات العمومية وسائر المرافق العامة بالتزاماتهم القانونية والأخلاقية في محاربة آفة الارتشاء، والتدابير الجزئية التي أقرتها المنصوصة القانونية في معاقبة كل سلوك مخالف للقانون أو منافي للشرعية وأخلاقيات المرفق العمومي.

خامساً: أن تقوم كل إدارة لها صلة بجمهور المرتفقين بإصدار "ميثاق الإدارة والمواهب" ليشكل الوثيقة المرجعية لتعريف المواهب بحقوقه والتزاماته فيما يخص الخدمات العمومية التي تقدمها هذه الإدارة، توخياً للشفافية في التعامل بينها وبين المرتفقين، وتحقيقاً لمفهوم الإدارة المواهبة.

سادساً: أن يصدر ضمن المنصوصة القانونية الجديدة الخاصة بالصفقات العمومية إحصار قانوني مرجعي خاص بالنسبة للصفقات التي تبرمها الجماعات المحلية من جهة، وإحصار قانوني مرجعي نموذجي آخر بالنسبة للصفقات التي تبرمها المؤسسات العامة مع الأخذ بعين الاعتبار لصيغة هذه المؤسسات ومجالات نشاطها.

سابعاً: إقرار نص خاص بمبدأ مساءلة الأجهزة المكلفة بالرقابة بموجب نصوص قانونية، في حالة عدم اتخاذها الإجراءات والتدابير المنصوص عليها في النصوص التشريعية أو التنظيمية، عند معاينتهما أو الهلأعما أو علمهما بوجود عمل أو تصرف صادر من أي كان يندرج ضمن مفهوم الرشوة كما حدده القانون.

ثامناً: إصدار نص قانوني خاص من أجل إقرار مبدأ تحديد متين يوماً كآجال قانونية للتوصل بجواب الإدارة على طلبات المواكسين المتعلقة بالاستفادة من بعض الخدمات العمومية، عندما يتعلق الأمر بإفجان مشاريع اقتصادية أو مهنية أو اجتماعية، واعتبار عدم جواب الإدارة داخل هذه الآجال قبولاً وموافقة ضمنية.

وحتى تحفظ حقوق الإدارة في حماية المصلحة العامة والنظام العام واستقرار الأوضاع القانونية، يستحسن أن يتم تحديد الأنشطة الاقتصادية والمهنية والاجتماعية التي يمكنها الاستفادة من تطبيق هذا المبدأ بنص قانوني إقراراً للتوازن بين مصالح الأفراد والمصلحة العامة.

تاسعاً: مراجعة المقترضات المصبة في النظام القانوني المغربي التي تخول للإدارة صلاحية إجراء تخفيض أو مراجعة للمبالغ المفروضة على المرتفقين الملتزمين بدفعها، كما هو الحال في مجال الجمارك والضرائب، وإقرار ضوابط مرجعية يتعين مراعاتها من قبل العاملين بهذه الإدارات، وحصص ملأة اتخاذ قرارات التخفيض أو المراجعة في يد هيئات جماعية بدل ملأة المسؤولين الأفراد.

عاشراً: إقرار مبدأ التصريح بالملأكات في حق مساعدي القضاء ومراقبتهم، وتحديد تسمية أتعابهم تجنباً للتجاوزات التي يعاني منها المواكسون من جراء سلوك بعضهم.

حادى عشر: مراجعة أحكام المادتين 248 و1-256 من القانون الجنائي الخاصة بجريمة الرشوة من أجل إدخال تعديلات عليها، حتى يتسنى رفع الغرامة المحكوم بها عشر مرات (المادة 248)، والاقتصار على تفتيح الشخص الراشى بالعدر المخفف فقط في الحالة التي يبلغ المعنى بالأمر السلأة القضائية بفعل الارتشاء قبل تنفيذه (المادة 1-256).

وقد تفضل جلالة الملك حفظه الله، بإبداء موافقته السامية على هذه المقترحات التي تشكل إجراءات عملية من شأن العمل بها الإسهام في محاربة فعلية لكثير من مآهر الارتشاء في علاقة المواكسين بالإدارات العمومية.

2- عضوية والي المصالح في الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة

استناداً إلى أحكام المرسوم رقم 2.05.1228 الصادر بتاريخ 23 من صفر 1428 (13 مارس 2007) المتعلق بإحداث الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة، أصبح والي المصالح عضواً كامل العضوية في الهيئة المذكورة، التي من المنتظر أن تنهض بدور فاعل في بلورة خطة وهدية منسقة لتفعيل إجراءات عملية لمحاربة الفساد، انسجاماً مع الالتزامات التي تفرضها الاتفاقية الدولية لمكافحة الفساد، والتي تعتبر أول هيئة وهدية رسمية تضم في عضويتها فعاليات حكومية وجموعية ومهنية مختلفة للوقاية من الرشوة والإسهام في تخليق الحياة العامة.

ثانياً: التقارير المرفوعة إلى السيد الوزير الأول

عملاً بأحكام المادة 12 من الكهين الشريف المحدث للمؤسسة، والمادتين 56 و58 من نظامها الداخلي، وجهت المؤسسة إلى الوزير الأول تقريرين اثنين:

1- التقرير الأول حول مآل الشكايات المعلقة إلى بعض الإدارات وتفعيل آلية التسوية الودية للخلافات بين الإدارة والمواهبين؛

2- التقرير الثاني بشأن حالات امتناع بعض الإدارات العمومية عن تنفيذ التوصيات الصادرة عن والي المصالح، وتقاعسها عن الإخبار بمآلها.

1- التقرير حول مآل الشكايات المعلقة إلى بعض الإدارات وتفعيل آلية التسوية الودية للخلافات بين الإدارة والمواهبين؛

تناول هذا التقرير الذي قدمه والي المصالح إلى السيد الوزير الأول في اجتماع خاص، يوم 15 يونيو 2006 الصعوبات التي تلاقىها المؤسسة في تسوية وضعية عدد من المشتكين والاستجابة لمصالحهم التي يتبين لها أنها عادلة ومبينة على أسس قانونية سليمة، في حين أن المواقف التي تتخذها بعض الإدارات موقف من وجهة نظر المؤسسة غير مبررة، إما من خلال عدم الاستجابة لمطالب المشتكين رغم عدالتها، أو عدم الجواب عن مراسلات المؤسسة، أو عدم التجاوب مع المقترحات والتوصيات المقدمة لها.

وقد تضمن هذا التقرير بتفصيل دقيق حالات امتناع بعض الإدارات عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها، مع مطالبة السيد الوزير الأول بالتدخل من أجل إعطاء أوامر إلى الإدارات المعنية بغية تنفيذ الأحكام الصادرة عن القضاء، لاسيما وأن المؤسسة تلاحظ أن الإدارة إذا كانت تلاقى

بعض الصعوبات المالية في حالات محددة على سبيل العنصر، فإن حالات أخرى لا تكلفها سوى إجراءات ذات طابع إداري أو قانوني، وبالتالي يجب التنسيق بين المصالح المختلفة وإنصاف المشتكين.

وقد هبطت المؤسسة من السيد الوزير الأول تشكيل لجنة لدراسة هذه الحالات، واقتراح الحلول الملائمة لهذه المعضلة التي تضر بمصداقية القضاء، وتؤثر على سمعة الإدارة، وهو أمر يتنافى مع المكتسبات الوضعية التي حققتها بلادنا في مجالات عدة، كما أن له تأثيرا سلبيا وملحوظا على مسيرة التحديث وأوراش الإصلاح الذي بدأت نتائجه تتحقق على صعيد الإدارة، وعلى صعيد الخدمات العمومية التي تقدمها للمواهبين.

ومن جهة أخرى فقد تناول التقرير حالات الاعتداء المادي على حق الملكية وحالات نزاعها دون التقيد بالمساطر القانونية والإدارية المرعية، مع إثارة انتباه الحكومة، إلى أن عدد هذه الحالات في تزايد مستمر، بل إن المواهبين المعنيين بهذه الحالات ما فتئوا يتوافدون على المؤسسة أفرادا وجماعات، حتى أصبحت هذه الظاهرة مثيرة للاهتمام، مما قد يتصور إلى سلوكيات غير حميدة من شأنها إحداث الاضطرابات والإخلال بالنظام العام.

وقد هبطت المؤسسة من السيد الوزير الأول إعطاء أوامره إلى الإدارات المعنية بهذه الحالات قصد عقد اجتماعات قطاعية بين المؤسسة وكل إدارة على حدة لتسوية هذه الحالات، وإيجاد حلول ناجحة لها.

