تقرير

مؤسسة وسيط المملكة

برسم سنة 2012

مرفوع إلى

حضرة صاحب الجلالة الملك

محمد السادس حفظه الله وأيّده.

ماي 2013

نشر النص بالجريدة الرسمية عدد 6192 بتاريخ 26 ذو القعدة 1434 (3 أكتوبر 2013).

مولاي صاحب الجلالة والمهابة

لوميك مملكتكم السعيدة ، عبد العزيز بنزاكور ،

عظيم الشرف أن يرفع إلى أنظار

مقامكم العالي بالله ،

التقرير السنوي برسم سنة 2012 للمؤسسة التي تفضل

جنابكم الشريف بتعيينه على رأسها .

مقدمة

لقد واصل وسيط المملكة أداء الرسالة المنوطة به ، وفاء بما هو مطوق به من أمانة الإسهام في النهوض بحقوق الإنسان، وتثبيت أسس الحكامة الجيدة ، والسهر على سمو وسيادة القانون، وعلى تصريف الشأن الإداري بما يلبي حاجيات المرتفقين في نطاق ما يجب أن تتحلى به الإدارة من قيم المواطنة ، وما تستوجبه مبادئ العدل والإنصاف ، في أجواء يستشعر فيها المواطن الاعتزاز بإدارته التي تعبر عن جسامة مسؤوليتها ، وفي مراس يلمس فيه المرتفقون احترام ومراعاة كرامتهم ، كل ذلك مع بحث سبل إيجاد الحلول لما قد يصادفونه من إشكاليات عند توجههم إلى مصالح مختلف الإدارات ، من أجل التوصل إلى ما لهم من حقوق مشروعة ؛

وإلى حين تنزيل مقتضيات الفصل 171 من الدستور بخصوص إعداد القوانين التي ستحدد تأليف وصلاحيات وتنظيم وسير المؤسسات المنصوص عليها في الفصول من 161 إلى 170 من الدستور الجديد ، ستظل مؤسسة وسيط المملكة مثابرة في عملها وفق النصوص المتعلقة بها ، كما ورد في الفصل 179 من الدستور.

وفي هذا الإطار، فقد استمرت هذه المؤسسة في القيام بعملها على درب ما تم رسمه ، في نطاق مضامين الظهير الشريف المحدث لها بتاريخ 12 ربيع الثاني 1432 الموافق لـ 17 مارس 2011 ، وبالشكل الذي تم اعتماده في النظام الداخلي الذي صادق عليه جلالة الملك بتاريخ 3 جمادى الأولى 1433 الموافق لـ 26 مارس 2012 .

وتطبيقا لأحكام الظهير الشريف المشار إليه آنفا ، فإن وسيط المملكة ، وهو يقدم هذا التقرير، يدرك بأنه ، إلى جانب كونه يعتبر رصدا لما تم إنجازه على امتداد السنة ، وقراءة لمسار العمل الإداري ، ومدخلا للتصحيح والإصلاح ، فهو مناسبة لإيصال المعلومة لكل مهتم ، وبوابة للانفتاح على المحيط الخارجي، فضلا عن أنه لحظة تأمل مشترك مع العديد من الفاعلين ، لتقييم عطاءات ، مهما كان نوعها وحجمها ، تبقى دون الطموحات وقابلة للتطوير.

وبالإضافة إلى ذلك ، فإن هذا التقرير يعتبر فرصة للحوار والنقاش وتعميق التفكير بمعية كل المتتبعين ، انطلاقا من القناعة بأنه لا يمكن إحراز أي تقدم بدون الأخذ بالملاحظات المسؤولة ، والاقتراحات المعقولة ، التي يكون الدافع إليها الغيرة المعهودة في أصحابها ، لأنها تغني الرصيد الذي يمكن أن تراكمه المؤسسة .

لقد شهدت سنة 2012 تكريس انطلاق ثقافة وساطة مؤسساتية متجددة ، تنهل من الأصيل والمتين من الموروث الثقافي، وتحاكي وتسترشد بالمتوافق عليه دوليا ، وتضع في الحسبان الاختيارات الرصينة التي ابتغاها جلالة الملك محمد السادس حفظه الله وأيده ، من خلال ما تضمنه خطابه التاريخي ليوم 9 مارس 2011 ، وما حفل به الدستور الذي اقترحه على شعبه الذي تجاوب معه في إقبال مشهود .

وهكذا ، فقد عرفت سنة 2012 ممارسة لوساطة تزاوج بين الرقابة التقويمية والوساطة التوفيقية ، وتتحرر من الانسياق في الرتابة ، وعلى الأخص من الاقتصار على مناولة وتداول الشكايات ، ممارسة تنتصر إلى تذليل وتيسير سبل تواصل الإدارة مع مرتفقيها ، تواصلا يروم الإصغاء لحاجيات المتعاملين معها ، والإجابة عن انتظاراتهم ، والتقيد بخدمتهم ، مع الحرص على مراجعة الذات ، وتحليل المواقف ، وتبرير ما تجزم الإدارة بأنه عين الحق،

والدفع إلى تدارك كل ما تبين أنه مجانب للصواب ، كل ذلك في نطاق الحفاظ على التوازن بين ما يؤمن المصلحة العامة وما يمكن من الحقوق الخاصة .

ومن أجل ذلك ، سعت المؤسسة إلى تعبير حوار جدي ومسؤول من خلال دراسة تشكيات من التجأ إليها ، وإحالة ما تم تقديمه من تظلمات إلى الإدارة المعنية ، والحرص على التوصل في أقرب الآجال بما خصصلها من لدن تلك الإدارات ، والحسم بما تأكد لها أنه مطابق للقانون ومحقق للإنصاف ، تجسيدا لما يبرز جوانب التغييرات ، والرفع من جودة التصرفات .

فالمؤسسة ، بعد دراستها وتحليلها للشكايات المتوصل بها ، تسعى إلى التوفيق ، وتدعو إلى التسوية ، وتنتهي إلى الحسم ، فتوصي وتدفع بالعمل الإداري نحو الأحسن .

وهكذا ، فهي تحسم فيما ينشأ من خلافات ، بالاستناد إلى المفهوم الصحيح للمقتضيات القانونية ، والمنسجم مع التوجهات الكبرى للبلاد ، والتي اقتضتها التغيرات المتسارعة ، استرشادا بما استقر عليه العمل القضائي في المادة الإدارية ، من منطلق الإيمان بأن الاجتهاد القضائي يبرز القواعد ويصحح الأوضاع .

لذا ، فإن المؤسسة توجه إلى ما تعتبره صوابا ، بعد التروي والاهتداء إلى أنسب الحلول ، من منطلق ما يجب أن تتحلى بها توصياتها من حكمة ، اقتضتها طبيعة الرسالة الموكولة إليها .

كما أنها تدفع بالممارسة الإدارية اليومية إلى الارتقاء والاصطفاف إلى جانب التطبيقات والخدمات والمواقف الفضلى ، التي تشرف إدارتنا التي ابتغاها جلالة الملك خدومة ، مواطنة شفافة ، منصفة ، عادلة ، متشبثة بالمشروعية .

وفي هذا السياق، كانت سنة 2012 سنة إصدار توصيات حسمت في العديد من الإشكاليات التي كانت تواجه مرتادي الإدارة، وأسست لثقافة تعامل إداري يساير التطلعات والأهداف المنشودة. وقد همت هذه التوصيات عدة مجالات منها تصاميم التهيئة، وفرض الرسوم، وتنفيذ الأحكام، وترتيب الآثار عن إلغاء المقررات الإدارية.

ولقد سعت المؤسسة إلى أن يصير ما تنتهي إليه المؤسسة بمثابة قواعد لا ينحصر مداها في طرفي النازلة، بل لا بد وأن يتجاوز ذلك لتكون تجلياته وتطبيقاته على أوسع مدى، اعتبارا لما ينبغي أن تكون عليه أجود الممارسات في أحسن مستوى.

ولم تقف المؤسسة عند حد الإجابة عن الشكايات التي تندرج ضمن اختصاصها، بل واصلت إعمال وظيفتها التوجيهية والإرشادية، وذلك بالإحالة على الجهات الإدارية أو الهيئات الوطنية ذات الاختصاص، بقصد الانكباب على المطالب والتطلعات التي توصلت بها والتي هي من صميم صلاحياتها، مع إخبار المشتكي بما تم اتخاذه في الموضوع.

هذا، وقد كثفت المؤسسة اللقاءات، والأيام التواصلية، وانفتحت على مختلف الفعاليات، وذلك بعدما تأتى وضع الهيكلة الإدارية للمؤسسة، وتمت المصادقة من الجناب الشريف أعز الله أمره على النظام الداخلي، الذي جاء ليكمل ويحدد مجال تحركها، من منطلق أحكام الظهير المحدث لها، بما ييسر اللجوء إليها، ويبسط مساطر وضع يدها على مشاكل المرتفقين مع الإدارة، ويسرع وتيرة تسويتها وديا، أو إصدار توصيات للإدارات المعنية لحثها على المبادرة إلى تدارك الأوضاع.

وساعد على ذلك أن اجتمعت المؤسسة بالحكومة والقطاعات الإدارية بحضور العديد من المعنيين والمهتمين من برلمانيين وقضاة ومحامين وجامعيين وحقوقيين ، في إطار لقاء وطني ، انعقد تحت الرعاية السامية لصاحب الجلالة حفظه الله وأيده ، حيث تم فيه بسط منظور المؤسسة لتعاملها وتعاونها مع الإدارة ، وإلقاء نظرة تاريخية على الوساطة المؤسساتية بالمملكة ، وخاصة حول تجربة "ديوان المظالم". كما تم خلاله تقديم الخطوط العريضة لتقرير سنة 2011 من إحصائيات وإنجازات ، وما صادفها من تعثرات وإشكاليات ، وما خرجت به من توصيات ، وما سجلته كتطلعات سعت إلى تحقيقها .

ولقد طبع ذلك اللقاء الصراحة والواقعية ، وكان بمثابة منتدى لخطاب أمل يفتح أبواب التفاؤل الحذر، ويحفز على المزيد من بذل الجهود ، ويدفع إلى الانكباب على بعض ما يعتري العمل الإداري من معيقات ، سيما وقد جاءت كلمة السيد رئيس الحكومة لتثمن الأبعاد المرسومة من طرف المؤسسة . وفي ذات الوقت ، زاد هذا اللقاء في الشعور بنجاعة الوساطة ، وضرورة التعاون مع مؤسستها.

ولا يمكن أن تبخس المؤسسة ما أولاه العديد من المخاطبين الدائمين من مجهود متميز للتصفية والإجابة داخل الأجل الذي لوحظ أنه في تحسن . وهذا راجع إلى ما استجد في القانون، تأكيدا لمراسلة سابق، من تكليف المفتشيات العامة بالإدارات بالإجابة عن مراسلات المؤسسة ، والسهر على تنفيذ توصياتها .

ومن الإيمان بموقع المخاطبين الدائمين (المفتشين العامين) في الهياكل التنظيمية للإدارات ، وعلاقاتهم المباشرة بأعلى سلطة في القطاعات المعنية ، لأن لهم سلطة اتخاذ القرار بمقتضى الظهير المحدث للمؤسسة ، لما لهم من صلاحيات في السهر على التطبيق السليم

للقانون داخل إداراتهم ، والمهام الموكولة إليهم للتفقد والبحث والتحري ، ولإرجاع الأمور إلى نصابها ، عقدت المؤسسة مع المخاطبين الدائمين لقاءا شكل فرصة للمكاشفة وتبادل الرؤى ، بعد رصد ما لوحظ من اعتلالات ، وجرد بعض المؤاخذات ، وتوضيح ما ينتظره كل جانب من الآخر وما يراه كل منهما كمنهجية عمل وتواصل، على أمل أن يكون ذلك اللقاء منطلق تفاعل بناء وشامل، لا بد وأن يأتي أكله في أقرب الآجال.

وسعيا إلى تجسيد منظورها وإرادتها في انتهاج الاقتراب ، حرصت المؤسسة على تنظيم لقاءات جهوية ، اجتمع فيها كل المسؤولين عن القطاعات الحكومية والإدارية الجهوية ، وكذا الفاعلين في الحقل القانوني و الحقوقي والاجتماعي، وذلك بداية بجهة طنجة – تطوان ، ثم جهة مكناس – تافيلالت . وقد تأتى فيها استعراض كل المعطيات ذات الصلة بالمؤسسة ، مما سمح بالتعرف عن قرب على الإشكاليات المطروحة جهويا للعمل على معالجتها محليا .

وللإجابة عن انتظارات المشتكين ، وتسريع وتيرة النظر في شكاياتهم ، انتهجت المؤسسة في هذا الجانب اختيار تخصص الدارسين ، وإعادة النظر في مسار معالجة القضايا ، علما بأن التخصص يرتقي بالمهنية ، ويرفع من قدرات العاملين ، كما أنه يساعد على تقليص معدل الوقت للنظر في التظلمات وتسويتها .

وللرفع من عطاءات المؤسسة ، كان لا بد ، إلى جانب مواصلة التأهيل والتكوين التخصصي للعاملين بها ، من الشروع في وضع أسر توصيف المهام ، وذلك من أجل الاستغلال الأمثل للطاقات المعرفية التي يكتنزونها . وقد وقع الاعتماد في هذا التوصيف على أهداف المؤسسة وصلاحياتها ، وعلى المعايير الدولية للإدارة الحديثة.

ووفاء لما تعهدت به المؤسسة من إعداد نظام أساسي للعاملين بها ، تم وضع إطار يحدد شروط الالتحاق بها ، ويرسم مسارهم المهني ، ويؤكد على حقوقهم والتزاماتهم، من منطلق المبادئ العامة التي تعتبر جذعا مشتركا لكل المنتمين للإدارة العمومية ، كل ذلك مع مراعاة خصوصية المؤسسة ، التي ينبغي أن توفر كل ما يؤمن استقلالها ويسر الوفاء برسالتها .

وإيمانا بأن كل إنجاز إداري ، لا يمكن أن يبلغ العلو والرفعة ، إلا إذا تم في ظل أجواء تحكمها ، إلى جانب القواعد الإدارية القانونية ، أخلاقيات وسلوكيات يتقيد بها العاملون بالمؤسسة ، كقيم وفضائل، فقد انكبت المؤسسة على وضع مدونة سلوك . وقد شارك في إعدادها أطرها ، وكان هاجسهم في ذلك رسم الإطار الذي يساعدهم ويسعف في تحسين جودة عطاءاتهم ، على مستوى الإنجاز أو التعامل، لأن المفروض أن يشكلوا قدوة لغيرهم .

وحرصا على حسن صرف الاعتمادات المالية التي ترصد لها ، انكبت المؤسسة أيضا على إعادة النظر في طريقة تدبيرها المالي بالشكل الذي ينسجم مع متطلبات الوفاء بالرسالة الموكولة إليها ، في احترام وتقيد بضوابط المحاسبة العامة ، بما يمكن من بسط الرقابة ويحافظ على المال العام ، ويخول المساواة والمنافسة الشريفة بالنسبة لما تحتاجه من توريدات ، وما تلجأ إليه من خدمات ، وما قد تعقده من صفقات ، وذلك ضمن نظام مالي ومحاسبي جديد للمؤسسة .

وسيدخل هذا النظام حيز التنفيذ خلال سنة 2013 ، شأنه شأن النظام الأساسي للعاملين بالمؤسسة وكذا مدونة سلوكهم .

واعتبارا لما يتملك المؤسسة من الشعور بواجب التعاون مع مثيلاتها في الدول الصديقة والشقيقة، بحكم الموقع المتميز لبلادنا في المنتظم الدولي، اعتبارا لانخراطه في القيم المتعارف عليها عالميا ، واصلت المؤسسة نشاطها بتنمية علاقات التعاون على الصعيد الثنائي، وكذا متعدد الأطراف على المستوى الأممي والإقليمي، إسهاما منها في إغناء الرصيد الحقوقي، والمضي في تعزيز آليات الوساطة المؤسساتية نصا ، وتكوينا ، وتطبيقا ، مضيفة لبنات أخرى لما راكمته المملكة من إيجابيات، كبلد محتضن لمركز دولي للتكوين في مجال الوساطة المذكورة ، وكشريك في مبادرات الإعداد والمصادقة على توصيات أممية في الموضوع.

واعتبارا لما للمؤسسة من أهمية على المستوى الدولي والمتوسطي فقد تم عند نهاية أشغال مؤتمر جمعية الأمبودسمان المتوسطيين المنعقد في شهر يونيو 2012 بباريس، انتخاب وسيط المملكة من جديد، وبالإجماع، رئيسا لهذه الجمعية.

* * *

هذا ، وانطلاقا من المادة 37 من الظهير الشريف المحدث المؤسسة ، سيتناول هذا التقرير بعد عرض مضامين النظام الاساسي الخاص بالعاملين بالمؤسسة ، ومدونة سلوكهم ، المواضيع الواردة ضمن الأجزاء الثلاثة التالية :

الجزء الأول: حصيلة عمل المؤسسة في مجال معالجة الشكايات وطلبات التسوية

أولا: المؤشرات الإحصائية العامة

1-الشكايات التي لا تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة

2- الشكايات التي تندرج في اختصاص المؤسسة

2 – 1 تصنيف الشكايات حسب الإجراء المتخذ بعد الدراسة الأولية

2 – 2 تصنيف الشكايات حسب صفة المشتكين

2 – 3 تصنيف الشكايات حسب جهات المملكة

2 – 4 تصنيف الشكايات حسب نوع القضايا

2 – 5 تصنيف الشكايات، حسب القطاع الإداري المعني

2 – 6 تصنيف شكايات الاختصاص الموجهة للإدارة حسب القطاع المعني

3-الشكايات الرائجة خلال سنة 2012:

ثانيا: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة

ثالثا: تقارير المخاطبين الدائمين بخصوص الشكايات المحالة عليهم

رابعا: عمل المندوبيات الجهوية

1- عمل مندوبية جهة العيون- بوجدور- الساقية الحمراء؛

2 - عمل مندوبية جهة مكناس- تافيلالت ؛

3 - عمل مندوبية جهة طنجة - تطوان

خامسا : تقييم عمل المخاطبين الدائمين

سادسا : عمل اللجان الدائمة للتنسيق والتتبع

سابعا : أوجه الاختلالات المسجلة من طرف المؤسسة على مواقف الإدارات من الشكايات

ثامنا : أهم القرارات والتوصيات التي انتهت إليها المؤسسة

الجزء الثاني : حصيلة أنشطة المؤسسة في مجال التواصل والتعاون والتكوين

أولا: تموقع شبكات التواصل وتجسيد سياسة القرب على الصعيد الوطني

1 – اللقاءات التواصلية

1-1 –على الصعيد الوطني

2-1 –على الصعيد الجهوي

2 – التواصل مع الرأي العام الوطني

3 – استقبال الوفود والفاعلين الأجانب

4 – المشاركة في اللقاءات والاجتماعات ذات الصلة بالحكامة الجيدة وحماية حقوق الإنسان

ثانيا: تشجيع تبادل الخبرات والرفع من القدرات ونشر ثقافة المواطنة

1- تنظيم دورات تكوينية لفائدة أطر المؤسسة

2- تنظيم دورات تكوينية لفائدة أطر المعاهد العليا الوطنية لتكوين الأطر

3- مواصلة تكوين وتأهيل الموارد البشرية للعاملين بمؤسسات الوساطة والأمبودسمان.

ثالثا: دعم وتطوير مجال التعاون مع المؤسسات المماثلة والمنظمات الدولية

الجزء الثالث: الآفاق المستقبلية لعمل مؤسسة وسيط المملكة، ومقترحاتها.

بعض مضامين النظام الأساسي للعاملين بمؤسسة وسيط المملكة

ينهل النظام الأساسي للعاملين بالمؤسسة من المبادئ الأساسية لقانون الوظيفة العمومية ، مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصية المؤسسة ، وما يجب أن يوفر للعاملين بها من إمكانيات ، وما ينبغي أن يحاطوا به من ضمانات، فضلا عن تخصيص مجال يتأتى عبره استقطاب كفاءات ، وموارد بشرية ذات مؤهلات ، تستجيب للحاجيات المتعددة والمتجددة للمؤسسة، وللتوصيف الذي وضعته للمهام المنوطة بها.

وهكذا ، فقد احتوى النظام الأساسي عدة أقسام ، تناولت الالتحاق بالعمل لدى المؤسسة بنوع من المرونة في التوظيف ، والتعاقد ، والإلحاق، والوضع رهن الإشارة ، مع ما يمكن أن يتبع ذلك من ترسيم وترقية ، وتأديب في نطاق العدالة الإدارية ، إذ تم الأخذ باللجان الإدارية متساوية الأعضاء.

كما تناول النظام حقوق والتزامات العاملين، بما يرسخ المساواة واحترام الكرامة ، وبما يؤمن لهم الحماية ، مع إلزامهم بالنزاهة ، والتجرد ، والاستقامة، والاستقلالية ، والانضباط في العمل، واحترام التراتبية ، والحفاظ على السر المهني، والكتمان والتحفظ .

كما تطرق النظام للرخص بكل أنواعها ، والحماية الاجتماعية ، والتغطية الصحية ، والوضعية المعاشية ، وكذا الاستحقاقات من رواتب ، وأجور،

ومكافآت ، وتعويض عن العمل خارج الأوقات الرسمية ، وعن التنقل والمهام ، والانفصال عن العمل.

ويبقى هذا النظام إطارا لتدبير شؤون الموارد البشرية بفكر متجدد ومتطور ومنظور قابل للتعديل كلما ظهرت الحاجة إلى ذلك ، انطلاقا من إيمان المؤسسة بأنها أول من يجب أن ينصف العاملين بها ، وأول من يحرص على التزامهم وانضباطهم.

