



تقرير مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2013



تقرير مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2013



مولاي صاحب الجلالة والمهابة
لوسيله مملكتكم السعيدة،
عبد العزيز بنزاكون،
عظيم الشرف أن يرفع إلي
أنظار الجناب الشريف أعز الله أمره،
التقرير السنوي للمؤسسة برسم سنة 2013.

المقدمة

تتلاحق السنوات، وتتجدد اللقاءات، وتتاح الفرص والمناسبات، لتقديم حصيلة المنجزات، والإتيان بما تتوفر عليه المؤسسة من معطيات، وتسجيل ما تعتبره تعزيزاً للمكتسبات، والوقوف على ما اعتري المسار من تعثرات، والتنبه إلى ما لوحظ من نقائص واختلالات، بغية تطويقها مع تدارك والابتعاد عما يزال لصيقاً بالإدارة مما لا يقبل كمارسات.

وعلى هدي ما دأبت عليه مؤسسة وسيط المملكة، انتظاماً فيما أقره الظهير الشريف المحدث لها من وجوب إعداد تقرير سنوي، تسعد المؤسسة برفعه إلى النظر السامي لجلالة الملك، حفظه الله وأيده.

ولأن المقصد من الرصد في التقرير الدوري، هو الانفتاح على كل المعنيين والمهتمين من خلال تعميم ما تم استجلاؤه واستخلاصه، وفتح حوار مبعثه الغيرة الوطنية، والحرص على تدبير إداري يجد أساسه في الالتزام والتقيّد بالضوابط القانونية، ويتميز بتحلي القائمين عليه بسلوكيات وأخلاقيات المرفق الإداري، ويزدان بجعل المصلحة الفضلى فوق كل اعتبار، ويأخذ بما يجب أن يحاط به مرتادو الإدارة من مراعاة، وما يتعين أن يطبع التعامل معهم من اعتبار للكرامة، وما ينبغي أن يخيم على العمل الإداري من توخي تحقيق العدل والإنصاف.

ومن الطبيعي أن ما تزخر به بلادنا من فعاليات وكفاءات، تصب اهتماماتها في ما له صلة بالنهوض بحقوق الإنسان وبالحوكمة الجيدة، سوف تتفاعل مع خلاصات التقرير، بما يستدعيه الأمر من ملاحظات. ومن البديهي أن تصغي المؤسسة لكل تعليق أو انتقاد من جانبهم لا يتوافق وقناعاتهم أو رأيهم للأمر، وأن تهتم بما يريدون إضافته مما يعتبرونه أعمالاً تروم، أو تعاكس، تحقيق المتطلبات.

إن التقدم في حياة الأمم، يكون نتاج تضافر الجهود من مختلف المواقع، ويتنامى بغنى النقاش، الذي يؤمن بالاختلاف، وينهج خيار الإقناع، ويركب الصعاب من أجل نيل المتبغيات.

فبتقدير، ووعي بجسامة الرسالة الملقاة على عاتقها، عاجلت المؤسسة ما وقع ائتمانها عليه من تظلمات، وما تناهى إلى علمها من إشكاليات، وفق ما رسمه لها دستور المملكة، وما خصه بها الظهير الشريف المحدث لها من صلاحيات.

وإذا كانت المؤسسة قد انتهت من وضع مشروع أولي للقانون الذي سينظم عملها، تنزيلاً لما أتت به مقتضيات الفصل 171 من الدستور، فإنها أحالته على من يجب، وفاء لما تم الالتزام به في المخطط التشريعي.

وهكذا، وفي انتظار المصادقة على المشروع ودخوله حيز التنفيذ، فإنها عملت على تصريف أشغالها بالاستناد إلى مضامين الظهير الشريف المحدث لها، وكذلك عملاً بما جاء في نظامها الداخلي.

ورغبة في تامين وإثراء الأصيل من الممارسات، والانتقال إلى ما يجسد ويحقق الأبعاد الفضلى لمهام المؤسسة، وفي مقدمتها الوصول إلى تسوية حقيقية لما يدب من خلافات بين الأفراد والجماعات من جهة، والإدارات من جهة أخرى، فقد مضت المؤسسة في معالجة الشكايات في إطار ما تملكه من صلاحيات، تجمع وتزواج بين الملاحظة والتتبع والرقابة والسعي التقويمي، وبين التسديد والتوفيق ورأب الصدع والتوصل إلى حلول رضائية، كل ذلك مع التوجه نحو رسم قواعد وسلوك في التدبير الإداري المستمد من التطبيق السليم للقانون، ومن المستقر عليه في الاجتهاد القضائي، ومن التطلعات والتوصيات التي تنبثق عن اللقاءات العلمية القانونية والحقوقية، والتواقة إلى طبع التصرف الإداري بالسلاسة، والتفوية، والشفافية، والتخليق، والمصادقية.

ولقد تميزت سنة 2013 بارتفاع محسوس في عدد التوصيات والمقررات، ومواصلة تصفية القضايا العالقة، في وعي وإدراك بأن العبرة ليست بالعدد، ولأن الرسالة النبيلة المنوطة بها تجعلها تستنكف عن مجرد الإجابة والتصفية، باعتبار أن عمق المهمة هي إيصال الأطراف إلى مركز الاقتناع بالموقف الصائب السليم، والعادل، والمنصف، ثم العمل به.

فثقافة الوساطة المؤسساتية ليست هي الإعلان عن الموقف المناسب، برد الطلب، أو مؤاخذة الإدارة وتحميلها المسؤولية. إنما المأمول بمقتضاها هو تمكين الطالبين من حقوقهم المشروعة، ولا ضير في أن يأخذ ذلك متسعاً من الوقت.

وقد طبع عمل المؤسسة هذه السنة، ما تقدمت به من مقترحات إلى السيد رئيس الحكومة في مجالات هامة، اقتضتها ما أثارته دراسة الملفات من إشكاليات لم تكن المقتضيات التشريعية والتنظيمية لتسعف في إنصاف أصحابها.

وقد كان هذا الأمر بالنسبة لبعض القضايا، ذات الارتباط بمجالات اجتماعية، تهم التقاعد، والمنح، والإعاقة، كما لامست قضايا ذات طابع اقتصادي، بارتباط مثلاً مع ضريبة الأرباح العقارية.

وإذا كان الملحوظ أن المؤسسة مازالت تتوصل بعدد هام من الشكايات أو الطلبات، التي لا تدخل مواضيعها في اختصاص المؤسسة، فإن رسالتها اقتضت كذلك، مواصلة ما تعتبره ضمن المهمة التوجيهية والإرشادية، إذ أنها خلال الاستقبال المباشر عند إيداع الشكايات المكتوبة أو التصريح بها شفويًا، أو عقب

التوصل بها عن طريق البريد أو غيره، تقوم بإرشاد المعني بالأمر إلى الجهة المختصة، أو العمل على إرسال تلك الشكايات إلى القطاعات الإدارية، بالمفهوم الواسع، لتكفل بها والقيام بالمتعين.

وقد أتاح العمل الوقوف، سواء من خلال الشكايات، أو أحيانا حتى من خلال ما تتداوله وسائل الإعلام، على ادعاء مظالم. وبهذه المناسبة، نهجت المؤسسة ما اصطلح عليه بالإحاطة علما، وبمقتضاه تقوم بتوجيه المعلومة إلى الإدارة المعنية من أجل التدخل بما يقتضيه الموقف من استعجال، قصد معالجة الأمر وتطوير الحالة عند الاقتضاء، مع إخبار المشتكي قصد التتبع لدى القطاع المعني.

وإذا كان من أسباب التطور، والارتقاء بالعمل، التواصل مع الفاعلين في الحقل الإداري وكذا مع فعاليات المجتمع المدني، فإن المؤسسة استرسلت في عقد لقاءات وأيام تواصلية احتضنتها كل من جهة الدار البيضاء الكبرى، وجهة العيون-بوجدور-الساقية الحمراء. وكانت هذه التظاهرات التي التأم فيها جمع هام ناهز السبعمائة في كل لقاء، مناسبة للتعريف والتعرف والإصغاء، من أجل الجواب عن الانتظارات وضبط الأولويات.

وكان لزاما في هذه اللقاءات تصحيح المفاهيم، ورسم الصورة الحقيقية للمقتضيات التي تنظم صلاحيات المؤسسة، وبيان ما وقفت عليه من اختلالات، وإطلاع العموم على ما قامت به من أجل تقويم ما تبين لها من نقائص، وما انتهت إليه كتوصيات أو مقترحات، فضلا عما يعترضها من صعوبات.

وكانت هذه اللقاءات كذلك، مجالا للإجابة عن العديد من التساؤلات، وطرح بعض الإشكاليات ارتباطا بما يطبع الجهة من خاصيات، وفرصة للتعرف، عن قرب، على ما للسكانة من تشكيات، في أجواء خيمت عليها الشفافية، والصدق، والالتزام الرصين المنطلق من الواقع والمأمول الممكن، في منأى عن الوعود التي لا تتعد عن مجرد مواجهة اللحظة، ولا تبالي بالأساسي الذي هو معالجة المشاكل.

علاوة على ذلك، فقد حرصت المؤسسة، في كل من الجهتين المذكورتين، على حضور المسؤولين عن كل القطاعات الحكومية، وكذا المنتخبين الموكل إليهم تدبير الشأن المحلي، بالإضافة إلى المؤسسات العمومية، وغيرها من الهيئات بالمفهوم الواسع للإدارة، وهيئات المجتمع المدني من كل الحساسيات، من أجل إسهامها وإشراكها وانخراطها في التوجه الصائب، الذي يترجم الإدارة المواطنة التي تتفانى في خدمة المرتفق.

وإيماننا بالأهمية الكبرى للقرب، ولانتشار الجغرافي في أفق تغطية كل جهات المملكة وماله من إيجابيات، فإن سنة 2013 مكنت من إضافة مندوبية جديدة بجهة الدار البيضاء الكبرى، والتي تم الإعلان عن افتتاحها في اللقاء التواصلي المنعقد بالدار البيضاء والمشار إليه أعلاه، باعتبار ما تمثله تلك الجهة من شديدا الأهمية الاقتصادية والاجتماعية.

لقد كان فتح هذه المندوبية نتيجة لمجهود خاص، إن على مستوى الموارد البشرية أو الإمكانيات اللوجستية، إذ خصص لها ما يكفل ويمكنها من أداء رسالتها في ظروف مواتية.

هذا، ومن منطلق أن التكوين يعتبر رافعة لتقوية القدرات والارتقاء باحترافية الأطر ومختلف العاملين بالمؤسسة، تم التركيز خلال هذه السنة على حلقات التكوين الداخلي والخارجي.

وإلى جانب التكوين التخصصي، الذي استهدف العاملين بالمؤسسة في مجالات تقنية كالإعلاميات، وتقنيات التواصل، وتدريب الأرشيف، فإن الاهتمامات الموضوعاتية أخذت حظها في مسار التكوين المستمر، الذي اتجه إلى المجالات المرتبطة بما يتوارد على المؤسسة، خاصة من قضايا عقارية، وتصاميم تهيئة، ومنازعات ضريبية.

واعتباراً لأن المملكة المغربية، في شخص مؤسسة وسيط المملكة، تعتبر مركزاً لتكوين أطر العديد من هيئات الوساطة المؤسساتية الدولية، خاصة على صعيد المجالين الفرانكفوني والمتوسطي، فقد تلاحقت الدورات التكوينية بالوتيرة المحددة لها، لاستضافة الأطر الأجنبية من مختلف البلدان، والذين استفادوا من عروض ألقاها خبراء من عدة دول، إلى جانب مختصين وطنيين.

وكانت هذه الدورات محطة لتبادل العديد من المعلومات المفيدة والإطلاع على مختلف التجارب والممارسات الجيدة، مما ساعد على توثيق رصيد معرفي هام، تحاول المؤسسة أن تضمنه في إصدارات يقع الرجوع إليها من طرف المعنيين والمهتمين، كل ذلك إلى جانب ما تم تخزينه في الموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة، وجمعية الأمبودسمان المتوسطيين التي يتشرف وسيط المملكة برئاستها.

واعتباراً لما يلعبه المغرب من دور ملحوظ في المنتظم الدولي والإقليمي، فقد ترأس وسيط المملكة الملتقى السابع لجمعية الأمبودسمان المتوسطيين يومي 10 و 11 يونيو بعمان بالمملكة الأردنية الهاشمية، وحظي باستقبال ملكي من طرف العاهل الأردني. وقد انعقد الملتقى المذكور تحت شعار: «من أجل معالجة أفضل للشكايات الإدارية»، وانتهى إلى إصدار توصية تضمنت تامين تكلف المؤسسة المغربية بتدوين الممارسات الفضلى في أعمال المؤسسات المتوسطة، لتشكيل مرجعا يقتدى به.

كما شارك المغرب، في شخص الكاتب العام للمؤسسة، في المؤتمر الثامن لجمعية الوسطاء الفرانكفونيين الذي انعقد بدكار في الفترة المتراوحة بين 25 و 28 نونبر 2013، تحت شعار «الوساطة المؤسساتية والأزمات»، وساهم في صياغة توصيات تهدف إلى تعزيز الوساطة المؤسساتية وتزويدها بما يلزم، لتؤدي دورها كمؤسسة مستقلة تدافع عن حقوق المرتفقين.

وعلى الصعيد الثنائي، كان للمؤسسة لقاء مع نظيرتها في الدانمارك، تفعيلاً للاتفاقية التي تربط بين البلدين، تُبذلت فيه العديد من الوثائق والتجارب لتقرير الانتظام في عقد لقاءات سنوية بين الجانبين، لمواصلة الاطلاع المتبادل على أنماط التدبير وعلى التطبيقات الناجحة، كل ذلك في أفق تسجيل العمل المغربي ضمن ما تعرفه الدول الأكثر ديمقراطية.

ويعون من الله وتوفيقه، تأتي للمؤسسة، إنجاز ترجمة دقيقة باللغة الفرنسية لمدونة السلوك العاملين بها، وللنظام المالي لتصريف ميزانيتها وضبط معاملاتها، اللذين سبق إعدادهما باللغة العربية.

ويجدر التذكير بأن مدونة السلوك تؤكد على الراسخ والأصيل من الأخلاقيات أو السلوكيات، التي تجد أسسها في المتجذر في عمق التاريخ من الوساطة على امتداد عدة قرون، مع الأخذ بالمستجد من المتوافق عليه وتحديث صياغتها.

كما أن النظام المالي شكل إطارا لضبط صرف الميزانية في نطاق المعهود به بالنسبة لتدبير الميزانيات العامة، بما يتيح نوعا من المرونة التي تقتضيها الخصوصية، مع الحفاظ على بسط الرقابة على تدبير المال العام. وقد كانت سنة 2013 فرصة لبداية تفعيل القانون الأساسي للعاملين بالمؤسسة.

هذا، وإذا كانت المؤسسة قد لاحظت تجاوبا محسوسا من لدن الإدارات مع مقترحاتها وتوصياتها، فإن ما يؤسف له ويستدعي الوقوف عليه، هو تمادي أنماط من السلوكات التي لا يستساغ أن يبقى لها مكان في مغرب العهد الجديد، إذ تظل إشكاليات نزع الملكية وتعويض الملاك، وكذا تنفيذ الأحكام من أكبر الاختلالات التي تقع مواجهة الإدارة بها. لذا، لم يعد هناك من خيار، إلا إعادة النظر في مسطرة نزع الملكية وتنفيذ الأحكام، لأن إرادة المحكوم عليهم في التنفيذ، قد تصطدم بضعف الاعتمادات المرصودة، وأن الأمر يقتضي أن يوضع الحل بين يدي الجهة المكلفة بإعداد الميزانية وتوزيع كتلة النفقات، ليكون تنفيذ الأحكام من النفقات الإجبارية التي تدرج بالأولوية في الميزانيات، أو تخصص لها جدول زمنية مقبولة في أجل معقول.