وبهذه المناسبة، أكدت المؤسسة على ضرورة القصور لتفعيل آلية التسوية الودية للخلافات بين الإدارة والمواهبين، من أجل إيجاد حلول عادلة وعاجلة ومنصفة للخلافات القائمة بينهما، بدل اللجوء إلى المساطر القضائية التي تتسم بالهول والتعقيد.

وقد عبرت المؤسسة للسيد الوزير الأول عن استعدادها لتفعيل هذه الآلية في حالة هبط الإدارات المعنية، وهالته بتوجيه منشور لجميع الإدارات الراغبة في تسوية ملفات الشكايات المعروضة عليها أو أي خلاف له لصيغة نزاع بين الإدارة والمواهبين، من أجل تفعيل آلية التسوية الودية بينهما، وتخفيف العبء عن الإدارات العمومية المعنية، والسعي نحو إنصاف المواهبين والتخفيف من معاناتهم، وتمكينهم من حقوقهم العادلة.

واستجابة للمطالب والمقترحات التي رفعتها المؤسسة في هذا التقرير إلى

السيد الوزير الأول، قام هذا الأخير بمكاتبة جميع الإدارات المعنية بالحالات المعروضة، قصد العمل على تسويتها، وهو ما كان له وقع إيجابي أسهم في إيجاد حلول نهائية لعدد من شكايات المواهبين، مع بقاء عدد من الحالات دون تسوية بسبب الموقف الجامد لبعض الإدارات، وعدم قيامها بالإجراءات اللازمة.

2- التقرير الخاص بحالات امتناع بعض الإدارات العمومية عن تنفيذ التوصيات الصادرة عن والي المصالح، وإحجامها في الإخبار بمآلها

بناء على التوجيهات الواردة في رسالة المأمورية التي وجهها الوزير الأول للمخالفين الرسميين لمؤسسة ديوان المصالح، وتنفيذا للتوصيات الصادرة عن الاجتماع المنعقد تحت رئاسته بتاريخ 10 دجنبر 2005، وتفعيلا للتدابير التي تم اتخاذها بتنسيق بين المؤسسة ومصالح الوزارة الأولى، قامت المؤسسة بمكاتبة الإدارات المعنية بشأن التوصيات التي أصدرها والي المصالح والمتضمنة لعلاوة واقتراحات لتسوية بعض الحالات، وكانت النتيجة أن بعض هذه الإدارات قد استجابت للتوصيات المذكورة، في حين بقيت توصيات أخرى دون استجابة من الإدارات المعنية، وهو ما حدا بالمؤسسة إلى توجيه تقرير خاص إلى السيد الوزير الأول حول إحجام بعض الإدارات عن تنفيذ التوصيات الصادرة عن والي المصالح، بشأن شكايات موجهة ضد أعمال أو قرارات صادرة عنها.

وقد تضمن هذا التقرير قائمة بالتوصيات الصادرة التي لم تعرف حريقها إلى التنفيذ وتحليلا للشكايات المتعلقة بها، وموقف الإدارات المعنية إزاء هذه التوصيات حسب كل حالة على حدة.

كما تضمن التقرير كذلك جملة من الملاحظات من أهمها:

1- أن أجوبة بعض الإدارات غير مقنعة حيث تبين من تحليلها أنها لم تكلف نفسها عناء البحث والتحري في وقائع الشكايات.

كما لوحظ غياب التنسيق بين المصالح المركزية والمصالح الجهوية للإدارات المعنية بالشكايات.

2- أن بعض الأجوبة تجانب موضوع الشكاية بعلة عدم توفر الإدارة على عناصر دقيقة بخصوص تسوية قضية المتكلم.

3- إيجاد مبررات واهية للتملص من تطبيق القوانين والمراسيم، رغم اعتراف الإدارة المعنية بها أن المشتكي محق في مطالبه.

4- معاناة المواهب من تماهل وبقاء المساهم والإجراءات الإدارية الكفيلة بحل مشاكلهم، وتماهي هذه الإدارات في نهج نفس الممارسات في جوابها للمؤسسة حيث إن أغلبية الأجوبة تكتفي بالرد بكون تنفيذ التوصية الصادرة في الموضوع يتوقف على إصدار قرار متشرع في إنجاز، مما يكرس العيف المشار إليه أعلاه.

5- عدم احترام مسطرة إسناد المناصب المالية إلى الموظفين المرشحين محليا، وإسنادها إلى موظفين يعملون بإدارة أخرى.

6- مواصلة عدم تعويض المتضررين من نزع الملكية، بعبء عدم برمجة الاعتمادات المالية لذلك في ميزانية الإدارات المعنية.

ثالثا: تكوين لجان مشتركة لتتبع مآل الشكايات مع بعض الوزارات

في إطار المقاربة الجديدة التي سلكتها المؤسسة من أجل السعي لإيجاد حلول عاجلة ومنصفة لمطالب المشتكين، وتفاهي التأخير العاصل في كثير من الحالات نتيجة بقاء المساهم الإدارية، وعدم استجابة الإدارة للشكايات المعروضة عليها داخل الآجال المحددة، شرعت المؤسسة بتنسيق مع بعض الوزارات المعنية بأكثر عدد من الشكايات المتوصل بها، في تكوين لجان ثنائية مشتركة لتتبع مآل ملفات الشكايات المعروضة على هذه الوزارات، وإيجاد الحلول الملائمة للقضايا المعقدة العالقة.

ومن أجل ذلك، عقد والي المصالح اجتماعا مع كل من السيدين وزير الداخلية ووزير التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر من أجل تسريع وثيرة البت في الشكايات المتعلقة بالإدارات التي يشرفون عليها أو تلك الموضوعية تحت وصايتهم.

وقد تم الاتفاق خلال هذه الاجتماعات على إحداث لجان مشتركة بين المؤسسة وبين كل وزارة على حدة. كما تم الاتفاق من خلال تبادل المراسلات مع السيد وزير المالية والخصوصية على تشكيل لجنة مشتركة مع المؤسسة.

وقد حظيت هذه الآلية بموافقة الوزير الأول، ودعمه من أجل تفعيل وترسيخ علاقات التعاون بين المؤسسة ومختلف الإدارات والمرافق العمومية.

وفي هذا الإطار شكلت ثلاث لجان مشتركة مع كل من وزارات الداخلية والمالية والتربية الوطنية والتعليم العالي، وقد عقدت هذه اللجان خلال

الفترة المتراوحة ما بين شتنبر 2006 ورجنبر 2007 عدة اجتماعات بلغت في مجموعها نحو أربعين اجتماعاً تمت خلالها دراسة حوالي 500 ملف همت مجالات مختلفة، كالوضعية الفردية للموظفين وتنفيذ أحكام قضائية ونزع ملكية بعض الأراضي والتكلم من قرارات بعض السلطات الإدارية، وأداء التعويضات المستحقة لبعض المشتكين والمساهم الضريبية.

وقد أسفرت هذه الاجتماعات عن إيجاد حلول لبعض من الشكايات التي تمت دراستها، بينما ما يزال عدد آخر من هذه الشكايات في طور التسوية، ويحتاج إلى مجهودات إضافية، وتتبع مستمر بالنظر لصبغة المساهم الإدارية المعقدة، وتدخل إدارات متعددة في موضوع الشكاية الواحدة.

وقد بذلت المصالح المختصة بالإدارة المركزية لوزارة الداخلية مجهوداً استثنائياً محموداً في دعم عمل المؤسسة من خلال المساعي التي قامت بها من أجل التعجيل بتنفيذ عدد من الأحكام القضائية النهائية الصادرة في مواجهة عدد من الجماعات المحلية، من خلال تبسيط وتسريع المساهم القانونية والمالية المتعلقة بها.

ولئن المؤسسة إذ تنوّه بالعمل الجاد والمسؤول الذي بذلته المصالح المعنية من أجل تفعيل مسطرة التسوية الودية والوساطة التوفيقية بشأن بعض القضايا المتعلقة بأداء تعويضات مالية لمستحقيها من المشتكين الذين نزع ملكية عقاراتهم من قبل بعض الجماعات المحلية، فإنها تشجع هذه المصالح على المضي قدماً في الاستمرار في تفعيل هذه الآلية، حتى يتم تسوية جميع الحالات التي بقيت عالقة.

وعموماً إذا كان عمل هذه اللجان قد أسفر عن بعض النتائج الإيجابية، والتوصل إلى حلول لبعض الشكايات، فإنه في المقابل لا يزال متعشراً بالنسبة لعدد كبير من الحالات، التي تحتاج إلى تسوية نهائية وقرارات حاسمة من قبل الإدارات المعنية.