* * *

بعض مضامين مدونة سلوك العاملين بمؤسسة وسيط المملكة

انطلاقا من كون الوساطة المؤسساتية رسالة تروم تحقيق الإنصاف وإصلاح ذات البين ، وتشكل ملاذا لرد كل حيف أو تعسف ،

والتزاما بما تقتضيه هذه المهمة من وجوب التحلي بجليل السلوكات والأخلاقيات ،

فقد تم وضع مدونة سلوك لتكون إطارا مرجعيا خاصا بالعاملين بالمؤسسة متضمنة الضوابط التنظيمية ، والقيم الأخلاقية ، وما دأب عليه المتقدمون في مجال الوساطة المؤسساتية من أحسن الممارسات ، وتوطيد ما ترسخ في بلادنا من مبادرات لتثبيت الأخلاقيات في الإدارات والمؤسسات الوطنية .

وهكذا ، فإن المدونة تشكل ميثاقا أخلاقيا ، يتوخى التحام العاملين بالمؤسسة حول قيم ومبادئ ، يحافظ على مصداقيتها ، ويرتقي بمهنيتها ، ويدعم مهامها في الدفاع عن الحقوق، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف ، ويعزز إشعاع النموذج المغربي في مجال الوساطة المؤسساتية.

وإجمالا ، تتمحور أحكام المدونة حول بيان واجبات ومسؤوليات العاملين بالمؤسسة ، مع بسط جملة من القواعد والمبادئ المتعلقة بآداب العمل بها ، حيث استهلت بإقرار ضرورة تكريس العاملين بالمؤسسة لاستقلاليتها إيمانا وممارسة يومية ، وذلك بالتحلل من كل تأثير ذاتي أو خارجي.

كما استلزمت منهم التقيد بالنزاهة ، والتجرد والحياد ، والمساواة في التعامل مع أطراف النزاع، والتكييف الجيد للوقائع ، والجهر بالحق، والتقيد بالوقار والترفع عن كل شبهة ، وإيلاء كل العناية بقضايا المتظلمين ، وممارسة مهامهم في إطار العمل الجماعي والتكامل الوظيفي، وتوحيد المفاهيم ، والتضامن في المسؤولية ، والنضج في التصرف ، والحزم في القرار، واحترام الرأي الآخر، والانضباط في العمل، والالتزام بواجب التحفظ والكتمان، ومواكبة المستجدات القانونية والحقوقية وتجارب المؤسسات النظيرة ، والتحلي بروح المسؤولية وكل ما يستدعيه العمل الجدي في معالجة الشكايات ، والارتكان إلى منطق الحق والقانون والإنصاف .

الجزء الأول: حصيلة عمل المؤسسة في مجال معالجة الشكايات وطلبات التسوية

استرسلت المؤسسة ، خلال سنة 2012 ، في النظر في الشكايات والتظلمات ، واقتراح الحلول الكفيلة بإنصاف من وقفت على جدية وصوابية مطالبه .

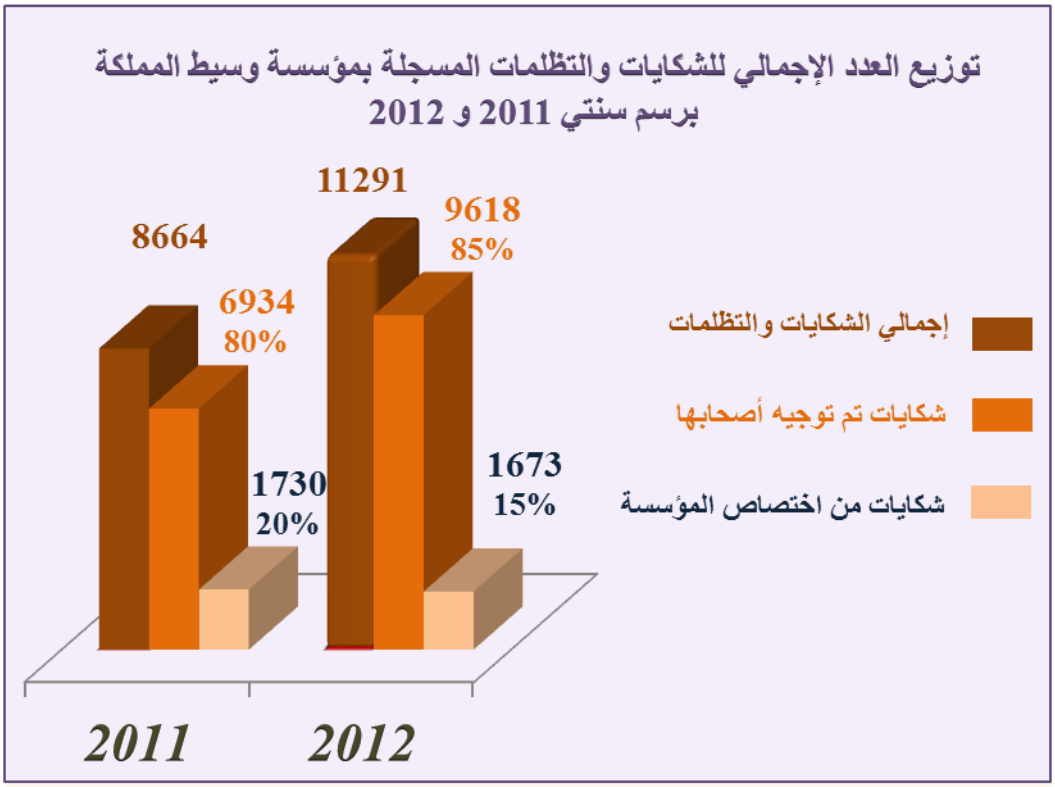
وكما سبقت الإشارة إليه ، فإن هذه السنة كانت سنة البلورة ، والتجسيد العملي لما تم التأسيس له ، وتأصيله في ضمير الإحداث ، وبعده الدستور الجديد ، وكذا النظام الداخلي.

وفي هذا الاتجاه ، تم الانكباب المسؤول على ما توارد من شكايات وتظلمات وطلبات ، مع المضي في تصفية ومعالجة ما بقي رائجا من الملفات ، التي سبق تسجيلها فيما تقدم من السنوات .

وهكذا ، وإلى جانب ما تخلف لديها من قضايا ، نظرا لعدم التوصل فيها إلى حل مع الإدارات المعنية ، ولاسيما بالنسبة لتلك التي لمست المؤسسة فيها جدية الطلب ، وعددها 656 ، فقد توصلت خلال هذه السنة بما يعادل 11.291 شكاية، وبذلك يكون مجموع الرائج هو 11947 .

وللأسف الشديد ، إنه بقدر ما ارتفع عدد الشكايات المتوصل بها ، بقدر ما كانت نسبة الزيادة هاته تدخل في خانة المطالب التي تخرج عن نطاق اختصاص المؤسسة .

ويوضح الرسم المبياني التالي، عدد الشكايات المتوصل بها برسم سنة 2012 ، الذي سجل ارتفاعا بلغت نسبته 30,3% مقارنة مع السنة الماضية .



إن القراءة لهذا المعطى تؤكد أنه ما زال ينتظر من المؤسسة بذل مجهود كبير لتعميم المعلومة بشأن اختصاصاتها المحددة، وإيصال ذلك إلى أبعد نطاق، لئلا يحمل المواطن العادي تظلمات أو طلبات إلى غير الوجهة الصحيحة ، ويظل يعقد آمالا كبيرة عليها.

ورغم ما يشكله الحجم الهام من الشكايات التي تخرج عن نطاق اختصاص المؤسسة ، وما تلقيه دراساتها من أعباء ، وتأخذه من حيز زمني للمؤسسة ، فإن هذه الأخيرة ، وهي تعي القدرات المعرفية والإمكانيات المادية المحدودة للعديد من الشرائح الاجتماعية ، آثرت ، وعن قناعة ، العمل على توجيه وإرشاد أصحابها ، رغم ما يأخذه ذلك من جهد .

وأكيد أن التغلب على هذه الإشكالية يحتاج إلى تعبئة ، وإلى عمل تشاركي ترعاه المؤسسة ، بمعية مكونات المجتمع المدني وبمساهمة المجلس

الوطني لحقوق الإنسان من أجل انتهاج خطة تحسيسية وإعلامية في الموضوع ، تعتمد القرب ، وتراعي التنوع الثقافي، وتأخذ بعين الاعتبار الإمكانيات ، على محدوديتها ، كل ذلك قصد القيام ، أكثر ما يمكن بالتوعية وتوضيح المسالك والمساطر.

وكما تعيشه بعض الآليات الحقوقية أو الحكومية ، فإن بعض المرتفقين لا يفترون عن إعادة الكرة ، وتجديد الطلبات ، رغم سبق البت فيها ، أو إرشاد أصحابها إلى الوجهة الحقيقية التي يجب أن يصب فيها التشكي أو التظلم.

وإذا كانت المؤسسة تتفهم موقف هؤلاء ، الذين قد يتملكهم الشعور بعدالة قضيتهم ، ويدفعهم إلى الإلحاح والتشبث بحمل طلبهم إلى كل الجهات ، المرة تلو الأخرى ، فإن المؤسسة تقوم بالتأكيد للمعنيين بالأمر على أن تغيير الموقف المعتمد سابقا ، قد يحتاج إلى مستجدات ، أو إلى تبريرات ، تدحض ما كانت قد انتهت إليه المؤسسة ، مادام أن الهاجس والمبتغى هو العدل والإنصاف ، وإرجاع الأمور إلى نصابها المشروع.

أولا: المؤشرات الإحصائية العامة

توصلت مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2012 ، بعدد هام من الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية ، واستقبلت العديد من الوافدين على مكاتب الاستقبال لديها ، حيث بلغ العدد ، كما سبق ذكره 11.291 شكاية ، اختلفت مضامينها بين ما يندرج ضمن الاختصاصات والصلاحيات الموكولة لها ، وبين ما يخرج عن نطاقها.

كما استمرت بالموازاة مع ذلك ، وكما سبق ذكره أيضا ، في مواصلة تتبع ودراسة ما تخلف لديها من السنوات الماضية ، والذي تعثرت تسويته .

وتتوزع الشكايات المرفوعة إليها أو المصرح بها لديها ، على الشكل التالي:

1-الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة :

على غرار ما ورد عليها في السنوات السابقة من الشكايات والتظلمات التي تبين من أول وهلة أنها تخرج عن نطاق اختصاصها ، توصلت المؤسسة برسم سنة 2012 بما مجموعه 9618 شكاية ، أي بتصاعد بلغت نسبته 38,7% ، موزعة بين المقدم كتابة ، والمصرح به شفويا لدى مكاتب الاستقبال.

وبعد دراستها وتكييفها ، والتأكد من الجهة الموكول إليها قانونا صلاحية النظر فيها ، قامت ،حسب كل الحالات ، إما بإحالة الجهة المختصة بها علما بفحواها ، لكل غاية مفيدة قد تراها ، مع إخبار المعني بذلك ، وإما بالتوجيه والإرشاد إلى ما ينبغي القيام به من لدن المشتكين أو المتظلمين ، في تواصل دائم مسؤول وفعال معهم ، ليتأتى لهم الاهتداء إلى الوجهة الصحيحة ، وإيصال تظلمهم أو مطلبهم .

وفي ذات الوقت ، قامت المؤسسة برصد وتحليل هذه الشكايات ، للخروج إلى خلاصات قد تكون أساسا لمواقف وتوجهات يتم التحاور بشأنها مع القطاعات المعنية ، بغية تطويق ما قد يظهر من مواطن الضعف .

وفي هذا السياق، عملت المؤسسة على التوجيه ، والإرشاد ، والإحالة ، بالنسبة لما مجموعه 9618 شكاية .

وإذا كانت المؤسسة تعلم أن لها من الصلاحيات ما يخولها وضع يدها تلقائيا على كل إشكالية، توحي أنها تعرقل السير العادي للخدمات الإدارية، أو تؤدي إلى اختلال في تواصل المرتفق مع إدارته، فإنها تدرك أنها قلما مارست هذه الإمكانية، وتعتبر أن الأولوية ينبغي إعطاؤها، في الراهن، لإرساء البنيات والآليات، ولتقوية القدرات والمؤهلات، وللتمكن من وسائل العمل وضبط المساطر، ولإحكام مسار الشكايات، مع تسريع وتيرة التواصل والتعامل مع المخاطبين الدائمين لمصالح المؤسسة، وتحسين بنيات الاستقبال، والانتهاء بتعاون مع القطاعات الحكومية المعنية، إلى أحسن السبل والمساطر الإدارية، التي تجيب عن انتظارات مرتادي الإدارة.

إلا أن ترتيب الأولويات لا يمنع من التأكيد على أن إعمال المبادرة التلقائية يوجد ضمن الانشغالات الهامة للمؤسسة، وأنها ستعمل على اللجوء إليها، ليس من مبعث الإعمال لمجرد الإعمال، ولكن من هاجس المسؤولية لإيقاف وتطويق أنماط أو مظاهر الحالات ذات الخطورة التي تقف عليها المؤسسة والتي قد تسيء إلى إدارتنا.

ومن جملة ما توصلت به المؤسسة، نجد 6175 شكاية كتابية عملت المؤسسة على التوجيه الكتابي للمعنيين بها، في حين تم التوجيه الشفاهي للباقي من الشكايات وعددها 3443.

هذا، وإن مواضيع الشكايات التي لا تندرج ضمن صلاحيات المؤسسة تخص القطاعات الحكومية التالية:

- **قطاع العدل والحريات** : انصبت الشكايات ذات الصلة به، على إجراءات الدعاوى، أو المقررات القضائية، أو تعثر تنفيذ الأحكام في مواجهة

الخواص أو تصرفات الضابطة القضائية ، أو مقررات النيابات العامة ، أو تصرفات بعض أعضاء هيأة الدفاع ، كما همت إثارة وضعية نزلاء المؤسسات السجنية ، فضلا عن طلبات العفو، والمساعدة القضائية .

- **قطاع الداخلية :** تنوعت الشكايات المرتبطة به، بين طلبات الحصول على بعض الشواهد الإدارية ، وسوء تدبير بعض المجالس المنتخبة ، وطلبات توفير البنيات التحتية (التزويد بمادتي الماء والكهرباء ، وكذا الربط بشبكة الصرف الصحي، وتعميم أو إصلاح الشبكة الطرقية) ، ونزاعات خاصة بين المنتمين للجماعات السلالية ، وتسوية أوضاع الباعة المتجولين ، ووضعيات أعوان السلطة ومستخدمي الإنعاش الوطني، والجماعات المحلية ، وشكايات النساء السلاليات (مع تسجيل المؤسسة للتقدم الحاصل في هذا الجانب) ؛

- **قطاع السكن :** إن ما توارد بشأنه على المؤسسة قد هم طلبات الاستفادة من البرامج الاجتماعية للسكن ، وإعادة إسكان قاطني دور الصفيح، والاحتفاظ بالسكن الوظيفي، وطلبات تفويت السكن التابع لأملاك الدولة أو السكن العسكري لقاطنيه ؛

- **قطاع التربية الوطنية :** تمحورت الشكايات ذات الصلة به حول طلبات الانتقال لظروف صحية أو عائلية، أو طلبات الالتحاق بالزوج، أو طلبات المساعدة الموجهة إلى مؤسسة محمد السادس للتعليم ؛

- أما فيما يتعلق بالشكايات الواردة على المؤسسة في مواجهة بعض **صناديق الضمان الاجتماعي**، فإنها انصبت على عدم تصريح رب العمل لدى الصندوق

بكل العاملين لديه ، حتى يتسنى لهم الاستفادة من الخدمات التي يقدمها من تغطية صحية ، أو تعويضات عائلية، أو راتب معاش؛

- كما وردت على المؤسسة شكايات في **مواجهة قطاعات أخرى** ، بخصوص طلبات الرجوع إلى العمل وكذا الاستفادة من خدمات مؤسسات للأعمال الاجتماعية ، والتظلم من ضآلة راتب الزمانة ، ومن عدم الاستفادة من المعاش بعد الإعفاء بسبب عجز أو خلل عقلي غير مرتبط بالعمل، أو عدم التوفر على سنوات العمل المتطلبة .

وبالنسبة **لطلبات الدعم والمساعدة والامتياز** الواردة على المؤسسة ، فأهمها يتعلق بطلبات الحصول على مأذونيات ، والاستفادة من الامتيازات المخولة لرجال المقاومة وذوي حقوقهم ، والتوظيف أو التشغيل والحصول على مساعدة مادية لظروف صحية أو اجتماعية ، والاستفادة من سكن اجتماعي بشروط تفضيلية .

2- الشكايات التي تندرج في اختصاص المؤسسة :

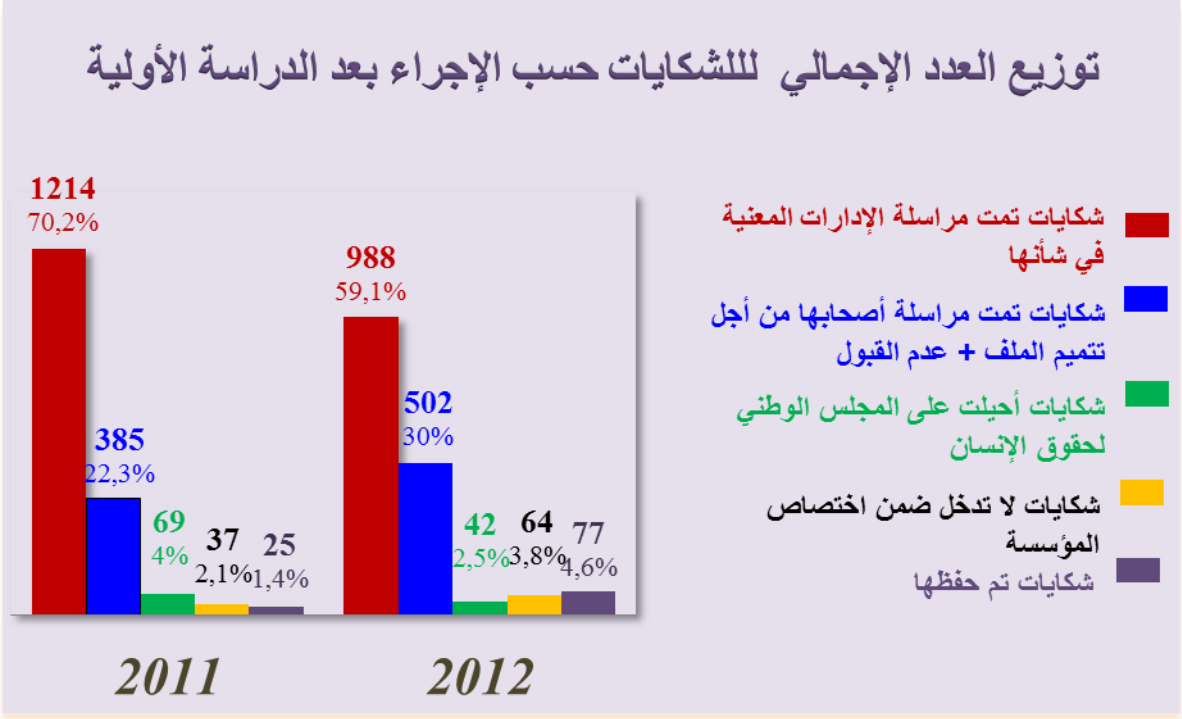
لقد كانت حصيلة ما توصلت به المؤسسة من شكايات وطلبات التسوية في هذا الباب ، خلال هذه السنة هي 1.673 ، مسجلة بذلك انخفاضا طفيفا بلغت نسبته 3,3% مقارنة مع السنة الماضية .

2 – 1- تصنيف الشكايات حسب الإجراء المتخذ بعد الدراسة الأولية :

بعدما قامت المؤسسة بدراسة الشكايات المتوصل بها ، اتخذت بشأنها الإجراءات المناسبة ، وفق الآتي، وحسب ما يتجلى من الرسم المبياني الموالي (مقارنة مع سنة 2011):

- تمت مراسلة الإدارات المعنية بخصوص 988 شكاية ، وتمثل نسبة 59.1% ؛

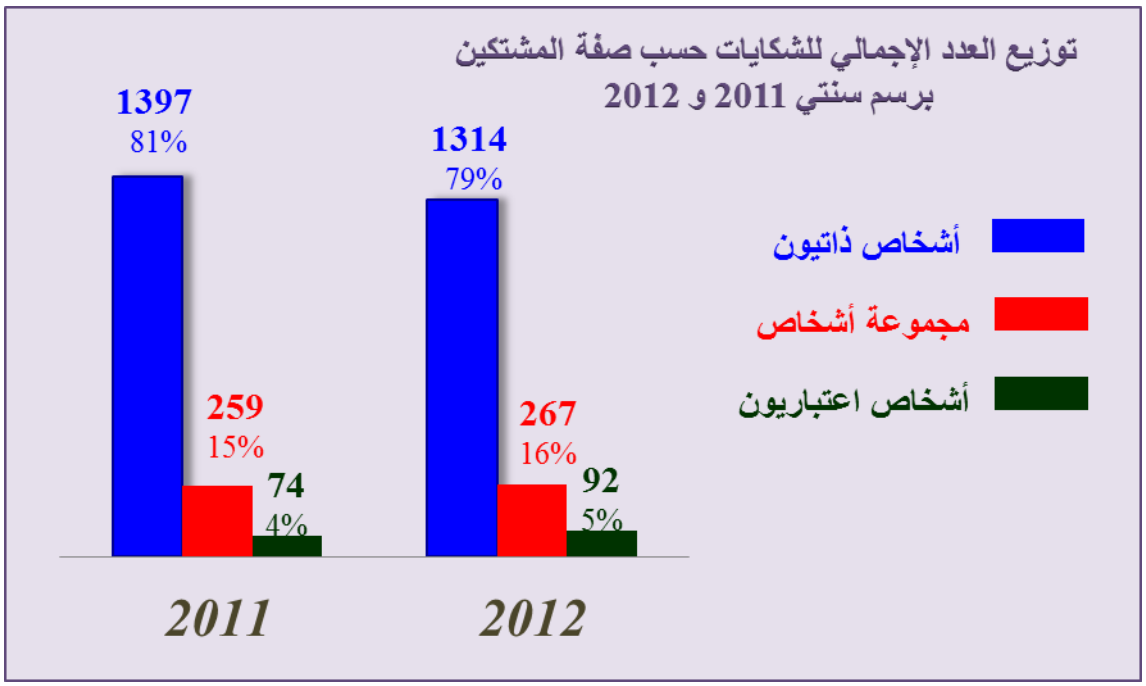
- الشكايات التي وقع ترتيبها لعدم الاختصاص (بعدما تم تعميق دراستها أو تبين أنه وقع عرضها على القضاء): 64 شكاية، أي ما يعادل 3,8 % ؛
- الشكايات التي تمت بخصوصها دعوة المشتكين إلى استكمال الوثائق: 502 شكاية، أي ما يعادل 30 % ؛
- الشكايات التي أحيلت على المجلس الوطني لحقوق الإنسان : 42 شكاية، أي بما يعادل 2,5 % ؛
- الشكايات التي تمّ حفظها لعدم توفرها على ما يبرر مراسلة الإدارة بشأنها: 77 شكاية، أي بما يعادل 4,6 %.