ولمزيد البيان، وانطلاقا من المادة 37 من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، سيتناول تقريرها، المواضيع الواردة ضمن الأجزاء الثلاثة التالية :

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

أولا: المؤشرات الإحصائية العامة

1. الشكايات والتظلمات التي لا تدرج ضمن اختصاص المؤسسة
2. الشكايات والتظلمات التي تدرج ضمن اختصاص المؤسسة
- 1.2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الإجراء المتخذ إثر الدراسة الأولية
- 2.2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب صفة المشتكين
- 3.2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب مقارنة النوع
- 4.2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الجهات
- 5.2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب نوع القضايا الرئيسية
- 6.2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب نوع القطاع الإداري المعني
- 7.2. توزيع العدد الإجمالي لشكايات وتظلمات المغاربة المقيمين بالخارج
- 8.2. توزيع العدد الإجمالي لشكايات وتظلمات الأجانب المقيمين بالمغرب

ثانيا : عمل مندوبيات الجهوية والمحلية للمؤسسة

1. عمل مندوبية جهة العيون-بوجدور-الساقية الحمراء
2. عمل مندوبية جهة مكناس-تافيلالت
3. عمل مندوبية جهة طنجة-تطوان
4. عمل المندوبية المحلية بفاس والتي تتكفل مؤقتا بقضايا جهة فاس-بولمان
5. عمل المندوبية الجهوية للدار البيضاء الكبرى

- ثالثا: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتظلمات المدرجة ضمن الاختصاص
- رابعا: أعداد المقررات والتوصيات الصادرة عن المؤسسة برسم سنة 2013
- خامسا: التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين بخصوص الشكايات والتظلمات المحالة عليهم (حسب تواريخ ورودها)
- سادسا: أوجه الاختلالات المسجلة بشأن تعامل مختلف الإدارات مع المؤسسة
- سابعا: الإشكاليات المطروحة
- ثامنا: بعض الاختلالات العامة التي وقفت عليها المؤسسة
- تاسعا: أهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة
1. أهم التوصيات
 2. مآل التوصيات
 3. أهم المقررات

عاشرا: مقترحات المؤسسة الهادفة إلى تحسين أداء الإدارة ورفع من جودة خدماتها

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

أولا: توسيع دعائم التواصل على الصعيد الوطني والجهوي والدولي

1. اللقاءات التواصلية على الصعيد الجهوي
2. مشاركة المؤسسة في التظاهرات الوطنية والدولية
3. المشاركة في تفعيل الاتفاقيات الدولية المتعلقة بالحقوق الفئوية والموضوعاتية
4. المشاركة في الحوارات المفتوحة بخصوص تنزيل بعض المقتضيات الدستورية
5. الانفتاح على المؤسسات التربوية
6. استقبال شخصيات دولية ووفود أجنبية
7. التواصل عبر وسائل الإعلام

ثانيا: التكوين من أجل تعزيز مبادئ الحكامة وإشاعة ثقافة الوساطة والدفع إلى تخليق المرفق العموم

ثالثا: أنشطة المؤسسة في مجال التعاون الدولي

1. الإشراف على اجتماعات وملتقيات جمعية الأمبودسمان المتوسطيين
2. التعاون والشراكة بين مؤسسات الأمبودسمان على الصعيدين الجهوي والدولي
3. عقد جلسات عمل مع مسؤولي بعض الهيآت الدولية

● الجزء الثالث: الآفاق المستقبلية



الجزء الأول

حصيلة عمل المؤسسة في مجال معالجة الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية

واصلت المؤسسة خلال سنة 2013 أداء رسالتها، والشعور بثقل الأمانة يتملكها، والطموح إلى تحسين العطاءات يقودها ويغذي العاملين بها. وقد كانت سنة متميزة، إذ ارتفعت خلالها نسبة الشكايات التي تدخل في نطاق اختصاصها، مقابل انخفاض ملموس لما لا يندرج ضمن صلاحياتها، وهو وضع لا بد من الوقوف عليه للانتهاء إلى القراءة الصحيحة، التي يمكن أن تترتب عليه الآثار التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار، فيما ستُقدم عليه المؤسسة من توجه في المستقبل.

أولاً: المؤشرات الإحصائية العامة

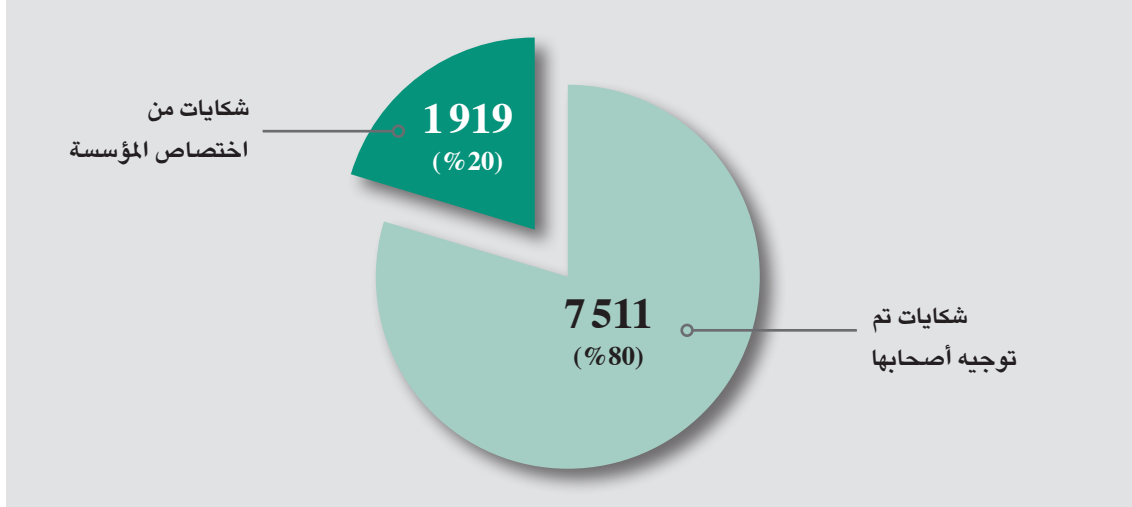
توصلت مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2013 بعدد هام من الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية، عن طريق الإيداع المباشر وبواسطة البريد العادي وكذا الإلكتروني، تم رفعها رأساً إلى الإدارة المركزية للمؤسسة، أو مختلف مندوبياتها الجهوية. وقد بلغ ذلك ما مجموعه 9431 شكاية، مقابل 11292 المسجلة في سنة 2012، أي بنسبة انخفاض بلغت 16,5%.

وكما سبقت الإشارة إليه، فإن ما تم تصنيفه ضمن الاختصاصات الموكولة للمؤسسة كان في حدود 1919 شكاية، مقابل 1673 بالنسبة لسنة 2012، أي بارتفاع نسبي بلغ 14,7%.

وقد يكون مرد هذا المعطى هو تعرف أكثر على صلاحيات المؤسسة، وهو أمر يستدعي الاستمرار في الاقتراب من المواطن، وتكثيف التواصل معه والتعبئة من أجل إطلاعه على حقوقه وما يخوله القانون من إمكانيات للدفاع عن المشروع منها.

ويمكن إبراز المؤشرات الإحصائية العامة المسجلة برسم سنة 2013 من خلال الرسم المباني التالي.

رسم مبياني بتوزيع الشكايات والتظلمات المسجلة بمؤسسة وسيط المملكة عن سنة 2013



يبد أن الجدول الموالي يبرز الأعداد والنسب بخصوص الشكايات والتظلمات سالفة الذكر، مقارنة بين سنة 2012 وسنة 2013.

جدول بتوزيع الشكايات والتظلمات المسجلة بمؤسسة وسيط المملكة عن سنتي 2012 و 2013

نسبة النمو أو الانخفاض	2013		2012		أنصاف الشكايات والتظلمات
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
-21,9	79,6	7 511	85,2	9 618	الشكايات التي لا تدرج ضمن الاختصاص والتي تم إرشاد وتوجيه أصحابها (أ)
14,7	20,3	1 919	14,8	1 673	الشكايات المدرجة ضمن اختصاص المؤسسة (ب)
-16,5	100,0	9 430	100,0	11 291	مجموع (أ) + (ب)
0,0	0,0	1	0,0	1	طلبات التسوية (ج)
-16,5	100	9 431	100	11 292	المجموع العام (أ) + (ب) + (ج)

1 الشكايات والتظلمات التي لا تدرج ضمن اختصاص المؤسسة

في سياق الحفاظ على الأبعاد السامية التي كانت وراء إحداث هذه المؤسسة ودسترتها كهيئة دفاع عن الحقوق، ولبلوغ الأهداف التي تنشدها لتكون دعامة للمرتفقين، وملاذا لمساعدتهم على الوصول إلى المشروع من حقوقهم، فإنها أبقت على نفس الاهتمام بما تتوصل به من طلبات أو تظلمات لا تدخل بحكم طبيعتها في اختصاصها، بما كلف ذلك من جهد، وتطلبه من حيز زمني، وخصصت له من طاقات بشرية،

للانكباب على دراستها ووضعها في إطارها الحقيقي من أجل الإرشاد والتوجيه، والتصحيح والإحالة والإحاطة علما، بأوضاع من تعكس كتاباتهم الحاجة إلى مساعدة قانونية أو إدارية.

وقد احتاج ذلك إلى استقبال، وإنصات وتفسير وإقناع، وأحيانا مواكبة ومرافقة، لأن ما يؤخذ على الإدارة هو ضعف التواصل والتعامل، وعدم إعطاء كل العناية للاستقبال، وبالتالي فالقدوة يجب أن تنطلق من مؤسسة وسيط المملكة، التي أوكل إليها المشرع الدفاع عن حقوق المرتفقين، والحرص على تبسيط المساطر، وتيسير الحصول على المعلومات، والولوج إلى الخدمات الإدارية، بما يتطلب ذلك من مراعاة كرامة المرتفقين.

والملاحظ، أن هذا النوع من الشكايات والتظلمات عرف انخفاضا ملموسا من حيث العدد، بلغت نسبته 22% ما بين سنتي 2012 و 2013، إذ انحصر العدد في 7511 شكاية، بدلا من 9618، علما أن سنة 2012 كانت قد عرفت ارتفاعا بلغت نسبته 38% مقارنة مع سنة 2011.

ونظرا لهذه المتغيرات، تقوم المؤسسة بدراسة تحليلية لهذه الأرقام، كي يتأتى لها القيام بالقراءة الحقيقية التي سوف يترتب عنها ما يفرضه الموقف من خلاصات.

وتؤكد حصيلة عمل الإرشاد والتوجيه الذي قامت به المؤسسة، لفائدة من تم استقباله بمقراتها، أن التظلمات تهم القطاعات الآتية :

● قطاع العدل

يحتل هذا القطاع صدارة الشكايات في شقها المتعلق بالإدارة القضائية أو إدارة العدل أو الهيئات القضائية، وهذه ملحوظة لم تتغير منذ نشأة المؤسسة في صيغتها السابقة (ديوان المظالم)، مع تصاعد وانخفاض في العدد.

ومن بين ما تنصب عليه الشكايات المذكورة: التظلم من الأحكام، إشكاليات التنفيذ، تصرفات الضابطة القضائية، مواقف النيابة العامة، تصرفات بعض أفراد هيئات الدفاع، معاملة السجناء وأوضاعهم في المؤسسات السجنية، طلبات العفو.

● قطاع الداخلية

كان نصيب هذا القطاع من عدد الشكايات والتظلمات الواردة على المؤسسة ملحوظا هو الآخر، في استقرار مع ما عرفته سنة 2012. إلا أن نسبة إحاطته علما ببعض القضايا عرفت ارتفاعا، إذ أن المؤسسة اعتبرت أنه من اللازم اتخاذ إجراءات استباقية للدفع إلى تدخل هذا القطاع بصفته الوصي، من أجل تدارك ما يمكن أن يقع من اختلالات، قد تؤثر على السلامة، أو تمس بالشرعية، أو تحول دون استمرارية خدمة المرفق.

ولقد كان هذا النوع من الشكايات ذي صلة بتراخيص البناء، وتوفير البنية التحتية، والتزويد بالماء والكهرباء، ومشاكل أراضي الجموع، وطلبات تحسين وضعيات إدارية فردية لأعوان السلطة، ورخص الصيد، وملتمسات الحصول على ماذونيات أو امتيازات، ثم وضعيات العاملين في الإنعاش الوطني.

● قطاع السكن

واصل المواطنون تقديم طلباتهم لمؤسسة وسيط المملكة من أجل الاستفادة من سكن لائق، وذلك عبر ملتمسات تسجيلهم في البرامج الاجتماعية، التي تشرف عليها الإدارة، ولاسيما ما يتعلق منها بمحاربة مدن الصفيح.

● قطاعات أخرى

تتوزع باقي الشكايات والمطالب على عدة قطاعات أخرى تتعلق بمواضيع ذات صلة بتسوية وضعيات إدارية، وطلبات التوظيف والإدماج، والاستفادة من خدمات مؤسسات، مع التظلم من خدمات صحية أو التشكي من رسوم جبائية.

وتجدر الإشارة إلى أن التوجيه والإرشاد يتطلب مجهودات كبيرة، نظرا لسعي المؤسسة إلى التحري قبل رفع يدها عن المطالب المقدمة إليها، وفاء بما طوقت به من أمانة، بمفهوم متطور، ومتجدد، يتوسع لاستيعاب أكبر عدد ممكن من القضايا، والتدخل بشأنها، تفاديا لكل ما يمكن أن يتسرب للمشتكي من إحساس بإهمال مطالبه أو التملص من معالجتها.

2 الشكايات والتظلمات التي تدرج ضمن اختصاص المؤسسة

لقد بلغ عدد الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة ومندوبياتها في هذا الشأن ما مجموعه 1919، وإذا انضاف إلى هذا العدد، المخلف من السنة الماضية 2012، وهو 960، فإن مجموع ما كان رائجاً هو 2879.

وإذا كان لهذا الارتفاع ثقله على العاملين بالمؤسسة، فقد شكل حافزا، دفع إلى مضاعفة الجهود لكسب رهان بلوغ الأهداف التي من أجلها أحدثت المؤسسة، كما لوحظ من جهة أخرى، تقلص عدد الشكايات التي لم يرفقها أصحابها بما يعزز ادعاءهم، مما زاد من حجم التخاطب مع الإدارات لإيجاد حلول لما يطرح من إشكاليات. شكاية

ويمكن إجمال تعامل المؤسسة مع هذه الشكايات، حسب المعطيات الآتية :

1.2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الإجراء المتخذ إثر الدراسة الأولية

- لقد أسفرت دراسة مضامين الشكايات والتظلمات بعد الفرز الأولي لها، والذي أدرجها مبدئياً ضمن فئة شكايات الاختصاص، عن تصنيف تعاملت معه المؤسسة بالشكل التالي:
- دعوة أصحاب الشكايات والتظلمات إلى الإدلاء بوثائق ومستندات، وذلك بالنسبة لـ 414 ملفاً؛ حيث شكل ذلك انخفاضا بنسبة 17,5%، مقارنة مع سنة 2012؛
 - حفظ عدد من الشكايات والتظلمات، لعدم الوقوف على ما يبرر التدخل لدى الإدارة، وذلك بالنسبة لـ 57 ملفاً، أي بنسبة انخفاض، مقارنة مع سنة 2012، في حدود 26%؛
 - إحالة شكايات وطلبات للاختصاص على المجلس الوطني لحقوق الإنسان، وذلك بالنسبة لـ 50 ملفاً، أي بارتفاع بلغت نسبته 19%؛
 - شكايات تم التأكد من كونها لا تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، وتقرر، بالتالي، التصريح بذلك. وقد شملت هذه الفئة 47 ملفاً، أي بانخفاض نسبته 26,6%؛
 - تمت مراسلة الإدارات لمعرفة موقفها من مطالب المشتكين، وذلك بالنسبة لـ 1351 شكاية، أي بارتفاع نسبته 36,7%، مقارنة مع سنة 2012.

جدول بتوزيع الشكايات والتظلمات حسب الإجراء المتخذ إثر الدراسة الأولية برسم سنتي 2012 و 2013

نسبة النمو أو الانخفاض	2013		2012		نوعية الإجراء
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
-17,5	21,6	414	30,0	502	مراسلة المتظلم من أجل تميم الملف لقبول الشكاية + عدم القبول
36,7	70,4	1351	59,1	988	مراسلة الإدارات المعنية بالشكايات
-26,0	3,0	57	4,6	77	الحفظ
16,3	95,0	1822	93,7	1567	مجموع شكايات الاختصاص (أ)
-26,6	2,4	47	3,8	64	من اختصاص مؤسسات أخرى
19,0	2,6	50	2,5	42	الإحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان
-8,5	5,0	97	6,3	106	مجموع شكايات عدم الاختصاص (ب)
14,7	100,0	1919	100,0	1673	المجموع العام (أ) + (ب)

2.2. تصنيف الشكايات حسب صفة المشتكين

توزعت الشكايات التي توصلت بها المؤسسة برسم سنة 2013 من حيث طبيعة أصحابها، بين أشخاص ذاتيين واعتباريين ومجموعة أشخاص.