رابعاً: تعيين مخلصين محليين للمؤسسة على صعيد الإدارة الترابية والجماعات المحلية

من أجل تفعيل سياسة القرب وتوسيع شبكة المخلصين الرسميين والدائمين لمؤسسة ديولن المصالح على الصعيد الوطني، وتنفيذاً لرسالة المأمورية التي وجهها الوزير الأول إلى المفتشين العامين للوزارات، وجه وزير الداخلية دورية بتاريخ 12 رجنبر 2006 إلى جميع ولاية وعمال صاحب الجلالة على أقاليم وعمالات

المملكة، ورؤساء الجماعات العضوية والقروية ومخيري المؤسسات العمومية الخاضعة لوصاية وزارة الداخلية، وذلك من أجل تفعيل مأمورية المفتش العام للإدارة الترابية بصفته المخاضب الرئيسي والدائم للمؤسسة. وقد تضمنت هذه الدورية تعليمات وتوجيهات إلى الجهات المذكورة من أجل تعيين مخاضبين رسميين ودائمين محلين للمؤسسة، وإحداث خلايا ملحقة بدواوين السادة ولاة الجهات وعمال العمالات والأقاليم والمقاطعات، بهدف التنسيق مع هؤلاء المخاضبين.

وقد تم التذكير في سياق هذه التوجيهات بضرورة احترام الآجال القانونية والتقيد بروح المسؤولية والفعالية في التحري والبت في التطلعات الواردة من مؤسسة ديولن المظالم، مع إلزام المخاضبين المعنيين بتبرير أجوبتهم التي يبحثون بها إلى المؤسسة، ورفض كل جواب غير معلل والحث على تسريع تسوية وضعية المشتكين.

وتعتبر المؤسسة هذه الخطوة من الخطوات الإيجابية والهامة في تفعيل سياسة القرب والتواصل الفعال مع المؤسسة والمواضنين، لا سيما بعد الأحداث الفعلية للخلايا المحلية للشكايات بمختلف مصالح الإدارة الترابية، وتعزيزها بأخص ذات كفاءات عالية.

وتتطلع المؤسسة لقيام جميع الإدارات العمومية الأخرى باتخاذ نفس الإجراء من أجل تحسين أساليب التواصل مع المواضنين، وتيسير سبل النضر في شكاياتهم وتطلعاتهم بما يتطلب ذلك من فعالية وسرعة ونجاعة.

خامسا: تفعيل آلية التوجيه والإرشاد بين المؤسسة ووزارة العدل

دعما للمجهود الذي تقوم به المؤسسة على صعيد توجيه المواضنين المشتكين الذين لا تدخل شكاياتهم ضمن اختصاصاتها، وإرشادهم إلى الجهات المعنية، تم الاتفاق مع المصالح المختصة بوزارة العدل على تنسيق عملية توجيه وإرشاد المشتكين الذين يتقدمون بشكايات تهم قطاع العدل حيث يتم تسليمهم بطاقات توجيه لمراجعة المفتشية العامة لوزارة العدل كلما تعلق الأمر بتطلعات تتعلق بتصرفات تسري لسمعة القضاء والعاملين به، أو يخرق للقانون، أو يهء في تنفيذ الأحكام القضائية، وذلك لاتخاذ الإجراءات المناسبة.

وفي الوقت نفسه تم الاتفاق على أن يوجه المشتكون مباشرة إلى مرصد الشكايات بوزارة العدل كلما تعلق الأمر بطلبات لمعرفة مال ملف قضائي أو طلب التعجيل بالبت فيه.

وقد كانت لهذه الإجراءات آثار إيجابية وفعالة في مساعدة المشتكين وتمكينهم من المعلومات التي يطلبونها حيث بلغ عدد المشتكين الذين تم توجيههم برسم سنة 2006 ما يناهز 867 مشتكياً و549 مشتكياً سنة 2007.

المحور الثاني: ترسيخ قيم التواصل بين الإدارة والمواهب

في إطار البرنامج الوصفي للتواصل والتحسيس الذي تسعى المؤسسة من خلاله كل سنة، إلى توسيع نطاق التواصل مع المواهب، وجعله تواصلًا فعالًا ومثمرًا من خلال التعريف بالمؤسسة، وبإختصاصاتها ومجالات تدخلها وآليات عملها، وإشاعة قيم المواهب وثقافة الشفافية ومبادئ العدل والإنصاف، وتوعية المسؤولين الإداريين بضرورة التواصل مع المواهب، وتحسين جودة الخدمات العمومية التي يقدمونها لهم، وتحسين أداء الأجهزة الإدارية التي يشرفون عليها، تم خلال سنتي 2006-2007 تنفيذ العلقين الثالثة والرابعة من هذا البرنامج عبر محاور متنوعة من أهمها التواصل مع المواهب بواسطة برامج إذاعية وتلفزيونية، ومن خلال مجلة المؤسسة وموقعها على الإنترنت، بالإضافة إلى لقاءات علمية وتربوية تم تنظيمها لفائدة الأخص العليا من خريجي المؤسسات العلمية لتكوين الأخص.

أولاً: التواصل عبر وسائل الإعلام

لقد همت أنشطة المؤسسة التواصلية عبر وسائل الإعلام السمعية والبصرية تنظيم عدة برامج إذاعية وتلفزيونية، استهدفت إطلاع المواهب على مختلف مجالات عمل المؤسسة، وعلاقتها بالإدارة، والإطار المرجعي والمبادئ التي تعمل وفقها.

وقد بلغت هذه البرامج (39) برنامجاً إذاعياً على الصعيد المركزي والجهوي، باللغة العربية واللهجات الأمازيغية، بالإضافة إلى ثلاثة برامج تلفزيونية.

وتتوزع هذه البرامج كما يلي:

العدد	البرامج التلفزيونية	العدد	البرامج الإذاعية
1	القناة الأولى: برنامج مع الحدث 2006/03/11	4	على صعيد الإذاعة المركزية
5	القناة الرابعة: برنامج أسريات	18	على صعيد الإذاعات الجهوية: الداخلة-العيون-الدار البيضاء
1	القناة الأولى: برنامج خاص حول المؤسسة	13	برامج خاصة باللهجات الأمازيغية
42 برنامجاً		المجموع العام	

وقد أخص هذه البرامج بتنسيق مع المنشكين الإذاعيين عدد من الأساتذة والمستشارين والأخص الإدارية المسؤولة بالمؤسسة؛ وفق أسلوب مباشر ومباشر تم

فيه الأجوبة عن أسئلة المواهبين.

وقد حققت هذه البرامج التي تشكل حملة تجميعية دورية، الأهداف المتوخاة منها، حيث تقلص عدد الشكايات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة بشكل كبير مقارنة مع السنتين الماضيتين 2004-2005، كما أصبح المواهبون في حالات كثيرة يقدمون شكاياتهم وفق المساهم المعتمدة. مما يخفف العبء على المؤسسة والإدارات المعنية بهذه الشكايات.

وعلاوة على ذلك، أجرى والي المهالم استجوابات صحفية متعددة من أهمها الاستجوابات التي تم إجراؤها مع جرائد العلم، والصحراء المغربية، والمغرب اليوم واليسار، بمناسبة تقديم التقرير الأول للمؤسسة برسم سنتي 2004 و2005 لجلالة الملك، ونشره بالجريدة الرسمية.

ثانياً: صدور العدد المزوج من مجلة المؤسسة

في إطار التواصل الدائم مع الرأي العام على الصعيدين الوطني والدولي، أصدرت المؤسسة عدداً مزدوجاً (الرابع والخامس) من مجلتها الموسمية "ديوان المهالم" تتضمن 293 صفحة، موزعة بين القسمين العربي والفرنسي حيث اشتملت على دراسات ومقالات علمية متخصصة بالإضافة إلى معضيات متنوعة حول نشاط المؤسسة ومجالات تدخلها، علاوة على تعاليق على أحكام قضائية ونصوص قانونية مرجعية هامة.

ثالثاً: اللقاءات التواصلية والزيارات الدراسية لفائدة أطر مؤسسات التكوين العليا

في إطار تفعيل الاتفاقية التي أبرمتها المؤسسة سنة 2006 مع المعهد العالي للإدارة تم تنظيم عدة لقاءات تواصلية وزيارات دراسية للمؤسسة لفائدة الأطر العليا التي تتابع تكوينها بالمعهد العالي للإدارة، حيث تم تنظيم يومين دراسيين سنة 2006 و2007 لفائدة (30) إطاراً كل سنة، بالإضافة إلى تنظيم دورة تدريبية لمدة (10) أيام لفائدة (5) منهم.