2 – 2 تصنيف الشكايات حسب صفة المشتكين :

يتوزع عدد الشكايات الواردة على المؤسسة برسم سنة 2012، حسب صفة المشتكين الذين لجأوا إليها، بين أشخاص ذاتيين، ومجموعات أشخاص، وأشخاص اعتباريين.

والملاحظ، أن الأشخاص الذاتيين مايزالون يحتلون الرتبة الأولى في قائمة المشتكين، بما مجموعه 1314 مشتكيا، لتأتي في الرتبة الثانية مجموعات أشخاص ب 267 مشتكيا، وهو عدد سجل ارتفاعا طفيفا مقارنة مع السنة الماضية، في حين احتل الأشخاص الاعتباريون الرتبة الثالثة بمجموع 92 مشتكيا، مسجلا هو الآخر ارتفاعا مقارنة مع السنة الماضية، وذلك كما جاء في الرسم البياني التالي:



2 – 3 تصنيف الشكايات حسب جهات المملكة:

عرف تصنيف الشكايات المتوصل بها خلال سنة 2012، بالنظر إلى الجهات الواردة منها، تغيرا ملحوظا مقارنة مع السنة الماضية، حيث نجد أن الصدارة كانت هذه السنة للجهة الشرقية بمجموع 221 شكاية، بعدما كانت مصنفة في الرتبة الثالثة السنة الماضية.

ولعل مرد ذلك إلى التطور والتوسع العمراني والجغرافي لتلك الجهة، التي أصبحت تعتبر قطبا اقتصاديا، وإلى ما أفرزه ذلك من منازعات ذات طابع إداري بمفهوم الوساطة المؤسساتية.

وقد احتلت الرتبة الثانية جهة طنجة – تطوان ب 193 شكاية. ويرجع هذا الارتفاع إلى وجود مندوبية جهوية للمؤسسة، تعمل على تلقي شكايات المواطنين في هذه الجهة.

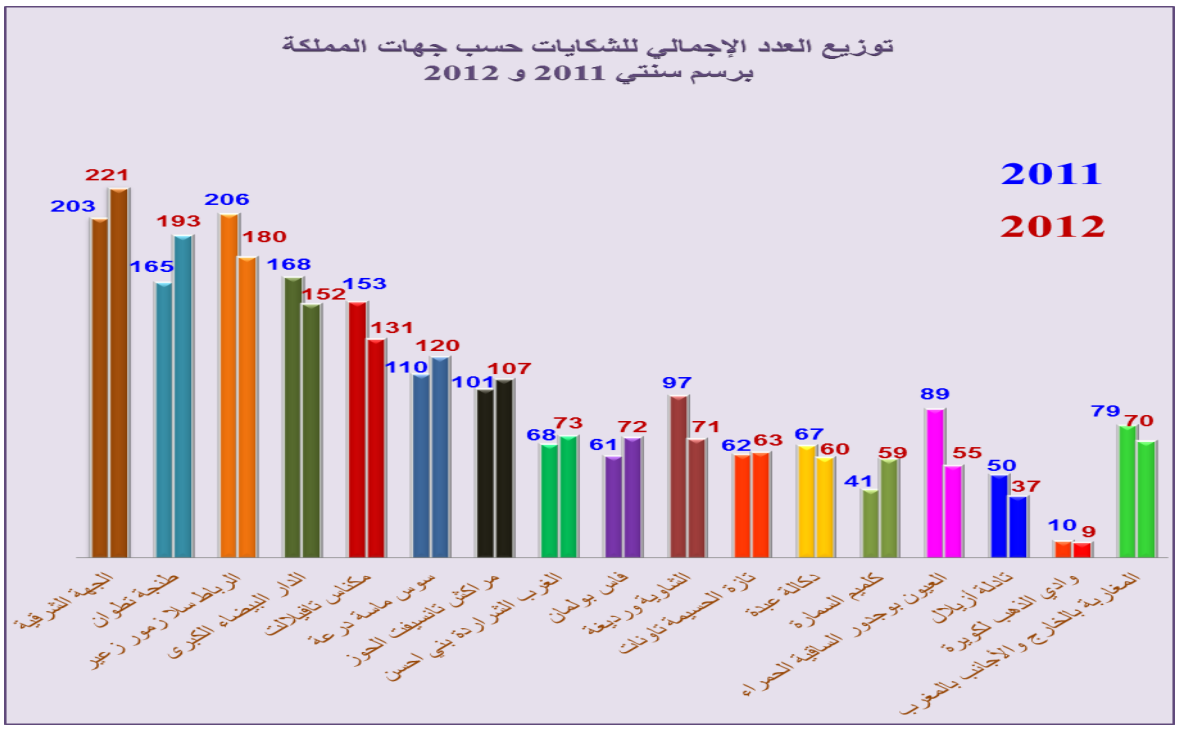
وبالاضافة إلى ذلك ، هناك تطور اقتصادي وتوسع عمراني ملحوظ تعرفه المنطقة ، تطلب إعداد التراب ، وإيجاد وعاء عقاري للتجهيزات الكبرى من موانئ وطرق سيارة ، وقطار فائق السرعة.

وقد تراجعت جهة الرباط – سلا – زمور- زعير إلى الرتبة الثالثة ب 180 شكاية . ويمكن أن يعزى هذا الانخفاض إلى تعرف أكثر على اختصاصات المؤسسة من لدن ساكنة الجهة ، وكذا إلى الدور الذي يلعبه مكتب الاستقبال المباشر الذي يمد الوافدين عليه بجميع المعطيات والشروحات عن اختصاصات المؤسسة ومهامها.

أما الرتبة الرابعة ، فقد احتلتها جهة الدار البيضاء الكبرى ب 168 شكاية ، وهذا المعطى له دلالته ، ومرشح للارتفاع مع افتتاح مندوبية للمؤسسة بالجهة.

وتليها جهة مكناس – تافيلالت ، التي تتوفر هي الأخرى على مندوبية جهوية ب 153 شكاية ، محتفظة بذلك على نفس الترتيب مقارنة مع السنة الماضية.

ويبرز الرسم البياني الآتي التوزيع المشار إليه سالفا (مع المقارنة بالنسبة لسنة 2011) :



2 – 4 تصنيف الشكايات حسب نوع القضايا :

انطلاقاً من التصنيف المرجعي للشكايات المعتمد من قِبل المؤسسة أثناء معالجتها ودراستها للشكايات ، والقاضي بتجميع القضايا على شكل مجموعات رئيسية تندرج في إطارها قضايا فرعية متجانسة ، يلاحظ أن القضايا الرئيسية الأربع ، الأكثر أهمية من حيث عدد الشكايات ، تظل تحتل المراتب الأولى .

إن **الشكايات ذات الصبغة الإدارية** ، ماتزال تحتل صدارة الترتيب بمجموع 1034 شكاية ، أي بنسبة 61,8% مسجلة بذلك ارتفاعا بلغت نسبته 4.7% مقارنة مع السنة الماضية .

ورغم كثرة عدد تلك الشكايات ، فإنها غالبا ما تجد طريقها إلى الحل رغم التعقيدات التي قد تطبع بعضها ، لتداخل عدة قطاعات إدارية لإيجاد حل بشأنها .

وتشمل هذه الشكايات المواضيع التالية : التظلم من عدم تسوية وضعيات إدارية ومالية ، التظلم من عدم الحصول على شهادات إدارية ، التظلم من عدم تسوية وضعيات معاشية مدنية كانت أم عسكرية ، التظلم من الشطط في استعمال السلطة .

أما **الشكايات ذات الصبغة العقارية** ، فما تزال تحتل الرتبة الثانية بمجموع 310 شكاية ، أي بنسبة 18,5 مسجلة بذلك انخفاضا مقارنة مع السنة الماضية بلغت نسبته 18,5% ، وتندرج في نطاقها :

قضايا نزع الملكية من أجل المنفعة العامة ، والاعتداء المادي ، وتصاميم التهيئة، ورخص البناء ، والاستفادة من برامج إعادة إسكان قاطني دور الصفيح .

ورغم نقص عدد الشكايات المتوصل بها ، والمتعلقة بالقضايا ذات الطبيعة العقارية ، فإنها استأثرت خلال هذه السنة باهتمام المؤسسة ، إذ تم التقدم في إيجاد الحلول ، ولا سيما ما يتعلق بتصاميم التهيئة ، وما نتج عن التفسير المتباين لمقتضيات المادة 28 من القانون 12– 90 المتعلق بالتعمير ، حيث خلصت إلى وجوب رفع اليد عن العقارات مباشرة من طرف الإدارات ، فور انصرام أجل عشر سنوات والتي تنتهي معها الآثار المترتبة عن المنفعة العامة .

وأما **القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في مواجهة الإدارة**، فقد ارتفع عددها هذه السنة مقارنة مع السنة الماضية ليصل إلى 122 شكاية، بنسبة ارتفاع بلغت 7,3% . وقد اتخذت المؤسسة موقفا صارما بخصوص هذا النوع من القضايا، من أجل إلزام الإدارات بالتشبث بالمشروعية، والانصياع لمقتضيات الدستور الذي أقر في فصله 126 بأن الأحكام القضائية النهائية ملزمة للجميع. ولبلوغ ذلك، لوحت المؤسسة بإعمال المقتضيات التأديبية والزجرية، فضلا عن أنها تدفع إلى تطبيق المادتين 42 و43 من النظام المالي للجماعات الترابية.

ومع ذلك، فلا بد من مضاعفة الجهود، خصوصا مع بعض الجماعات الترابية، التي تعرف عجزا في ميزانيتها، قصد تجاوز هذا الإكراه.

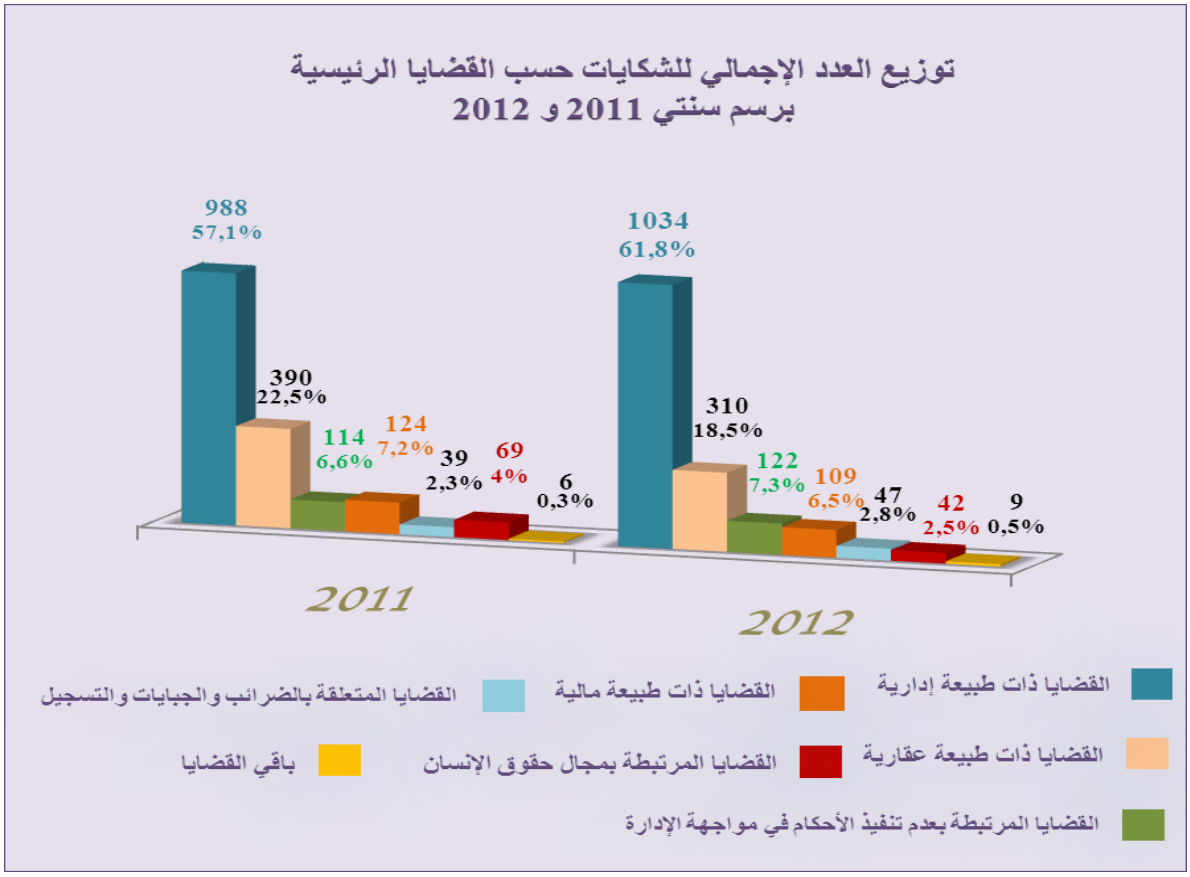
أما **القضايا ذات الطبيعة المالية**، فقد تراجعت هذه السنة ليصل مجموع ما توصلت به المؤسسة من شكايات تندرج في نطاقها إلى 109 شكاية، أي بنسبة 6,5% مسجلة بذلك نسبة انخفاض تقدر ب 12,1% . وتندرج في نطاقها القضايا المرتبطة بالصفقات العمومية، وبالتوريدات التي تزداد مع كل تداول للسلطة، وما ينتج عن التأخير في سداد المستحقات من ضعف للمقاولة المغربية، خصوصا عندما تتذرع الإدارة بعدم توفرها على الإعتمادات اللازمة.

وقد احتلت **القضايا المتعلقة بالضرائب والجبايات والتسجيل** الرتبة الخامسة، متقدمة بذلك عن الرتبة التي احتلتها خلال السنة الماضية، ليصل مجموع الشكايات المرتبطة بها 47 شكاية، بنسبة ارتفاع بلغت 20,5% .

وأما **القضايا المرتبطة بمجال حقوق الإنسان** فقد انخفض عددها هذه السنة بنسبة 39.1% مقارنة مع السنة الماضية، ليصل إلى 42 شكاية، حيث أحيلت على المجلس الوطني لحقوق الإنسان، في إطار إعمال آلية الإحالة المتبادلة بينه وبين المؤسسة للشكايات والتظلمات التي تندرج في نطاق صلاحيات ومهام كل واحد منهما.

وبخصوص **باقي القضايا**، والتي تتعلق بشكايات في مواجهة قطاعات مختلفة، فقد بلغ عددها 9، أي بنسبة 0,5% من مجموع الشكايات مقارنة مع السنة الماضية.

وفيما يلي رسم بياني في الموضوع:



2 – 5 تصنيف الشكايات حسب نوع القطاع الإداري المعني:

نظراً لطبيعة أنشطة بعض المؤسسات الإدارية، وخصوصية ونوع وعدد الخدمات التي تقدمها للمواطنين، يُلاحظ هذه السنة أيضا، استمرار نفس الإدارات المعنية بالشكايات المسجلة برسم السنة الفارطة في احتلال صدارة الترتيب من حيث عدد الشكايات.

وقد حافظ **قطاع الداخلية**، الذي تستأثر فيه الجماعات الترابية بالنصيب الأوفر من الشكايات، على صدارة الترتيب، إذ بلغت مجموع الشكايات المسجلة في مواجهته هذه السنة 620 شكاية، أي بما يعادل 37,1% مقابل 37,9% في السنة الفارطة، مسجلة بذلك

نسبة انخفاض بلغت 5,3% . وتهمُّ ، على الخصوص، نزع الملكية ؛ والاعتداء المادي ، وعدم تنفيذ الأحكام ، وتصاميم التهيئة ، والوضعيات الإدارية .

وتجدر الإشارة هنا أن المؤسسة سعيا وراء ربح الوقت اللازم للمراسلات بين وزارة الداخلية والجماعات الترابية ، قررت إحالة الشكايات مباشرة على تلك الجماعات وتتبعها معها بصفة مباشرة، وذلك منذ شهر شتنبر 2012 .

أما **قطاع الاقتصاد والمالية** ، فقد سجلت قضاياه نسبة ارتفاع بلغت 4,5% بمجموع 209 شكايات أي بما يعادل نسبة 12,5%، مقابل تلك المسجلة خلال السنة الفارطة 11,6% . وتتلخص في طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية للموظفين ، وطلبات تسوية الوضعيات المعاشية ، سواء منها المدنية أو العسكرية ، وطلبات التمكين من المستحقات المالية عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة ، والمنازعات الجبائية والضريبية .

ويحتل **قطاع التشغيل والتكوين المهني الرتبة الثالثة** ، إذ بلغ عدد الشكايات المسجلة في مواجهته هذه السنة 164 شكاية أي ما يمثل 9,8% ، مسجلة بذلك انخفاضا مقارنة مع السنة الماضية يقدر ب 13.7% . ومن أبرز القضايا المعنية في هذا الباب ، طلبات الاستفادة من المراجعة أو الزيادة في الإيراد العمري عن حوادث الشغل والأمراض المهنية ، والاستفادة من راتب المعاش والزمانة ، والتعويضات عن المرض التي تتولى معالجتها صناديق التغطية الاجتماعية .

أما فيما يرجع لقطاعي التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر، فقد بلغت نسبة الشكايات المسجلة في مواجهتهما 9.4% ، مقابل 9% في السنة الماضية ، فكان مجموع ما سجل 158 شكاية ، علما أنها تهم التظلمات المتعلقة بتسوية الوضعية

الإدارية والمالية للعاملين بالقطاعين المذكورين، واستخلاص مستحقات عن إنجاز صفقات لصالح ذات القطاعين، أو عن نزع ملكية من أجل إنجاز مؤسسات تعليمية.

وقد سجل **قطاع الفلاحة والصيد البحري** أكبر نسبة زيادة، بلغت 16,3%، حيث ارتفعت الشكايات المعنية هذه السنة إلى 93 شكاية، أي ما يعادل 5,6% من مجموع الشكايات، مقابل 4,6% في السنة الفارطة.

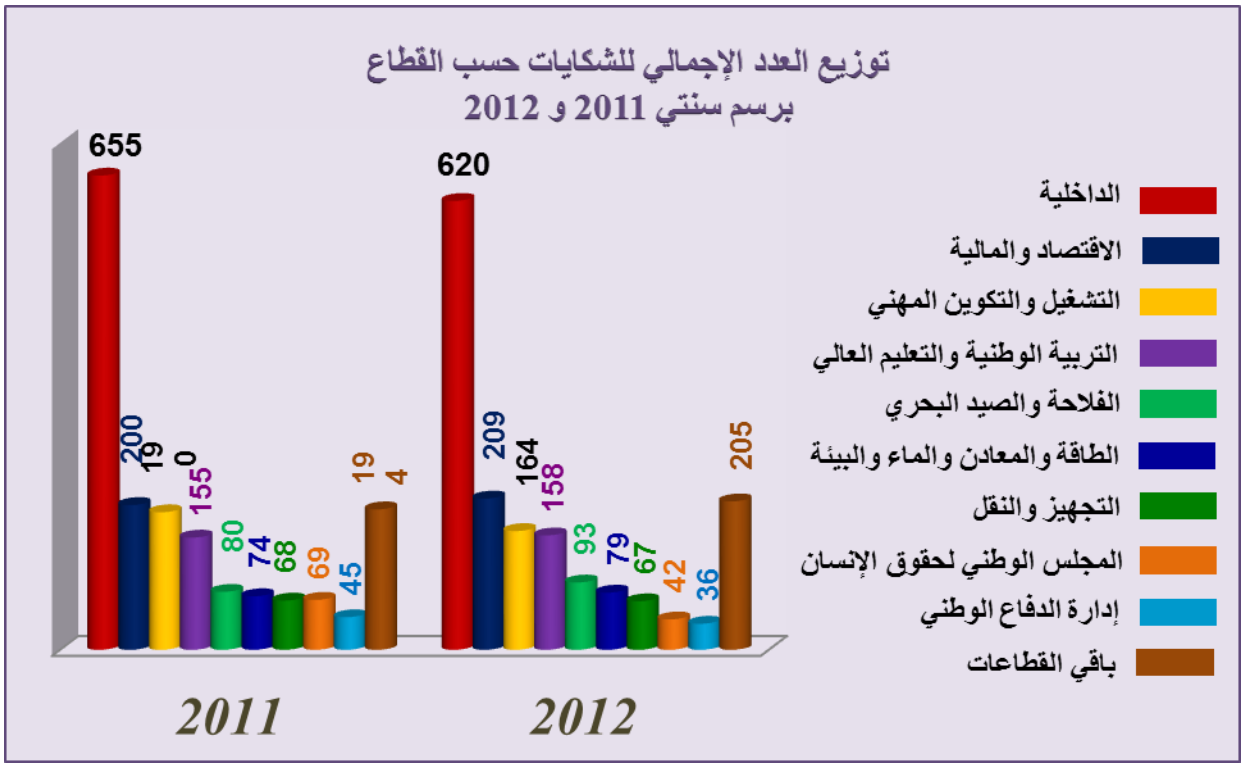
ويليه كل من قطاعي **الطاقة والمعادن والماء والبيئة** ب79 شكاية، **والتجهيز والنقل** ب 67 شكاية، واللذين عرفا استقراراً في نسبتيهما، حوالي 4 %.