وكما كان في السابق، احتل الأشخاص الذاتيون الصدارة بما مجموعه 1509 شكايات، ثم مجموعة أشخاص الذي بلغ عدد شكاياتهم 320، في حين أن الأشخاص المعنويين بلغ عدد شكاياتهم 90.

3.2. تصنيف الشكايات حسب مقارنة النوع

كان لزاماً أن تسعى المؤسسة إلى الاهتمام بمقاربة النوع، لمعرفة من يلجأ إلى خدماتها. فكان ما وقفت عليه هو أن نسبة الذكور بلغت 79,5%، بما مجموعه 1199 شكاية، وأن نسبة الإناث شكلت 20,5%، أي بما مجموعه 310 شكايات، وقد لوحظ أن نسبة تشكي النساء في ارتفاع مقارنة مع سنة 2012.

جدول بتوزيع المشتكين من الأشخاص الذاتيين حسب مقارنة النوع برسم سنتي 2012 و 2013

نسبة النمو أو الانخفاض	2013		2012		النوع
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
12,0	79,5	1199	81,5	1071	الذكور
27,6	20,5	310	18,5	243	الإناث
14,8	100,0	1509	100,0	1314	مجموع الأشخاص الذاتيين

4.2. تصنيف الشكايات حسب الجهات

بالرجوع إلى الشكايات والتظلمات المتوصل بها من لدن المؤسسة، تبين أنها تتوارد من مختلف جهات المملكة، وأنها احتفظت مبدئياً بنفس الترتيب، مع تغيير طفيف.

والملاحظ أن 51,1%، من مجموع الشكايات ترد على المؤسسة من خمس جهات :

- وما تزال الجهة الشرقية تحتفظ بصدارة الترتيب بنسبة 11,3%، علماً أن عدد الشكايات التي تهم هذه الجهة انخفض بنسبة 2,3% مقارنة مع سنة 2012 ؛
 - وتأتي جهة الرباط-سلا-زمور-زعير، رغم تمرکز الإدارات بها، في الرتبة الثانية بنسبة 11,2%، مع ارتفاع ملحوظ في عدد الشكايات التي تخصها بنسبة 18,9% ؛
 - أما جهة الدار البيضاء الكبرى، التي عرفت هذه السنة افتتاح مندوبية جهوية بها، فقد أصبحت تحتل المرتبة الثالثة بنسبة 10,1%، بعدما كانت في السابق في المرتبة الرابعة ؛
- وتلي هذه الجهات كل من :

- جهة طنجة-تطوان، التي بلغ عدد الشكايات بها 182 شكاية، مقابل 193 شكاية في سنة 2012 ؛
- جهة مكناس-تافيلالت، التي ارتفعت نسبة الشكايات بها بنسبة 38,2% ؛

• وجهة العيون-بوجدور-الساقية الحمراء، التي تراجعت إلى الرتبة السادسة، علما أن عدد الشكايات والتظلمات بها ارتفع بنسبة 123,6%.

وتجدر الملاحظة، أن نسبة الشكايات التي ترد من الوسط الحضري تمثل 94%، في حين أن نسبة تلك التي ينتمي أصحابها إلى العالم القروي تشكل 6% فقط.

بالإضافة إلى ما جاء في الجدول أسفله، هناك شكايات وتظلمات المغاربة المقيمين بالخارج والتي بلغ عددها 43، أي ما يمثل 2,2% من مجموع ما سجل لدى المؤسسة. وكذا شكايات الأجانب المقيمين بالمغرب التي بلغ عددها 4، أي ما يمثل 0,2%.

جدول بتوزيع الشكايات والتظلمات حسب الجهات عن سنتي 2012 و2013

نسبة النمو أو الانخفاض	2013		2012		الجهات
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
-2,3	11,3	216	13,2	221	الجهة الشرقية
18,9	11,2	214	10,8	180	الرباط-سلا-زمور-زعيير
27,0	10,1	193	9,1	152	الدار البيضاء الكبرى
-5,7	9,5	182	11,5	193	طنجة-تطوان
38,2	9,4	181	7,8	131	مكناس-تافيلالت
123,6	6,4	123	3,3	55	العيون-بوجدور-الساقية الحمراء
-2,5	6,1	117	7,2	120	سوس-ماسة-درعة
7,5	6,0	115	6,4	107	مراكش-تانسيفت-الحوز
44,4	5,4	104	4,3	72	فاس-بولمان
11,3	4,1	79	4,2	71	الشاوية-ورديفة
20,6	4,0	76	3,8	63	تازة-الحسيمة-تاونات
26,7	4,0	76	3,6	60	دكالة-عبدة
23,7	3,8	73	3,5	59	كلميم-السمارة
-8,2	3,5	67	4,4	73	الغرب-الشراردة-بني احسن
8,1	2,1	40	2,2	37	تادلة-أزيلال
77,8	0,8	16	0,5	9	وادي الذهب-لكويرة
-32,8	2,2	43	3,8	64	المغاربة بالخارج
-33,3	0,2	4	0,4	6	الأجانب بالمغرب
14,7	100,0	1919	100,0	1673	المجموع

جدول بتوزيع الشكايات حسب العملات والأقاليم عن سنتي 2012 و2013

نسبة النمو أو الانخفاض	2013		2012		العملات والأقاليم
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
18,9	8,9	170	8,5	143	عمالة الدار البيضاء
129,4	6,1	117	3,0	51	إقليم العيون
14,6	5,3	102	5,3	89	عمالة الرباط
47,3	4,2	81	3,3	55	عمالة مكناس
2,7	4,0	77	4,5	75	عمالة طنجة-أصيلة
- 2,7	3,8	72	4,4	74	عمالة وجدة-أنجاد
22,8	3,6	70	3,4	57	عمالة فاس
- 3,8	2,6	50	3,1	52	عمالة مراكش
27,8	2,4	46	2,2	36	عمالة سلا
- 21,8	2,2	43	3,3	55	إقليم جرادة
48,3	2,2	43	1,7	29	إقليم آسفي
10,5	2,2	42	2,3	38	إقليم تطوان
- 2,4	2,1	41	2,5	42	إقليم القنيطرة
11,1	2,1	40	2,2	36	إقليم خريبكة
- 32,8	2,2	43	3,8	64	المغاربة بالخارج
- 33,3	0,2	4	0,4	6	الأجانب بالمغرب
13,9	45,8	878	46,1	771	باقي العملات والأقاليم
14,7	100,0	1919	100,0	1673	المجموع

5.2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب نوع القضايا الرئيسية

لقد دأبت المؤسسة على تصنيف الشكايات والتظلمات التي تتوصل بها، انطلاقاً من مقارنة اعتمدت فيها طبيعة الموضوع، والتجانس الذي يمكن أن يستخلص من رابط مشترك يجعلها تندرج في قطب واحد. ومن هذا المنظور يمكن توزيعها وفق مايلي:

ما تزال القضايا ذات الطبيعة الإدارية تتقدم موجبات اللجوء إلى هذه المؤسسة، علماً أن عددها يشمل 1231 شكاية، أي ما يعادل 64,1% من مجموع المتوصل به، مقابل 1034 شكاية المسجلة برسم السنة الماضية. وتشكل التظلمات من قرارات إدارية 25% من مجموع هذه الفئة، وتليها تسوية الوضعيات الإدارية أو المالية التي ارتفع عددها بحوالي 46%، وأصبحت تمثل 23% مقابل 19%، ثم الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية التي استقرت نسبتها في 22%.

أما الشكايات المتعلقة بحالات الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، فإنها تصل إلى 12%، مقابل 14%. وأما النسبة المتبقية، أي 18% من الشكايات، فإنها تتعلق بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية، وسحب الرخص المسلمة من الإدارة، والأضرار الناتجة عن قرارات إدارية، كالترخيص بإنشاء مرافق، وأخيرا الشطط في استعمال السلطة، الذي عرف انخفاضا في عدد الشكايات مقارنة مع السنة الماضية بلغت نسبته زهاء 19%.

وبخصوص القضايا ذات الطبيعة العقارية، فقد ارتفع عددها بحوالي 2% مقارنة مع السنة الماضية، إذ انتقل من 310 شكايات إلى 316 شكاية. ومن أهم القضايا التي تدرج ضمن هذه الفئة، تأتي تلك المتعلقة بطلبات التعويض عن نزع الملكية، والتي تمثل قرابة 32%، مقابل 37% في السنة السالفة؛ تليها القضايا المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة بـ 27%، مقابل 26%.

وفي كلتي هاتين الحالتين، كما هو الشأن في السنوات السالفة، لا يتم تخصيص الاعتمادات الضرورية للوفاء بالمستحقات الناجمة عن هذه التصرفات. ومرد ذلك، في جل الأحيان، إما إلى وجود صعوبة في القيام باللازم، وإما إلى الاستهانة بالموضوع وعدم أخذ الأمور مأخذ الجد؛

وتدخل ضمن القضايا العقارية الاستفادة من برامج إعادة الإسكان، التي تتطلب تكاثف الجهود من جميع الأطراف المعنية، حتى يتسنى لجميع المتضررين الاستفادة منه، وفقا لمنظور شمولي يأخذ بعين الاعتبار احترام الكرامة ومبدأ المساواة وتكافؤ الفرص.

والباقى، تتقاسمه قضايا متنوعة، تهم الشكايات والتظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة؛ ثم النزاعات المثارة بخصوص أملاك الدولة؛ فأراضي الجموع؛ والتظلم من قرارات ضم الأراضي؛ وقضايا عقارات الأحباس؛ وقضايا الملك الغابوي؛ وطلبات إعادة النظر في المبالغ المقترحة للتعويض عن نزع الملكية؛ وقضايا الأراضي المسترجعة.

أما قضايا عدم تنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة في مواجهة بعض الإدارات، فقد انتقل عدد الشكايات المنضوية تحت هذا الفرع من 122 شكاية وتظلم إلى 221 هذه السنة، وهو ما يعادل 11,5% من مجموع الشكايات والتظلمات، مقابل 7,3%، المسجلة في السنة الماضية.

وتخص هذه القضايا الجماعات المحلية في الدرجة الأولى، والمؤسسات العمومية في الدرجة الثانية. وهي حالات تتعلق عموما بأحكام تقضي بإلغاء قرارات إدارية، أو بتعويض عن أضرار أو عن نزع ملكية عقار، أو بدفع مبالغ مالية مستحقة، أو غير ذلك.

وقد عرفت القضايا ذات الطبيعة المالية انخفاضا من حيث عدد الشكايات بالمقارنة مع السنة الماضية، إذ انتقلت من 109 إلى 65 شكاية. وتضم هذه الفئة القضايا المتعلقة بالصفقات العمومية؛ وبالتأخر أو التماطل في تسديد المستحقات لأصحابها، إما لعدم توفير الاعتمادات، أو لعدم احترام الاستمرارية عند تداول المسؤولية.

في حين ارتفع عدد القضايا المرتبطة بمجال حقوق الإنسان من 42 شكاية وتظلم في السنة الماضية إلى 50، أي بنسبة 19% في هذه السنة. وتنضوي ضمن هذه الفئة من القضايا طلبات التعويض المادي والمعنوي عن الاختفاء القسري والتعذيب والاعتقال التعسفي، ثم تظلم السجناء من وضعيتهم داخل السجون، وتعثر تنفيذ مقررات هيئة الإنصاف والمصالحة، تليها الانتهاكات الصادرة عن هيئات عمومية، ثم طلب وثائق لإثبات الإقامة والهوية، فالمساس بحرية التنقل وحق الاستقرار، وأخيرا الحرمان من الوثائق الخاصة بحق التعليم والتدريس.

وعرفت القضايا المتعلقة بالضرائب والتسجيل انخفاضا من 47 إلى 34 شكاية هذه السنة، وتعلق بالتظلمات من التبليغ بأداء ضريبة غير مستحقة، وطلب استرجاع مبالغ مالية أديت خطأ، فطلب مراجعة الضريبة. وتقوم المؤسسة، في هذا الشأن، بدور فعال في التواصل بين المشتكين والإدارة من أجل توضيح المبررات الواردة في أجوبة هذه الأخيرة، وشرحها للمتضررين، وتوجيههم لما يمكن أن يساعدهم على تنوير مفاهيمهم في هذا المجال، خاصة فيما يتعلق بالجانب القانوني.

ويستنتج مما سبق، أن العدد الأكبر من الشكايات والتظلمات يعود إلى صنف القضايا ذات الطبيعة الإدارية، متبوعا بصنف القضايا ذات الطبيعة العقارية، اللذين يستحوذان معا على حصة 80,6% من مجموع الشكايات والتظلمات، في حين تتوزع 19,4% المتبقية من الشكايات على باقي القضايا، سواء تعلق الأمر بهذه السنة أو بالسنة التي قبلها.

جدول بتوزيع الشكايات والتظلمات حسب القضايا الرئيسية عن سنتي 2012 و2013

نسبة النمو أو الانخفاض	2013		2012		القضايا الرئيسية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
19,1	64,1	1231	61,8	1034	القضايا ذات الطبيعة الإدارية
1,9	16,5	316	18,5	310	القضايا ذات الطبيعة العقارية
81,1	11,5	221	7,3	122	القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة
- 40,4	3,4	65	6,5	109	القضايا ذات الطبيعة المالية
19,0	2,6	50	2,5	42	القضايا المرتبطة بمجال حقوق الإنسان
- 27,7	1,8	34	2,8	47	القضايا المتعلقة بالضرائب والجبايات والتسجيل
- 77,8	0,1	2	0,5	9	باقي القضايا
14,7	100,0	1919	100,0	1673	المجموع

جدول بتوزيع الشكايات والتظلمات حسب القضايا الفرعية برسم سنتي 2012 و 2013

نسبة النمو أو النقصان	2013		2012		القضايا الفرعية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
-3,7	16,3	312	19,4	324	تظلمات من قرارات إدارية
45,8	14,6	280	11,5	192	تسوية وضعية إدارية ومالية
18,0	14,0	269	13,6	228	الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية
84,2	11,5	221	7,2	120	الامتناع عن تنفيذ حكم
0,7	7,5	144	8,5	143	الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية
43,5	6,4	122	5,1	85	التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية
-11,4	5,3	101	6,8	114	طلبات التعويض عن نزع الملكية
4,9	4,5	86	4,9	82	الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة
-7,0	3,4	66	4,2	71	القضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان
440,0	2,8	54	0,6	10	سحب الرخص الإدارية
-13,2	13,8	264	18,2	304	باقي القضايا
14,7	100,0	1919	100,0	1673	المجموع

6.2. تصنيف الشكايات حسب نوع القطاع الإداري المعني

لقد كان من اللازم تحليل الشكايات والتظلمات الواردة على المؤسسة لتوجيه العمل الإداري والمضي في الإصلاحات. بمعنى المعني من القطاعات، بمنظور يسعى إلى تخطي كل ما وقع الوقوف عليه من تعثرات، واتخاذ ما يمكن من مبادرات تروم الإصلاح والتقدم في الخدمات.

وقد استأثرت الجماعات الترابية بالنصيب الأوفر من الشكايات والتظلمات، إذ حظيت بنسبة هامة منها، وعرفت ارتفاعا نسبيا، من 620 إلى 694 شكاية، مسجلة بذلك زيادة بلغت نسبتها 11,9%.

وتهم على الخصوص: نزع الملكية، والاعتداء المادي، وعدم الوفاء بالالتزامات، وعدم تنفيذ الأحكام، وإشكاليات تصاميم التهيئة.

وإذا كانت المؤسسة قد نهجت خلال هذه السنة مسلك الرقابة التوجيهية، والتواصل المباشر مع الجماعات الترابية، فإن ما تمارسه وزارة الداخلية من وصاية قانونية تجعل المؤسسة تحتفظ بالتوجه إليها كشريك إيجابي في البحث عن الحلول والعمل على تسوية الخلافات المستعصية.

وهمّ قطاع الاقتصاد والمالية 292 شكاية، أي ما يمثل 15,2% من مجموع الشكايات، مقابل 209 شكايات في السنة الماضية، مسجلا بذلك نسبة ارتفاع كبيرة بلغت 39,7%. وتتلخص أهم قضايا هذا القطاع، على

الخصوص، في طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية للموظفين، وطلبات تسوية الوضعية المعاشية، سواء منها المدنية أو العسكرية، وطلبات التمكين من المستحقات المالية عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وحل المنازعات الضريبية.