وقد نظمت المؤسسة عدة لقاءات تواصلية أخرى مفتوحة، نذكر من أهمها اللقاء التواصلية الذي ألقى خلاله الوكيل الفرنسي محاضرة حول فلسفة الوساطة وأبعادها في المجتمع المعاصر، حضرتها الأطر التي تتابع تكوينها بكل من المعهد العالي للإدارة، وجامعة الأخوين، والمدرسة الوطنية للإدارة، والمعهد

العالي لإدارة المقاولات، والمفتشين العامين بالإدارات وعدد من المسؤولين بالإدارات المركزية والمحلية.

وفي إطار السياسة التواصلية التي تنهجها المؤسسة مع عدد من مؤسسات التكوين الأخرى، تم تنظيم نشاط تكويني لفائدة الأخص المتدربة بالمدرسة الملكية لضباط الدرر الملكي بعين حروقة بالدار البيضاء.

وقد كانت الغاية المتوخاة من هذه الاتفاقيات واللقاءات والأيام والدورات الدراسية تقديم المؤسسة والتعريف بها وبأهدافها وآليات تدخلها لهذه الأخص العليا، حتى يكونوا على بينة وعلم بدورها العمومي في مساعدة المشتكين على التوصل بحقوقهم، ومساعدة الإدارة على أداء مهامها في أحسن الظروف، والتعامل مع المرتفقين وفق ضوابط سيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف.

المحور الثالث: الشراكة والتعاون بين المؤسسة والهيئات الوحدية والدولية

عرفت المؤسسة خلال سنتي 2006-2007 نشاطاً متميزاً في علاقات التعاون والشراكة بينها وبين المؤسسات والهيئات الوحدية والدولية، كما شهدت حركة دائبة في الزيارات التي قامت بها عدة وفود وشخصيات دولية للمؤسسة والمشاركة الفاعلة للمؤسسة في عدة لقاءات دولية، إلى جانب تنظيم الملتقى المتوسطي الأول للوسطاء والأموهوسمان بدول حوض البحر الأبيض المتوسط بالمملكة المغربية. علاوة على الاتفاقيات التي أبرمتها المؤسسة على الصعيد الوحدى والدولى والمساهمة التي قدمت من أجل إعداد الخطة الوحدية للنهوض بثقافة حقوق الإنسان

أولاً: زيارة الشخصيات والوفود الأجنبية للمؤسسة

في إطار تكثيف علاقات التعاون وتبادل الخبرات بين المؤسسة وعدد من الهيئات والمؤسسات المماثلة، ومن أجل توسيع علاقات التعاون بينهما، استقبلت المؤسسة خلال سنتي 2006-2007، عدة شخصيات ووفود أجنبية في إطار زيارات عمل أو زيارات استطلاع، نذكر من بينها الزيارات التي قام بها أكثر من (20) وفداً وشخصية دولية وأجنبية، من بينها الوفود والشخصيات التالية:

- وفد فنلندي برئاسة الأموهوسمان المكلفة بتكافؤ الفرص؛
- وفد قضائي من دولة بوركينا فاسو؛
- وسيطة جمهورية مالي ورئيسة جمعية الأموهوسمان والوسطاء الفرنكفونيين؛
- نائب رئيس مجلس القضاء بالأرجنتين؛
- وفد عن هيئة حقوق الإنسان بالمملكة العربية السعودية؛
- الرئيس الأول للمجلس الأعلى بجمهورية الشيلي؛
- وفد عن وزارة حقوق الإنسان باليمن؛
- وسيطة الجمهورية الفرنسية؛

- رئيس البرلمان الفنلندي؛
- وفد سويدي من كبار المسؤولين؛
- المدافع عن الشعب الإسباني؛
- خبراء من الاتحاد الأوروبي؛
- وفد برلماني ألماني عن مقالحة بافيسر؛
- وفد قصري يضم مسؤولين وفعاليات مختلفة بدولة قصر؛
- وفد من هيئة حقوق الإنسان بالملكة العربية السعودية؛
- رئيس السلحة القضائية بالجمهورية الإسلامية الإيرانية.

ثانياً: زيارات عمل والي المخالم ومشاركة المؤسسة في التظاهرات الوطنية والدولية

أ- زيارات عمل إلى مؤسسات وهيئات دولية:

ومن أجل توحيد علاقات التعاون كذلك، قام والي المخالم بعدة زيارات عمل إلى كل من:

- مؤسسة وسيح الجمهورية الفرنسية؛
- مؤسسة الأبودسمان البرلماني بفلندا، وعدد من المؤسسات الحقوقية بها؛
- الشبكة العربية لمكاتب الأبودسمان بجمهورية مصر العربية؛
- مؤسسة وسيح الجمهورية المالوية؛
- جمعية الوساء والأبودسمان الفرنكفونيين.

ب- مشاركة المؤسسة في اللقاءات والتظاهرات الوطنية والدولية:

لقد عملت المؤسسة خلال السنتين الماضيتين 2006-2007، على تكريس حضور متميز في عدد من اللقاءات والتظاهرات الوطنية والدولية من أجل الانفتاح على محيطها.

وفي هذا الإطار، شاركت المؤسسة في اللقاءات والتظاهرات التالية:

- اجتماعات الشبكة العربية لمكاتب الأبودسمان؛
- المؤتمر الثاني للجمعية الفرنكفونية للجان الوصية لحقوق الإنسان؛
- المؤتمر الخامس لجمعية الأبودسمان والوسطاء الفرنكفونيين؛
- اجتماعات المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان؛
- اجتماعات لجنة الإشراف المكلفة بإعداد الأرضية المواهنة للنهوض بثقافة حقوق الإنسان؛
- عدة لقاءات واجتماعات وتظاهرات علمية وثقافية ومهنية تخرص مجالات حقوق الإنسان وأوراق الإصلاح ببلادنا، وقضايا العدالة والهجرة، والتنمية البشرية والجدالية المغربية بالخارج، وغيرها من القضايا التي تشكل محاور اهتمام السلطات العمومية والرأي العام الوصني بكل مكوناته.

ج- تنظيم دورة تدريبية لفائدة العاملين بمؤسسات الأبودسمان العربية:

استمراراً لعلاقات التعاون القائمة بين مؤسسة ديولن المضالم والشبكة الإقليمية لمكاتب الأبودسمان العربية، نظمت المؤسسة دورة تدريبية خلال سنة 2007، لفائدة المسؤولين بالجمعيات والمكاتب والمؤسسات المكلفة بتلقي الشكاوي، حول آليات الوساطة ومنهجية دراسة الشكايات ومعالجتها. وتم من خلال الأبحاث والعروض التي أقيمت تقديم تجربة ديولن المضالم وآليات عمله في مجال معالجة الشكايات، ودوره كقوة اقتراحية للإصلاح الإداري ودعم التواصل بين المواهنة والإدارة.

وقد كان لهذه الدورة التدريبية أثر فعال في التعريف بمؤسسة ديولن المضالم، التي اعتبرها المشاركون بالإجماع تجربة ناجحة، وتشكل نموذجاً مرجعياً يمكن الاستئناس به لإنشاء مؤسسات حديثة للوساطة بالدول العربية.

د- تنظيم الملتقى المتوسطي الأول لمؤسسات ديولن المضالم والوسطاء والأبودسمان بدول البحر الأبيض المتوسط:

لقد شهدت سنة 2007 حدثاً بارزاً في تاريخ مؤسسة ديولن المضالم من خلال التنظيم المشترك للمؤسسة والوسيط الفرنسي والمدافع عن الشعب الإسباني، للملتقى

المتوسطي الأول لمؤسسات ديولن المضالم والوسطاء والأبودسمان المتوسطيين تحت شعار: "البحر الأبيض المتوسط ملتقى الحوار والتشاور: الوسطاء فاعلون للحكامة الرشيدة".

وقد تميز هذا الملتقى بمشاركة واسعة لمؤسسات الوساطة بهذه الدول، وحضور كثيف لعدة شخصيات دولية ووطنية، على رأسها السيد الوزير الأول بللادنا، ومشاركة عدة منظمات دولية منها، مفوضية حقوق الإنسان التابعة للأمم المتحدة، والمنظمة الدولية للفرنكفونية، والشبكة العربية لمكاتب الأبودسمان وعدة منظمات أخرى.