وتمثل هذه القطاعات السبعة مجتمعة، لوحدها 83,1% من مجموع الشكايات، المسجلة في هذه السنة، والتي تهم زهاء 30 إدارة وقطاعا عموميا، مقابل 82,3% المسجلة في السنة الماضية.

كما سَجَّلت **إدارة الدفاع الوطني** انخفاضا ملحوظا، إذ انتقل عدد الشكايات من 45 في السنة الماضية إلى 36 شكاية أي بنسبة 20%.

أما عدد الشكايات ذات الصلة باختصاصات المجلس الوطني لحقوق الإنسان فقد عرف بدوره انخفاضا هاما بلغ 39,1% بالنسبة للسنة السالفة، حيث تم تسجيل 42 شكاية بدلا من 69.

ويتولى الرسم المبياني أسفله، بيان توزيع عدد الشكايات المسجلة بالمؤسسة برسم سنة 2012 (مقارنة مع سنة 2011) بصفة إجمالية حسب القطاع الإداري المعني بها، دون تفصيل بين تلك التي وجهت لمختلف الإدارات، وتلك التي تطلبت دعوة المعنيين بالأمر إلى استكمال شروط القبول، حسب ما هو منصوص عليه في ظهير الإحداث والنظام الداخلي للمؤسسة.



3- الشكايات الرائجة قبل سنة 2012 :

يمكن حصر هذه الشكايات في 656 شكاية مسجلة ما بين سنوات 2004 إلى 2011 ، كانت ومايزال بعضها رائجا لعدم اكتمال عناصر الحسم ، رغم ما تم تقديمه من ردود وتعقيبات .

ويمكن تسجيل التقدم الحاصل هذه السنة في معالجة وتسوية عدد من هذه الشكايات

ثانيا: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة.

اعتماداً على النتائج المحصل عليها فيما يتعلق بمواقف الإدارة ، وتعاملها مع المراسلات الموجهة إليها ، بخصوص شكايات المرتفقين برسم سنة 2012 ، ومعرفة

مدى استجابتها لقضاياهم ومطالبهم ، يُمكن توزيع أجوبة الإدارات عن هذه المراسلات كما يلي، حسب البيانات التالية والرسم الموالي:

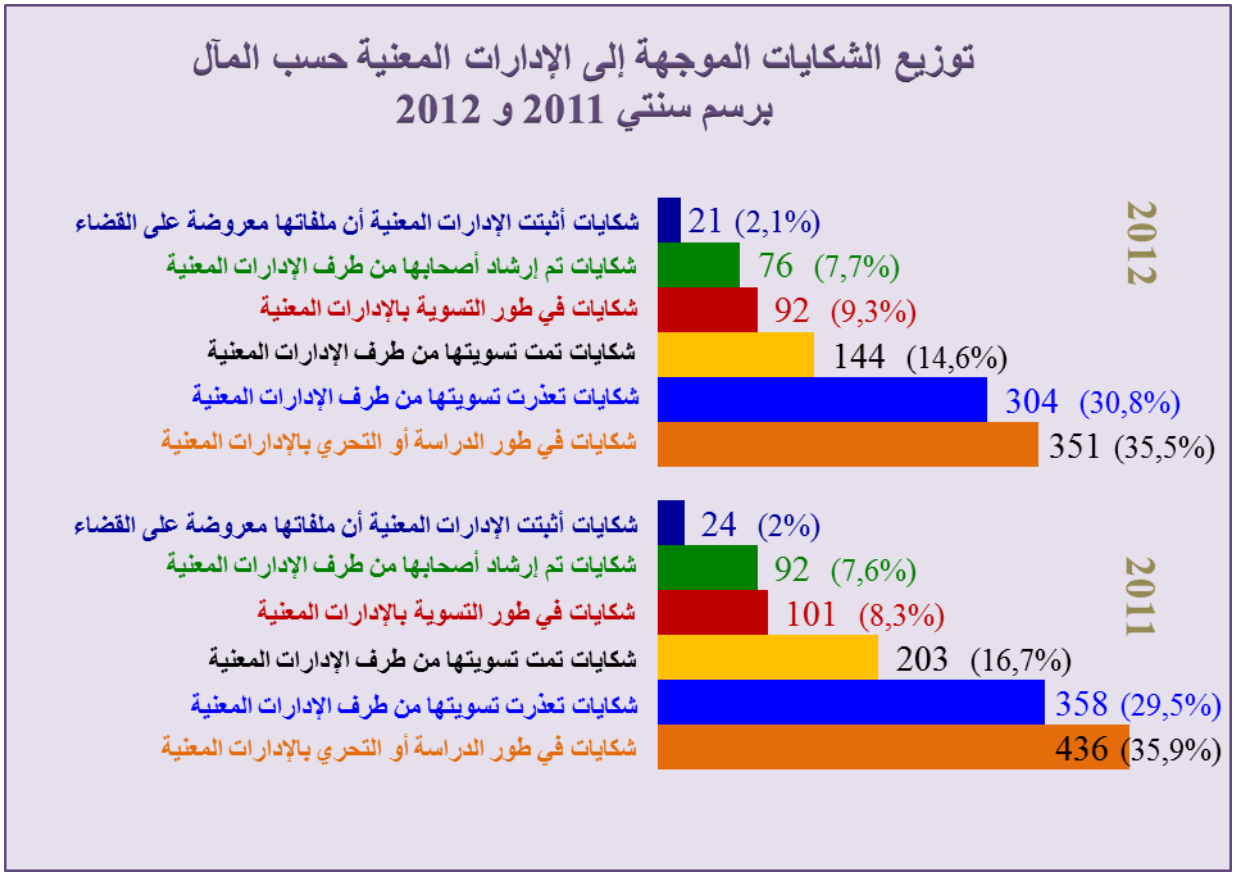
- 36% من الشكايات ما تزال في طور الدراسة أو التحري بالإدارات المعنية بها؛

- 30% من الشكايات تعذرت تلبية مطالب أصحابها لمبررات وأسباب مختلفة ، منها ما كانت مواقف الإدارة بشأنها مستساغة وموضوعية لمطابقتها للنصوص والمساطر القانونية ، ومنها ما لم يكن في بعض الأحيان مبررا ومعللا بما فيه الكفاية ، حيث قامت المؤسسة في هذه الحالة بالتعقيب عليها باقتراح الحلول المنصفة والعادلة التي تراها مناسبة ، وبالدعوة إلى تقريب وجهات النظر لتحسم في النهاية بما يتعين القيام به طبقا لما يستدعيه التقيد بالمشروعية .

- 24% من الشكايات تمت الاستجابة لها بناء على تدخل المؤسسة، منها:
  - 15% من الشكايات تمت تسويتها نهائيا؛
  - 9% من الشكايات أعطت الإدارات المعنية بها موافقتها المبدئية على حلها؛

- 8% من الشكايات تم توجيه أصحابها وإرشادهم من طرف الإدارات المعنية بها نحو الجهات المختصة؛

- 2% من الشكايات ثبت للإدارة أن ملفاتها معروضة على القضاء، وبالتالي تم إيقاف التدخل بشأنها.



يتضح من خلال ما تم بسطه ، أن الحصيلة تبقى متواضعة ، ودون طموحات المؤسسة ، إذ لم تصل بعد إلى الهدف المتوخى.

ولن الأمل، وما يحفز على مواصلة المسير بخطى ثابتة ، هو ما تلمسه المؤسسة من بدء الشعور لدى الإدارات بالسلطة الرقابية والتوجيهية المخولة لوسيط المملكة ، وبالامكانيات التي قد يلجأ إليها ، وبالتحول المرغوب في بلوغه من تثبيت أسس الحكامة ، ومن ربط للمسؤولية بالمحاسبة ، إذ هناك تقدم في التفاعل لابد وأن ترتقي معه الإرادة لتجاوز كل المعيقات من أجل الأخذ بما تنتهي إليه المؤسسة من مقترحات أو توصيات .

وإذا كان ما يقارب 36% من الشكايات الأخرى ، ما يزال في طور الدراسة بالإدارات المعنية بها ، فإن المؤسسة تعي ما تقتضيه الدراسة وإعادة تكوين ملف

الشكاية ، واستجماع العناصر، وأحيانا الرجوع إلى المحفوظات بالنسبة للنوازل أو الوقائع القديمة ، كما أنها تدرك أن التأخير يرجع إلى ما يصرف من مجهود للوقوف على الحقيقة ، واتخاذ الموقف المناسب.

ومع ذلك ، فإن المؤسسة تدفع إلى تسريع الوتيرة ، لأن الطالب المتظلم لا يقبل ولا يلتمس الأعذار، بل إن شعوره بالظلم يجعله يستعجل الأمور، وتدرك ، في ذات الوقت ، بأن طبيعة مهامها تقتضي أخذ حيز من الوقت للتروي ، قصد الاهتداء إلى أصوب الحلول، باعتبار مقترحاتها وتوصياتها سوف تؤسس لممارسات من المفروض أن تشكل قواعد ينبغي إتباعها في النوازل المماثلة .

ثالثا: تقارير المخالصين الدائمين بخصوص الشكايات المحالة عليهم

تشكل التقارير السنوية ، التي يرفعها المخالصون الدائمون، وسيلة لجرد وتقييم مدى تفاعل الإدارة مع المؤسسة بخصوص ما توصلت به من تظلمات ، والوقوف على المجهودات المبذولة بغية إيجاد حلول للقضايا المطروحة .

وقد توصلت المؤسسة ، برسم سنة 2012، ب 19 تقريرا، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا مقارنة مع السنة الماضية ، مما يبعث على تفاؤل بخصوص مزيد شعور الإدارة بالتزاماتها.

وفي هذا الإطار، نورد الملاحظات المسجلة بشأن تلك التقارير بحسب تواريخ التوصل بها ، وفق مايلي:

1- تقرير الوزارة المنتدبة المكلفة بالدفاع الوطني:

لقد كانت الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بإدارة الدفاع الوطني على الموعد، إذ كانت أول قطاع يوافي المؤسسة بتقريره السنوي .

وإذ تسجل المؤسسة التزام هذا القطاع بمقتضيات ومضامين المادة 26 من الظهير الشريف المحدث لها ، وما خصه من عناية بالموضوع ، فإن الملاحظ أن التواصل والتعامل من طرفه ، مايزال يتم عبر إدارته المركزية .

ولذلك ، فالمعول عليه أن يقوم هذا القطاع بجهود إضافية للتواصل على الصعيد الجهوي كذلك ، قصد بلوغ أبعاد اللاتمركز الإداري ، ومسايرة الاختيار الجهوي لبلادنا ، وسعيا إلى ربح الوقت .

2- تقرير وزارة الداخلية :

أوردت وزارة الداخلية ضمن تقريرها السنوي حصيلة نشاطها مع المؤسسة ، مؤكدة أن عدد الشكايات المحالة عليها ، سجل انخفاضا مقارنة مع السنة الماضية .

ومع الأخذ بعين الاعتبار ما عاينته المؤسسة من وجوب ضبط التباين الملحوظ بين قاعدة معطيات كل جانب ، اتضح أن عدد الشكايات الموجهة إلى هذا القطاع ، برسم سنة 2012 ، بلغ مجموعه 254 شكاية .

ولعل الانخفاض المذكور راجع إلى المعطيات التالية :

- معالجة المندوبيات الجهوية للمؤسسة للشكايات المسجلة في مواجهة السلطات الإقليمية والجهوية ضمن دائرة اختصاصها الترابي، والتي بلغ عددها هذه السنة 117 شكاية ، مما ساهم في تخفيف العبء على الإدارة المركزية؛
- تبني المؤسسة ، في الفصل الثالث من هذه السنة ، توجها جديدا يقضي بالمراسلة المباشرة للجماعات الترابية المعنية بشأن الشكايات الجديدة المسجلة في مواجهتها ، وذلك بغية إيجاد حلول لها بالسرعة والفعالية المتطلبتين .

ولاشك أن هذا الاختيار من شأنه أن يساهم مستقبلا في تقليص مدة دراسة ومعالجة الشكايات مباشرة من لدن المكلفين بتسيير الشأن المحلي، والذين تعتبر تصرفاتهم وقراراتهم هي مصدر التشكي، مع العلم أن مسألة عدم توفر بعض الجماعات الترابية على الإعتمادات المالية الكافية لتغطية المستحقات تظل قائمة.

والملاحظ ، أن تقرير قطاع الداخلية اقتصر فقط على الإشارة إلى الردود والأجوبة عن الشكايات ، دون التطرق إلى ما تم عالقا ، وما تعثر حله ، وما زال قيد الدراسة . ويتعلق الأمر ب191 شكاية ، أغلبها يخص الجماعات الترابية كانت موضوع ملفات مفتوحة قبل الفصل الثالث من سنة 2012 ، ويحتاج حلها إلى مجهود خاص.

وكما تقدم ، فإن نسبة هامة من هذه الشكايات يرجع تعثر تسويتها إلى محدودية الإعتمادات المرصودة لتنفيذ الأحكام، أو إلى ضعف ميزانية بعض الجماعات الترابية، وأحيانا ،وما يؤسف له ، إلى عدم اكتراث المسؤولين عنها بتصفية ما يعتبرونه ديون التسيير السابق، غير مبالين بما يفرضه التداول والحفاظ على استمرارية المرفق العام وتحمل المسؤولية في الوفاء بالتعهد والالتزامات السابقة .

ولقد بادرت المؤسسة ، استنادا إلى التنظيم المالي الجماعي بدعوة الوزارة الوصية لإعمال مقتضيات المادتين 42 و43 منه ، بغرض رصد اعتمادات كافية لتنفيذ الأحكام وتسديد الديون والإحجام عن المصادقة على ميزانية الجماعات المعنية إلا بعد الرصد المذكور، وإن اقتضى الحال، تطبيق قاعدة الحلول.

والمعول عليه ، أن تتم تسوية الأوضاع الإدارية الفردية والجماعية ، والبحث عن بدائل وحلول للحالات المستعصية ، وتقديم اقتراحات قصد الخروج من الباب شبه المسدود.

وإذا كانت وزارة الداخلية قد أكدت على إحالة الشكايات على الجهات المعنية ، فإن ما ينتظر هو الانتهاء إلى حل بالجواب الحقيقي عن جوهر التظلم ، إما بإثبات صوابية موقف الإدارة ، وإما بالعمل على إنصاف المتضرر.

3- تقرير وزارة الصناعة التقليدية :

وافت وزارة الصناعة التقليدية المؤسسة بتقريرها السنوي حول حصيلة نشاطها في مجال معالجة الشكايات والتظلمات المحالة عليها برسم سنة 2012 ، وعددها 03 شكايات . وقد تأكد أن هذه الملفات انتهت إلى التسوية ، وهذا يرجع إلى الجدية التي تناولت بها الوزارة الموضوع ، وإلى الإشكال الذي تم التغلب عليه من خلال الهيكلة الجديدة للحكومة ، التي جعلت قطاع الصناعة التقليدية منفصلا .

4 – تقرير الصندوق المغربي للتقاعد

إن ما يميز التعامل مع الصندوق المغربي للتقاعد هو اهتمامه بالشكايات المحالة عليه من طرف المؤسسة ، والبالغ عددها 58 شكاية ، وموافاتها بالمعطيات التي

أفرزتها دراسته بالتسوية، أو تعليل موقفه ، أو توجيه وإرشاد المعني إلى ما يتوجب فعله لتدارك الموقف .

إلا أن الإشكاليات التي وجب التغلب عليها ، هو محدودية انتشار تمثيليات هذا الصندوق على الصعيد الجهوي ، إذ لا يتوفر حاليا إلا على 07 تمثيليات . كما أن التمثيلية الموجودة في المناطق الجنوبية ، لا تملك صلاحية اتخاذ القرار، مما يحدو بها إلى إحالة الشكايات المسجلة جهويا على المصالح المركزية للصندوق، وهو ما يتنافى مع أبعاد اللامركزية .

5- تقرير المندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر:

بلغ إجمالي الشكايات الموجهة خلال سنة 2012 إلى المندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر 11 شكاية . وبالإطلاع على تقريرها السنوي نجد تطابقا فيما أوردته مع ما هو مسجل بقاعدة المعطيات لدى المؤسسة .

ومما يميز التعامل مع هذا القطاع ، اهتمامه الخاص بالشكايات المحالة عليه من طرف المؤسسة ، وموافاتها بالمآل والملاحظ أن أغلبها ذو صبغة عقارية ، إذ يدعي أصحابها ملكية بعض القطع الأرضية . والظاهر من أجوبة المندوبية ، أن مواقفها وتصرفاتها تستند إلى عملية التحديد ، التي بمقتضاها تم حصر مجال الملك الغابوي . ولذلك ، وجب إحاطة هذه المسطرة بنوع من الضمانات توازن بين صيانة الملك العام ، ومراعاة حقوق الخواص، الذي يتذرع البعض منهم بعد انتهاء المسطرة بعدم إطلاعه على مجريات التحديد .

6- تقرير وزارة التربية الوطنية

وافت وزارة التربية الوطنية المؤسسة بتقريرها السنوي عن حصيلة نشاطها بشأن معالجة 85 شكاية ، بغض النظر عن التباين في الأرقام بين قاعدة معطيات كل جانب. وتتمحور أغلبها حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية ، خاصة بالنسبة للموظفين الذين خضعوا لفترة التدريب بمراكز التوجيه والتخطيط التربوي ، والتي تعمل مصالح الوزارة جاهدة من أجل تسويتها ، علما أن ذلك يتطلب غلافا ماليا مهما .

بالإضافة إلى ذلك ، ينصب جزء آخر من الشكايات على الوضعيات العقارية للأراضي التي استغلت في تشييد مؤسسات تعليمية ، إلا أن إيجاد حل لهذا الإشكال لا يرتبط بمصالح الوزارة فقط ، بل يستلزم تدخل إدارة أملاك الدولة ، وكذا مصالح مديرية الميزانية بوزارة الاقتصاد والمالية ، من أجل برمجة التعويضات لفائدة مستحقيها ، قصد التغلب على ما يطبع هذا النوع من النزاعات من طول وتعقد المساطر المرتبطة بها .

ولذلك ، تبقى الإشكالية الكبرى المطروحة ، هي محدودية الإعتمادات المالية المرصودة لهذا القطاع ، الذي للأسف ، كان يبادر إلى نزع الملكية والاعتداء المادي على قطع أرضية، من غير أن يكون متوفرا على احتياطي مالي كاف لمواجهة تكاليف التعويضات المستوجبة . فما ترتب بذمته ، إلى غاية يومه ، مهول جدا ، ومن الصعب تسديده من خلال الاعتمادات المالية المخصصة عادة لهذا القطاع في نطاق الميزانية العامة ، إذ لابد من التفاتة خاصة في هذا الشأن من لطرف رئاسة الحكومة .

وستواصل المؤسسة مساعيها لإيجاد حل يتسنى معه رصد اعتمادات خصوصية لصرف المستحقات للمعنيين.

7- تقرير وزارة السياحة :

تضمن تقرير وزارة السياحة ، حصيلة تدبيرها للشكايات والتظلمات المحالة عليها برسم سنة 2012 ، والتي لم يتجاوز عددها شكاية واحدة ، تمت تسويتها .

8 – تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية :

اشتمل تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية على حصيلة نشاطها في مجال معالجة الشكايات والتظلمات المحالة عليها من المؤسسة برسم سنة 2012 ، والتي بلغ مجموعها 09 شكايات ، محققة بذلك ارتفاعا بالمقارنة مع السنة الماضية .

وتسجل المؤسسة تجاوب هذا القطاع مع تدخلاتها ، وإجابته داخل آجال معقولة بشأن شكايات المواطنين التي انحصرت حول طلبات استرداد مصاريف أداء مناسك الحج ، بعدما حال مانع دون ذهاب المستفيدين إلى الديار المقدسة ، بالإضافة إلى التظلمات المرتبطة بالأملاك الحبسية، وما يطبع تدبيرها من تعقيد ، الأمر الذي لم يمنع الإدارة المعنية من العمل على إيجاد حلول توافقية تراعي المصلحة العامة ومصالح الأفراد .

9 – تقرير وزارة الفلاحة والصيد البحري

توصلت المؤسسة بتقرير يخص قطاع الفلاحة وحده ، دون قطاع الصيد البحري، وجاء فيه أن حصيلة عملها في مجال معالجة الشكايات والتظلمات المحالة عليها من المؤسسة ، برسم سنة 2012 ، شملت 19 شكاية .

وما يطبع مواضيع تلك الشكايات ، أنها تهم قضايا ذات طبيعة إدارية ، وكذا تلك المرتبطة بعملية ضم الأراضي الفلاحية .

وتجدر الملاحظة ، أنه غالبا ما يصعب التوصل إلى حلول بشأن هذه القضايا بالسرعة المتطلبة ، بسبب تعدد الجهات الإدارية المعنية وانتهاء مهمة اللجنة التي كانت مكلفة بدراسة النزاعات الناشئة عن ضم الأراضي الفلاحية .

وتأمل المؤسسة أن تصل الوزارة ، في المستقبل القريب ، إلى حلول تمكنها من تجاوز هذه الإكراهات .

10-تقرير وزارة الاقتصاد والمالية :

عملت وزارة الاقتصاد والمالية على موافاة المؤسسة بتقريرها السنوي عن حصيلة نشاطها في مجال معالجة الشكايات الموجهة لها.

ونظرا لتعدد المديريات التابعة لوزارة الاقتصاد والمالية ، ولتسهيل وتيرة معالجة كل الشكايات التي تهم هذا القطاع ، فقد عملت على تعيين مخاطبين دائمين للمؤسسة بهذه المديريات ، يتولون معالجة الشكايات التي تندرج ضمن الاختصاصات الموكولة إلى كل واحد منهم .

هذا ، وفيما يتعلق بالشكايات الموجهة عموما إلى الوزارة فتهم المواضيع ذات الصبغة الإدارية ، والعقارية وكذا المالية ، والمفروض أن يعرف الفصل في القضايا المتعلقة بهذا القطاع وتيرة أكثر سرعة لكونه مكلفا بإعداد السياسة المالية للدولة وتتبع تنفيذها.