وقد عرف قطاع التريبة الوطنية، خلال سنة 2013، بعد التشكيلة الأخيرة للحكومة، إضافة مكون جديد لها وهو «التكوين المهني» بعدما كان تابعا لوزارة التشغيل. وكان من نتيجة ذلك ارتفاع عدد الشكايات التي تخص هذا القطاع من 158 شكاية في السنة الماضية، إلى 215 شكاية في هذه السنة، مسجلا بذلك زيادة ملموسة بلغت 36,1%، بينما انتقلت النسبة التمثيلية لهذا القطاع، بالنظر إلى المجموع العام للشكايات والتظلمات، من 9,4% إلى 11,2%.

ومن أكثر القضايا التي يتظلم منها المشتكون في مواجهة هذا القطاع، تسوية الوضعية الإدارية والمالية للعاملين به، بما في ذلك الترقية أو الانتقال، ثم مستحقات الصفقات العمومية المترتبة عن إنجازها، فضلا عن تعويضات نزع الملكية التي تشكل نقطة ضعف بالنسبة للقطاع اعتبارا لحجم كتلة الديون المترتبة.

وشهد قطاع التشغيل والشؤون الاجتماعية انخفاضا في نسبة الشكايات والتظلمات المعني بها، حيث بلغ 20,7%، إذ انتقل عدد الشكايات التي تخصه من 164 شكاية إلى 130.

ومن أبرز القضايا التي تعني هذا القطاع، طلبات الاستفادة من المراجعة أو الزيادة في الإيراد العمري عن حوادث الشغل والأمراض المهنية، والاستفادة من راتب المعاش والزمانة، والتعويضات عن المرض فيما يتعلق بصناديق التغطية الاجتماعية، وغيرها من القضايا ذات الطابع الاجتماعي.

وقد سجل قطاع الفلاحة والصيد البحري ارتفاع نسبة الشكايات والتظلمات المعني بها حيث بلغ 11,8%، إذ انتقل من 93 شكاية في السنة الماضية إلى 104 شكايات. كما ظلت النسبة التمثيلية لهذا القطاع، بالنظر إلى مجموع الشكايات، شبه مستقرة في 5,4% مقابل 5,6% في السنة الفارطة. وتعلق هذه القضايا بتسويات وضعيات تهم الأراضي، وخاصة الحرمان من الاستفادة منها.

وكان من نصيب قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك 83 شكاية، بعد ما كان عددها 67 في السنة الفارطة. وتمثل القطاعات المذكورة أعلاه مجتمعة، لوحدها، 1,79% من مجموع الشكايات التي تهم زهاء 34 إدارة أو قطاعا عموميا، وهي نفس النسبة المسجلة في سنة 2012.

جدول بتوزيع الشكايات والتظلمات حسب القطاع برسم سنتي 2012 و 2013

نسبة النمو أو الانخفاض	2013		2012		القطاع
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
11,9	36,2	694	37,1	620	الداخلية
39,7	15,2	292	12,5	209	الاقتصاد والمالية
36,1	11,2	215	9,4	158	التربية الوطنية والتكوين المهني + التعليم العالي والبحث العلمي
-20,7	6,8	130	9,8	164	التشغيل والشؤون الاجتماعية
11,8	5,4	104	5,6	93	الفلاحة والصيد البحري
23,9	4,3	83	4,0	67	التجهيز والنقل واللوجستيك
2,5	4,2	81	4,7	79	الطاقة والمعادن والماء والبيئة
19,0	2,6	50	2,5	42	المجلس الوطني لحقوق الإنسان
75,0	2,6	49	1,7	28	وزارة السكنى وسياسة المدينة
22,2	2,3	44	2,2	36	إدارة الدفاع الوطني
0,0	9,2	177	10,6	177	باقي القطاعات
14,7	100,0	1919	100,0	1673	المجموع

7.2. توزيع العدد الإجمالي لشكايات المغاربة المقيمين بالخارج

ما فتئت المؤسسة تولي عناية خاصة للجالية المغربية المقيمة خارج الوطن، وذلك باستقبال شكاياتها، والسهر على تتبعها، والعمل على إيجاد الحلول المنصفة لها. وقد بلغ مجموعها هذه السنة 43 شكاية من أصل 1919، مقابل 64 شكاية من أصل 1673، في سنة 2012. وهكذا يتجلى أن عددها انخفض بـ 32,8%.

وتصدر فرنسا قائمة الترتيب من حيث عدد الشكايات، بنسبة 51,2% من مجموع شكايات المغاربة المقيمين بالخارج، مقابل 46,9% في السنة الفارطة؛ تليها بلجيكا بـ 14%، مقابل 20,3%، ثم هولندا بـ 11,6%، مقابل 9,4%. أما النسبة المتبقية فتعود، حسب الترتيب التنازلي: لإيطاليا، وكندا، وإسبانيا، وبريطانيا، وأخيرا فنلندا.

وقد همت هذه الشكايات في أغلبها، قطاع الداخلية (خصوصا منه الجماعات الترابية). وأهمها انصبت على الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، والاعتداء المادي، وطلبات التعويض عن نزع الملكية.

8.2. توزيع العدد الإجمالي لشكايات وتظلمات الأجانب المقيمين بالمغرب

بنفس الاهتمام الذي يحظى به المواطنون المغاربة من حيث استقبال شكاياتهم والعمل على البت فيها وإيجاد الحلول المنصفة لها، سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي، تستقبل المؤسسة كذلك تظلمات وشكايات الأجانب المقيمين بالمغرب، الذين يلجأون إلى المؤسسة من أجل طلب الإنصاف من ظلم لحق بهم من إدارة مغربية ما. وقد بلغ عددها في هذه السنة 4 شكايات فقط، مقابل 6 شكايات في السنة الماضية، تقدم بها فرنسي، وبريطاني، وإسباني، وبلجيكي.

ثانيا: عمل المندوبيات الجهوية والمحلية للمؤسسة

في إطار تعزيز المقاربة الجهوية للمؤسسة، للمزيد من تقرب خدماتها من المواطنين، فقد تآتى فتح مندوبية بجهة الدار البيضاء الكبرى في بداية شهر نونبر من سنة 2013. كما وسعت المندوبية المحلية بفاس من نشاطها بشكل تدريجي في أفق انتقالها استقبالا، إذا دعا الأمر لذلك، إلى مندوبية جهوية.

وقد كان العدد الإجمالي للشكايات والتظلمات، التي تمت معالجتها من طرف مختلف المندوبيات، في حدود 2358 شكاية. وشكل هذا العدد قرابة 26% من مجموع ما تمت معالجته إجمالا من طرف المؤسسة.

1 عمل مندوبية جهة العيون-بوجدور-الساقية الحمراء

حرصت هذه المندوبية، خلال سنة 2013، على توفير الخدمات في مجال الوساطة المؤسساتية، مع تطوير أساليب عملها، سواء مع الإدارات الجهوية المعنية أو الأشخاص الذين يلجأون إليها.

وهكذا، تم خلال سنة 2013 استقبال 444 حالة، موزعة بين 274 شكاية شفوية اتضح أنها لا تندرج ضمن صلاحيات المؤسسة. أما 170 شكاية المتبقية، فقد تم فتح ملفات اختصاص بشأنها، علما بأن 25 منها تمت إحالتها من قبل المصالح المركزية للمؤسسة لاعتبارها تدخل ضمن الاختصاص الترابي لهذه المندوبية.

وقد عملت المندوبية على توجيه المشتكين للإدارات المعنية متى كان تظلمهم لا يدخل ضمن اختصاص المؤسسة، مع توضيح كيفية وسبل اللجوء إلى تلك الإدارات، أو على إرشادهم لتتبع المسطرة الواجب سلوكها.

هذا، وقد تنوعت طبيعة الشكايات بين :

- شكايات مرتبطة بأجهزة القضاء، ونزاعات بين خواص، وتظلمات من أحكام قضائية، أو من تصرفات أعوان قضائيين أو محامين، أو من مسار تصريف مساطر قضائية؛
- وشكايات مرتبطة بمجال حقوق الإنسان، وتعلق بتصرفات من جانب القوات العمومية في وقفات واحتجاجات، أو بملفات الجبر الفردي أو الجماعي للأضرار اللاحقة بالمواطنين، التي كانت موضوع توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة؛

• وشكايات ذات طبيعة اجتماعية، وتتعلق بعدم الاستفادة من بطائق الإنعاش الوطني.

أما الشكايات والتظلمات المدرجة ضمن الاختصاص الترابي للمندوبية الجهوية، البالغ عددها 170 والمتحدث عنها سابقا، فقد نالت ذات الطبيعة الإدارية أكبر حصة من مجموعها بـ 121 شكاية، أي بما يعادل 71.2%، وهي نسبة تبقى مرتفعة، مقارنة مع ما سجل برسم سنة 2012.

وبخصوص التوزيع الجغرافي للشكايات، فقد تصدرت جهة العيون-بوجدور-الساقية الحمراء ترتيب الجهات الثلاث المكونة للأقاليم الصحراوية.

ومن خلال المعطيات المسجلة، يتضح أن 78,8% من الشكايات والتظلمات تهم أشخاصا ذاتيين، إذ بلغت 134 شكاية، في حين أن 29 منها تتعلق بمجموعة أشخاص، و7 تهم أشخاصا اعتباريين.

وقد همت الشكايات والتظلمات 33 إدارة ومؤسسة، تصدرت قائمتها ولاية جهة العيون-بوجدور-الساقية الحمراء، متبوعة بولاية جهة كلميم-السمارة. ثم جاءت في المرتبة الثالثة المندوبية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بالعيون، ثم بعدها اللجنة الجهوية لحقوق الإنسان العيون-السمارة.

والجدير بالإشارة، أن هذه المندوبية، إلى جانب انكبابها على تشكيكات الأفراد والجماعات، لها حضور وإسهام في عمل اللجنة الجهوية بالمجلس الوطني لحقوق الإنسان.

واعتبارا لانتساع رقعة المناطق الجنوبية للمملكة، فإن مندوب وسيط المملكة بجهة العيون-بوجدور-الساقية الحمراء يشارك في أشغال اللجان الجهوية الثلاث لحقوق الإنسان، وهي:

• لجنة طانطان-كلميم؛

• لجنة العيون-السمارة؛

• لجنة الداخلة-أوسرد.

2 عمل مندوبية جهة مكناس-تافيلالت

خلال سنة 2013، تلقت المندوبية الجهوية لمكناس-تافيلالت 1209 شكايات، من بينها 1035 شفوية، و174 كتابية.

وتجدر الإشارة إلى أنه، مقابل انخفاض العدد الإجمالي للشكايات والتظلمات المسجلة من طرف المندوبية، عرفت تلك التي تدخل في اختصاص المؤسسة ارتفاعا ملحوظا، حيث انتقل من 94 شكاية برسم سنة 2012 إلى 149 خلال سنة 2013.

وبالإضافة إلى معالجة هذه الشكايات والتظلمات وما استلزمه ذلك من دراسة، وتحليل، ومراسلات، وتتبع، قامت المندوبية الجهوية بمتابعة جهودها قصد تسوية الملفات المخلفة عن السنوات الماضية، البالغ عددها 60 شكاية، والتي لم يتم التوصل بشأنها إلى حلول، بحكم طبيعتها المعقدة أو الإكراهات المادية أو المالية التي حالت دون تسويتها بالسرعة والفعالية اللازمين.

أما بخصوص الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، والتي تمثل ما يناهز 88% من مجموع الشكايات المسجلة، فقد قامت المندوبية باستقبال أصحابها وتوجيههم إلى الإدارات أو المساطر الواجب سلوكها للحصول على الخدمة المتوخاة.

وتهم هذه الشكايات، أساساً، قطاعين رئيسيين، هما قطاع العدل وقطاع الداخلية والجماعات الترابية :

- تمحورت الشكايات والتظلمات المسجلة في مواجهة القطاع الأول حول التظلم من أحكام، أو عدم تنفيذها في مواجهة الخواص، أو التأخر في البت؛

- أما تلك المتعلقة بالقطاع الثاني، فهتم طلبات الحصول على امتيازات، أو رخص الاستغلال، أو الاستفادة من برامج إعادة الإسكان، أو نزاعات مرتبطة بأراضي الجموع.

وبخصوص الشكايات والتظلمات المدرجة ضمن اختصاص المؤسسة، والبالغ عددها 149، فتتوزع حسب مصدرها إلى 88 شكاية سجّلت جهويًا، و61 أحيلت من المصالح المركزية.

وتتوزع هذه الشكايات، حسب مصدرها الجغرافي، إلى 72 شكاية بالنسبة لعمالة مكناس، و32 بالنسبة لإقليم الرشيدية، و21 تخص إقليم خنيفرة. أما الباقي فيخص إقليمي الحاحب، وميدلت، ومناطق أخرى.

وتتوزع حسب القطاعات بين 68 شكاية تخص قطاع الداخلية والجماعات الترابية، و18 تهم قطاع التربية الوطنية، ثم قطاعات الصحة، والمحافظات العقارية، والمكتب الوطني للكهرباء، بـ 5 شكايات لكل قطاع. أما الباقي وعدده 48 فيهم 27 إدارة.

وتمحورت هذه الشكايات أساساً حول قضايا ذات طبيعة إدارية (114 شكاية). وتعلق بالشطط في استعمال السلطة، والتظلم من بعض القرارات، والامتناع عن تسليم شهادات أو وثائق، وشكايات تتعلق بالمعاشات المدنية والعسكرية، أو بسحب رخص.

أما القضايا ذات الطبيعة العقارية، فكانت في حدود 15 شكاية، وتتصل بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة، وقضايا الملك الغابوي، والملك الخاص للدولة، وأراضي الجماعات السلالية. أما قضايا عدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة فقد بلغت 11 شكاية، فيما تحددت القضايا المالية في 5 شكايات. والباقي قضايا مختلفة.

ومن خلال أجوبة الإدارة على الشكايات الموجهة إليها، يمكن استنتاج الخلاصات التالية :

- عدم تسوية بعض الملفات بالسرعة والفعالية اللازمين، مما يرجع بالأساس إلى كون المصالح الخارجية لا تمتلك كل السلطة لاتخاذ القرار، أو ليست لها صلاحيات موسعة؛

- عدم تسوية بعض الملفات، لعدم وجود اعتمادات مالية كافية؛

- بطء تدبير ملف إعادة إسكان قاطني دور الصفيح، بسبب عدم توفر الوعاء العقاري اللازم، وهو الأمر الذي يبين عدم نجاعة المقاربة المعتمدة.

وكما هو الشأن بالنسبة لجهات أخرى، فإن مندوب المؤسسة بجهة مكناس-تافيلالت، هو الآخر له حضور ومشاركة فاعلة في اللجنة الجهوية للمجلس الوطني لحقوق الإنسان لفاس-مكناس.

واصلت المندوبية الجهوية لمؤسسة وسيط المملكة بجهة طنجة-تطوان، خلال سنة 2013، عملها وتنسيقها مع الإدارات الجهوية والجماعات المحلية التابعة لنفوذها الترابي.

وفي هذا الإطار، تلقت ما مجموعه 476 شكاية، موزعة على الشكل التالي:

◆ 354 شكاية شفهوية و 15 كتابية لا تدخل في اختصاص المؤسسة. وقد تمّ إرشاد أصحابها. وتتعلق بطلبات الحصول على خدمات، أو امتيازات، من قبيل المأذونيات أو التوظيف أو مساعدات مادية، وكذا تظلمات مرتبطة بقطاع العدل؛

◆ 107 شكايات، منها 86 توصلت بها المندوبية عن طريق الإيداع المباشر، و 21 عن طريق البريد؛

◆ كما عالجت المندوبية الجهوية 54 شكاية، تمّت إحالتها عليها من الإدارة المركزية؛

وبذلك تكون الحصيلة الإجمالية هي 530 شكاية، 161 منها فقط تدخل في اختصاص المؤسسة.

وقد قامت المندوبية الجهوية خلال هذه الفترة بمراسلة الإدارات المعنية بشأن 120 شكاية، أي بنسبة 74% من شكايات الاختصاص. المسجلة في قاعدة المعطيات؛ وقامت بإحاطة بعض المسؤولين بمضمون 3 شكايات أخرى؛ كما عملت على مراسلة 21 متظلم من أجل استكمال وثائق ملفاتهم.

ومن جهة أخرى، اتخذت المندوبية مقررات بالحفظ بخصوص 7 شكايات، ومقررا واحدا بعدم الاختصاص، وقد تمّت إحالة 3 شكايات على الإدارة المركزية بعدما تعذر إيجاد حلول لها على الصعيد الجهوي، وما زالت الإجراءات جارية بخصوص 6 شكايات.