وقد كانت من النتائج الهامة لهذا الملتقى الذي دام ثلاثة أيام المصادقة على وثيقة دولية مرجعية خاصة بمؤسسات الوساطة تحت عنوان: "إعلان الرباط".

وتكتسي هذه الوثيقة أهمية خاصة، وقيمة دولية لدى مؤسسات الوساطة، وبصفة خاصة على صعيد دول البحر الأبيض المتوسط، وقد اعتمد أعضاء الملتقى نصها بالإجماع.

وجاء نصها كما يلي:

بدعوة من والي المضالم (وسيد المملكة المغربية)، ووسيد الجمهورية الفرنسية، والمدافع عن الشعب الإسباني، انعقد أيام 8 و9 و10 نونبر 2007 بالرباط، ملتقى متوسطي، نظمته بصفة مشتركة مؤسسات الوساطة في كل من المغرب وفرنسا وإسبانيا.

وقد جمع هذا الملتقى ممثلي كل من مؤسسات ديولن المضالم، والوسيد والأبودسمان بمختلف تسمياتها في الفضاء المتوسطي.

وحرصا منهم على تنمية التعاون والشاركة بين مؤسسات الوساطة في بلدان حوض البحر الأبيض المتوسط؛

ورغبة منهم في تحقيق أهداف هذا الملتقى، والمتمثلة في:

- إقامة تعاون مستمر ومتشاور حوله بين مختلف مؤسسات الوساطة؛
- دعم مؤسسات الوسطاء في البلدان المعنية وتقويتها، حتى تتمكن من القيام بدورها كاملا، تحقيقا للعدالة والإنصاف والحكامة الرشيدة والديمقراطية وحقوق

الإنسان

• مساعدة الدول المعنية التي لا تتوافر بها مؤسسات وخصية للمواكبة أو مؤسسات للنهوض وحماية حقوق الإنسان على إحداثها.

يسجل الملتقى:

• أن مسلسل الانتقال الديمقراطي الذي حصل في المنطقه، بعد انهيار جدار برلين، قد شمل بعض البلدان المتوسطية، بينما لا يزال هذا المسلسل مستمراً في بلدان أخرى، حيث ينبغي تعزيره؛

• أن حصيلة الممارسات في مجال الديمقراطية والحقوق والحريات في الفضاء المتوسطي تتضمن مكتسبات تستحق كل التشجيع: كالتكريس الدستوري لحقوق الإنسان وإحداث مؤسسات وخصية للنهوض بها وحمايتها، وإقامة مؤسسات لممارسة الديمقراطية، وإقرار دولة الحق والقانون، ووجود أنظمة للمواكبة في العلاقات بين الإدارة والمترققين، والتقدم في إرساء التعددية الحزبية، وتنظيم انتخابات حرة وشفافة، وتمكين المعارضة من المساهمة في الحياة الديمقراطية، والنهوض بالديمقراطية المحلية عن هريق اللامركزية واعتماد قواعد الحكامة الرشيدة، ومحاربة الرشوة في مجال تدبير الشأن العام.

• وأن هذه الحصيلة تحتوي، رغم ذلك، على بعض النقائص وبعض حالات الإخفاق: كتجدد النزاعات، ووجود بعض الخروقات لحقوق الإنسان واستمرار السلوك المنافي لتنمية الثقافة الديمقراطية، وانعدام استقلالية بعض المؤسسات، إضافة إلى وجود إكراهات ذات هبيعة اقتصادية واجتماعية، تثير نفور المواكبين من العملية الديمقراطية.

يعلن الملتقى تعلقه بالمبادئ التوجيهية التالية:

- الديمقراطية كمنهومة قيم مبنية على الاعتراف بالهابع الكوني والراسخ للكرامة والمساواة بين البشر وكذا بحقوقهم كما هي معترف بها في المعاهدات والاتفاقيات والإعلانات الدولية والجهوية؛

- دولة الحق والقانون التي تقتضي خضوع جميع المؤسسات للقانون وفصل السلخ، والممارسة الحرة لحقوق الإنسان والحريات الأساسية، والتعلق بقيم العدالة والإنصاف، وكذا مساواة جميع البشر نساء ورجالاً أمام القانون؛

- إجراء انتخابات حرة وشفافة، بكيفية منتظمة، تقوم على احترام الحق في حرية الرأي والتعبير والتجمع والتظاهر وتأسيس الجمعيات، في إطار المسؤولية، دون أي منع أو تمييز، كما تقوم على التعددية الحزبية، ووجود أحزاب متساوية أمام القانون وحرية في التنظيم والتعبير، لعلها أنها تتقيد بالقيم الأساسية للديمقراطية وحقوق الإنسان في برامجها وأنشطتها؛

- احترام المبادئ المتعلقة بوضعية ونظام سير المؤسسات الوهنية للنهوض بحقوق الإنسان وحمايتها، المصادق عليها من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة (قرار A/RES/48/138 المؤرخ في 20 ديسمبر 1993) المعروفة بمبادئ باريس؛

- التحلي بروح الحوار وممارسته على جميع المستويات، سواء بين المواهبين أو الشركاء الاجتماعيين والأحزاب السياسية، أو بين الدولة والمجتمع المدني؛

- اعتماد الحكامة الرشيدة، والالتزام بالخضوع للمحاسبة، وتحمل المسؤولية والشفافية الإدارية، وتحسين العلاقات بين الإدارة والمترقبين، من أجل تدبير فعال للشأن العام؛

- واستلهاما من المبادئ المذكورة أعلاه، تعين مؤسسات ديولن المهالم والوسيط والأبودسمان في الفضاء المتوسطي عن تعلقها بالقيم المشتركة للمساهمة، الكامنة في:

- المصالحة وتنمية التواصل وحقوق الأهلأع والعصول على المعلومة، مع حث الإدارة على الخضوع لمبادئ العدل والإنصاف وسيادة القانون؛

ويعتبر الملتقى أن تنمية ودعم مؤسسات الوساهة ودعمها سيساهم في خلق بيئة مساعدة على بلورة هذه القيم؛

ومن ثم يعتقد أعضاء هذا الملتقى أن لهذه التظاهرة إسهاما كبيرا في تحقيق هذه الأهداف؛

وأخذا في الاعتبار أن تجارب بعض البلدان في مجال الوساهة جديرة بالتعريف والتعميم؛

واعتباراً لكون تنمية التعاون بين مؤسسات الوساهة بالدول المتوسطية وتقويته يندرج ضمن هذه الأهداف؛

واعتباراً لضرورة تحديد استراتيجية متوسطة بخصوص الدور الذي ينبغي أن

تقوم به هذه المؤسسات في تنمية قواعد الحكامة الرشيدة في عمل الإدارات العمومية، وتحديثها، وتحسين علاقاتها مع المرتفقين، ودعم الالتزام بالأخلاقيات في سير المصالح العمومية، وتشجيع ثقافة الديمقراطية وحماية حقوق الإنسان؛ واعتبارا كذلك لضرورة وضع آلية مؤسسية تمكن من تنسيق عمل مؤسسات الوساطة ودعم مكتسباتها.

يقترح الملتقى:

- الدعوة إلى إحداث جمعية لمؤسسات الوساطة في الفضاء المتوسطي؛
 - إحداث لجنة للتنسيق والتتبع، تجتمع لإعداد التدابير اللازمة لإقامة هيكل الجمعية المذكورة.
- ولهذه الغاية، يكلف الملتقى رئيسه بالعمل على تتبع هذه الأهداف وتحقيقها؛
- كما يطلب منه إحاطة أعضائه علما بالأعمال التي سيقوم بها في إطار هذا الإعلان

الرباط في 10 نونبر 2007

بالإضافة إلى ذلك تم إقرار مبدأ تأسيس جمعية دولية لمؤسسات الوساطة والأموهوسمان بدول البحر الأبيض المتوسط، حيث تمت المصادقة على جعل مقرها الدائم بالملكة المغربية.

وقد اعتمد الملتقى برنامج عمل تحضيرى من أجل تأسيس الجمعية المذكورة، أسند تنفيذه إلى لجنة ثلاثية يرأسها والى المصالح وتضم بالإضافة إليه الوسيط الفرنسى والمدافع عن الشعب الإسبانى.

د- المسؤوليات المسندة للمؤسسة بعدد من الهيئات الدولية:

علاوة على رئاسة المؤسسة للجنة الثلاثية المنبثقة عن الملتقى المتوسطى الأول والمكلفة بالتحضير للإجراءات التأسيسية للجمعية الدولية للوسطاء بدول البحر الأبيض المتوسط، فقد انتخب والى المصالح نائبا لرئيس جمعية الوسطاء والأموهوسمان الفرنكفونيين، بالإضافة إلى المهام التي أسندت له كعضو مسير داخل مكتب الشبكة الإقليمية لمكاتب الأموهوسمان العربية وكلها مسؤوليات تعكس المكانة

التي تتبناها المؤسسة لدى الهيئات الدولية.