ومن جهة أخرى ، فإن المؤسسة تسعى جاهدة إلى الوصول إلى نتائج أحسن ، وإيجاد حلول تمكن من تجاوز الدفع بالتقادم ، لأنه يعتبر قرينة على الوفاء وليس موجبا لسقوط حق.

11 – تقرير مديرية أملاك الدولة

يلاحظ من التقرير الخاص بهذه المديرية وجود تباين بين المعطيات المتوفرة لدى المؤسسة والمديرية فيما يخص الشكايات الموجهة إليها ، كما أن معالجتها لما يحال عليها من شكايات يتسم ، نظرا لطبيعتها ، بطول المساطر والإجراءات الإدارية المرتبطة بالتسوية ، بالإضافة إلى تداخل بعض القطاعات الإدارية الأخرى، كوزارة الفلاحة والصيد البحري ، والوكالة الوطنية للمحافظة العقارية ، وهو ما يجعل نسبة القضايا التي تمت تسويتها من طرف ذات القطاع ضئيلة مقارنة مع عدد الشكايات المحالة عليه .

ولعل مرد ذلك ، يعود إلى كون تلك القضايا ذات صبغة عقارية ، لارتباط نشاط القطاع بتدبير ملك الدولة الخاص، وبالتالي بما له صلة بالتعويضات عن نزع الملكية ، وبالمساكن الوظيفية . ومع ذلك ، فإنه من المنتظر تدارك الأوضاع .

12– تقرير وزارة التجهيز والنقل والمؤسسات الخاضعة لوصايتها :

تضمن تقرير وزارة التجهيز والنقل حصيلة نشاطها في مجال معالجة الشكايات والتظلمات برسم سنة 2012 ، بما في ذلك ما له علاقة بالقطاعات الخاضعة لوصايتها، والتي تعمل المؤسسة على مراسلتها مباشرة .

وإذ تسجل المؤسسة توصلها بمآل التظلمات المحالة على هذا القطاع ، وكذا بعض المصالح التابعة له داخل آجال معقولة ، وحسن التنسيق والتعاون والتواصل، فإن استجابة الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجستيكية بشأن تدخلات المؤسسة قصد تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها كانت نسبية ، وما تزال المساعي جارية في الموضوع لإنهاء الإشكالية برمتها.

13 – تقرير وزارة السكنى والتعمير وسياسة المدينة :

شملت حصيلة عمل وزارة السكنى والتعمير وسياسة المدينة معالجتها للقضايا المحالة عليها والبالغة 13 شكاية ، انصبت أساسا حول طلبات رفع اليد عن العقارات التي كانت مخصصة ، حسب مقتضيات تصاميم التهيئة المنتهية مدة صلاحيتها ، لإحداث مرافق وتجهيزات عمومية .

ونظرا للإشكال الذي يطرحه تطبيق المادة 28 من القانون رقم 12-90 المتعلق بالتعمير، فقد تمت دراسة الأمر من لدن اللجنة الدائمة للتنسيق والتتبع المحدثة مع القطاع . وبفضل الجهود المبذولة من طرف هذا الأخير، تم التوصل إلى حلول مرضية ، توجت بإصدار الوزارة دورية في الموضوع ، ضمنتها التوجه الصحيح الذي يجب إعطاؤه لانقضاء أمد تصميم التهيئة .

14 – تقرير وزارة التشغيل والتكوين المهني:

ضمنت وزارة التشغيل والتكوين المهني من خلال تقريرها السنوي برسم سنة 2012 حصيلة نشاطها مع المؤسسة فيما يخص115شكاية ، سواء تلك التي تخص مباشرة مصالح الوزارة والبالغ عددها 75 شكاية ، أو تلك المتعلقة بالمؤسسات الخاضعة لوصايتها ، والمتمثلة في كل من الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، والصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي، ومكتب التكوين وإنعاش الشغل، والبالغ عددها 40 شكاية .

وأغلب ما يطبع هذه الشكايات أنها تهم الزيادة في الإيراد ، ولا سيما بالنسبة للجهة الشرقية للمملكة ، حيث تتولى إدارة صناديق العمل السهر على تدبير هذه الإشكالية ، في انتظار تحويل تسييرها إلى الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين .

أما فيما يتعلق بالشكايات التي تهم صناديق الاحتياط الاجتماعي، فتتمحور أغلبها حول طلبات الاستفادة من رواتب المعاش، وكذا التغطية الصحية .

15 – تقرير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر:

تمين التقرير السنوي لعمل وزارة التعليم العالي وتكوين الأطر والبحث العلمي في مجال معالجة الشكايات والتظلمات المتوصل بها برسم هذه السنة بالإجابة عن مجملها . وقد بلغ عددها 12 شكاية ، تمحورت أغلبها حول طلبات الاستفادة من المنح الجامعية ، التي تقرر فيها اللجان الإقليمية للمنح ، وهو الموضوع الذي ستواصل المؤسسة مساعيها بشأنه ، وكذا بشأن موضوع معادلة الشهادات .

16 – تقرير وزارة الصحة:

يخص التقرير السنوي لوزارة الصحة 15 شكاية ، تمت تسوية البعض منها، ومايزال البعض الآخر قيد دراستها وبحثها . ويتمحور أغلب هذه الشكايات حول القضايا ذات الطبيعة الإدارية و العقارية .

والمؤسسة ، وهي تلمس نوعا من التحسن الذي طبع في الآونة الأخيرة تفاعل القطاع مع تدخلاتها ، تأمل أن يواصل ذلك في إطار من التنسيق والتعاون الدائمين.

17 – تقرير المندوبية السامية للتخطيط

وافت المندوبية السامية للتخطيط المؤسسة بتقريرها السنوي المتعلق بحصيلة نشاطها في معالجة الشكايات والتظلمات برسم سنة 2012 ، والبالغ عددها شكايتين ، حيث تأكد للمؤسسة صوابية موقف الإدارة بخصوصهما .

كما تطرق التقرير للمبادرات التي قامت بها المندوبية من أجل تحسين بنية الاستقبال والاتصال عبر الوسائل والتكنولوجيات الحديثة للاتصال، ومختلف التدابير المتخذة قصد تحسين التسيير الداخلي لمصالحها ، من أجل تحقيق الحكامة الإدارية الجيدة ، وكلها خطوات محمودة يجب تتبعها وتقييمها وتحيينها ، والارتقاء بها لمواكبة التطلعات .

18– تقرير قطاع الطاقة والماء والبيئة :

تضمن تقرير وزارة الطاقة والمعادن والماء والبيئة حصيلة نشاطها في مجال معالجة الشكايات والتظلمات برسم سنة 2012 ، كما جاء متضمنا لتلك التي لها علاقة بالقطاعات الخاضعة لوصاية هذه الوزارة ، والمتمثلة في كل من المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن، والمكتب الوطني للكهرباء والماء ، والمجمع الشريف للفوسفاط ، والتي تقوم المؤسسة عادة بمراسلتها مباشرة بشأن الشكايات المقدمة في مواجهتها.

والملاحظ أن هذا التقرير لم يقتصر على الشكايات المحالة على الوزارة من طرف المؤسسة ، كما ينص على ذلك الظهير الشريف المحدث لها ، بل شمل كذلك شكايات المواطنين الموجهة ، مباشرة إلى تلك الوزارة أو القطاعات التابعة لها ، أو عن طريق هيئات ومؤسسات أخرى.

وإذ تسجل هذه المؤسسة إفادتها بمآل التظلمات المحالة على الوزارة والقطاعات المذكورة ، داخل آجال معقولة ، وحسن التنسيق والتعاون والتواصل معها ، فإنه من الملاحظ أيضا ارتفاع عدد الشكايات المسجلة في مواجهة المكتب الوطني للكهرباء والماء (فرع الكهرباء) ، خاصة فيما يتعلق بالتزويد بهذه المادة الحيوية في إطار كهربة العالم القروي ، وارتفاع مصاريف الربط التي لا تكون في متناول سكانه رغم التسهيلات المقدمة لهم في الموضوع .

19- تقرير وزارة العدل والحريات:

توصلت المؤسسة من وزارة العدل والحريات بتقريرها السنوي ، والذي أشارت فيه إلى أنها عالجت 27 من مجموع 28 شكاية المحالة عليها .

وإذ تعاين المؤسسة المجهودات المبذولة من طرف هذه الوزارة، فإنها تؤكد أن المعالجة ينبغي أن تتجه إلى أبعد حد ، قصد التسوية ، أو الإدلاء بما يؤيد سلامة موقفها.

وإضافة إلى ذلك، تضمن التقرير ما اتخذته الوزارة بشأن 1171 شكاية التي أحيلت عليها في نطاق توجيه وإرشاد المتظلمين لدى المؤسسة.

قطاعات لم توافِ المؤسسة بتقاريرها :

ما تزال المؤسسة تنتظر توصلها بالتقارير السنوية لعدد من القطاعات والمؤسسات الإدارية الأخرى ، ومنها على الخصوص: وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة، ووزارة الشؤون الخارجية والتعاون، ووزارة الشباب والرياضة ، ووزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية ، والخزينة العامة للمملكة ، والمديرية العامة للضرائب ، ومجموعة التهيئة العمران وبريد المغرب، والوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية ، والنظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد...

رابعا: عمل المندوبيات الجهوية

في أفق إقرار مشروع الجهوية المتقدمة حقوقيا وإداريا ، الذي أعلن عنه صاحب الجلالة ، ووعيا من مؤسسة وسيط المملكة بأن المشاكل والإشكاليات المحلية والمتجددة تتطلب التتبع عن قرب ، وتوظيف كافة الطاقات المحلية لإيجاد الحلول الواقعية لها ، فقد أولت المؤسسة ، في انسجام مع البرنامج الذي سبق لديوان المظالم أن وضع أسسه ، أهمية خاصة لهذا الموضوع ، وذلك في اتجاه مواكبة عمل المندوبيات الجهوية الثلاث بكل من العيون ومكناس وطنجة ، بهدف ترسيخ الحكامة الجهوية وسياسة القرب ، وصون حقوق الأفراد والجماعات ، وضمان سلامة الإجراءات وطبع التسيير بالخاصيات المحلية ، وذلك إلى جانب مساهمتها في اجتماعات وأنشطة اللجان الجهوية للمجلس الوطني لحقوق الإنسان بحكم عضويتها فيها بقوة القانون.

غير أنه من الملاحظ بأن الممارسة اليومية ، أبانت عن تمسك بعض المصالح الإدارية المركزية بانفرادها بصلاحية وسلطة البت النهائي في عدد من القضايا ، خلافا للغاية المتوخاة من اللامركزية .

1- عمل مندوبية جهة العيون- بوجدور- الساقية الحمراء:

حرصت ، هذه السنة ، مندوبية المؤسسة بجهة العيون بوجدور الساقية الحمراء ، التي يشمل اختصاصها الترابي عمليا الجهات الثلاث بالمناطق الجنوبية وذلك ريثما يتم إحداث مندوبيات أخرى هناك ، على معالجة الشكايات المتوصل بها ، باحترافية أكسبتها إياها خمس سنوات من الممارسة الفعلية بالمنطقة ، وهو ما حذا بها

إلى الدخول في حوار قانوني مع الإدارات المحلية الممثلة على صعيد الجهات الجنوبية للمملكة.

ولقد توصلت المندوبية بعدد من الشكايات اتضح بعد دراستها وفرزها أن:

ما مجموعه 257 تظلما تم التصريح بها شفويا . وقد اتضح بعد دراستها ، أنها لا تندرج ضمن اختصاصات المندوبية ، وهي تتعلق بكل من المجالات الإدارية ، والقضائية ، والاجتماعية ، والعقارية ، والمالية ، وأخرى ذات صلة باختصاصات المجلس الوطني لحقوق الإنسان، إضافة إلى طلبات مختلفة . وقد عملت المندوبية على إرشاد المعنيين بها إلى ما يتعين القيام به .

وبخصوص القطاعات والإدارات المحلية التي همتها هذه الشكايات والتظلمات الشفاهية ، فقد احتلت ولاية جهة العيون بوجدور الساقية الحمراء الصدارة بـ55 شكاية ، متبوعة بشكايات مرتبطة بالسلطة القضائية بـ45 شكاية ، وبالمجلس الوطني لحقوق الإنسان بـ 28 شكاية ، فالمديرية الجهوية للمجمع الشريف للفوسفاط بالعيون بـ 12 شكاية ، و ولاية جهة كلميم-السمارة بـ 10 شكايات . أما باقي الشكايات وعددها 107 فتتوزع على 28 إدارة جهوية ، بمعدل 03 إلى 04 شكايات لكل واحدة منها .

وإلى جانب ما تقدم ، بلغ عدد ما توصلت به المندوبية من الشكايات كتابة ما مجموعه 110 ، حيث تأكد بعد دراستها أنها تندرج ضمن اختصاصها، وتمت مباشرتها مع الإدارات المعنية بها .

ومن خلال تحليل مواضيعها ، اتضح أن غالبيتها تهم التدبير الإداري لشؤون الموظفين ، حيث تتمحور أساسا حول عدم تسوية وضعيات إدارية ومالية لموظفين ، أو وضعيات معاشية ، أو التظلم من مقررات إدارية ، أو من عدم تسليم وثيقة إدارية لطالبها ، أو من سحب رخصة إدارية ، أما باقي الشكايات ، فتتوزع على التوالي حسب طبيعتها بين ما هو عقاري أو مالي أو مرتبط بتنفيذ أحكام قضائية .

وأغلب القرارات موضوع التشكي اتضح أنها اتخذت من أجل تصحيح أو التصدي لوضعيات كانت في وقت من الأوقات قائمة ، بالنسبة لموظفين سمح لهم بالالتحاق بمقرات سكناهم بالمناطق الجنوبية ، والحال أن مقرات توظيفهم تمّت في إدارات بمدن الشمال ، وما يترتب عن ذلك من تدبير لوضعياتهم ومرتباتهم ، حيث يشيرون في شكاياتهم إلى عدم الاستفادة من الترقية ، أو من توقيفهم عن العمل لعدم مواظبتهم ، أو عدم التحاقهم بمقرات تعيينهم .

كما همت الشكايات تصرفات إدارية مشوبة بالشطط في استعمال السلطة ، وخاصة على مستوى مصالح المجالس المنتخبة .

وفيما يتعلق بالتوزيع الجغرافي لهذه الشكايات ، نجد أن جهة العيون بوجدور الساقية الحمراء استأثرت بالنصيب الأكبر منها ، حيث بلغت ، برسم هذه السنة ، نسبة 58 % من مجموع الشكايات المسجلة ، تليها جهة كلميم-السمارة بنسبة 32%، ثم جهة وادي الذهب-الكويرة بمعدل 10 % تقريبا.

أما بالنسبة للقطاعات و الإدارات الجهوية والمحلية التي سجلت في مواجهتها هذه الشكايات ، فقد وصل عددها إلى 33 مؤسسة و هيئة عمومية ، تتصدرها

الجماعات الترابية (جهات ، وعمالات وأقاليم ، وجماعات محلية) ، متبوعة بمفتشية القوات المساعدة بمنطقة الجنوب .

وقد عقدت المندوبية 03 جلسات عمل مع بعض الإدارات المعنية في شأن شكايات كانت عالقة لديها .

هذا ، وإنها تمكنت خلال هذه السنة من تسوية 17 شكاية ، كما أنها على أهبة تسوية 10 شكايات أخرى ، في حين أن شكايتين رفعت عنهما المندوبية يدها لأنهما معروضتان على القضاء ، و05 شكايات تم إرشاد المعنيين من طرف الإدارة إلى ما ينبغي فعله لإنهاء الموضوع ، و17 مازالت في طور الدراسة والتحري ، والباقي تعذر إيجاد حل توافقي بشأنه ويتوقف على الفصل النهائي.

2 – عمل مندوبية جهة مكناس- تافيلالت :

استقبلت مندوبية جهة مكناس- تافيلالت خلال هذه السنة ما مجموعه 1366 مشتكيا ، يتوزعون، حسب انتمائهم الجغرافي وبنسب متفاوتة ، على عمالات وأقاليم الجهة ، وقد تم إرشادهم شفويا عن طريق مكتب الاستقبال بالمندوبية ، إلى ما يتعين القيام به ، وذلك بعدما تأكد لها عدم اختصاصها للنظر في شكاياتهم .

ومن خلال دراسة تحليلية لهذا النوع من الشكايات ، تبين أنها انصبت على القضايا التالية :

- تظلم من أحكام قضائية ، أو من خروقات تكون قد شابت بعض المساطر ذات الصلة بقضايا رائجة بالمحاكم ، ومن سلوكات بعض مساعدي القضاء ؛

- طلبات الاستفادة من امتياز أو رخص استغلال ؛
- طلبات السكن أو إعادة الإسكان ؛
- شكايات متعلقة بتدبير أراضي الجموع ؛
- شكايات تتعلق بتسوية وضعيات إدارية ومالية للموظفين ؛
- شكايات بخصوص ضآلة المعاش بالنسبة للمتقاعدين أو ذوي حقوقهم ؛
- طلبات الحصول على معاش بالنسبة لبعض الفئات المستثناة قانونا من الاستفادة منه .

كما واصلت المندوبية ، خلال هذه السنة ، تدبير ما توارد عليها من شكايات وتظلمات تندرج ضمن اختصاصها ، والتي بلغ مجموعها هذه السنة 111 شكاية ، توزعت بعد فرزها بين شكايات الاختصاص (94 شكاية) ، وبين شكايات تم توجيه وإرشاد أصحابها كتابة ، بما مجموعه 17 شكاية ، إلى الجهات المختصة .

وقد حافظت عمالة مكناس على الرتبة الأولى من حيث مصدر الشكايات الواردة على المندوبية ب 51 شكاية ، وذلك اعتبارا لعامل القرب والكثافة السكانية وتمركز المرافق الإدارية والاقتصادية بهذه العمالة ، متبوعة بإقليم الرشيدية ب25 شكاية ، ثم إقليمي خنيفرة و إفران ب 10 و07 شكايات ، ثم ميدلت ب05 شكايات ، والحاجب ب03 شكايات ، بالإضافة إلى الشكايات التي لا ينتمي أصحابها إلى جهة مكناس تافيلالت والتي بلغت 09 شكايات . كما سجلت شكاية واحدة صادرة عن مغربي مقيم بالخارج.

أما بخصوص القضايا المثارة في الشكايات والتظلمات الواردة على المندوبية، فتحتل القضايا ذات الطابع الإداري الرتبة الأولى ب63 شكاية ، حيث يتعلق معظمها بطلبات تسوية وضعيات إدارية ومالية للموظفين ، وتظلمات من قرارات

إدارية ، ومن شطط في استعمال السلطة ، وامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية ، أو سحب رخص إدارية ، وطلبات جبر الضرر الناتج عن قرارات إدارية كالترخيص بإنشاء مرافق، وشكايات متعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية .

وتأتي القضايا ذات الطبيعة العقارية في الرتبة الثانية بمجموع 19 شكاية ، حيث تشكل طلبات التعويض عن نزع الملكية ، وكذا القضايا المتعلقة ببرنامج إعادة الإسكان والأراضي المسترجعة ، والشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي ، أهم المواضيع .

وتحتل القضايا المرتبطة بالجهاز القضائي الرتبة الثالثة بمجموع 13 شكاية ، وتتمحور أساسا حول التظلم من أحكام قضائية ، والنزاعات بين الأشخاص الذاتيين، والشكايات الموجهة ضد بعض مساعدي القضاء ، وطلب إعادة النظر في إجراءات قانونية .

وتليها ، في الرتبة الرابعة ، كل من القضايا ذات الطبيعة المالية بـ06 شكايات ، في حين احتلت القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة الرتبة الخامسة بـ4 شكايات ، إضافة إلى 03 شكايات تتعلق بالضرائب، و3 طلبات تستهدف الحصول على امتياز.

والملاحظ من الناحية العددية ، أن قطاع الداخلية والجماعات الترابية ، حظي بالحصة الأكبر في سلم توزيع الشكايات والتظلمات المسجلة بهذه المندوبية بما مجموعه 44 شكاية .

يليه قطاع العدل الذي احتل الرتبة الثانية من مجموع الشكايات المسجلة بالمندوبية الجهوية ب 12 شكاية ، فيما احتلت الرتبة الثالثة الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية ب04 شكايات ، في حين تتوزع باقي الشكايات وعددها 51 شكاية على 31 إدارة جهوية .

كما استمرت المندوبية في تتبع تسوية الملفات العالقة ، حيث تم عقد جلسات بحث مع ممثلي بعض الإدارات ، وقد كان من نتائج ذلك ، تصفية ما يزيد عن ثلثي الملفات المسجلة قبل سنة 2012 .

وقد تمكنت هذه المندوبية من تسوية 06 شكايات ، وأن 07 شكايات أخرى هي في طور التسوية ، في حين أن 05 منها تم إرشاد المعنيين من طرف الإدارة إلى ما ينبغي فعله لإنهاء الموضوع ، و15 مازالت في طور الدراسة والتحري ، والباقي تعذر إيجاد حل توافقي بشأنه وهي بصدد الحسم النهائي فيه .

وقد تميزت سنة 2012 ، باحتضان اللقاء التواصلي الثاني الذي نظمته مؤسسة وسيط المملكة بجهة مكناس- تافيلالت ، بتاريخ 20 دجنبر 2012 ، تحت شعار "من أجل تواصل أفضل بين الإدارة والمرتفقين".