وبخصوص التوزيع الجغرافي لمصدر الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، فقد احتلت عمالة طنجة-أصيلة الصدارة بما مجموعه 71 شكاية، يليها إقليم تطوان بـ 35 شكاية، وإقليم العرائش بـ 17 شكاية، وإقليم وزان بـ 11 شكاية، وعمالة المضيق-الفيندق بـ 8 شكايات، فيما توزعت باقي الشكايات والتظلمات على باقي أقاليم الجهة، والمغاربة المنحدرين من هذه الجهة، المقيمين حاليا ببعض الدول الأجنبية.

أما عن مواضيع القضايا التي تدخل في نطاق الاختصاص، فقد كانت حسب التصنيف التالي:

■ 96 شكاية ذات صبغة إدارية، وهمتّ طلبات تسوية وضعيات إدارية، وتظلمات من قرارات إدارية، وطلبات رخص إدارية، وتظلمات من رفض تسليم شهادات ووثائق إدارية، وطلبات تسوية معاشات مدنية أو عسكرية، وطلبات الاستفادة من خدمات اجتماعية، وطلبات التعويض عن أضرار ناتجة عن قرارات إدارية، وتظلمات من الشطط في استعمال السلطة؛

■ 43 شكاية ذات صبغة عقارية، وتدخل في نطاقها القضايا ذات العلاقة بالاعتداء المادي، والتعويض عن نزع الملكية، وإعادة الإسكان؛

■ 6 شكايات ذات صبغة مالية، وتندرج في نطاقها قضايا مرتبطة بصفقات عمومية وبتوريدات، ونزاعات بنكية أو تحويلات؛

- 10 شكايات مرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة؛
- 3 شكايات مرتبطة بالضرائب والتسجيل ويدخل في نطاقها: التظلم من المطالبة بضريبة غير مستحقة، أو استرجاع مبالغ مالية تم أدائها خطأ؛
- 3 شكايات تتعلق بقضايا مختلفة.

ويحتل قطاع الداخلية الصدارة بـ 86 شكاية، تهم على الخصوص التعويض عن نزع الملكية وعدم تمكين المشتكين من التعويض المستحق، ثم تسليم الرخص أو سحبها، والامتناع عن تسليم شهادات ووثائق. ويتمركز قطاع التربية الوطنية في المرتبة الثانية بـ 15 شكاية، تهم التظلمات المتعلقة بتسوية الوضعية الإدارية والمالية للعاملين بالقطاع المذكور.

وقد همت قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية 11 شكاية، تتعلق بتسوية وضعية مالية لأئمة مساجد. كما همت المحافظة العقارية 10 شكايات، وقطاع التجهيز والنقل 7 شكايات، في حين احتلت كل من مديرية الضرائب، ومصالح الضمان الاجتماعي، المرتبة السادسة بـ 4 شكايات لكل منهما، أما الباقي من الشكايات فتتوزع على قطاعات مختلفة.

وبالنسبة لتصنيف الشكايات والتظلمات حسب صفة المشتكين، فإن ما يقارب 90% من الزائرين لمقر المندوبية، أشخاصا ذاتيين، و7% مجموعة أشخاص لهم مطالب مشتركة، فيما همت نسبة 3% أشخاصا معنويين؛

وقد كان من نتائج الدراسة الأولية للشكايات والتظلمات التي تدرج ضمن اختصاص المؤسسة، أن قامت المندوبية الجهوية بمراسلة الإدارة في شأن 120 شكاية، وتمت مراسلة المشتكين بخصوص 21 شكاية، من أجل موافاة المندوبية بالوثائق والمعطيات المدعمة لمطالبهم؛ كما تم حفظ 7 شكايات لعدم توفرها على العناصر الكافية التي تبرر إجراء بحث بشأنها؛ وشكاية واحدة صدر فيها مقرر بعدم الاختصاص؛ و3 شكايات أحالتها المندوبية على الإدارة المركزية؛ و6 شكايات مازالت في طور الدراسة؛ كما تمت إحاطة الإدارات المعنية علما بـ 3 شكايات، لاتخاذ ما يفرضه الموقف.

ومن خلال دراسة وتحليل الأجوبة التي توصلت بها المندوبية، تبين أن الإدارة اتخذت موقفا إيجابيا إزاء 37 شكاية، وتمت تسوية 17 منها بصفة نهائية، في حين أن 20 منها توجد في طور التسوية، بعد أن عبرت الإدارات المعنية عن موافقتها المبدئية على ذلك؛ و26 شكاية ما تزال في طور الدراسة من طرف الإدارة؛ و5 شكايات تبين أنها معروضة على القضاء، و19 شكاية تم إرشاد أصحابها، في حين أن 33 شكاية لم تقع الاستجابة لمطالب أصحابها، لمبررات وأسباب قانونية وموضوعية.

وبالنظر إلى ما سبق، يمكننا إثارة الملاحظات التالية، التي تعكس بعض الصعوبات التي مازالت تواجه المندوبية:

- محدودية تجاوب الجماعة الحضرية لطنجة مع مراسلات المندوبية، وتعثر تسوية الملفات العالقة والمفتوحة قبل سنة 2013، بدعوى عدم توفر الجماعة على الاعتمادات المالية الكافية وضعف ميزانيتها؛

- صعوبة التوصل إلى حل بعض الملفات العالقة مع المكتب الوطني للكهرباء بعد إعادة هيكلة المكتب ؛
- بعض الإدارات، رغم توفرها على تمثيلات جهوية، لا تملك سلطة القرار في تسوية بعض الشكايات والتظلمات ؛
- عدم استعمال الإدارات الجهوية كامل الصلاحيات القانونية المخولة لها، لتسوية القضايا المحالة عليها، دونما حاجة إلى الرجوع إلى إدارتها المركزية.
- وللتذكير، فإن هذه المندوبية، هي الأخرى تشارك في أشغال اللجنة الجهوية للمجلس الوطني لحقوق الإنسان بجهة طنجة- تطوان.

4 عمل المندوبية المحلية بفاس والتي تتكفل مؤقتا بقضايا جهة فاس-بولمان

- بلغ عدد الشكايات والتظلمات خلال سنة 2013، ما مجموعه 108 شكايات، مُسجلة بذلك ارتفاعا بلغت نسبته 52,1%، مقارنة مع السنة الماضية.
- وتحتل القضايا ذات الطابع الإداري المرتبة الأولى، ويتعلق معظمها بطلبات تسوية وضعيات إدارية ومالية للموظفين. وتأتي القضايا المتعلقة بعدم تنفيذ الأحكام والقرارات القضائية النهائية الصادرة في مواجهة الإدارة، في المرتبة الثانية بمجموع 33 شكاية، ثم القضايا ذات الطبيعة المالية بـ 8 شكايات، في حين تحتل القضايا ذات الصبغة العقارية المرتبة الرابعة.
- وفيما يتعلق بتصنيف الشكايات حسب الإدارات المعنية بها :
- فقد استأثر قطاع الداخلية بالنصيب الأوفر من الشكايات، إذ بلغ عددها ما يعادل 34% ؛
 - أما بالنسبة لقطاع الاقتصاد والمالية، فقد بلغت قضاياها ما مجموعه 31 شكاية، أي بنسبة 30% ؛
 - واحتل قطاع التشغيل والشؤون الاجتماعية المرتبة الثالثة، إذ بلغ عدد الشكايات المسجلة في مواجهته 9 شكايات، وهو ما يمثل 8,7% ؛
 - في حين تركز قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني في المرتبة الرابعة، إذ بلغت نسبة الشكايات والتظلمات المسجلة في مواجهته 8، بما يعادل 7,7% ؛
 - ويليه في المرتبة الخامسة قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك، بـ 4 شكايات، بما يناهز 3,9% ؛
 - ويأتي في المرتبة السادسة قطاعي التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر، والدفاع الوطني، بشكايتين لكل منهما.
- وتقوم هذه المندوبية المحلية، هي الأخرى، أيضا بتمثيل المؤسسة على صعيد اللجنة الجهوية للمجلس الوطني لحقوق الإنسان بجهة فاس-بولمان.

لقد تم الإعلان عن افتتاح المندوبية الجهوية للدار البيضاء خلال اللقاء التواصلي الذي انعقد بتاريخ 29 أكتوبر 2013، تحت شعار «من أجل حكامه جهوية رشيدة». وشرعت في تقديم خدماتها بتاريخ 7 نوفمبر 2013، حيث تلقت إلى ممت سنة 2013 ما مجموعه 121 شكاية، تمت معالجتها على ضوء المقتضيات القانونية المنظمة لعمل مؤسسة وسيط المملكة.

وعملت على إيلاء أهمية خاصة للاستقبال، وتلقت في الفترة المذكورة ما مجموعه 58 شكاية، تبين أنها لا تندرج في نطاق اختصاص المؤسسة، حيث قامت بإرشاد المشتكين بخصوص الإجراءات المناسبة والجهات المعنية.

وهمت هذه الشكايات، على الخصوص، التظلم من الأحكام الصادرة، ومن التدابير والقرارات المتخذة من طرف النيابة العامة، وبطء الإجراءات المسطرية المتعلقة بالأبحاث والتحريات، والتظلم من عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الخواص، والتظلم من البطء في إصدار الأحكام. كما همت، من جهة أخرى، طلبات الترسيم في أسلاك الوظيفة العمومية لمستخدمي الإنعاش الوطني، والتظلم من قرارات النقل التعسفي، والتظلم من قرارات العزل.

كما قامت المندوبية الجهوية بتسجيل 8 شكايات، بعدما تبين من دراستها الأولية، أنها مستوفية للشروط الشكلية والموضوعية، وتلقت 54 شكاية أحيلت من الإدارة المركزية، وشكاية واحدة أحيلت من مندوبية العيون-بوجدور-الساقية الحمراء، ليصبح رصيدها من ملفات الاختصاص هو 63 ملفا.

والملاحظ أن أغلب الشكايات والتظلمات، المسجلة خلال الفترة المذكورة، تم تقديمها في مواجهة كل من الجماعات الترابية والسلطات المحلية.

وقد تصدرت القضايا العقارية المرتبة الأولى بحوالي 50%، وتعلقت، على الخصوص، بعدم تنفيذ العقود ذات الصبغة العقارية بنسبة 25%، والاعتداء المادي على أملاك الخواص، والاختلالات المتعلقة بالبرنامج الوطني لمحاربة السكن غير اللائق بنسبة بلغت 12,5% لكل واحدة منها؛

وتلتها القضايا ذات الطبيعة الإدارية، بنسبة بلغت 37,5%، وتعلقت أساسا بالتظلمات من القرارات الإدارية بنسبة بلغت 25%، والامتناع عن تسليم الرخص الإدارية بنسبة بلغت 12,5%، والباقي هم قضايا مختلفة.

وتجدر الإشارة إلى أن عمالات مقاطعات الدار البيضاء احتلت الصدارة من حيث الشكايات والتظلمات، بنسبة بلغت 75%، وهمت، بالخصوص، كُلا من عمالة مقاطعات الدار البيضاء-أنفا، وعمالة مقاطعات الفداء مرس السلطان، معظمها مرفوعة من لدن مشتكين يتواجد سكناهم بالقرب من مقر المندوبية.

هذا، وتعتبر المدة التي فتحت فيها المندوبية أبوابها لاستقبال الأفراد والجماعات غير كافية لإلقاء كل الأضواء الكاشفة، ولإجراء تحليل دقيق للوضعية بجهة الدار البيضاء الكبرى.

ثالثاً: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتظلمات المندرجة ضمن الاختصاص

من الأکید أن الوساطة التي تمارسها المؤسسة تندرج ضمن خيار الدفاع عن الحقوق، والحرص على الانضباط الإداري، وتدارك مواطن الخلل، والدفع إلى طبع العمل الإداري بما يراعي الكرامة ويلتزم بالمشروعية.

ولهذه الغاية، ينبغي أن تتوفر للمؤسسة كل شروط الفعالية، والدراسة الرصينة للتظلمات، والتجاوب مع ما يتم الانتهاء إليه، في أجواء محفوفة بالتوافق والثقة والإقناع والاقتناع. وبذلك، فجدوى الاختيار تعكسه النتائج، بالإضافة إلى الانصياع للتوصيات والعمل بها.

فإذا كان زحف القضايا التي تدخل في الاختصاص في ارتفاع ملحوظ، فإن طبيعة الوساطة المؤسسية التي لا يرجى من ورائها مجرد التصريح بالحق والأحقية، بل إن أبعادها ترمي إلى الاستجابة الفعلية للمشروع من الطلبات، وهو ما يقتضي اتخاذ ما يكفي من الوقت لإيجاد حلول قد لا تسعف النصوص أو التعقيدات الإدارية في الإجابة عنها على ضوء متطلبات العدل والإنصاف.

ومن هذه القناعة، فإن المؤسسة لا تستعجل الإدارات بقدر ما تحاورها، وتبحث معها عن مسلك مقبول لإرضاء المتظلم المحق.

وهكذا، نجد أن :

■ 47% من الشكايات مازالت في طور الدراسة والتحري مع الإدارات المعنية، تتبادل فيها بمعية المتظلمين وجهات النظر ومختلف المقترحات، وتعد بمناسبتها جلسات مشتركة لاستعراض والتعرف على عمق الإشكاليات ومكمن الثغرات وما يمكن أن يكون بديلاً أو إرضاء لحل ما علق من قضايا.

■ 18% من الشكايات تمت الاستجابة فيها للطلبات، بناء على تدخلات المؤسسة منها :

◀ 11% من الشكايات تمت تسويتها، انطلاقاً من إحالتها على الإدارة مباشرة بين الطرفين، ووقع الإسهام بذلك ؛

◀ 7% أعطت الإدارات مبدئياً موافقتها على حلها ؛

■ 8% من الشكايات تم توجيه أصحابها من لدن الإدارات، إما نحو الجهات المختصة أو لاتباع أو لسلوك إجراءات تقتضيها طبيعة الإشكاليات ؛

■ 2% تم رفع اليد عنها، بعدما اتضح أن أصحابها لجأوا إلى القضاء ؛

■ 25% من الشكايات تعذرت تسويتها، لمبررات مختلفة. وقد كانت موضوع توصيات ومقترحات، أو مقررات برد الطلب.

جدول بشأن مآل الشكايات والتظلمات التي تمت مراسلة الإدارات المعنية في شأنها برسم سنتي 2012 و 2013

نسبة النمو أو الانخفاض	2013		2012		المآل
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
80,9	47,0	635	35,5	351	شكايات في طور الدراسة أو التحري بالإدارات المعنية
8,6	24,4	330	30,8	304	شكايات تعذرت تسويتها من طرف الإدارات المعنية
4,2	11,1	150	14,6	144	شكايات تمت تسويتها من طرف الإدارات المعنية
44,7	8,1	110	7,7	76	شكايات تم إرشاد أصحابها من طرف الإدارات المعنية
3,3	7,0	95	9,3	92	شكايات في طور التسوية بالإدارات المعنية
47,6	2,3	31	2,1	21	شكايات أثبتت الإدارات المعنية أن ملفها معروض على القضاء
36,7	100	1351	100	988	مجموع الشكايات التي تمت مراسلة الإدارات المعنية في شأنها

وإذا كان هنا من تعليق على هذه النتائج، فسيتم تناوله لاحقا في إطار الاختلالات وأهم التوصيات والمقررات، بالإضافة إلى ما يمكن التخطيط له من اختيارات في الآفاق المستقبلية، فإن اللحظة تستدعي الإقرار بمجهود متواضع يبذل على صعيد الإدارات، وما زال في حاجة إلى مزيد.

والكل مدعو إلى الوعي بحقيقة دور هذه المؤسسة، التي لا يمكن أن تكون إلا مدافعة عن الحق، ومرافقة في كل خطوات التغيير والإصلاح والتجويد والتحسين.

رابعا: أعداد المقررات والتوصيات الصادرة عن المؤسسة برسم سنة 2013

لقد تميزت سنة 2013 بصدور العديد من المقررات والتوصيات، بلغت في مجموعها 1111، ومن بينها مقررات بعدم القبول وعدم الاختصاص همت القضايا المفتوحة على صعيد المندوبيات.

ولقد تمت صياغتها جميعها بالوقائع المشتكى منها، والأجوبة والتعقيبات المترتبة عنها، والتعليقات المستندة إليها، قبل تبليغها بحذافيرها إلى أطرافها، حرصا على الشفافية من خلالها، وسعيا إلى الاقتناع بها.