كما تمت المشاركة في الدورة العادية عشرة لملتقى "فضاء المساءلة الديمقراطية" بجمهورية مالي.

وقد أثمرت هذه الزيارات توحيد علاقات التعاون والشراكة بين المؤسسة والهيئات التي تمت زيارتها؛ حيث أبرمت المؤسسة اتفاقية مع وسيط الجمهورية الفرنسية، كما تم الاتفاق مع السيدة رئيسة جمعية الأبودسمان والوسطاء الفرنكفونيين على مبدأ تنظيم مؤسسة ديولن المصالح لدورات تدريبية لفائدة الأخص العاملة بمؤسسات الوسطاء بالدول الإفريقية الناهضة بالفرنسية، وتبادل الخبرات مع الدول الأعضاء.

ونفس الأمر تم الاتفاق عليه مع مسؤولي الشبكة العربية لمكاتب الأبودسمان، حيث تم اختيار مؤسسة ديولن المصالح من أجل تنظيم دورة تدريبية لفائدة أعضاء الشبكة حول التجربة المغربية في مجال معالجة الشكايات والوساطة التوفيقية والتوعية الحقوقية لمسؤولي الإدارات العمومية.

ثالثاً: الاتفاقيات المبرمة بين المؤسسة وبعض الهيئات الوطنية والدولية

1- اتفاقية التعاون بين المؤسسة والمعهد العالي للإدارة في مجال التكوين:

إلى جانب اتفاقيات التعاون التي أبرمت بين المؤسسة، وكل من المعهد الملكي للثقافة الأمازيغية، وجامعة الأخوين، تم خلال سنة 2006، إبرام اتفاقية أخرى ثالثة بين المؤسسة والمعهد العالي للإدارة، من أجل تعزيز التعاون والتنسيق بينهما في مجال الأنشطة التكوينية وتنظيم دورات تدريبية وأيام دراسية وندوات وطنية مشتركة.

وبالفعل فقد أسهم البرنامج التنفيذي الذي تم إنجازَه في تفعيل بنود هذه الاتفاقية على أرض الواقع من خلال الأنشطة التكوينية المشتركة التي تم تنظيمها، والتي استفاد منها (30) إداراً من أصل المعهد برسم سنة 2006 و(30) إداراً آخر سنة 2007، و(20) إداراً من أصل المؤسسة بالإضافة إلى دورة تدريبية لفائدة (5) إداراً من أصل المعهد.

2- اتفاقية التعاون والشراكة بين المؤسسة والمعهد العالي للإدارة المقاولات:

خلال سنة 2007 أبرمت المؤسسة اتفاقية رابعة مع المعهد العالي للتجارة وإدارة

المقاولات، بقصد تنظيم لقاءات تواصلية وأنشطة تكوينية مشتركة لتحسيس الأخصر والمسؤولين الإداريين بأهمية التواصل بين الإدارة والمواهبين.

3- اتفاقية التعاون بين المؤسسة ووسيط الجمهورية الفرنسية:

من أجل الانفتاح على المحيط الدولي وتبادل الخبرات والتجارب مع المؤسسات المماثلة بالدول الصديقة والشقيقة، تم خلال الزيارة التي قام بها والي المظالم لمؤسسة وسيط الجمهورية الفرنسية، إبرام اتفاقية بينهما يلتزم الطرفان بموجبها بتبادل الشكايات والتدخلات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين أو اعتباريين بالدولتين يعتقدون بشأن قضايا تخصهم لدى الإدارة، أن هذه الأخيرة لم تقم بوظيفتها كحبقا لمهمة المرفق العمومي، أو اتخذت في حقهم قرارات مخالفة لضوابط سيادة القانون والإنصاف، بحيث يتكلف والي المظالم بتتبع هذه الشكايات كلما كانت موجهة ضد الإدارة المغربية، ويتكلف بتتبعها وسيط الجمهورية إذا كانت موجهة ضد الإدارة الفرنسية.

وقد نصت هذه الاتفاقية على تنظيم أنشطة مشتركة في مجال التكوين والتأخير والزيارات الدراسية، بالإضافة إلى تنسيق عمل المؤسستين وموقفهما على صعيد الهيئات الدولية وتبادل التجارب والخبرات والوثائق والمنشورات.

4- اتفاقية التعاون بين المؤسسة والمدافع عن الشعب الإسباني:

على غرار الاتفاقية المبرمة مع وسيط الجمهورية الفرنسية تم إبرام اتفاقية مماثلة مع مؤسسة المدافع عن الشعب الإسباني، وقد نصت بنود هذه الاتفاقية على مقتضيات مشابهة للاتفاقية المبرمة مع الجانب الفرنسي.

وقد تم تنظيم الملتقى المتوسطي الأول بشراكة بين الأخصر الثلاثة في إحصار تفعيل ما نصت عليه الاتفاقيتان المذكورتان.

وقرى المؤسسة أن من شأن هذا النوع من الاتفاقيات أن يسهم في إبراز الدور الذي تقوم به المؤسسة، والإسهام في تطويره وضمان فعاليته.

رابعاً: مساهمة المؤسسة في بلورة خطة العمل الوصنية للنهوض بثقافة حقوق الإنسان

إلى جانب الأنشطة التي قامت بها المؤسسة خلال سنتي 2006-2007 أسهمت كذلك في عدد من الأورش الأخرى، من بينها الورش الحقوقي

الكبير المتمثل في إعداد خطة العمل الوطنية للنهوض بثقافة حقوق الإنسان باعتبارها مشروعاً وطنياً مجتمعياً.

وقد كانت المؤسسة ممثلة ضمن اللجنة المشرفة على إعداد المشروع والتي تتكون من ممثلي القطاعات الحكومية، والمؤسسات الوطنية، والنسيج الجمعوي. وأسهمت بفعالية في تبنى منهجية عمل تقوم على مقاربة تشاركية، وتفتح المجال للإسهام الجماعي من أجل أن يكون المشروع مشروعاً وطنياً بامتياز، وهو ما تحقق بالفعل.

وتهدف خطة العمل الوطنية للنهوض بثقافة حقوق الإنسان إلى وضع إطار نظري وعملي مرجعي من أجل نشر ثقافة وقيم حقوق الإنسان في جميع مرافق الحياة العامة، بما يكفل انعكاسها على الحياة اليومية للمواطنين. كما تسعى هذه الخطة إلى تعبئة الفاعلين الحكوميين وغير الحكوميين في العقول السياسية والاجتماعية والثقافية من أجل تنسيق الجهود لنشر هذه الثقافة، وإشاعتها في جميع مجالات الحياة العامة.

وقد حظيت وثيقة الخطة التي تم إنجازها من قبل لجنة الإشراف بموافقة السيد الوزير الأول، إثر تقديمها له من قبل اللجنة المذكورة. وهي تهم ثلاثة مجالات أساسية، هي مجالات التربية والتعليم، والتحسيس وتكوين المهنيين.

المحور الرابع: استكمال هيكل إدارة المؤسسة وتصوير أدائها

لقد عملت المؤسسة خلال سنتي 2006-2007 على اتخاذ جملة من التدابير الإدارية الداخلية من أجل تطوير الأداء الإداري لأجهزتها، وضمان تحسين مردودية هذه الأجهزة.

وفي هذا الإطار اتخذت جملة من الإجراءات التنظيمية على الصعيد الداخلي، كما تم تفعيل البرنامج السنوي للتكوين والتأهيل الذي أسهم في الرفع من مستوى أداء الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة.