3 – عمل مندوبية جهة طنجة – تطوان:

تلقت المندوبية الجهوية برسم سنة 2012 ما مجموعه 701 تظلما ، موزعا :

- بين 537 شكاية لا تدخل ضمن الاختصاص الموكول للمؤسسة ، حيث تمّ توجيه وإرشاد أصحابها إما كتابة ، أو مباشرة من مكتب الاستقبال بالمندوبية إلى الجهات المختصة ، كما عمل هذا الأخير على تقديم الاستشارات القانونية اللازمة

لمساعدة الوافدين عليه من أجل معرفة الإجراءات التي يجب عليهم إتباعها ، والجهات المعنية بموضوع تظلمهم من أجل الحصول على مطالبهم وحماية حقوقهم ؛

وتتمحور مواضيع القضايا التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة ، حول التظلمات من مرفق العدالة ، و طلبات العفو الملكي لفائدة السجناء وكذا عدد من المطالب الاجتماعية من طرف بعض المشتكين الزائرين للمندوبية الراغبين في الحصول على عمل، أو مساعدات اجتماعية ، أو مأذونيات ، أو رخص استغلال؛

- وبين الشكايات التي تندرج ضمن الاختصاصات الموكولة للمندوبية الجهوية ، والتي بلغ عددها 106 شكايات مكتوبة ، تمّ تسجيلها إما مباشرة بمقر المندوبية ، وتمّت معالجتها مع الجهات المعنية بها ، أو توصلت بها المندوبية من مقر المؤسسة لارتباطها بالاختصاص الترابي للمندوبية، حيث بلغ عددها 58 شكاية مكتوبة.

أما بخصوص التوزيع العام للشكايات المندرجة في اختصاص المؤسسة حسب القطاع الإداري المعني بها ، فقد تميز باحتلال ولاية صنجة الصدارة بما مجموعه 75 شكاية ، تليها ولاية تطوان ب33 شكاية ، ثمّ إقليم العرائش ب15 شكاية ، و إقليم شفشاون ب10 شكايات ، و عمالة وزان ب09 شكايات ، كما تمّ تسجيل 16 شكاية موزعة على ثمان مدن أخرى . وقد بلغ عدد المشتكين الزائرين من الجالية المغربية 6 أشخاص، يقطنون بإسبانيا وبلجيكا وهولندا وانجلترا.

وقد أفرز التحليل الموضوعاتي لهذه الشكايات تصنيفها كما يلي:

- **96 شكاية ذات صبغة إدارية :** تظلم من قرارات إدارية ، أو من عدم تسوية وضعية إدارية ومعاشية ، أو من الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية أو من الأضرار الناتجة عن قرارات إدارية أو من سحب رخص؛
- **27 شكاية ذات صبغة عقارية :** تظلم من الاعتداء المادي على الملكية الخاصة ، وطلبات التعويض عن نزع الملكية ، والقضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان؛
- **17 شكاية ذات صبغة مالية :** نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية ، وتظلمات مرتبطة بالصفقات العمومية والخدمات ؛
- **17 شكاية مرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة ؛**
- **07 شكايات مرتبطة بالرسوم والجبايات.**

أما بخصوص تصنيف الشكايات حسب القطاعات الإدارية المعنية بها ، فنجد في مقدمتها تلك التي يعود الاختصاص فيها إلى المصالح الخارجية لوزارة الداخلية، بما مجموعه 74 شكاية ، يليه قطاع السكك الحديدية بمجموع 14 شكاية ، متبوعا بقطاع التربية الوطنية ب 09 شكايات ، ثم قطاع الضرائب والمحافظة العقارية ب 07 شكايات لكل واحد منهما ، فيما تتقاسم باقي الإدارات الجهوية ، 53 شكاية ، بمعدل 03 إلى 04 شكايات لكل واحدة منها .

وفي إطار تفعيل آليات التواصل والتتبع الدائم مع كل من ولاية لمنجة أصيلة ، والجماعة الحضرية لمنجة ، والمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب ،

عقدت المندوبية عدة اجتماعات دورية بهدف تتبع وتقييم الإجراءات المعتمدة ورصد الصعوبات واقتراح الحلول الممكنة .

وقد أسفرت هذه الاجتماعات عن النتائج التالية :

- أصبحت مصالح ولاية طنجة تولي مزيدا من العناية للشكايات المحالة عليها من طرف المندوبية ؛
- التزام الجماعة الحضرية لطنجة بتخصيص فصل في ميزانيتها لسنة 2013 ، لتنفيذ الأحكام القضائية ومنح التعويضات المستحقة عن نزع الملكية ؛
- خلق قنوات جديدة للتواصل مع عدد من العمالات عبر كتاباتها العامة من أجل التسريع بحل القضايا المستعجلة ؛
- التزام المندوبية الجهوية للمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب بالعمل على إيجاد صيغ مبسطة ، وتسهيلات فيما يخص الأداءات ومصاريف ربط وتوصيل الكهرباء للمسافات البعيدة.

وقد تأتى لها تسوية 18 شكاية ، كما أن 08 شكايات توجد في طور التسوية ، في حين اتضح أن 04 منها معروضة على القضاء ، وتم بالتالي حفظها ، و10 منها تم إرشاد المعنيين من طرف الإدارة إلى ما سيساعد على تصفيتها، و31 مازالت في طور الدراسة والتحري ، والباقي لم تتوفق في إيجاد تسوية بخصوصها ، وهي ماضية في العمل على إصدار مقررات أو توصيات بشأنها.

4-البنية الخارجية بجهة فاس- بولمان:

لقد ظل وضع البنية الخارجية المفتوحة بفاس على حاله ، يعمل بتعاون مع الإدارة المركزية في دراسة الشكايات واقتراح الإجراءات الواجب اتخاذها بخصوصها ، في نطاق الدائرة الترابية لجهة فاس- بولمان.

خامسا: تقييم عمل المخاطبين الدائمين

لقد لمست المؤسسة ، خلال هذه السنة ، تحسنا نوعيا في طريقة تعامل وأداء بعض الإدارات العمومية ، وهي تبحث معها إيجاد حلول للقضايا المطروحة عليها ، والاستجابة لملاحظاتها واقتراحاتها . كما سجلت النتائج المتوصل إليها مع عدد من المؤسسات العمومية ، كبريد المغرب ، والصندوق المغربي للتقاعد ، والنظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد ، ومجموعة التهيئة العمران، وكذا بعض الجماعات الترابية، رغم ما تطلبه ذلك من جهد ووقت ، حيث بلغ عدد الشكايات التي تمت تسويتها مع الإدارات المعنية بها ، حسب ما توفر لدى قاعدة المعطيات ، إلى غاية إعداد هذا التقرير، ما مجموعه 157 شكاية برسم سنة 2012 ، دون احتساب تلك التي تعود للسنوات الماضية والتي تمت تسويتها خلال ذات السنة وعددها 307 شكايات .

أما عدد الشكايات التي أكدت الإدارة أنها في طور التسوية ، فقد بلغ عددها 92 شكاية .

كما سجلت المؤسسة بداية تجاوب عدد من القطاعات الإدارية مع تدخلاتها، من أجل تنفيذ الأحكام والقرارات القضائية النهائية الصادرة في مواجهتها ، والتي تعثرت إجراءات تنفيذها لسنوات طوال، حيث أعلنت المؤسسة ، في مراسلاتها

الموجهة في ذات الشأن، عن أملها في عدم الاضطرار للُّجوء إلى تطبيق مقتضيات المادتين 16 و32 من الظهير الشريف المحدث لها ، وهو ما كان له نسبيا وقع ملموس في الوصول إلى نتائج إيجابية فيما يخص معالجة هذه القضايا ، التي رغم قلتها ، مقارنة مع قضايا أخرى ، فإن تنفيذها لم يتم بالوتيرة المأمولة من طرف المؤسسة ، مما ينبغي معه مضاعفة الجهود .

وهذه مناسبة للتذكير، مرة أخرى ، بوجوب التركيز عند وضع الميزانيات على اعتمادات تنفيذ الأحكام ، واعتبارها حقا من النفقات الضرورية .

ورغم ذلك ، فقد تبين بصفة عامة للمؤسسة أن التفاعل مع الإدارات المعنية لتسريع وتيرة الإجابة عن تظلمات المشتكين ، وإيجاد الحلول الناجعة ، على اعتبار المخاطبين الدائمين لها مفوضين قانونا لاتخاذ القرار المناسب ، لم يصل بعد إلى المستوى المنشود ، ويمكن إبراز ذلك من خلال النقط التالية :

- عدم التوصل بالرد عن كافة الشكايات التي وجهت لها ، حيث مايزال لدى الإدارات المعنية ما مجموعه 351 من الشكايات ، إذ تنتظر المؤسسة الأجوبة عنها، وقد عملت على مواقاة الإدارات المعنية بها بلوائح مفصلة بشأنها خلال أشغال اللقاء التواصلي معهم الذي عقد بتاريخ 01 نونبر 2012 ، كما عرضتها أثناء اجتماعات اللجان الدائمة للتنسيق والتتبع المنعقدة بعد ذلك مع بعض القطاعات الإدارية ، من أجل إيجاد حل للقضايا العالقة ؛
- بعض التقارير السنوية المرفوعة من القطاعات الإدارية برسم نشاطها في مجال معالجة شكايات وتظلمات المواطنين المحالة عليها ، لم تتطرق للملفات العالقة،

أي تلك التي وجهت لها برسم السنوات السابقة ، مما قد يدفع إلى الاعتقاد بعدم مسك بعض المخاطبين الدائمين لقاعدة معطيات خاصة بهم ، تتعلق بالشكايات التي توصلوا بها ، والتدابير المتخذة بشأنها .

لذا ، وجب التفكير في التدبير المعلوماتي لهذه الشكايات مع إمكانية التواصل عبر البريد الالكتروني بالنسبة إليها ؛

- الحاجة إلى مبادرات ، أو إلى أذونات خاصة ، وترخيصات استثنائية من لدن من يجب ، لتجاوز بعض الإكراهات المحاسباتية أو المسطرية ، لما قد يصعب حله لانتهاء السنة المالية ؛
- تعميق النقاش بخصوص توسيع البند أو الاعتماد الخاص بتنفيذ الأحكام ليشمل تنفيذ توصيات وسيط المملكة ؛
- استمرار انعدام التنسيق والتواصل بين مختلف القطاعات الحكومية والأجهزة الإدارية فيما بينها، ويتجلى ذلك بصورة جلية في تظلمات وشكايات المواطنين المحالة عليها ، والتي تتطلب تدخل أكثر من قطاع.

وفي إطار السعي إلى حل هذه الإشكاليات ، وكما تقدم ، تم عقد لقاء تواصلي مع المخاطبين الدائمين لمصالح المؤسسة ، الذين يتكون أغلبهم من مفتشين عامين لدى الوزارات وبعض الإدارات.

وعلى ضوء ما تمخض عن أشغال هذا اللقاء ، تمت إحاطة السيد رئيس الحكومة علما بما استأثر بانشغال الجميع مما أثاره بعض المخاطبين الدائمين من كونهم لا يملكون عمليا سلطة اتخاذ القرار، خلافا لمقتضيات الظهير الشريف المحدث

للمؤسسة ، ومما اشتكوه من ضعف الإمكانيات المادية والبشرية المرصودة لهم ، فضلا عن تعدد المهام الموكولة إليهم ، وهو ما يؤثر على وتيرة معالجة الشكايات .

كما تم تبليغ ما أكده بعضهم من صعوبات التواصل والتأثير على المؤسسات العمومية التي توجد تحت وصاية قطاعاتهم ، وكذا من الإشكاليات المثارة التي يحتاج حلها إلى أذون خاصة من لدن رئاسة الحكومة .

وكان ذلك مناسبة لدعوة السيد رئيس الحكومة إلى بحث سبل اتخاذ ما يفرضه الموقف لتذليل الصعاب المثارة.

سادسا: عمل اللجان الدائمة للتنسيق والتتبع

في سياق تفعيل ما نص عليه القانون من عمل داخل اللجان الدائمة للتنسيق والتتبع، بشأن القضايا العالقة التي لم يسعف تبادل المراسلات بشأنها في التوصل إلى رؤية واضحة ومقنعة ، عقدت مؤسسة وسيط المملكة ، اجتماعات بمقرها مع المخاطبين الدائمين لعدد من القطاعات الحكومية.

وقد شكلت هذه الاجتماعات مناسبة للتشاور، وإبداء الرأي ، ومناقشة السبل الكفيلة بتذليل الصعوبات التي تعيق تسوية القضايا العالقة ، والتسريع بإيجاد الحلول لها ، حيث أسفرت الاجتماعات من جهة ، عن إيجاد حلول لعدد من القضايا ، والتوصل بالأجوبة عن عدد من الشكايات . كما تم من جهة أخرى ، تدارس بعض الإشكاليات الكبرى .

سابعا: أوجه الاختلالات المسجلة من طرف المؤسسة على مواقف الإدارات من الشكايات

القضايا المتعلقة بإعادة إسكان قاطني دور الصفيح:

إذا كان معدل ما تتوصل به المؤسسة سنويا من القضايا المرتبطة بإعادة إسكان قاطني دور الصفيح في حدود حوالي 60 شكاية ، فإن وتيرة تسوية هذه القضايا ، وحلها لا يواكب التوجه العام للبلاد الذي ينشد التحول، إذ أن الإدارة لا تفي غالبا بالتزاماتها ، ولا سيما فيما يتعلق باحترام مواعيد الإنجاز وتمكين جل المعنيين من السكن المتعهد به .

ولعل مرد هذا الخلل يرجع إلى توسيع رقعة المشمولين بالإحصاء ، لأسباب متعددة لا جدوى من سرد ما يردده المعنيون بشأنها ، إذ تصبح لائحة المحصيين تفوق بكثير حجم توقعات القطاع المكلف بالموضوع ، وبالتالي لا يسع الوعاء العقاري ، المخصص عند انطلاق العملية ، لاحتواء كل المستفيدين . ينضاف إلى ذلك تزايد تكلفة التجهيز والبناء ، ومحدودية الاعتمادات المرصودة ، مما يسبب في تعثر الأشغال ويؤدي إلى ارتفاع وتيرة الاحتجاجات، وما يتبعها من وقفات وتشنجات اجتماعية ، تقود إلى احتقانات قد تأخذ أبعادا كبيرة .

واعتبارا للأمل الذي كان يحمله الموعودون بالسكن ، و بالنظر إلى ثقل التحملات التي يقتضيها إيواء الأسر، وما تشهده الساحة من تصرفات مشينة لبعض ذوي النيات السيئة ، الذين يستغلون الفقر والجهل بالضوابط والقوانين ، ويأتون سلوكات تزيغ في سحب الثقة ، فإنه بات من اللازم الانكباب على الموضوع ، بوضع ضوابط بخصوص الأحقية في الاستفادة من خلال معايير واضحة شفافة ،

تراعي حجم المشروع البديل والجدولة الزمنية للتنفيذ ، مع ترتيب الأولويات ، على أن تشرف على ذلك لجنة بتركيبة متعددة تتجلى فيها التشاركية للسهر على تسليم المحلات ، والتدخل عند الاقتضاء لحل كل خلاف .

القضايا المتعلقة بتنفيذ الأحكام :

ما زال الموضوع يشكل نقطة سوداء في تعامل الإدارة ، رغم كل ما أصدرته الوزارة الأولى سابقا ، ورئاسة الحكومة حاليا ، من مناشير ودوريات ، ورغم التصريحات والنوايا الحسنة المعبر عنها ، إذ الأمر متوقف على ما سيخصص في الميزانية لبنود تنفيذ الأحكام ، وعلى القوة الإلزامية التي سوف تنزل بها رئاسة الحكومة ، ووزارة الاقتصاد والمالية لإجبار الإدارات على تزويد الاعتماد الخاص بتنفيذ الأحكام بأرصدة كافية .

لقد بات من اللازم ، لاحتواء الإشكالية ، إعداد قائمة وجدول خاص بمجموع المستحقات المحكوم بها على مختلف الإدارات ، والحسم بشأن كيفية تصفية هذا الملف .

ويكفي القول بأن وزارة التربية الوطنية لوحدها ، وحسب إفادة مدونة في محضر اجتماع لجنة التتبع والتنسيق، أنها مدينة بأكثر من مليار درهم ، الجزء الأكبر منه ناتج عن نزع الملكية .

فأي إحساس يشعر به المالك الذي فقد عقاره بسبب مقرر إداري يعجز متخذه عن تسديد مقابله ؟.

إن الإدارة التي تستملك عقارات من يد أصحابها ولا تؤدي مقابلها ، رغم الحكم القضائي، لا يمكن وصفها سوى بالغاصب والمعتدي ، ولا يوجد أي مغربي يرضى للإدارة هذا الموقف .

القضايا المتعلقة بالجماعات الترابية :

في نطاق التداول بالجماعات الترابية ، ورغم ما يفرضه مبدأ الاستمرارية ، نجد أن غالبيتها لا تعير أي اهتمام للالتزامات السابقة ، ولا تبرمج ضمن ميزانياتها ما تغطي به المستحقات الناتجة عن التدبير السابق. فالخلافات السياسية تؤدي إلى إهمال الوفاء بالديون المتخلفة بدعوى سوء التدبير الذي يكون قد طبع عمل السلف .

كما تسجل المؤسسة كون بعض الجماعات الترابية لا تراعي حجم ومحدودية إمكانياتها المادية ، ومع ذلك تقدم على تصرفات لا تستطيع تغطية تكاليفها، وبالتبعية فإنها تكون في عجز ناتج عن تسديد ما يحكم به عليها .

القضايا المتعلقة بنزع الملكية :

بالرجوع إلى التشريع المنظم لنزع الملكية ، نجد أنه قد أحاط الموضوع بأحكام ومقتضيات هامة . لكن الإشكاليات المطروحة تقتضي وضع سياج واقي لفائدة المالك الذي ينتزع منه عقاره ، بأن يلزم المشرع نازع الملكية بوضع احتياطي مالي عادل قبل الموافقة على انتزاع الملكية .

كما تقترح المؤسسة أن يوضع تنطيق في المدن يحدد بمقتضاه ثمن العقارات ، وعلى أساسه يتم رصد الاحتياطي لنزع الملكية ، وفي ذات الوقت يكون هو أساس احتساب الضريبة على الأرباح العقارية .

في هذا المجال، هناك صعوبات يواجهها العمال والمستخدمون عندما يحالون على المعاش، ويتضح لهم أنهم لم يصلوا إلى العدد الكافي المحدد قانونيا في 3240 يوم عمل، ليتأتى لهم الاستفادة من المعاش. وتزداد الحدة عندما يكون الأمر راجعا إلى خطأ المشغل الذي لم يقم بما يلزم من التصريحات ، أو عندما يتراءى للبعض اللجوء إلى الوسائل الاحتيالية بتصريحات كاذبة بشأن عدد الأيام . ويقع الدخول في ممارسات مشبوهة ، وتتم مطالبة العامل في النهاية ، عند اكتشاف أمر التزييف بإرجاع المبالغ المدفوعة وبوقف صرف المعاش.

كل هذه الأمور تطرح صعوبات قانونية عملية ، تستلزم تسريع وتيرة ما يتداول في الساحة بإقرار مشروع الإصلاح المرتقب ، بالشكل الذي يتأتى من خلاله صرف معاش حسب الأيام الحقيقية التي اشتغل فيها الأجير.

خامسا: أهم القرارات والتوصيات التي انتهت إليها المؤسسة

تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الدولة

من جملة ما أقرته المؤسسة عبر مراسلات ومقررات وتوصيات : أن الإدارة يفترض فيها اليسر، وأن الحفاظ على مصداقيتها في كل بناء ديموقراطي يلزمها بالإسراع والمبادرة إلى تنفيذ الأحكام بالأداء الصادرة في مواجهتها ، وأنه من غير المستساغ أن تتمادى في الإحجام عن التنفيذ ، لأن الاستمرار في التقاعس عن التسديد ، إلى جانب ما يكلفها ذلك من مزيد التحملات المالية ، له أيضا مخلفاته

وآثاره السلبية على صورة الإدارة ، المفترض فيها الانصياع للمقررات القضائية ، وتجسيد الإيمان بسمو القانون وتنزيل الدستور ولاسيما مقتضيات الفصل 126 منه .

واستمرالا في الحرص على تنفيذ الأحكام ، كان موقف المؤسسة، بخصوص تفسير ما يرد في منطوقها من ترتيب الآثار عن إلغاء المقرر الإداري ، مأخوذا مما استقر عليه القضاء من اعتباره كأن لم يكن ، وإرجاع الحالة إلى ما كانت عليه ، وإزالة كل الآثار القانونية والمادية لذلك القرار. مثال ذلك : إرجاع المعزول لعمله وتسوية مستحقاته المالية.

وبالتالي، لا يمكن لأي إدارة أن تتذرع بأن منطوق الحكم لم يشر إلى الإرجاع وإلى دفع المستحقات ، ما دام أنه قد ألغى المقرر الإداري ، ونص على ترتيب الآثار القانونية .

نزع الملكية

في مجال تطويق ما يمكن أن ينجم من أضرار عن الاختلالات التي قد ترافق بعض مساطر نزع الملكية ، لا يمكن لأي إدارة اللجوء إلى إعمال مسطرة نزع الملكية دون أن تبادر، بالضرورة ، إلى وضع احتياطي مالي عادل وكاف ، يتناسب وسعر السوق، لإرضاء المالك وتعويضه عن انتزاع حقه المشروع في الملكية .

وعلى نازع الملكية ، إذا أغفل بصفة استثنائية وضع الاحتياطي اللازم ، أن يسارع إلى تمويل العملية ، وفي المدى القريب ، بمجرد تحريك دعوى نقل

الملكية أو تحديد التعويض، وخاصة عند النطق بالحكم الابتدائي، إذ لا يعقل أن تنتزع ملكية ويواجه المالك بعدم وجود أرصدة كافية لتسديد المبلغ المحكوم به.

تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الجماعات الترابية

اعتبارا لأن بعض الجماعات الترابية تتأخر كثيرا في تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها ، بدعوى عدم كفاية الاعتمادات المرصودة لهذا الباب ، وفي اتجاه الحرص على ذلك التنفيذ ، استقرت المؤسسة ، بمناسبة الفصل في بعض الشكايات ، على القول بأنه على سلطة الوصاية أن تعلق مصادقتها على ميزانية كل جماعة ترابية تكون مدينة على إدراج اعتمادات خاصة في تلك الميزانية لتنفيذ الأحكام .