وتتوزع هذه المقررات والتوصيات بين :

- ◆ 337 مقرا بعدم القبول وبحفظ الملف، لعدم استكمال العناصر الأساسية التي تمكن من النظر في الشكايات والتظلمات، أو لانعدام صفة الطالبين؛
- ◆ 208 مقررات بالتسوية، بعدما انتهى أطراف الخلاف إلى حل، وتم حفظ الملف؛

◆ 75 مقررًا بعدم الاختصاص، بعدما تبين للمؤسسة أن القضاء وضع يده على النزاع، أو سبق البت فيه، أو دخول موضوع الشكاية أو التظلم ضمن اختصاص المجلس الوطني لحقوق الإنسان؛

◆ 306 مقررات برد الطلب، بعدما اتضح عدم جدية الشكاية أو التظلم، أو لعدم وجود ما يبرر تدخل المؤسسة؛

◆ 72 مقررًا بالتوجيه نحو المسار المناسب لحل الإشكالية؛

◆ 113 مقترحا وتوصية، كلها تدفع الإدارة إلى تدارك ما وقعت فيه من أخطاء، والعمل على تعويض أصحابها، أو التراجع عما اتخذته من قرارات.

وقد يظهر أن هذا العدد من المقررات والتوصيات يقل عن عدد الشكايات والتظلمات المتوصل بها خلال هذه السنة، وأن الباقي سينضاف إلى الملفات الرائية. لكن التريث والاستمرار في تقريب وجهات النظر هي من السمات التي تطبع عمل الوساطة المؤسسية، علما بأن رسالتها هي بذل كل الجهود من أجل التسوية. كما أن تدبير الشكايات والتظلمات من طرف المعنيين بها شخصيا، والحال أن بعضهم ليست له المؤهلات القانونية الكافية لحسن الدفاع عن حقوقه، وسلوك المساطر القانونية الواجبة، كل هذا كان يجعل المؤسسة مضطرة إلى أخذ ما يكفي من الوقت لتصحيح المسطرة، ولتوجيه العناصر، وإرشاد أصحابها لما يتعين فعله، والإدلاء به ليتأتى لها النظر في النزاع.

فكل هذه العوامل كانت تدعو، إذن، إلى عدم التسرع بالجواب القانوني عن الشكايات والتظلمات، وإلى التريث لتهيء أجواء الارتياح لما قد تصل إليه المؤسسة أو تساعد على بلوغه.

فلا عدل ولا إنصاف بمجرد التمسك الحرفي بالقانون، ولا وساطة بدون تحرٍ وبحث عن حلول ممكنة، ولا فاعلية بدون تعبئة من أجل الانخراط في الحل وقبوله، ولا جدوى من مقرر لن يجد طريقه إلى التجسيد، ولا مبادرة إلى التنفيذ إلا في أجواء الثقة، والقوة المعنوية الملزمة، بحكم ما أراده الظهير الشريف للمؤسسة كهيئة حكامة يلجأ إليها الأفراد، بعيدا عن المقارعة القضائية للحجة بالحجة، بل ارتكانا إلى تبصر وحكمة لا بد أن تنخرط فيهما الإدارة لتتفاعل مع رسالة الوساطة المؤسسية، مما يتطلب، أحيانا من المؤسسة، حيزا لا يستهان به من الوقت.

لكن، ما يجب في الواقع الوقوف عنده، ليس هو عدد التوصيات، بل هو الموقف السلبي أو العجز عن التنفيذ، أو اللامبالاة التي يمكن أن تنهجها الإدارات بعد صدور تلك التوصيات، وهو ما يستدعي الحديث عن مآلها في محور لاحق من هذا التقرير.

خامسا: التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين بخصوص الشكايات والتظلمات المحالة عليهم (حسب تواريخ ورودها)

لقد توصلت المؤسسة من لدن السادة المخاطبين الدائمين، بما مجموعه 43 تقريرا، مقابل 19 تقريرا في السنة الماضية.

والملاحظ أن المؤسسة لم تتوصل بعد بتقارير القطاعات التالية :

وزارة الثقافة، والوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالوظيفة العمومية وتحديث الإدارة، والمكتب الوطني للمطارات، والمكتب الوطني للسكك الحديدية، والمكتب الشريف للفوسفاط، والدرك الملكي، والصندوق الوطني للتقاعد والتأمين، والنظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد، وتعاضدية موظفي التربية الوطنية، وكذا الخطوط الملكية الجوية. وذلك مع العلم أن هناك قطاعات حكومية لم تبعث بتقريرها السنوي، لأنها لم تكن موضوع إحالة أية شكاية عليها من جانب المؤسسة.

والأكيد أن المشرع، حينما ألزم كل مخاطب دائم بإعداد تقرير سنوي عن تعامله مع المؤسسة، يوجه إليها عبر الوزير المعني، كان يرمي من وراء ذلك إلى تذكير الإدارات بوجود مراجعة الذات، من خلال الجواب عن كل ما أحيل على الإدارة من شكايات بعد الدراسة، واتخاذ ما يتطلبه الموقف بشأنها، وتعليل ما تراه صائبا في مواقفها، وتدارك ما لم يكن متوافقا مع القانون، والأخذ بما أصدرته المؤسسة من توصيات، والعمل على بلورة ما تراه وجيها من الاقتراحات.

إلا أن الملاحظ، بصفة عامة، هو أن التقارير الواردة على المؤسسة كانت بمنظور محاسباتي، محصورة في عدد المتوصل به، وعدد الإجراءات الصرفة.

إن المأمول هو أن تعمل الإدارات استقبالا على أن يكون تقريرها على شاكلة تحليل لمختلف التظلمات، وعلى ما تمت معالجته كنهج أو مراس، وما أصدرته الإدارات من مذكرات، في اتجاه الإصلاح والإقلاع عن بعض الاختلالات.

إن دور الإدارات ليس هو مجرد الجواب، الذي قد يبقى في حدود التبرير والبحث عن الأعذار، ذلك أن المسؤولية تقتضي ألا نخجل من الوقوف على مواطن الضعف، وأن نجهر بما نقوم به في أفق الارتقاء بالعمل، وما يمكن أن نعتز به كمكتسب.

1 تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

كانت وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية السبابة إلى موافاة المؤسسة بتقريرها عن حصيلة نشاطها في معالجة الشكايات والتظلمات برسم سنة 2013، والتي بلغ عددها 20. وقد تمحورت مواضيعها حول القضايا المالية بالنسبة لمن تربطه معها صفقات عمومية لإنجاز بعض الأشغال لفائدتها، والقضايا الإدارية خاصة بالنسبة لأئمة وخطباء المساجد فيما يخص المنح الممنوحة لهم، وظروف مزاولتهم لعملهم.

و بمقارنة المعطيات الإحصائية المسجلة لدى الطرفين، تبين عدم وجود أي تباين. وعموماً، فإن مجمل الأجوبة المتوصل بها من هذا القطاع تبرز صوابية موقفه استناداً إلى أسس وقواعد قانونية.

2 تقرير إدارة الدفاع الوطني

حسب التقرير الوارد على المؤسسة من إدارة الدفاع الوطني، فقد بلغ عدد الشكايات والتظلمات التي قامت بمعالجتها 13 شكاية، وتمحورت مواضيعها حول التظلمات من قرارات العزل من صفوف الجيش، وطلبات الاستفادة من التعويضات بمختلف أنواعها: العائلية - وعن العطب - وعن العمل بالأقاليم الجنوبية - والقنوة - وعن التنقل...

وإذ تسجل المؤسسة بارتياح تعامل الإدارة المذكورة مع الشكايات المحالة عليها، بالفعالية والنجاعة المتطلبين، فإنها واثقة من أن مجهودها متواصل لحل إشكالية ذات صلة بملف متعلق باسترجاع الاقتطاعات التي تطال راتب معاش أحد المتقاعدين.

3 تقرير وزارة الشباب والرياضة

تميز التقرير السنوي لوزارة الشباب والرياضة بكونه يغطي معالجة الشكايات والتظلمات المحالة عليه من مؤسسة وسيط المملكة برسم سنتي 2012 و 2013، معذرة عن عدم تقديمه في السنة الماضية، وبلغ عددها 10 شكايات. وتتمحور مواضيعها حول طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية، وكذا طلبات رفع اليد بعد انتهاء آجال تصميم التهيئة.

وإنه ليليق بهذا القطاع أن يعمل على التعجيل بموافاة المؤسسة بعناصر الجواب عن الشكايات والتظلمات المحالة عليه، إذ أن هناك نوعاً من البطء في معالجته لها.

4 تقرير قطاع الصيد البحري

أكد قطاع الصيد البحري في تقريره هذا، أن الشكايات والتظلمات التي تم تداولها مع مؤسسة وسيط المملكة خلال هذه السنة بلغ عددها 6، وقد تمت الإجابة عنها. وتتمحور أغلب مواضيعها حول طلبات التعويض عن قوارب الصيد، التي تتعرض لحوادث غرق أو حريق.

5 تقرير وزارة الداخلية

وافت وزارة الداخلية مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها، ضمنته حصيلة نشاطها في معالجة شكايات وتظلمات المواطنين المحالة عليها برسم سنة 2013، والتي بلغ عددها 169.

ويعزى هذا الانخفاض، مقارنة مع السنوات الماضية، إلى كون المؤسسة عملت، منذ سنة 2012، على مراسلة الجماعات الترابية المعنية بالشكايات الجديدة مباشرة، تجسيدا لاختيار الجهوية، وإيماننا بأن الوحدات الترابية هي المعنية مبدئيا بإيجاد الحل، فضلا عن تلافي التأخيرات الزائدة باتباع التسلسل الإداري. لكن الملاحظ على هذا التقرير، هو اقتصاره على الشكايات التي تمت إحالتها عليها برسم سنة 2013، والحال أنه كان من المفروض أن يحتوي أيضا على مآل الشكايات العالقة التي بقيت لديها دون اقتراح الحلول.

6 تقرير المديرية العامة للأمن الوطني

اقتصر التقرير السنوي للمديرية العامة للأمن الوطني على حصيلة معالجتها لشكايتين، وإحاطة واحدة علما، بيد أن ما تمت إحالته على هذه المديرية خلال سنة 2013 بلغ 14 شكاية، موزعة بين تلك التي تم توجيهها لأول مرة إليها وعددها 10 شكايات، والباقي يعود للسنوات الماضية. وتتمحور أغلب الشكايات الموجهة لها حول التظلمات من عدم استكمال فترة التدريب بمعهد الشرطة، بعد اجتياز المتدربين للاختبارات الكتابية والشفوية والفحص الطبي بنجاح. وبالإضافة إلى ذلك، هناك شكايات تتعلق بطلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية، وأخرى تتعلق بالتعويض عن نزع الملكية. وعلى الرغم من أن هذا التقرير لم يكن شاملا، فإن الملاحظ أن هناك تعاملًا ومعالجة لما تم إحالته على القطاع مع تعليل للمواقف، واستعداد للتسوية.

7 تقرير الخزينة العامة للمملكة

أكدت الخزينة العامة للمملكة في تقريرها أن مجموع ما توصلت به هذه السنة هو 45 شكاية. وهو نفس العدد المسجل لدى المؤسسة، حيث أجابته عن بعض منه، وما يزال عدد آخر ينتظر الجواب. وتتمحور أغلب الشكايات والتظلمات التي توجه لهذا القطاع والتي تتسم بطبيعتها المالية، حول طلبات تسوية الوضعيات المالية، والكرائية، والتعويضات العائلية، وتعويضات التنقل، بالإضافة إلى التظلمات من الاقتطاعات من الرواتب، وطلبات تنفيذ الأحكام القضائية. وفي المجمل، تسجل المؤسسة تجاوب هذا القطاع مع تدخلاتها، رغم تأخره في موافاتها بعناصر الجواب.

8 تقرير وزارة العدل والحريات

ضمنت وزارة العدل والحريات في تقريرها حصيلة عملها بخصوص معالجة الشكايات والتظلمات التي توصلت بها من المؤسسة، والتي تنقسم إلى نوعين: شكايات تمت إحالتها على هذا القطاع لإحاطته علما بمواضيعها، حتى يتم اتخاذه للإجراء المناسب بشأنها:

شكايات تمت مراسلة المخاطب الدائم بشأنها، قصد موافاة المؤسسة بعناصر الجواب عنها، وبلغ عددها 15 شكاية، 7 منها سجلت برسم سنة 2013، والعدد المتبقي والمتمثل في 8 شكايات يعود للسنوات الماضية، والتي تعمل المؤسسة على تتبع مآله.

9-10 تقرير كل من الوزارة المنتدبة لدى وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي المكلفة بالتجارة الخارجية، والوزارة المكلفة بالشؤون العامة والحكومة

بعث هذان القطاعان الحكوميان، بتقريريهما السنوي رغم أنهما لم يتوصلا بأي شكاية من مؤسسة وسيط المملكة في مواجهتهما برسم سنة 2013.

هذا، وإذا كان التقريران، بمثابة إخبار بوضع، فإن المؤسسة تسجل وفاء القطاعين بالتزامتهما، وتتمنى أن يتضمن تقريراً السنة المقبلة حصيلة ما قاما به من مبادرات في اتجاه الارتقاء بعطاءاتهما، وكذا ما أولياه من عناية بمرتاديهما، وتجويد خدماتهما.

11 تقرير وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي

وافت هذه الوزارة مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها في مجال معالجة الشكايات والتظلمات التي توصلت بها من المؤسسة خلال سنة 2013، مشيرة إلى أن الأمر يتعلق بشكايتين تمت الإجابة عنهما.

12 تقرير المندوبية السامية للتخطيط

أكد تقرير المندوبية السامية للتخطيط أن هذه الأخيرة توصلت من المؤسسة خلال هذه السنة بشكاية واحدة، تمت الإجابة عنها.

13 تقرير وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني

أوردت وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني في تقريرها حصيلة معالجتها للشكايات والتظلمات التي بلغ عددها 112 شكاية، تتمحور حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للموظفين، بالإضافة إلى التظلمات من عدم التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وكذا من عدم رفع اليد عن العقارات بعد انتهاء آجال تصميم التهيئة الذي خصصها لإحداث مؤسسات تعليمية.

والملاحظ هو ارتفاع عدد الشكايات والتظلمات التي ما تزال المؤسسة في انتظار الجواب عنها من ذات القطاع، سواء تلك المسجلة برسم سنة 2013، أو تلك التي تعود للسنوات الماضية، والتي تتبع المؤسسة مآله. هذا، بالإضافة إلى التغيير الحكومي الذي شهدته بلادنا خلال شهر أكتوبر من سنة 2013، حيث ألحق قطاع التكوين المهني بوزارة التربية الوطنية، بعدما كان تابعا لوزارة التشغيل، وهو ما تطلب تعيين مخاطب دائم بهذا القطاع، ليتكفل بالشكايات التي أصبحت له صلاحية معالجتها.

ونظرا لكون القطاع المذكور، رغم المجهود المبذول لصرف مؤخرات ديونه، فإنه يعرف، على ما يبدو، خصاصا في الإعتمادات المرصودة له من أجل تسديدها، فقد كاتبت المؤسسة الوزارة المختصة قصد رصد وجدولة الاعتمادات الكافية، للعمل على تجاوز الإكراهات التي تعيق تصفية الديون.

14 تقرير المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (قطاع الكهرباء)

وافى قطاع الكهرباء مؤسسة وسيط المملكة بتقريره عن حصيلة نشاطه في معالجة 22 شكاية المحالة عليه، وتمحورت أغلبها حول تظلمات ذات صلة بالوضعية الإدارية والمالية لمستخدميه، وكذا طلبات الاستفادة من الربط بالتيار الكهربائي في إطار برنامج كهربة العالم القروي، والتي تتم بشراكة مع الجماعات الترابية المعنية، والتعويض عن وضع أعمدة كهربائية بالقطع الأرضية للمالكين، والتي يقع مبدئيا على الجماعة المعنية تدبير الرصيد العقاري اللازم لوضع تلك الأعمدة.

15 تقرير المديرية العامة للضرائب

جاء في تقرير المديرية العامة للضرائب برسم سنة 2013 أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة، بـ 27 شكاية، تمت معالجة 25 منها، وما يزال لديها شكايتان عالقتان.

وبالرجوع إلى ما هو مسجل بقاعدة المعطيات لدى المؤسسة، نجد أن ما تم تداوله هذه السنة، ولأول مرة من الشكايات بلغ 16 شكاية، والعدد المتبقي المتمثل في 8 شكايات وجهت للإدارة خلال سنة 2012، وشكاية واحدة أحيلت سنة 2014.

وتتمحور أغلب الشكايات المذكورة حول التظلمات من الضريبة على الأرباح العقارية، وكذا طلبات تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في الموضوع.