أولاً: الإجراءات التنظيمية الداخلية

من أهم الإجراءات التي تندرج في إطار تفعيل أحكام النظام الداخلي للمؤسسة:

- إصدار مذكرة داخلية من أجل إعمال آلية البحث والتحري في القضايا التي تستوجب ذلك، لهباً لأحكام المادة 47 من النظام الداخلي؛
- إصدار مذكرة داخلية موجهة إلى مختلف مصالح المؤسسة من أجل التعامل بالمرونة اللازمة مع الشروخ الشككية لتقديم التطلعات والشكايات، ولاسيما البيانات التي يمكن مهالبة المشتكين بالإدلاء بها لاحقاً؛
- تعيين منسق عام للمؤسسة من بين رؤساء الشعب للسهر على تنسيق عمل المصالح الإدارية والمالية والتقنية، وتتبع أشغالها؛
- إصدار مذكرات داخلية لإفجاز عدة دراسات قطاعية في المجالات التي يكثر فيها عدد الشكايات والتطلعات؛
- إصدار مذكرة داخلية تقضي بتجميع الوزارات المعنية بموضوعات الشكايات والتطلعات في أقطاب وزارية، وإحداث لجنة قطاعية استشارية إلى جانب كل قطب وزارية من أجل دراسة الشكايات المعنية بها، وإبداء الرأي بخصوصها؛
- إحداث خلية دائمة لإرشاد وتوجيه المشتكين على صعيد وحدة الاستقبال والضبط بالمؤسسة؛

- إحداث خلية لاستقبال شكايات المغاربة المقيمين بالخارج؛
- إعداد دليل مرجعي لتصنيف الشكايات حسب موضوعاتها؛
- إعداد مصنف مرجعية خاصة بالمصالح والمؤسسات والمرافق العمومية موزعة حسب الأقطاب الوزارية.

ثانياً: تفعيل البرنامج السنوي للتكوين والتأهيل

حتى يتسنى للمؤسسة العمل باستمرار على تأهيل أعضائها وجعل قدراتهم في مجالات التدبير والدراسة والتحليل والتواصل مواكبة لمتطلبات العمل بالمؤسسة، سعت خلال سنة 2006 إلى تفعيل البرنامج السنوي للتكوين والتأهيل، والذي تضمن أنشطة تكوينية لفائدة أعضائها من ذوي المهن العالية من هبة المؤسسات العليا لتكوين الأخصائيين.

وفي هذا الإطار استفادت (10) أخصائيين من دورة تكوينية في مجالات تقنيات التعيين والتواصل الخارجي والتواصل الداخلي، كما استفادت (20) إخصائيين من (4) دورات تكوينية في مجال تدبير الشكايات والتدخلات عن طريق البرامج المعلوماتية.

الفصل الثاني:

الآفاق المستقبلية لعمل المؤسسة

التزاماً بالتوجيهات الملكية السامية، التي أراد من خلالها جلالة الملك أن يجعل من مؤسسة ديوان المظالم مؤسسة وهنية مستقلة، تمثل لبنة أساسية من لبنات بناء الدولة المغربية الحديثة القائمة على قيم المواطنة الصالحة، وضوابط سيادة القانون، وتكريس الحريات والحقوق، ونشر ثقافة التسامح والتصالح، والتشبيث بمبادئ العدل والإنصاف، وإقرار مفهوم جديد للسلمة يقوم على منهجية التدبير التشاركي لمختلف مناحي الحياة العامة.

وانطلاقاً من معضيات العصيلة المقدمة من خلال الصفحات السابقة، فإن مؤسسة ديوان المظالم وهي تنتقل من مرحلة التأسيس إلى مرحلة التفعيل، ستجعل من الآفاق المستقبلية لعملها إصاراً واسعاً لتصوير أدائها، وتوسيع نطاق عملها، وانفتاحها على المحيط الوطني والدولي، بكيفية متدرجة وعقلانية تروم ضمان إشعاعها، وإبراز الدور الذي تقوم به بما يخدم مصلحة الوطن، ويزكي المكاسب التي حققتها بلادنا في مجال التنمية الحقوقية بمختلف أبعادها وأركانها.

ولذلك فإن برنامج عمل المؤسسة على الأمد القصير والمتوسط، خلال السنة والسنوات القادمة سيقوم على ثلاثة مبادئ أساسية:

المبدأ الأول: تجسير الفجوة بين الإدارة والمواظن، من خلال إقرار سياسة ثابتة ومثمرة للتواصل المؤسسي، قائمة على الاحترافية والفعالية والترشيد والعقلانية.

المبدأ الثاني: السعي المستمر والدائم من أجل حث الإدارة على الالتزام بضوابط سيادة القانون، والتقيّد الصارم بروح الإنصاف في تعاملها مع المرتفقين، وسائر المستفيدين من الخدمات العمومية التي تقدمها لهم.

المبدأ الثالث: السعي الدؤوب من أجل نشر ثقافة المواطنة الصالحة والفاعلة، لدى المسؤول الإداري، ولدى الموظف العمومي، ولدى المواظن العادي، من أجل تحقيق الإسهام الجماعي في بناء دولة الحق والقانون، ومراعاة التوازن بين المصالح الخاصة للأفراد، والمصلحة العامة للمجتمع بكل مكوناته.

وعلى هدي هذه المبادئ، فإن أهم محاور برنامج عمل المؤسسة، يمكن تقديمها كما يلي:

أولاً: على المدى القصير

أ- على صعيد معالجة الشكايات والتدخلات

- تطوير أسلوب دراسة الشكايات والتدخلات، استناداً إلى معيار النتائج والأهداف؛
- وضع آليات للتتبع والرصد والتقييم بكيفية دورية لمعرفة مآل الشكايات وإخبار أصحابها؛
- إعداد دراسات تركيبية قطاعية لمعرفة الاتجاهات واستخلاص النتائج.

ب- على صعيد تأهيل الموارد البشرية

- الاستمرار في تنفيذ الحلقة الخامسة من البرنامج السنوي للتكوين والتأهيل من أجل الرفع من أداء الموارد البشرية العامة بالمؤسسة؛
- تكوين فريق من الأخص المتخصصة حسب القطاعات التي ترح بشأنها الشكايات؛
- تنظيم دورات تدريبية لفائدة أخص المؤسسات المماثلة على الصعيد الإقليمي

ج- على صعيد التواصل والتحسيس

- تنفيذ الحلقة الخامسة من البرنامج الوهني للتواصل والتحسيس، وفق رؤية جديدة، ومنهجية جديدة، تقوم على مبدأ تصنيف المستهدفين بالبرامج التواصلية؛
- التأسيس لعلاقات شراكة في مجال التواصل مع بعض الإدارات المعنية من أجل ضمان حسن استقبال المولاهنين، والتجاوب معهم؛
- تفعيل الاتفاقات الموقعة بين المؤسسة وشركائها في مجال تنمية التواصل لفائدة المسؤولين الإداريين.

د- على صعيد دعم علاقات التعاون والشراكة:

- توسيع علاقات التعاون التي تربط المؤسسة بشركائها على الصعيدين الوطني والدولي؛

- المشاركة في عدة تظاهرات دولية من أجل تبادل الخبرات والتجارب بين مؤسسات الوسطاء والأموادسمان على الصعيد الدولي؛

- تمكين دور المؤسسة على صعيد الشبكة العربية لمكاتب الأموالسمان

ثانيا : على المدى المتوسط

علاوة على المشاريع والبرامج المسطرة ضمن هذا البند في التقرير السنوي السابق فإن المؤسسة تعتزم كذلك القيام بالأنشطة التالية على المدى المتوسط:

- استكمال إقامة هياكل المندوبيات الجهوية للمؤسسة،

- الإعداد المشترك بتنسيق مع الإدارات العمومية المعنية، لدليل إداري مرجعي للمواكمن، من أجل تعريفه بالخدمات التي تقدمها الإدارة، والشروط الواجب توافرها من أجل الاستفادة منها؛

- إنجاز دراسات قطاعية متخصصة حول موضوعات الشكايات الأكثر تداولاً، والعمل على إصدارها ووضعها رهن إشارة العموم والمسؤولين الإداريين؛

- إنجاز دراسة تركيبية شاملة حول ظاهرة الامتناع عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، بكل أبعادها وانعكاساتها.