وإلى جانب هذا ، تم حث وزارة الداخلية على إعمال ما تخوله لها مقتضيات المادتين 42 و43 من التنظيم المالي للجماعات الترابية ، وذلك باستفسار الجماعة وتوجيه إعذار لها بإعداد حوالة بالمبلغ المحكوم به ، وفي حالة عدم التنفيذ داخل أجل معين ، بممارسة ما لها من صلاحية الحلول، وذلك بقيامها نفسها بإنجاز الحوالة .

تسخير القوة العمومية لتنفيذ الأحكام

وبمناسبة نظر المؤسسة في تظلم ذي صلة بعدم تسخير القوة العمومية لتنفيذ الأحكام ، أوصت المؤسسة بأنه إذا كان من حق الجهة الإدارية المختصة ألا ترخص باستعمال القوة لما قد تراه هي مرتبطا بالحفاظ على الأمن العام ، فإن سلطتها التقديرية ينبغي إعمالها في الحدود الضيقة ، بعد الدراسة والتروي ، على أن يكون كل رفض معللا بصفة دقيقة ، وأن يكون الأصل هو الصبغة المؤقتة فقط

للرفض ولأسباب يتعين السعي إلى زوالها ، مع أنه يجب بسط الرقابة على مقرر الرفض، وذلك من لدن السلطة الإدارية الأعلى تراتبيا ، أو من لدن القضاء .

كل ذلك مع تحمل الإدارة مسؤوليتها في تعويض المتضرر عن كل تعطيل للتنفيذ ، لئلا يفرغ التقاضي من محتواه ، ويختل بسببه المنظور الواجب لسمو القانون.

الأسماء الشخصية الأمازيغية

وفيما يتعلق بالأسماء الشخصية الأمازيغية، أكدت المؤسسة أن ضباط الحالة المدنية لا يحق لهم رفض هذا التسجيل لهذه العلة ، مادامت الأسماء المطلوبة لا تتعارض مع ما نصت عليه مقتضيات الظهير الشريف الصادر بتاريخ 3 أكتوبر 2002 ، والمرسوم التطبيقي الصادر بتاريخ 9 أكتوبر 2002 ، وخاصة ما ورد فيهما من وجوب اكتسائها الطابع المغربي، وألا تكون الأسماء المذكورة مركبة من أكثر من اسمين ، أو إسم مدينة أو قرية أو قبيلة ، وألا تمس بالأخلاق أو بالنظام العام .

فلا يمكن بالتالي وبأي حال، التوسع في ذلك ، سيما وأن موقف وزارة الداخلية المضمن في دوريتها عدد 3220 بتاريخ 9 أبريل 2010 واضح في المجال، فضلا عن أن دستور 2011 قد كرس كون الأمازيغية لغة رسمية للمملكة .

مفهوم رفع الحجر لصغر السن

وبمناسبة معالجة إحدى الشكايات المتعلقة بعدم تمكين شخص مما تجمع لفائدته من مال كان مودعا بصندوق الإيداع والتدبير بحكم قصوره، عندما طالب به عقب بلوغه سن الرشد، بعلة أن الأمر يحتاج إلى إذن القاضي المكلف بشؤون القاصرين ، أكدت المؤسسة على وضوح مقتضيات المادة 261 من مدونة

الأسرة ، والتي نصت على وجوب تسليم الأموال إلى المحجور عنه رشده ، وإلى الورثة بعد وفاته ، وإلى من يخلف الوصي أو المقدم في الحالات الأخرى .

وقد أهابت المؤسسة بوجوب التعجيل بمعالجة الموضوع ، عبر رفع كل تعقيد إداري يحول دون تمكين الشخص من أمواله عقب رشده ، على أن تقع مواصلة الإجراءات لتصفية الملف الذي سبق فتحه ، في إطار تسيير أموال القاصرين من لدن من يجب .

النجاح في مباراة

لقد أتيحت الفرصة أيضا للمؤسسة ، وهي تنظر في تظلم رفع لها بخصوص عدم قبول صاحبه في المدرسة العليا للأساتذة رغم نجاحه في المباراة ، للقول بأن التأخير في تسليم شهادة الإجازة بعد مضي ما يقارب السنتين عن تاريخ الإعلان عن نجاحه في مباراتها ، وكذا الخطأ المرتكب من طرف الجامعة في البيانات الواردة في الشهادة ، لا يمكن تحميله للطالب.

كما أن إلغاء الشعبة المعنية بالمباراة لا يمكن أن يتخذ ذريعة لرد الطالب بعد نجاحه ، إذ على الإدارة أن تلحقه بالشعبة الموازية ، وألا تحمل الطالب تبعات تغييرها لتنظيم الجامعة .

تنقيل موظف

وعن طلب التدخل لإرجاع مشتكي إلى مقر عمله الأصلي ، بعدما تم نقله تعسفيا إلى مدينة أخرى ، كان موقف المؤسسة بعد الأبحاث والتحريات التي قامت بها هو أن الإدارة لم تكن منصفة في قرارها ، الذي استند ، حسب ادعائها ، على أسباب أمنية لم تثبتها ، وأن تصرفها هذا يتعارض مع النصوص التشريعية

والمبادئ الحقوقية ، باعتبار أن المقررات الإدارية يجب أن تحكمها المقتضيات المستوحاة من القانون العام في المجال الإداري . لذا ، فقد أوصت المؤسسة بإرجاع الموظف إلى مقر عمله الأصلي. وتم بالفعل تنفيذ التوصية .

تصاميم التهيئة

وبخصوص تصاميم التهيئة ، كان هناك تجاوب مع ما أوصت به المؤسسة، إذ وضعت حدا لما كانت تقف عليه من اختلال ناتج عن استمرار عقل العقارات التي تكون موضوع تحمل ناتج عن تصميم التهيئة ، رغم مرور العشر سنوات المنصوص عليها في الفصل 28 من قانون التعمير

وبالفعل، فقد انتهت المؤسسة إلى أنه إذا كان من حق الإدارة، حسبما يخولها قانون التعمير، أن تضع تصميما للتهيئة يستجيب للحاجيات التي يستدعيها توسيع النسيج العمراني بما يتطلبه ذلك من طرق ومرافق عمومية ، تصميما يلزم مالكي العقارات المعنية لطيلة المدة التي حددها القانون في عشر سنوات ، فإن مفعول التخصيص الذي رصد للمنفعة العامة حسب التصميم ، لا يمكن بأي حال أن يتجاوز هذه المدة ، بدءا من تاريخ نشر المرسوم الصادر في الموضوع. وبذلك ، وبعد هذه المدة ، فإن عقار المشتكي يصبح ، وبصفة آلية وبقوة القانون، محررا من التخصيص الذي تضمنه التصميم المذكور، ودونما حاجة إلى ترخيص إداري .

وهكذا ، فإنه يكون من حق المالكين التصرف فيه ، مع مراعاة ما يثبت للغير من حقوق مكتسبة بناء على المعطيات التي كانت واردة في التصميم ، كل ذلك مع حفظ حق المالك في الرجوع بالتعويض عما لحقه من ضرر.

وفي سياق النظر والتأسيس لما يجب أن يطبع الاختيارات التي يستقر عليها رأي كل سلطة إدارية يخولها القانون صلاحية الحسم في تصميم التهيئة ، وجهت المؤسسة للإدارات المختصة مراسلات ضمنتها التصورات التي ترسخت لديها ، من خلال ما لمسته في المالكين من انزعاج واستياء بسبب عقل العقارات لمدة عشر سنوات من جهة ، وبسبب تخصيص بعض العقارات لمرافق عمومية أو تجهيزات أساسية معينة.

وهكذا ، فقد أعربت المؤسسة عما يجب أخذه من اعتبار ومراعاة للمصلحة العامة ، بما تستدعيه الهيكلة الحضرية أو القروية ، والاستجابة لمتطلبات النسيج العمراني، وذلك دون إضرار بالمصالح الخاصة للملاك ، من خلال التقيد بمبادئ العدل والإنصاف ، والتفعيل المعقلن لالتزام المواطنين بالإسهام في التحملات والتكاليف العامة على أساس المساواة وتكافؤ الفرص، لئلا يكون ما يتم الخلاص إليه من تصور وبال على بعض المالكين ، وحتى لا يتسرب الاعتقاد للمعنيين بالأمر أن واضع التصميم تعامل بتمييز، أو بمراعاة البعض على حساب البعض الآخر، بانتقائه وتجنيب البعض تخصيصا قد يفقدهم عقارهم بسبب ما قد يتم الإقدام عليه من نزع الملكية ، أو بجعل عقارهم يخضع لإكراهات تنقص من قيمته ، خلافا لعقارات أخرى كان بالإمكان أن تأخذ نصيبها من التحملات.

ولذلك ، فبقدر ما على الإدارة أن تبادر إلى تنظيم النسيج العمراني، بقدر ما عليها أن تراعي المصالح وقدرة الملاك على المساهمة في تحمل الأعباء العامة ، وبلورة ما تفرضه المواطنة من واجب التضامن والتآزر، طبعا بعد

شعورهم بأن الكل تم بعدل وإنصاف وفي إطار المشروعية والمحافظة على التوازن بين المصلحة العامة والمصلحة الخاصة.

وهذا لا يتأتى إلا في أجواء يسود فيها الارتياح لقرارات الإدارة من خلال الشفافية والعدالة في التوزيع ، باعتماد معايير واضحة ، والأخذ بعين الاعتبار الملاحظات والانتقادات التي يتم الإدلاء بها ، بعد اطلاع العموم على المشروع وفق ما تنص عليه مقتضيات المادة 25 من قانون التعمير

التقادم

ومما وقع طرحه على المؤسسة وتعمق فيه التفكير، هو عدم جواز المواجهة بالتقادم الذي تتذرع به بعض الإدارات ، والحال أن الثابت أنها تقر بالمديونية ، ولاسيما بالنسبة لما يطالب به بعض الموردين بسبب تزويدهم الإدارة أحيانا على سبيل الاستعجال، وبالتالي دون اشتراط التوصل منها بالسندات اللازمة المرتبطة بالمعدات والتجهيزات عند حاجتها لمواجهة كوارث طبيعية مثلا ، ذلك أن التقادم يشكل قرينة على الوفاء ، وليس موجبا لسقوط حق.

السند القانوني لفرض الضريبة

اعتبارا للحجم العددي لما يتوارد على المؤسسة من تشكيات ، تستكثر ما تفرضه الإدارة على الملزمين من ضرائب في نطاق المراجعة ، وعلى الأخص تلك المتعلقة بالمستحقات الجبائية عن الأرباح العقارية على إثر وقوع بيوعات ، فقد ارتأت المؤسسة مراسلة الإدارة للتعرف على المقاييس والمعايير التي تعتمدها في تقدير أثمنة العقارات ، والمطالبة بتسوية الوضعية

على أساسها ، مع أن الأمر على ما يبدو، يخضع لتقديرات قد تكون جزافية تعقبها مفاوضات وتخفيضات، أو إحالة النزاع على اللجنة الوطنية للضرائب ، أو المحاكم الإدارية ، وهو ما يعطل المصالح .

إن ما دفع إلى هذا الاستيضاح ، ضرورة الانتصار إلى المقاربة التي تحقق التوقعية والشفافية ، وإزاحة كل إعمال غير صائب لما يملكه المسؤولون عن الضرائب من سلطة واسعة في التقدير، ومما قد يرتكزون عليه في المقارنة بين عقارات تكون مماثلة ، علما أن المطابقة و الاشتراك في كل المواصفات قلما يتحقق، كما أن التوافقات تخضع إلى السوق وإلى أوضاع الأشخاص.

وفي هذا الاتجاه ، والمؤسسة تلقت جوابا تعتبره لغاية يومه غير مقنع ، ستواصل الحوار مع الإدارة المعنية قصد التوصل إلى ما أعلنت عنه ، حسبما طلعت به أعمدة بعض الصحف نقلا عن الإدارة المذكورة ، بأنها ستضع في نطاق المقتضيات التشريعية أو التنظيمية ، قياسات ومعايير تكون أساسا لتحديد الضريبة ، تأخذ فيها بعين الاعتبار تنطيق المدن، ومعدل قيمة الأرض استنادا إلى ما أقره السوق وتواترت عليه المعاملات ، على أن تكون هذه القياسات والمعايير رهن إشارة العموم ، وتكون في الحسبان قبل الإقدام على أي معاملة.

رد الاعتبار للمتضرر من خطأ إداري

قد تقع الإدارة في خطأ إداري ، وتصبح تبعا لذلك ملزمة مبدئيا بالتعويض إذا طلب منها ذلك ، في حدود ما تسببت فيه من أضرار؛ إلا أن عدم التوفر على اعتمادات أو أبواب خاصة بذلك لا يرفع عنها المسؤولية .

فالحكامة الجيدة تقتضي، على الأقل، عند الوقوف على خطأ مرفقي أو تصرف معيب لموظف ، أن تسعى الإدارة إلى جبر خاطر المتضرر من خلال الإقرار بالتصرف المعيب ، وتقديم اعتذار، لأن ذلك قد يرد الاعتبار وبهذه الصيغة تمت تسوية شكاية وردت على المؤسسة.

إلزام الإدارة بتمكين الطالب من شهادة

إذا كان من المسلم به أن من حق الأفراد والجماعات، في إطار الحق في المعلومة، أن يطلبوا من الإدارة موافاتهم بمعلومات أو وثائق، فإنه بالنسبة لإلزام الإدارة بتمكين الأفراد من إشهاد إداري بتملك عقار، فقد كان للمؤسسة موقف تجلى في أن إلزام الإدارة بتسليم وثيقة ، ينحصر فقط في الشهادات الإدارية التي يخولها القانون للأفراد والجماعات بحكم تعلقها بوضعية خاصة ، أو بحالة شخصية ، وليس قط بتملك عقار، لا سيما وقد صادف الحال أن الغير يدعي عليه حقوقا ويبدي تعرضا في تسليم الشهادة المذكورة.

المقرر الذي قد يتضرر منه الغير

جوابا على تظلم شخص ادعى أن الإدارة جانبت الصواب ، عندما سلمت لمطلقته شهادة المغادرة من المدرسة ، التي اعتمدتها في تسجيل ابنيهما بمدرسة أخرى ، أكدت المؤسسة أنها لا تملك صلاحية النظر في تظلم من تصرف إداري ، ما دام أن ما قد تنتهي إليه هذه الأخيرة لن ينحصر مداه فيما بين المتظلم والإدارة ، بل سيطال الغير، الذي لا ينبغي المس بما دخل في ذمته من حقوق أو مزايا ، ولا أن يتأثر وضعه نتيجة ذلك ، إلا في نطاق مسطرة

تواجهية ، يبدي فيها كل طرف أوجه دفاعه، وهو أمر يخرج عن اختصاص وسيط المملكة .

المنازعة في التنفيذ

لقد تأتى للمؤسسة ، وهي تنظر في طلب قدم إليها للمنازعة في طريقة التنفيذ التي نهجتها الإدارة ، بتحويل المبلغ المحكوم به إلى صندوق الإيداع والتدبير، بحكم وجود قاصرين بدل وضع ذلك المبلغ بصندوق مهني للودائع والأداءات الخاص بالمحامين ، أن صرحت بأن الاحتكام إلى وسيط المملكة ، سواء في النطاق العام ، أو اعتمادا على امتناع عن التنفيذ ، لا يمكن أن يمتد النظر بمناسبته إلى الفصل فيما إذا كانت الإجراءات التي تم بها التنفيذ تطابق المقتضيات القانونية أم لا ، إذ أن ذلك يندرج مبدئيا ضمن المنازعة في التنفيذ ، التي لا يمكن البت فيها إلا قضائيا ، مما يجعل الأمر خارجا عن اختصاص مؤسسة الوسيط .

التقييد في السجل التجاري

أكدت المؤسسة على أن المنازعة في رفض رئيس كتابة الضبط تضمين تقييدات بالسجل التجاري لا يدخل بدوره في اختصاصها ، ما دام أن المشرع قد حدد في المادة 78 من مدونة التجارة مسطرة الطعن في هذا الامتناع ، باللجوء إلى رئيس المحكمة التجارية ، مبتغيا بذلك الخروج بهذا النوع من الخلاف من منازعة إدارية صرفة ، تجد حلها فيما ينطبق على القرارات الإدارية ، إلى منازعة تندرج ضمن مسار الطعن الخاص المذكور.

المقتضيات الخاصة تقيد للمقتضيات العامة

في معرض جوابها عن تظلم قدم إليها بخصوص حرمان بعض الأطر من مزايا سبق أن حصلوا عليها ، بعد انقطاعهم عن العمل لفقدانهم القدرة البدنية ، صرحت المؤسسة ، بعدما استدلوا بما يفيد استفادتهم من تلك المزايا لفترة طويلة بعد انقطاعهم عن العمل، أن المقتضيات الخاصة الواردة في النظام الداخلي للمنشأة المعنية والخاضعة للمراقبة المالية للدولة ، تقدم على المقتضيات العامة ، سيما وأن ما حصلوا عليه يعتبر حقا مكتسبا دخل في ذمتهم ، مما لا يسمح للإدارة المشغلة بحرمانهم منه ، فأقرت المؤسسة بأحقيتهم في الاستمرار في الاستفادة من تلك المزايا.

حماية المهن المنظمة قانونًا

قامت المؤسسة بدراسة وضعية التعاطي بحكم الواقع ، إلى أنشطة تختلط فيها التجارة بممارسة مهنة ينظمها القانون، كما هو الشأن مثلا بالنسبة لبيع النظارات الطبية ، إذ هناك هيئات مهنية تتظلم من الموقف السلبي للإدارة التي لم تتدخل لإيقاف أنشطة هؤلاء الباعة .

وهناك ملاحظات واقتراحات ستوجه في الموضوع إلى رئاسة الحكومة .

الجزء الثاني:

حصيلة أنشطة مؤسسة وسيط المملكة

في مجال التواصل والتعاون والتكوين

واصلت المؤسسة أنشطتها في اتجاه انفتاح وتعاون وتكوين أوسع، يتماشى مع ما تقتضيه مواكبة التطورات والتحولات التي تعرفها الساحة، ارتباطا بالقضايا ذات الصلة باختصاصات المؤسسة، وتجسيدا لإرادة دعم والانخراط في المجهودات الوطنية الهادفة إلى إعمال مقتضيات الدستور الجديد.

وفي هذا السياق، عملت المؤسسة على فتح أوراش عمل لتطوير خدماتها، مقاربة ومضمونا، وعلى تحقيق أكثر ما يمكن من النجاعة والفعالية للإجابة عن انتظارات المواطنين. وقد كان لها، خلال هذه السنة، حضورا ملحوظا في العديد من الأنشطة، ذات العلاقة بمجال حماية حقوق الإنسان والحكامة، مما سمح بالمزيد من التعريف بالمؤسسة، والإنصات إلى مختلف التطلعات، والمساهمة في إغناء الحوار الدائر في المنتديات والتظاهرات.

أولا: توسيع شبكات التواصل

وتجسيد سياسة القرب على الصعيد الوطني

حرصت المؤسسة على نهج الانفتاح على الرأي العام الوطني، والتواصل مع مختلف الفعاليات المهتمة بقضايا المرتفقين، وتكثيف اللقاءات مع الجهات المهتمة

والمؤثرة في سير وعمل الإدارة ، وذلك من اجل إرساء علاقة تفاعلية مع مختلف الأطراف والشركاء .

وفي هذا الإطار، وتنفيذا لبرنامج عملها المسطر في تقريرها السنوي برسم سنة 2011 ، نظمت المؤسسة مجموعة من اللقاءات التواصلية على الصعيد المركزي وبعض جهات المملكة ، وشاركت في العديد من التظاهرات الوطنية ، واستقبلت ممثلي مجموعة من الهيآت والمؤسسات الوطنية والدولية ، كما واصلت تنفيذ برنامج عملها السنوي في مجال التواصل مع الرأي العام الوطني عبر وسائل الإعلام المكتوبة والمسموعة منها .

1- اللقاءات التواصلية

1-1- على الصعيد الوطني:

عرفت هذه السنة ، كما سبقت الإشارة إليه ، حدثا هاما تجلى في تنظيم اللقاء الوطني التواصلي حول موضوع "من ديوان المظالم إلى مؤسسة الوسيط" يوم 26 يونيو 2012 بمقر أكاديمية المملكة ، والذي تم تنظيمه تحت الرعاية السامية لصاحب الجلالة الملك محمد السادس، حفظه الله وأيده.

وقد كان اللقاء فرصة للتذكير بظروف إحداث ديوان المظالم وبإنجازاته ، ومناسبة للتعريف بمستجدات مؤسسة الوسيط ، والمكانة التي أصبحت تحتلها في النسيج الحقوقي الوطني بعدما تم الارتقاء بها إلى مصاف المؤسسات الدستورية .

كما تأتى إطلاع المشاركين على حصيلة عمل هذه المؤسسة آنذاك ، مع استعراض ما وقفت عليه من مظاهر الخلل الإداري المستنبط من خلال تصريف القضايا وأجوبة بعض الإدارات .

وبهذه المناسبة ، قام السيد رئيس الحكومة بالتذكير ببعض الأهداف المسطرة في البرنامج الحكومي من أجل إعادة الثقة بين المرتفق والإدارة ، وهي الأهداف المستلهمة من التوجيهات الملكية السامية المؤطرة لعمل المؤسسة .

وقد حَظِي اللقاء بحضور وازن ومتميز ضمَّ إلى جانب رئيس الحكومة وبعض أعضائها ، نخبة من الشخصيات الوطنية ، وكبار المسؤولين الإداريين ، بالإضافة إلى جامعيين ، وممثلين عن القضاء والدفاع ومنظمات حقوقية ومؤسسات إعلامية .

وأهم ما يمكن تسجيله في هذا الصدد هو الإرادة القوية والصريحة المعبر عنها من طرف الحكومة للتعاون المتواصل مع مؤسسة وسيط المملكة ، حيث تعهد رئيس الحكومة بذلك ، مبديا عناية خاصة بها ، قصد تمكينها من أداء المهام الموكولة إليها بنجاح ، وذلك في إطار التطبيق السليم للدستور، وفي سياق العمل على الاستجابة لتطلعات الشعب المغربي في هذا الشأن.