والملاحظ تأخر هذه الإدارة في تنفيذ تلك الأحكام رغم أنها قابلة للتنفيذ، خاصة وأن بعضها لا يحتاج إلى رصد اعتمادات.

16 تقرير المندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر

بلغ ما تم تداوله بين مؤسسة وسيط المملكة والمندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر خلال سنة 2013 ما مجموعه 12 شكاية، يغلب على مواضيعها الطابع العقاري، بالإضافة إلى بعض الطلبات المتعلقة بتسوية الوضعيات الإدارية، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية.

17 تقرير وزارة التشغيل والشؤون الاجتماعية

وافت وزارة التشغيل والشؤون الاجتماعية مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها بخصوص 58 شكاية التي توصلت بها. ولقد عرفت الشكايات والتظلمات المعني بها هذا القطاع انخفاضا متميزا بسبب تحويل

الاختصاص بشأن مستحقات الزيادة في الإيراد إلى صندوق الإيداع والتدبير، بدل إدارة صناديق العمل التابعة لهذه الوزارة، وكذا بسبب إلحاق قطاع التكوين المهني بوزارة التربية الوطنية.

18 تقرير الهيآت التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب (أمفام)

وافت الهيآت التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب (أمفام) مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها في مجال معالجة شكايات وتظلمات المواطنين، حيث بلغ عدد ما تم تداوله هذه السنة 5 شكايات، توصلت المؤسسة بالجواب عن أربع منها.

والملاحظ في تعامل المؤسسة مع هذا القطاع هو بطؤه في موافاتها بما تم تخصيصه للشكايات والتظلمات المحالة عليه، وذلك بالرغم من قلتها.

19 تقرير وزارة السكنى وسياسة المدينة

كانت حصيلة الشكايات المحالة على هذه الوزارة برسم سنة 2013، في إطار صلاحياتها السابقة، ما مجموعه 12 شكاية. وبالنظر إلى التعديل الحكومي الأخير، والذي على إثره انفصل قطاع التعمير عنها ليصبح وزارة مستقلة، أصبح عدد الشكايات والتظلمات المعنية بها والمندرجة ضمن صلاحياتها 3 شكايات، إذ تم تحويل تلك المتبقية، وعددها 9، إلى وزارة التعمير وإعداد التراب الوطني. وقد نتج عن هذا التعديل المذكور تأخر في معالجة الشكايات.

20 تقرير وزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية

وافت وزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها برسم سنة 2013، أفادت فيه أنها توصلت من المؤسسة بما مجموعه 6 شكايات، تتمحور أغلبها حول طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية للموظفين، وكذا طلبات تمكين بعض الشركات من مستحقاتهم عن الخدمات المنجزة. وبالمقارنة مع ما يتوفر لدى المؤسسة من معطيات، يلاحظ وجود اختلاف، حيث لم تتم الإشارة في التقرير إلى شكايتين ما تزال المؤسسة تنتظر الجواب عنهما.

21 تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون

أشار تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون إلى أن عدد الشكايات والتظلمات المتوصل بها من المؤسسة بلغ 9، تم الرد على أغلبها.

وتتمحور مجمل القضايا المعنية حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للموظفين، سواء بالإدارة المركزية أو سفارات وقنصليات المملكة.

ورد في تقرير الصندوق المغربي للتقاعد، أن حصيلة معالجته للشكايات والتظلمات الواردة عليه من المؤسسة بلغ 67 شكاية، 53 منها توصلت بها من الإدارة المركزية للمؤسسة، و14 شكاية المتبقية توصلت بها من مندوبية المؤسسة بجهة العيون-بوجدور-الساقية الحمراء.

وهمت الشكايات الموجهة له طلبات تسوية الوضعيات المعاشية للمنخرطين، وطلبات استرجاع مبالغ تم اقتطاعها بغير وجه حق، علما بأن تسويتها تحتاج إلى تدخل قطاعات إدارية أخرى لتصحيح الخدمات، أو للتأكد من صدق التصريحات، أو استكمال المعطيات.

ومع ذلك، يتميز تعامل هذا القطاع مع المؤسسة بالإجابة عن الشكايات الموجهة له داخل آجال معقولة، وبتسوية أغلبها.

جاء في تقرير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر أن ما تم تداوله بينها وبين مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2013، بلغ 17 شكاية، 14 منها تم توجيهها إليها لأول مرة، و3 المتبقية تدرج في إطار تتبع المآل المخصص للشكايات المخلفة عما قبل هذه السنة.

وتتمحور أغلب الشكايات المذكورة حول تظلمات الطلبة من عدم استفادتهم من المنحة الجامعية، مما حدا إلى إصدار المؤسسة توصية بهذا الخصوص. يضاف إلى ذلك طلبات التدخل قصد الاستفادة من خدمات المحي الجامعي، وطلبات التأشير على معادلة الشواهد المحصل عليها، وكذا تسوية الوضعيات الإدارية والمالية.

وعلى الرغم من أن هذا النوع من الشكايات والتظلمات يظهر للوهلة الأولى بسيطا، إلا أنه يستلزم بذل عدة مجهودات للتوصل إلى حلول مرضية بشأنه.

أوضحت وزارة الصحة في تقريرها برسم سنة 2013 المتعلق بحصيلة نشاطها في معالجة شكايات وتظلمات المواطنين المحالة عليها من المؤسسة أن عددها بلغ 49 شكاية، 23 منها أحيلت على القطاع لأول مرة، و26 منها كان ضمن المخلف لديها عن السنوات السابقة.

ورغم المجهودات المبذولة، فإن المؤسسة تنتظر من هذا القطاع أكثر تجاوب، وتسوية المشروع من المطالب بوثيرة أسرع.

25 تقرير مكتب الصرف

ورد في تقرير مكتب الصرف، المتعلق بحصيلة نشاطه في معالجة الشكايات والتظلمات برسم سنة 2013، أن ما تم تداوله بين الجانبين برسم السنة ذاتها لا يتجاوز تبليغ مقرر بخصوص شكاية واحدة.

26 تقرير وزارة الاقتصاد والمالية

وافت وزارة الاقتصاد والمالية ومؤسسة وسيط المملكة بتقريرها المتعلق بـ 53 شكاية.

وبالرجوع إلى المعطيات المتوفرة لدى المؤسسة، نجد أن ما تم تداوله مع هذا القطاع، لأول مرة خلال سنة 2013، بلغ 18 شكاية. وقد استمرت المؤسسة في تتبع مآل 18 أخرى تعود للسنوات السابقة، ليكون المجموع هو 36.

والجدير بالإشارة هو أن أغلبية القضايا التي تمت مخاطبة القطاع المذكور بها تتعلق بالوضعيات الإدارية والمالية لموظفين لدى قطاعات أخرى، غير أنه نظرا لارتباط جملها بضرورة توفير الاعتمادات المالية اللازمة، فإن المؤسسة اعتبرت معنية بها ودعتها إلى إيجاد حل لتسويتها.

27 تقرير قطاع الفلاحة

وافى قطاع الفلاحة ومؤسسة وسيط المملكة بتقريره بشأن الشكايات المحالة عليه، والتي بلغ عددها هذه السنة 14 شكاية، بالإضافة إلى ما تخلف لديه من السنة الماضية، حيث عمل على معالجة مجملها، وقام بموافاة المؤسسة بما تم تخصيصه لها. وتمحور أغلب تلك الشكايات حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية لموظفيه، والأراضي الفلاحية الخاضعة لنظام الإصلاح الزراعي، بالإضافة إلى تمكين المقاولات من مستحقاتها عن الأشغال المنجزة، وتنفيذ الأحكام القضائية.

28 تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية

بلغ عدد الشكايات والتظلمات التي أحالتها المؤسسة على هذه الوكالة 47، منها ما وجه إليها لأول مرة برسم سنة 2013، ومنها ما يعود للسنوات السابقة، والتي استمرت المؤسسة في تتبع مآلها. وتمحور في عمومها حول التظلمات من عدم إتمام مساطر التحفيظ، والتأخر في تقييد مضامين الأحكام القضائية بالسجلات العقارية، وتسوية الوضعيات الإدارية لبعض موظفي هذا القطاع.

29 تقرير مجموعة التهيئة «العمران»

ضمنت مجموعة التهيئة «العمران» في تقريرها حصيلة ما تم تداوله بينها وبين مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2013، والبالغ عدده 42 شكاية، موجهة إلى الإدارة المركزية أو إلى فروعها، وأغلبها ذو طابع عقاري،

يطالب أصحابها من الاستفادة من السكن الاجتماعي. وتضاف إلى هذا الصنف شكايات وتظلمات مرتبطة بتسوية الوضعيات الإدارية والمالية. وتميزت هذه السنة بتواصل هذا القطاع مع المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني، مما ساهم في تسريع وثيرة معالجة عدد من الشكايات والتظلمات.

30 تقرير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

أكد الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في تقريره أن حصيلة ما تم تداوله مع مؤسسة وسيط المملكة بلغ 53 شكاية، 40 منها وجهت إليه لأول مرة، والباقي في إطار تتبع مآلها. وتمحور في مجملها حول طلبات تمكين المنخرطين في الصندوق المذكور من راتب المعاش، وكذا الاستفادة من التغطية الصحية لهم ولدوي حقوقهم.

ورغم المجهودات المبذولة من طرفه، تسجل المؤسسة تأخره في معالجة الشكايات والتظلمات المحالة عليه.

31 تقرير قطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب

جاء في تقرير قطاع الماء بهذا المكتب، أن ما تم تداوله مع المؤسسة خلال سنة 2013 بلغ 7 شكايات، تتمحور أغلب مواضيعها حول طلبات الاستفادة من التعويض الممنوح عن استغلال أراضي في تمرير قنوات مائية، أو الرفع من قيمته. وإذا كانت هناك شكايات مازالت عالقة، فإن الملاحظ هو التجاوب النسبي لهذا القطاع مع تدخلات المؤسسة.

32 تقرير الوكالة القضائية للمملكة

أكدت الوكالة القضائية للمملكة في تقريرها، أن الشكايات والتظلمات التي تم تداولها هذه السنة، بلغ عددها 8، تنصب على تنفيذ بعض الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة. كما أكدت أنها توصلت بالتوصيات التي أصدرتها المؤسسة بشأن انفجار أغم، والتي تم عرضها على لجنة فصل المنازعات المحدثة لدى هذه الوكالة، وأنها جادة في عملها.

33 تقرير بريد المغرب

وافى بريد المغرب مؤسسة وسيط المملكة بتقريره عن حصيلة معالجة الشكايات الواردة عليه، والبالغ عددها 11 شكاية، تتمحور أغلبها حول طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية لموظفي هذا القطاع، وسبب ذلك يعود إلى أن وزارة البريد سابقا، كانت قد عرفت عدة إصلاحات، منها إحداث بريد المغرب، واتصالات المغرب، فنتجت عن ذلك إشكاليات فيما يخص تبعية الموظفين، وتحويل الاقتطاعات، وصرف المستحقات.

توصلت المؤسسة بتقرير للتعااضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية، والذي تضمن حصيلة معالجتها للشكايات والتظلمات البالغ عددها 23، والتي تهم عدم التوصل بالتعويضات عن ملفات المرض، وكذا ضآلتها.

وما ميز هذه السنة هو التحسن الملموس في تعامل هذا القطاع مع تدخلات المؤسسة، وكذا التواصل عن طريق البريد الإلكتروني، مما ساهم في تسريع البت في عدد هام من الشكايات والتظلمات، مما أدى إلى تصفية ملفات قديمة رغم تعقد المساطر المرتبطة بها.

وافت وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي عن حصيلة نشاطها في معالجة الشكايات والتظلمات، ضمنته تقارير بعض القطاعات الخاضعة لوصايتها وهي الشركة الوطنية للنقل واللوجستيك، وشركة مرسا المغرب، دون أن تضمنه تقرير كل من المكتب الوطني للسكك الحديدية والمكتب الوطني للمطارات.

وقد أكدت الوزارة أن ما تم تبادله من مراسلات برسم سنة 2013 هو 29 شكاية، تتعلق بقضايا ذات طبيعة إدارية، وتخص وضعيات بعض الموظفين، وأخرى عقارية تتعلق بالتعويض عن نزع الملكية، وكذا تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها والتي بلغ عددها 10 شكايات.

والمؤسف أن هذه الوزارة لم تتمكن من تنفيذ تلك الأحكام، رغم صبغتها النهائية، إذ كان عليها تدبر الأمر لتوفير الاعتمادات الضرورية من طرف الجهة المختصة.

1. الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجستية

أفادت هذه الشركة في تقريرها أن عدد الشكايات والتظلمات المتداولة بلغ 4، وتتمحور في عمومها حول طلبات تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها. وتسجل المؤسسة تجاوب الشركة مع بعض تدخلاتها ومقترحاتها، رغم ما استلزم ذلك من وقت وجهد، علما أن هناك توصيات لم تتم الاستجابة لها كاملة، وكانت موضوع تقرير خاص للسيد رئيس الحكومة.

2. شركة استغلال الموانئ

أكدت شركة استغلال الموانئ (MARSA MAROC) أن الشكايات والتظلمات التي تم تبادلها مع المؤسسة بلغ 3، وأنه قد تمت الإجابة عنها.

36 تقرير الوزارة المنتدبة لدى وزير الطاقة والمعادن والماء والبيئة المكلفة بالماء

36

ضمنت هذه الوزارة، في تقريرها حصيلة تعاملها مع 8 شكايات، والتي تهم طلبات التعويض عن استغلال عقارات في بناء السدود، وكذا طلبات تسوية الوضعيات الإدارية لبعض موظفيها المنتسبين لذات القطاع. و الملاحظ أن الوزارة، أشارت كذلك إلى مآل الشكايات التي توصلت بها في سنة 2014، والحال أن التقرير يتعلق بحصيلة سنة 2013، ولأجله من المستحب تفادي ذلك في التقارير المقبلة.

37 تقرير وزارة الاتصال

37

وافت وزارة الاتصال مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي عن حصيلة نشاطها في معالجتها لثلاث شكايات المتوصل بها، وهي ذات صلة بتسوية وضعيات إدارية ومالية. وبغض النظر عن الاختلاف البسيط المسجل لدى المؤسسة في عدد الشكايات، فإنها تسجل بارتياح تعامل هذا القطاع مع تدخلاتها.

38 تقرير مديرية أملاك الدولة

38

أكدت مديرية أملاك الدولة في تقريرها، أن ما تم تبادله بينها وبين مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2013 بلغ 29 شكاية، تتمحور مواضيعها حول طلبات تفويت عقارات سواء أكانت عقارات فلاحية، أو مساكن وظيفية، لفائدة مستغليها و طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية للموظفين، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة سواء في مواجهتها مباشرة، أو تلك التي تستلزم تدخلها باعتبارها هي من يقوم بتعويض المالكين عن نزع ملكية عقاراتهم، وتسجيلها ضمن أملاك الدولة. والمؤسسة تسجل اهتمام هذه المديرية بالمراسلات الواردة عليها، واستعدادها لإيجاد الحلول المنصفة لها.

39 تقرير الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي

39

جاء في تقرير هذا الصندوق أن ما تم تبادله مع المؤسسة من مراسلات بلغ 20 شكاية، تتعلق على الخصوص بالتغطية الصحية، والتعويضات العائلية لفائدة الأبناء المعاقين، وكذا التعويضات عن ملفات المرض. وتميزت سنة 2013، بمعالجة بعض الشكايات عن طريق البريد الإلكتروني، الشيء الذي من شأنه تسهيل وتيسير عملية معالجتها، وتجاوز التعثرات التي عرفها سابقا. وتضمن المؤسسة الجهود التي يقوم بها الصندوق المذكور، والتي توجت بإصدار مذكرة داخلية موجهة لكافة المستخدمين لديه وللعاملين بالتعاضديات المكونة له، وذلك بقصد تحسين الخدمات، ومعالجة الشكايات بالسرعة والفعالية المتطلبين.

أكد صندوق الإيداع والتدبير في تقريره السنوي الذي وافى به مؤسسة وسيط المملكة، أن ما تم تداوله هذه السنة، بلغ ثلاث شكايات. وكان من المستحب لو أن هذا التقرير تطرق أيضا للشكايات التي راسلت بشأنها المؤسسة قطب الاحتياط التابع للصندوق.

ضمنت هذه الوزارة تقريرها عن حصيلة معالجة ما توصلت به من شكايات، والتي انصبت غالبيتها على طلبات رفع اليد عن التخصيصات التي طالت عقاراتهم. بمقتضى تصاميم تهيئة انتهت صلاحياتها، لتحمل مرافق وتجهيزات عمومية.