فهرس

2	القسم الأول: حصيلة أنشطة المؤسسة في مجال معالجة الشكايات والتظلمات
5	الفصل الأول: المعطيات الأساسية الخاصة بالشكايات والتظلمات المسجلة
6	المحور الأول: المعطيات العامة واتجاهاتها الرئيسية
11	المحور الثاني: المعطيات الإحصائية مقارنة مع السنوات الماضية
15	المحور الثالث: المعطيات التفصيلية الخاصة بالشكايات والتظلمات المتوصل بها
15	أولا : الموضوعات والقضايا المثارة
16	1- القضايا ذات الطابع الإداري
16	2- القضايا ذات الطابع العقاري
17	3- القضايا ذات الطابع المالي
17	4- القضايا المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام قضائية
18	5- القضايا المتعلقة بمجال حقوق الإنسان
18	6- القضايا المتعلقة بالإرثشاء
18	7- قضايا أخرى
19	ثانيا: الإدارات المعنية بالشكايات المقدمة
21	ثالثا: الجهات الترابية المعنية
23	رابعا: أصناف المشتكين
23	خامسا: الشكايات المقدمة من قبل المغاربة المقيمين بالخارج
27	الفصل الثاني: حصيلة معالجة الشكايات والتظلمات
28	المحور الأول: حالات عدم الاختصاص وتفعيل آلية التوجيه والإرشاد
30	المحور الثاني: الشكايات المدرجة ضمن حالات الحفظ وعدم القبول
32	المحور الثالث: الشكايات والتظلمات المحالة إلى الإدارة ونتائج معالجتها
32	أولا: القضايا الإدارية وتزايد أعداد الشكايات المتعلقة بالوضعيات الإدارية للموظفين
34	ثانيا: معضلة الوضعية القانونية للأراضي والشكايات المتعلقة بنزع الملكية لأجل المنفعة العامة
37	ثالثا: الشكايات المتعلقة بالنزاعات المالية وعوائق التواصل بين الإدارة والملمزمين بأداء الضريبة
38	رابعا: استمرار ظاهرة الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة
40	المحور الرابع: مدى تجاوب الإدارة مع مطالب المشتكين

- 42 المحور الخامس: الشكايات والتظلمات المتداولة بين المؤسسة والمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان
- 42 أولاً: الشكايات المحالة إلى المؤسسة من قبل المجلس
- 43 ثانياً: الشكايات المحالة إلى المجلس من قبل المؤسسة
- 45 المحور السادس: الشكايات المتعلقة بحقوق الإنسان في مجال اختصاص المؤسسة
- 47 **القسم الثاني: الأنشطة المواكبة والآفاق المستقبلية لعمل المؤسسة**
- 50 **الفصل الأول: مقاربة جديدة من أجل الانفتاح على المحيط**
- 51 المحور الأول: من أجل تواصل فعال وهداف بين المؤسسة والإدارة
- 51 أولاً: إسهام المؤسسة في مكافحة ظاهرة الارتشاء
- 52 1- التقرير المرفوع إلى جلالة الملك بشأن مقترحات المؤسسة لمكافحة ظاهرة الارتشاء
- 57 2- عضوية والي المظالم في الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة
- 57 ثانياً: التقارير المرفوعة إلى السيد الوزير الأول
- 57 1- التقرير حول مآل الشكايات المحالة إلى بعض الإدارات وتفعيل آلية التسوية الودية للخلافات بين الإدارة والمواطنين
- 59 2- التقرير الخاص بحالات امتناع بعض الإدارات العمومية عن تنفيذ التوصيات الصادرة عن والي المظالم، وإحجامها في الإخبار بمآلها
- 60 ثالثاً: تكوين لجان مشتركة لتتبع مآل الشكايات مع بعض الوزارات
- 61 رابعاً: تعيين مخاطبين محليين للمؤسسة على صعيد الإدارة الترابية والجماعات المحلية
- 62 خامساً: تفعيل آلية التوجيه والإرشاد بين المؤسسة ووزارة العدل
- 64 المحور الثاني: ترسيخ قيم التواصل بين الإدارة والمواطن
- 64 أولاً: التواصل عبر وسائل الإعلام
- 65 ثانياً: صدور العدد المزدوج من مجلة المؤسسة
- 65 ثالثاً: اللقاءات التواصلية والزيارات الدراسية لفائدة أطر مؤسسات التكوين العليا
- 67 المحور الثالث: الشراكة والتعاون بين المؤسسة والهيئات الوطنية والدولية
- 67 أولاً: زيارة الشخصيات والوفود الأجنبية للمؤسسة
- 68 ثانياً: زيارات عمل والي المظالم ومشاركة المؤسسة في التظاهرات الوطنية والدولية
- 68 أ- زيارات عمل إلى مؤسسات وهيئات دولية
- 68 ب- مشاركة المؤسسة في اللقاءات والتظاهرات الوطنية والدولية
- 69 ج- تنظيم دورة تدريبية لفائدة العاملين بمؤسسات الأمبودسمان العربية
- 69 د- تنظيم الملتقى المتوسطي الأول لمؤسسات ديوان المظالم والوسطاء والأمبودسمان بدول البحر الأبيض المتوسط
- 73 هـ- المسؤوليات المسندة للمؤسسة بعدد من الهيئات الدولية
- 74 ثالثاً: الاتفاقيات المبرمة بين المؤسسة وبعض الهيئات الوطنية والدولية
- 74 1- اتفاقية التعاون بين المؤسسة والمعهد العالي للإدارة في مجال التكوين

74	2- اتفاقية التعاون والشراكة بين المؤسسة والمعهد العالي لإدارة المقاولات
75	3- اتفاقية التعاون بين المؤسسة ووسيط الجمهورية الفرنسية
75	4- اتفاقية التعاون والشراكة بين المؤسسة والمدافع عن الشعب الإسباني
75	رابعاً: مساهمة المؤسسة في بلورة خطة العمل الوطنية للنهوض بثقافة حقوق الإنسان
77	المحور الرابع: استكمال هياكل إدارة المؤسسة وتطوير أدائها
77	أولاً: الإجراءات التنظيمية الداخلية
78	ثانياً: تفعيل البرنامج السنوي للتكوين والتأهيل
79	الفصل الثاني: الآفاق المستقبلية لعمل المؤسسة
80	أولاً: على المدى القصير
80	أ- على صعيد معالجة الشكايات والتظلمات
80	ب- على صعيد تأهيل الموارد البشرية
80	ج- على صعيد التواصل والتحسيس
80	د- على صعيد دعم علاقات التعاون والشراكة
81	ثانياً: على المدى المتوسط

قائمة الجداول الواردة في التقرير

- 6 : **الجدول رقم 1 :** المعطيات الإجمالية الخاصة بالشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنتي 2006 - 2007
- 8 : **الجدول رقم 2 :** نوعية القضايا المثارة في الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنتي 2006-2007
- 9 : **الجدول رقم 3 :** توزيع الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنتي 2006 - 2007 حسب الجهات الترابية للمملكة
- 11 : **الجدول رقم 4 :** معطيات مقارنة بين الأعداد الإجمالية للشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنوات 2004-2005 - 2006 - 2007
- 12 : **الجدول رقم 5 :** معطيات مقارنة بخصوص الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنوات 2004 - 2005 - 2006 و 2007 والتي تدخل في اختصاص المؤسسة
- 13 : **الجدول رقم 6 :** معطيات مقارنة بين أعداد الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنوات 2004-2005 - 2006 و 2007، والتي تم توجيه أصحابها وإرشادهم
- 13 : **الجدول رقم 7 :** معطيات مقارنة لأعداد الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنوات 2004-2005 - 2006 و 2007 والتي لا تدخل في اختصاص مؤسسة ديوان المظالم
- 15 : **الجدول رقم 8 :** المعطيات التفصيلية المتعلقة بالقضايا المثارة في الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنتي 2006 - 2007 والتي تدخل في اختصاص المؤسسة
- 19 : **الجدول رقم 9 :** توزيع الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنتي 2006 - 2007 والتي تدخل في اختصاص المؤسسة، حسب الأقطاب الإدارية
- 20 : **الجدول رقم 10 :** توزيع الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنتي 2006 - 2007 حسب القطاعات الوزارية والتي تدخل في اختصاص المؤسسة
- 22 : **الجدول رقم 11 :** توزيع الشكايات والتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، حسب الجهات الترابية للمملكة
- 23 : **الجدول رقم 12 :** توزيع الشكايات والتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، حسب أصناف المشتكين
- 24 : **الجدول رقم 13 :** عدد الشكايات المتعلقة بالمغاربة القاطنين بالخارج برسم سنتي 2006 - 2007 والتي تدخل في اختصاص المؤسسة، موزعة حسب بلد الإقامة
- 24 : **الجدول رقم 14 :** عدد الشكايات المتعلقة بالمغاربة القاطنين بالخارج برسم سنتي 2006 - 2007 والتي تدخل في اختصاص المؤسسة، موزعة حسب أصناف المشتكين
- 25 : **الجدول رقم 15 :** قائمة القضايا والموضوعات المثارة في الشكايات الخاصة بالمغاربة القاطنين بالخارج والتي تدخل في اختصاص المؤسسة
- 26 : **الجدول رقم 16 :** القطاعات المعنية بالشكايات المقدمة من لدن المغاربة القاطنين بالخارج والتي تدخل في اختصاص المؤسسة
- 46 : **الجدول رقم 17 :** الشكايات الواردة على المؤسسة المتعلقة بمجال حقوق الإنسان