وكما سبقت الإشارة إليه أيضا ، نظمت المؤسسة لقاءا تواصليا مع مخاطبيها الدائمين بالإدارات والمؤسسات العمومية، خلال شهر نونبر 2012 ، تحت شعار"من أجل تفاعل أحسن لخدمة المرتفقين" .

وقد شكل هذا اللقاء ، الذي يندرج ضمن إستراتيجية عمل المؤسسة ، محطة أساسية لبناء تعامل مسؤول ومثمر مع مخاطبيها الدائمين ، تطبعه الفعالية والنجاعة ، ومن شأنه أن يساعد على بلوغ الأهداف.

1-2- على الصعيد الجهوي :

في إطار تعزيز الجهود الوطنية الخاصة بسياسة الجهوية ودعم التواصل على الصعيد الجهوي ، تنفيذا لما تم رسمه ضمن الآفاق المستقبلية المشار إليها في التقرير المتعلق بالسنة الماضية ، نظمت المؤسسة لقاءين تواصليين الأول بجهة طنجة –تطوان، والثاني بجهة مكناس-تافيلالت ، وذلك بمشاركة جميع المسؤولين الجهويين على مستوى الإدارة ، ورجال القانون، قضاة ، ومحامين ، وجامعيين ، وممثلي الهيئات الحقوقية ...

وقد كان الهدف من ذلك ، مساهمة المؤسسة في تكريس سياسة اللامركزية ، ودعم أسس الحكامة الترابية ، والانخراط في تقوية أسس تدبير الشأن الجهوي والمحلي في ظل المفهوم الجديد والمتجدد للسلطة ، بما يقتضيه ذلك من انتهاج لاختيار القرب .

وقد شكل اللقاءان فرصة مهمة لمزيد التعريف بالمؤسسة ، واستعراض حصيلة عمل المندوبتين الجهويتين ، وتقييم الجهود المبذولة ، وكذا بحث السبل لتجاوز ما يعيق تسوية القضايا في آجال معقولة ، مع تناول ما يساعد على الارتقاء بعلاقة التعاون بين المصالح الخارجية للوزارات ، والمؤسسات العمومية ، ومؤسسة وسيط المملكة .

2 - التواصل مع الرأي العام الوطني

حرصت المؤسسة هذه السنة على تواصل أكثر مع الرأي العام الوطني ، حيث قامت بإنجاز عدة أنشطة على مستوى الإعلام السمعي والمكتوب ، وذلك بهدف تسليط الضوء على اختصاصاتها ومجالات تدخلها ، مع إبداء وجهة نظرها في بعض المواضيع ذات الارتباط بمجال الوساطة وتخليق المرفق العمومي.

3- استقبال الوفود والفاعلين الأجانب

عرفت سنة 2012، على الخصوص، استقبال وفود عن الإتحاد الأوربي، و مجلس أوربا، ورئيس لجنة البندقية التابع لهذا الأخير، و مدير الوكالة الدولية للتنمية بلندن، وخبراء عن منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية ، ورئيس المحكمة الأمريكية لحقوق الإنسان، وممثلين للجنة الدستورية والتشريعية بمجلس الشيوخ بالجمهورية التشيكية، وكذا ممثلين عن بعض المنظمات غير الحكومية الدولية والوطنية ...

واستقبلت المؤسسة أيضا سفراء كل من النمسا ، والمملكة المتحدة ، وهولندا ، والدانمارك ، وكذا وسيط جمهورية النيجر، وممثلي الوساطة باليمن ، ووفدا عن ديوان الشكاوى التابع للمجلس التشريعي الفلسطيني.

وقد شكلت هذه الزيارات فرصة لإبراز الإصلاحات المؤسساتية التي أجرتها المملكة المغربية ، والتعرف عن قرب على مؤسسة وسيط المملكة ، وتزويد الزائرين ببيانات حول تأسيسها ، وطبيعتها ، وتوسيع مجال تدخلها ، وكذا المستجدات التي عرفتها على مستوى مهامها ، وهياكلها ، ووسائل عملها ...

4- المشاركة في اللقاءات والاجتماعات ذات الصلة بالحكامة الجيدة وحماية حقوق الإنسان

في إطار تعزيز التكامل المنشود مع مؤسسات النهوض بحقوق وحريات الإنسان، والحكامة الجيدة ، والتنمية المستدامة، كان للمؤسسة حضور في جل اللقاءات الوطنية والدولية، التي نظمتها هذه الهيآت.

وقد ساهمت المؤسسة في بعض الأنشطة التي نظمها البرلمان، حيث شارك وسيط المملكة في أشغال لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان التابعة لمجلس النواب بإلقاء عرض خاصة حول مهام المؤسسة ومنجزاتها خلال سنة 2011 ، وكذا خلال اليوم الدراسي المنظم من طرف مجلس المستشارين حول "تدبير اللغات ، وتفعيل الطابع الرسمي للغة الأمازيغية في ضوء الدستور".

كما واكبت المؤسسة جهود مختلف الفاعلين في تفعيل مقتضيات الدستور الجديد ، خاصة فيما يتعلق منها بالتصورات والمذكرات التي تم تقديمها حول بعض المستجدات التي جاء بها . وفي هذا الإطار، شارك وسيط المملكة في أشغال الندوة الدولية التي عقدها المجلس الدستوري بتعاون مع لجنة البندقية ، حول " الدفع بعدم الدستورية "، في ضوء تجربة بعض المحاكم الأوربية والعربية.

وفي سياق العلاقة العضوية التي تربط مؤسسة وسيط المملكة بالمجلس الوطني لحقوق الإنسان، شاركت المؤسسة في الدورات التي عقدها هذا المجلس.

وعلاوة على ذلك ، فقد شارك وسيط المملكة بعروض خاصة في ثلاث ندوات منظمة من طرفه ، الأولى حول "استقلال السلطة القضائية في ضوء الدستور الجديد والمعايير الدولية "، والثانية حول "الحق في الحصول على المعلومات "، والثالثة حول "حقوق الإنسان كحقوق كونية وغير قابلة للتجزيء " .

كل ذلك ، بالإضافة إلى أعمال المؤسسة في اللجان الجهوية لذات المجلس، وخاصة في تلك التي تتوفر بها المؤسسة على تمثيليات جهوية.

كما شارك وسيط المملكة ، بحكم عضويته أيضا في الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة ، في أشغال مختلف دورات الجمع العام لهذه الهيئة إضافة إلى بعض الاجتماعات والندوات التي نظمتها.

ومن جهة أخرى ، شاركت المؤسسة في اللقاءات التنسيقية التي نظمتها المندوبية الوزارية المكلفة بحقوق الإنسان، والمبرمجة في سياق الإعداد للتقارير الوطنية والموضوعاتية المنوطة بها.

وأخيرا وليس آخرا، ساهم وسيط المملكة ، في الأشغال المتواصلة للهيئة العليا لإصلاح منظومة العدالة، والتي تفضل صاحب الجلالة بتنصيبها يوم 08 ماي 2012.

ثانيا : تشجيع تبادل الخبرات والرفع من القدرات ونشر ثقافة الوساطة

1. - تنظيم دورات تكوينية لفائدة أطر المؤسسة

أولت المؤسسة ، خلال هذه السنة اهتماما بالغا لعنصر أساسي مرتبط بتحسين قدرات العاملين بها ، من أجل تمكينهم من كافة الآليات المعرفية ، وتحسين منهجية العمل في معالجة القضايا ، ومواكبة المستجدات القانونية ، وذلك عبر تنظيم دورات تكوينية لفائدتهم في مجالات ذات العلاقة بمختلف مواضيع الشكايات الواردة عليها .

2. - دورات تكوينية لفائدة أطر المعاهد الوطنية العليا لتكوين الأطر

واصلت المؤسسة إسهامها في البرامج التكوينية المخصصة لفائدة الأطر العليا ، ورجال السلطة، والمسؤولين المكلفين بإنجاز القانون وحفظ النظام العام .

وهكذا ، فقد تم تنفيذ هذا البرنامج في إطار تفعيل اتفاقيات التعاون والشراكة التي أبرمتها مع بعض المعاهد الوطنية لتكوين الأطر، وعلى الخصوص منها المعهد العالي للإدارة .

كما واصلت مساهمتها في البرامج التكوينية بالمعهد الملكي للشرطة ، والمدرسة الملكية لضباط الدرك.

وقد بلغ مجموع المستفيدين من المحاضرات التي ألقاها مسؤولون من المؤسسة بالمعاهد المذكورة ما يفوق 320 مستفيدا.

وفي نفس السياق، نظمت المؤسسة زيارات دراسية لفائدة العديد من الأطر الإدارية والجمعوية، وتلاميذ مؤسسات تربوية، وذلك في نطاق استكمال تكوينهم.

3 - مواصلة تكوين وتأهيل الموارد البشرية العاملة بمؤسسات الوساطة والأمبودسمان

تنفيذا لالتزاماتها الدولية استمرت المؤسسة، عبر مركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة الذي تحتضنه، في تكوين مساعدي أعضاء جمعيتي الوسطاء والأمبودسمان في الفضاءين الفرانكفوني والمتوسطي، وكذلك بمعالجتها لقضايا تستأثر باهتمام مؤسسات الوساطة.

وفي هذا الإطار، نظمت المؤسسة، خلال هذه السنة، دورتين تكوينيتين بالمغرب لفائدة مساعدي أعضاء جمعية الوسطاء والأمبودسمان الفرانكفونيين، الأولى في موضوع "الوسطاء والأمبودسمان: كيف يمكن التعريف بهم لدى المرتفقين والإدارة ؟"، بينما تناولت الدورة الثانية موضوع: "الوسطاء والأمبودسمان في مواجهة المنازعات العقارية"، وقد استفاد منهما 47 إطارا من عدة دول، وهي: السينغال، وبورندي، والنيجر، وهايتي، والكوت ديفوار، وغينيا، والبنين، والغابون، والمغرب. وقد أشرف على تأطير الدورتين خبراء من فرنسا، والكيبيك، وبلجيكا، وبوركينا فاصو، والبنين، والمغرب.

وإلى جانب الدورتين المشار إليهما أعلاه، أشرفت المؤسسة على تنظيم تظاهرة أخرى لفائدة مساعدي أعضاء جمعية الأمبودسمان المتوسطيين، التي يترأسها المغرب في شخص وسيط المملكة، وذلك لأول مرة بباريس، بطلب من مؤسستي المدافع عن الشعب الاسباني والمدافع عن الحقوق بفرنسا، تمحورت حول "الوسطاء والأمبودسمان في مواجهة

ظاهرة الهجرة" ، استفاد منها 21 مشاركا من 9 دول وهي: جورجيا ، وتركيا ، ولبنان ، وصربيا ، وألبانيا ، ومقدونيا ، وإسبانيا ، وفرنسا ، والمغرب .

ثالثا: دعم وتطوير مجال التعاون مع المؤسسات المماثلة والمنظمات الدولية

أولت المؤسسة أهمية قصوى لمجال التعاون والشراكة على الصعيد الدولي من خلال الدور الذي قامت به سواء في إطار العلاقات الثنائية مع بعض مؤسسات الوساطة ، أو في إطار جمعية الأمبودسمان المتوسطيين ، وهي التي أسفرت أشغال جمعيتها العامة المنعقدة يومي 11و12 يونيو 2012 ، بباريس بتجديد الثقة ، وبالإجماع ، في المملكة المغربية لرئاستها .

وتكريسا للجهود التي قامت بها المؤسسة لتفعيل القرار الأممي حول دور مؤسسات الأمبودسمان والوسطاء في حماية حقوق الإنسان، صادقت اللجنة الثالثة للجمعية العامة للأمم المتحدة، للمرة الثالثة في دورتها المنعقدة في شهر أكتوبر 2012 ، على مشروع المملكة المغربية المقدم من طرف وزارة الشؤون الخارجية والتعاون، بعد إفادتها بملاحظات ومقترحات من لدن المؤسسة ، والذي تم تبنيه من طرف 90 عضوا في المنظمة الأممية .

ويرمي هذا القرار، على الخصوص، إلى حث الدول الأعضاء على تمكين مؤسسات الوساطة والمؤسسات الوطنية الأخرى لحقوق الإنسان من إطار تشريعي ملائم ووسائل مادية مناسبة ، لتمكينها من الاضطلاع بالمهام الموكولة إليها ، وإلى مزيد العمل من أجل إحداث مؤسسات مماثلة في الدول التي لا تتواجد بها .

الآفاق المستقبلية للمؤسسة

إن تحديد الآفاق، ورسم خطة تهدف إلى ضبط المسار الذي يتأتى عبر محطاته تحقيق ما تنشده المؤسسة في المستقبل، في نطاق التوجهات والأبعاد المسطرة في القانون المحدث لها، تعتبر مسألة محورية وأساسية في بلوغ الأهداف المحددة.

وفي هذا السياق، وقبل الإشارة إلى ما تعتزم المؤسسة الإقدام عليه مستقبلا، ترى من اللائق التذكير بما تأتى لها الوفاء به من بين ما سبق أن أعلنت عنه، ضمن تقريرها برسم سنة 2011، لتؤكد بداية أنها وضعت النظام الأساسي للعاملين بها والذي أردفت إليه مدونة سلوك.

وارتباطا بتعهداتها تؤكد المؤسسة أنها ماضية في توسيع خريطة التمثيليات، إذ أنها مقبلة على فتح المندوبية الجهوية بالدار البيضاء.

وفضلا عن ذلك، فقد وضعت أيضا نظاما ماليا ومحاسبيا.

كما أنها دعمت أعمال اللجان الدائمة للتنسيق والتتبع، وذلك من خلال تكثيف اللقاءات، والانتظام في عقد الاجتماعات الثنائية، علاوة على أنها ركزت على تنفيذ الأحكام، وأصدرت في هذا الشأن عدة توصيات، ولمست تجاوب رئيس الحكومة بتوجيه تعليمات في الموضوع إلى الإدارات المعنية، علما أنها ستواصل اهتمامها بهذا الخصوص.

إضافة إلى ذلك، فإنها نظمت لقاء وطنيا تواصليا، إلى جانب لقاء تواصلي مع مخاطبيها الدائمين، ولقاءات جهوية.

كما أنها على أبواب الانتهاء من إعداد الدليل المرجعي للمساطر.

وللأمانة الفكرية ، فإن المؤسسة تؤكد أيضا أنه لم يتأت لها بعد وضع بنية الإطار الإداري للمناديب الخاصين . ومرد ذلك إلى ضرورة ربط الأمر بما سينتهي إليه الرأي بخصوص الإطار القانوني للمؤسسة الذي اقتضاه التعديل الدستوري ، والذي تم الإعلان عن كون تقديمه وإعداده يدخل ضمن المخطط التشريعي للحكومة.

هذا ، وإنها في اتصال مع الوزارة المكلفة بتحديث القطاعات الإدارية من أجل التقدم في ورش تبسيط المساطر وتحسين بنيات الاستقبال.

<u>وعلى درب تحقيق ما ينتظر منها ، فإن المؤسسة مقدمة في المدى القريب على:</u>

- الإسهام في إعداد مشروع أولي للقانون الخاص بالمؤسسة ، تطبيقا لما جاء في الفصل 171 من الدستور، وذلك بالشكل الذي يستجيب للمنظور الأصيل، والجديد للوساطة المؤسساتية وفق المتعارف عليه عالميا ، أخذا بعين الاعتبار أجود الممارسات ، وبالشكل الذي يحقق التكامل والانسجام وعدم التداخل مع باقي الهيئات الوطنية للنهوض بحقوق الإنسان والحكامة؛
- مواصلة الجهود من أجل فتح أكثر ما يكون ملائما من منذوبيات جهوية؛
- الانتهاء إلى وضع توصيف للمهام المسندة إلى المؤسسة تكون أداة مرجعية ، لتوضيح مفهوم العمل بها ، ولتحديد المواصفات المتطلبة في مواردها البشرية ، وكذا حاجياتها منها ، ولتساعد على عقلنة توزيع العمل للوصول إلى جودة العطاء؛
- مواصلة الانفتاح على المحيط الخارجي من قطاعات حكومية ، ونسيج جمعوي ؛ وهيئات حقوقية ، بغية الرفع من نجاعة المؤسسة والاقتراب أكثر من المواطن؛
- الدخول في شراكة مع بعض مكونات المجتمع المدني من أجل مردودية أكثر؛

- الاهتمام بدراسات وندوات موضوعاتية ذات الصلة بالشأن الإداري وبجودة الخدمات الإدارية ؛
- فتح حوار من خلال لقاءات علمية للنقاش وتبادل الرؤى بخصوص التوجهات والتصورات التي انتصرت إليها المؤسسة ، لتكون بمثابة قواعد أساسية لما ارتكنت إليه كممارسات ؛
- تبادل التجارب مع المؤسسات المماثلة في الدول الأكثر ديمقراطية ؛
- المضي قدما في مواجهة معضلة تنفيذ الأحكام الصادرة في حق الإدارة ، والتي لا يمكن أن تبقى الدولة إزاءها مكتوفة الأيدي ، إذ أصبح من أولويات الحكومة اتخاذ موقف واضح وانتهاج حلول عاجلة في هذا الشأن ، لأن الإدارة لا بد وأن تبقى لها مصداقية ، ولأنه من الصعب جدا أن يكون لدى الأفراد والجماعات اعتقاد بأن الإدارة فوق القانون ، وبأن الأحكام لا جدوى لها مادمت لا تنفذ ؛
- مواصلة الجهود لأنهاء ما ينجم عن إقدام بعض الإدارات على مساطر نزع الملكية بذات العقلية التي كانت سائدة ، من غير أن تتأكد من توفر الرصيد المالي لمواجهة تكاليف الإجراء ، مع تبخيس الناس أشياءهم باقتراح تعويض زهيد ، بعيدا كل البعد عن الثمن المتداول في السوق ، وتحول ما يجب أن يشعر به المالك من اعتزاز بإسهامه في ما يحقق المنفعة العامة إلى مأساة بالإجهاز على ممتلكاته مقابل عرض ضئيل ، وقد لا يتوصل به عند الحكم بسبب عدم تنفيذه من طرف الإدارة ؛
- الدفع إلى مراجعة نظام التوصل بمستحقات المعاش ، وتوحيد المساطر ، وتسهيل إجراءات الحصول عليها ، مع وضع ضوابط لمراجعتها ، وتتبعها ، وتوسيع وحدات الإنصات والإرشاد والتوجيه ، في نطاق خطة تستهدف القرب والشفافية والبساطة ؛

- مواصلة الحوار مع مديرية الضرائب من أجل تبني ضوابط محددة مسبقا ، تكون مضمنة في جدول، وتعتمد في العديد من التحملات الجبائية ، ولا سيما بالنسبة لأثمنة بيع العقارات ، حسب المناطق والتخصيصات العمرانية المسطرة في تصاميم التهيئة ؛
- وبصفة عامة ، التأسيس لثقافة متجددة للوساطة ، تنطلق من أن وسيط المملكة ، ليس مجرد رقيب ومدافع عن المشتكي ، بل هو حريص على مشروعية التصرف أو العمل الإداري ، وبالتالي فهو داعم للإدارة في سعيها للاهتداء إلى المواقف الحقة والعادلة ، ومركز للدفع ، كلما اقتضى الحال ، إلى الرجوع لجادة الصواب ، والإقلاع عن كل ممارسة لا ينسجم في الوفاء لمواصفات الإدارة المواطنة .

فهرس التقرير

المقـــدمـــــــــــــة 3

الجزء الأول: حصيلة عمل المؤسسة في مجال معالجة الشكايات وطلبات التسوية 17

أولا: المؤشرات الإحصائية العامة 19

1-الشكايات التي لا تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة 20

2- الشكايات التي تندرج في اختصاص المؤسسة 23

2 – 1 تصنيف الشكايات حسب الإجراء المتخذ بعد الدراسة الأولية 23

2 – 2 تصنيف الشكايات حسب صفة المشتكين 24

2 – 3 تصنيف الشكايات حسب جهات المملكة 25

2 – 4 تصنيف الشكايات حسب نوع القضايا 27

2 – 5 تصنيف الشكايات، حسب القطاع الإداري المعني 29

3- الشكايات الرائجة خلال سنة 2012 32

ثانيا: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة 32

ثالثا: تقارير المخاطبين الدائمين بخصوص الشكايات المحالة عليهم 35

رابعا: عمل المندوبيات الجهوية 48

1- عمل مندوبية جهة العيون- بوجدور- الساقية الحمراء 48

2 – عمل مندوبية جهة مكناس – تافيلالت 51

3 – عمل مندوبية جهة طنجة – تطوان 54

خامسا : تقييم عمل المخاطبين الدائمين 58

سادسا :عمل اللجان الدائمة للتنسيق والتتبع 61

سابعا: أوجه الاختلالات المسجلة من طرف المؤسسة على مواقف الإدارات من الشكايات 62

ثامنا: أهم القرارات والتوصيات التي انتهت إليها المؤسسة 65

الجزء الثاني : حصيلة أنشطة المؤسسة في مجال التواصل والتعاون والتكوين 77

أولا: توسيع شبكات التواصل وتجسيد سياسة القرب على الصعيد الوطني 77

1- اللقاءات التواصلية 78

1-1-على الصعيد الوطني 78

1-2-على الصعيد الجهوي 80

2-التواصل مع الرأي العام الوطني 80

3-استقبال الوفود والفاعلين الأجانب 81

4-المشاركة في اللقاءات والاجتماعات ذات الصلة

بالحكامة الجيدة وحماية حقوق الإنسان 81

ثانيا: تشجيع تبادل الخبرات ، والرفع من القدرات ونشر ثقافة الوساطة 83

1-تنظيم دورات تكوينية لفائدة أطر المؤسسة 83

2- تنظيم دورات تكوينية لفائدة أطر المعاهد العليا الوطنية لتكوين الأطر 83

3-مواصلة تكوين وتأهيل الموارد البشرية للعاملين

بمؤسسات الوساطة والأمبودسمان 84

ثالثا: دعم وتطوير مجال التعاون مع المؤسسات المماثلة والمنظمات الدولية 85

الجزء الثالث : الآفاق المستقبلية للمؤسسة 86