وإذا كانت هذه الشكايات محصورة في سبعة، اعتبارا لإعادة هيكلة التركيبة الحكومية، فإنه لم يتأت لها معالجتها أو الإجابة الكلية عنها.

وبالرغم من صدور مذكرة عن السيد الوزير، بتاريخ 10 دجنبر 2012، تنص على أن ملاكي الأراضي المخصصة للمرافق العامة يستعيدون التصرف في أراضيهم، فور انتهاء الآثار المترتبة عن إعلان المنفعة العامة المرتبطة بها، والمحددة في عشر سنوات تبتدئ من تاريخ النشر بالجريدة الرسمية، فإن الملاحظ وجود اختلاف بين الوكالات الحضرية في التعامل مع هذا الموضوع.

وإنه لمن المفروض، أن تصل الوكالات المذكورة إلى توحيد المناهج بالتطبيق السليم لفحوى المذكرة المشار إليها.

1. قطاع البيئة

بالنظر إلى التعديل الحكومي، الذي قسم الوزارة إلى ثلاث قطاعات، فإن الملاحظ في التقرير الذي توصلت به المؤسسة من القطاع المكلف بالبيئة، أنه جاء شاملا لينص على كل ما قامت به هذه الوزارة، ردا على كل الشكايات التي توصلت بها مباشرة، أو وضعت يدها عليها، لتدارك ما تراءى لها من اختلالات.

وإذا كان هذا مبعثا للتعرف على الجهود المبذولة من طرفها، فإن الأسلم كان هو تخصيص الجانب الأهم من التقرير لما توصلت به من المؤسسة، مع ما قامت به عقب تدخلها، بالإضافة إلى المبادرات التي اتخذتها للرفع من مستوى الخدمات المقدمة للمرتفقين.

2. قطاع الطاقة والمعادن

إذا كان هذا القطاع قد أدلى بجوابه عن الشكايات المتوصل بها، إلا أن الرد كان في حدود الإجراءات المتخذة، ولم يرق إلى ما كانت تأمله المؤسسة من تسوية الوضعيات، لا سيما وأن الأمر يتعلق بحقوق ثابتة للمشتكين، تكمن في الحصول على تعويضات عن نزع أملاكهم أو الاعتداء المادي عليها.

سادسا: أوجه الاختلافات المسجلة بشأن تعامل مختلف الإدارات مع المؤسسة

- رغم الجهود المبذولة، والتقدم الملموس في معالجة الشكايات والتظلمات، تبين أن التفاعل مع الإدارات المعنية، وتسريع وتيرة الإجابة، وإيجاد الحلول لها، لم يصل بعد إلى المستوى المنشود. ويتجلى ذلك في:
- عدم الرد على الشكايات والتظلمات الموجهة لبعض الإدارات، مما دفع بالمؤسسة إلى النظر فيها على حالتها، وقد لوحظ هذا بالنسبة لوزارة التربية الوطنية، والشباب والرياضة؛
 - تأخر في دراسة ومعالجة الإدارات للشكايات والتظلمات الموجهة لها، مما ينعكس على معدل البت فيها؛
 - انعدام التنسيق والتواصل أحيانا بين مختلف القطاعات الحكومية والأجهزة الإدارية فيما بينها، ويظهر ذلك من خلال التظلمات والشكايات التي تتطلب تدخل أكثر من قطاع إداري، مما اضطرت معه المؤسسة إلى عقد جلسات بحث وتنسيق لتسريع إيجاد الحلول؛
 - عدم توفر بعض المخاطبين الدائمين للمؤسسة على سلطة اتخاذ القرار، واقتصار دورهم على الإحالات على المديرات والمصالح المختصة، فضلا عن كون المؤسسة لا تلمس أن لهؤلاء المخاطبين إمكانيات وصلاحيات للحسم وتسوية الخلاف، وذلك رغم صريح المقتضيات القانونية في هذا المجال، وأحيانا دون تتبع أو استعجال الرد.
 - حيولة التعقيدات الإدارية دون أعمال الحلول والمواقف الصحيحة التي تكون الإدارة مقتنعة بها؛
 - عدم توحيد الوكالات الحضرية إلى غاية تاريخه، منهجية تطبيق المذكرة الوزارية، كما سبقت الإشارة إلى ذلك؛
 - تأخر بعض الإدارات في الإفادة بما تم تخصيصه للتوصيات التي أصدرتها المؤسسة، أو إعادة مناقشتها بما سبقت إثارته والجواب عنه، أو التذرع بأسباب غير مقبولة، لتبرير التأخر في التنفيذ.

سابعا: الإشكاليات المطروحة

- هناك عدد من القضايا الكبرى تستأثر باهتمام المؤسسة، خاصة لما يعترها من صعوبات في المعالجة، وذلك راجع إما لتداخل عدد من القطاعات الحكومية المعنية بها، أو لتعدد المساطر المرتبطة بها.
- وتتمثل هذه الإشكاليات، على الخصوص، في:
- تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارات العمومية والجماعات الترابية؛
 - نزع الملكية والاعتداء المادي؛
 - تصميم إعادة الهيكلة، والشكايات المرتبطة بقضايا إعادة إسكان قاطني دور الصفيح؛
 - الأراضي السلالية؛
 - تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية؛

- محدودية المناصب المالية والاعتمادات المرصودة للقطاعات الحكومية قصد تسوية بعض الوضعيات ؛
- عدم احترام مسطرة إبرام الصفقات العمومية ؛
- التظلمات من فرض الضرائب وقيمتها ؛
- توزيع منح التعليم التي لا يستفيد منها عدد كبير من الطلبة ؛
- معادلة الشواهد المسلمة من معاهد خاصة للتكوين مرخص لها ؛
- إشكالية الإنعاش الوطني.

ولمواجهة هذه الصعوبات كان لزاما نهج خطاب خاص مع الإدارات المعنية من أجل التعاطي بأكثر فعالية، مما أدى إلى:

- تراجع عدد الشكايات المتعلقة بالزيادة في الإيراد عن حوادث الشغل والأمراض المهنية المتوصل بها، بعد أن تم تحويل معالجتها، بموجب القانون المالي لسنة 2013 من إدارة صناديق العمل إلى قطب الاحتياط التابع لصندوق الإيداع والتدبير ؛
- تسريع وتيرة الإجابة عن بعض الشكايات، خاصة تلك المتعلقة بالإدارة الترايبية، بعد أن عملت المؤسسة على مراسلة الجماعات الترايبية المعنية بها مباشرة ؛
- أجرأة جلسات البحث سواء مع المتظلمين أو مع الإدارات المعنية أو هما معا، ساهم في تقريب وجهات النظر، والوصول إلى حلول مرضية للطرفين، خصوصا بشأن الملفات التي تعرف تداخل عدد من القطاعات الإدارية، وقد بلغ العدد الإجمالي لهذه الجلسات 146 جلسة، مقسمة كما يلي:
 - ◀ 70 جلسة بحث مع الإدارة، منها 53 مع إدارة واحدة، و17 جلسة مع عدد من الإدارات بمجموعة لكون حل النزاع مرتبط بها معا؛
 - ◀ 76 جلسة بحث مع المتظلمين، حيث أجرت المؤسسة 59 جلسة مع المتظلمين من فئة الأشخاص الذاتيين، و13 جلسة مع الفئة المكونة لمجموعات أشخاص، و4 جلسات مع فئة الأشخاص المعنويين.

ثامنا: بعض الاختلالات العامة التي وقفت عليها المؤسسة

من المؤلف أن تقع بعض الإدارات، وفي جميع دول العالم، في أخطاء، تشكل حالات نادرة، قد ترجع لإهمال، أو تأويل خاطئ، أو لأسباب خاصة. وتظل هذه الحالات استثناءات ينبغي تداركها. إلا أن الغير مقبول هو أن تصبح هذه الأوضاع النشاط ممارسات نمطية، تجد مثيلاتها في عدة إدارات، وتتكرر دون أن تتدخل السلطة الإدارية لرد الأمور إلى نصابها.

ويزيد من حدة الإشكالية أن يقرر القضاء فيها، أو أن يتخذ وسيط المملكة توصيات بشأنها، وأن ترتفع الأصوات عبر المنابر الإعلامية، أو من خلال الأنشطة الجموعية لشجب تلك الأخطاء والمناداة بالإفلاق عنها؛ ومع ذلك يستمر وجودها.

ولقد تأتي، فعلا، لهذه المؤسسة، وفي مناسبات سابقة، من خلال توصيات، أو فيما تضمنته التقارير السنوية، أن أشارت إلى بعض الاختلالات، ورغم ذلك، لم تلاحظ مجهودات ملموسة لتطويقها، ومنها :

● تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

لا حاجة إلى الإسهاب في عرض ما يعيشه المتقاضون من معاناة لتنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارات والمؤسسات العمومية وكذا الجماعات الترابية. ولقد توالى منذ سنة 1998 مذكرات السادة الوزراء الأولين. كما تناول رئيس الحكومة الحالي الموضوع، وأهاب بمختلف الإدارات إلى تسريع وتيرة تنفيذ الأحكام، ومع ذلك، لم تكن هناك استجابة بالجدية المنتظرة.

إن الموضوع ليس وليد اليوم، لكن الإشكالية هي أن حجم المديونية ارتفع، والمخيف هو أن تلتصق بالإدارة صفة المعسر أو الممانع في التنفيذ.

لقد تم طرح الموضوع منذ ما يقرب من ربع قرن، بمناسبة قانون إحداث المحاكم الإدارية، وكان المطلوب أن توضع قواعد خاصة بتنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة، وقيل عن حق أن الإدارة لا يمكن أن تكون مميزة، وعليها أن تخضع للقانون، في إطار المساواة، لأنها أول من يجب أن يبادر إلى التنفيذ، على اعتبار أنه لا يتصور فيها العجز أو التعنت، ويجب أن تبقى، في منظور الجميع، مليئة الذمة ترضخ لقوة الأحكام مع مراعاة الإجراءات المحاسبية التي على الإدارة احترامها، دون أن يكون ذلك مبرر لتعطيل التنفيذ.

ومن جهة أخرى، فإن القضاء كانت له مواقف هامة، إذ صرح في عدة مناسبات بإمكانية إخضاع الإدارة والمؤسسات العمومية للحجز التنفيذي متى كان ذلك لا يؤثر على سير المرفق العمومي.

كما أن القضاء اتجه إلى تحديد الغرامة التهديدية في حق بعض الموظفين الذين يتأخرون في القيام بالواجب. وقد أكد أيضا عدم إمكانية تطبيق ظهير 14/06/1944، لأن المشرع عندما تبنى ظهير المسطرة المدنية سنة 1974، لم يأخذ بهذا الاستثناء.

ويجب التذكير بأن الحكومة كان لها مشروع في أواخر سنة 2002، وكانت هناك عدة محاولات لاحقة من أجل التدخل تشريعا، فضلا عما تقدم به العديد من السادة نواب الأمة من مقترحات قوانين في الموضوع، والتي لم يتجسد بشأنها أي مقرر إلى غاية يومه.

فمن الصعب جدا أن تظل هذه المعضلة حاضرة في المشهد الإداري، ومن غير المقبول أن تجد المؤسسة صعوبة في معالجة تظلمات يعتبر جوهرها من قبيل السهل الذي لا يمكن أن يجد له مكانا ضمن نقط ضعف الإدارة.

لقد بات من اللازم قطع دابر التشكيات ذات الصلة بالتنفيذ. فعلى واضح الميزانية أن يخصص الرصيد المالي والاعتمادات الكافية عند إعداد كل ميزانية لمواجهة تنفيذ الأحكام، باعتبارها نفقات إجبارية. وعليه أن يبرمجها بالأسبقية، تحقيقاً لغاية المشرع من وجوب إدخال الوكيل القضائي للمملكة في الدعاوى الرامية إلى التصريح بمديونية الإدارة، تحت طائلة عدم قبولها، ومن إشراكه في الإجراءات المسطرية، تلك الغاية التي تكمن في إعداد أرصدة مالية لتغطية ما قد يتم الحكم به.

إن الإدارة هي المصدقية، هي الهيئة، هي الأمن. ولذلك، لا يمكن التسليم بأن الأفراد والجماعات يجدون في الإدارة العرقلة والرفض والتأخير الذي قد يولد الإحساس بأنها فوق القانون.

والجماعات الترابية، هي الأخرى، لا تبالي بتنفيذ الأحكام، وأحياناً لا تكون لها موارد لمواجهةها.

فهنا تظهر قوة سلطة الوصاية التي يجب أن تفرض على الجماعات، وبالأولوية تسديد الديون ولا سيما التي صدرت بشأنها أحكام. وإذا لم تكن الموارد كافية فعليها جدولتها. وإذا كان ذلك مستعصياً، فعليها التدخل لدعمها باعتمادات أو تمكينها من قروض.

إن الجماعة الترابية ما هي إلا امتداد للسلطة، لأن تدير الشأن الإداري المحلي يتم بانتداب تشريعي من طرف الدولة، وهو اختيار رصين لا يجب أن يفرغ من محتواه، من خلال تصرف الجماعة الترابية، وكأنها فوق القانون، وبدون ردع أو رقابة أو توجيه أو تدخل للحلول محلها عند الاقتضاء.

• نزاع الملكية

لقد تمت الإشارة في تقرير المؤسسة برسم سنة 2012 إلى هذه الإشكالية بما تطرحه من صعوبات، سواء في طول وتعقيدات المسطرة، أو في ضعف المبالغ المقترحة، أو في تعثر الوفاء بالمستحقات، فضلاً عن الملاءمة المرتبطة بالحاجة الفعلية للعقارات، بالمساحة والموقع، كل ذلك في ظل فقر الرصيد العقاري للدولة، وغياب معايير واضحة تعلن عنها لمقاييس المرافق وجداول قيمة العقارات، والتي يجب أن تحدد من لدن هيئات الرقابة والهيئات الناظمة للشأن الاقتصادي، وذلك اعتماداً على تنطبق يختلف، حسب الخاصيات، داخل المدار الحضري أو القروي لكل مدينة.

ومن بين الإشكاليات المطروحة أيضاً، السلطة المطلقة لنزاع الملكية في اختيار الموقع العقاري المراد رصده، وما يثيره ذلك من شعور بالاختلال وعدم المساواة، وفي عدم التزام الإدارة برصد تكلفة اقتناء العقار، وتلكوؤها في تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها المتعلقة بنزع الملكية بسبب عدم توفرها على الاعتمادات المرصودة لهذه الغاية.

وينضاف إلى هذه الإشكاليات رصد عقارات في نطاق تصميم التهيئة لاستيعاب وإيواء منشآت إدارية، وما يترتب عن ذلك من تأخير، وما سارت عليه المحاكم من عدم أحقية الملاك في طلب التعويض خلال مدة صلاحية تصميم التهيئة، ما دام أن الإدارة لم تستعمل تلك العقارات.

إن التظاهرات العلمية، والقانونية، والحقوقية التي نظمت في هذا المجال، حافلة ومليئة بالتشريح الكامل لإشكاليات نزع الملكية والمقترحات. ومع ذلك، لا نجد في هذا المجال، على الصعيد التشريعي أو التنظيمي أو العملي، ما يقيد من الناحية العملية تقييد نزع الملكية بمعايير ومقاييس واضحة تبقئها في مقاربتها الوفية للمنفعة العامة ومراعاة الحقوق العادلة والحلول المنصفة.

ومن جهة أخرى، لماذا لا تفعل، وبشكل أوسع، المسطرة الرضائية لاقتناء الإدارة للأراضي بالتوافق، وهي مسلك تختصر فيه المسافات، وتقل فيه المنازعات، ويعم فيه الارتياح، ما دام أن المالك قد فوت الأرض عن طيب خاطر وتوصل بكافة حقوقه. لذلك، وجب التدخل في هذا الاتجاه.

● الاعتداء المادي

من المواضيع التي تعتبر نقطة ضعف كذلك في التصرفات التي تقدم عليها الإدارة أو الجماعات الترابية، ما يصطلح عليه بالاعتداء المادي.

فالاعتداء كلمة يستشف منها لغويا الإتيان بتصرف بدون وجه حق، يستهدف أخذ ما للغير، والتطاول عليه بدون موجب مشروع، والخطأ فيه مفترض.

إنه من غير المستساغ أن ينطوي عمل الإدارة على أعمال إرادية ضارة.

فالأصل في الموضوع، أن الاعتداء المادي، في دولة الحق والقانون، هو ما تحوزه الإدارة أو تقيم فيه منشآت عن طريق الخطأ، اعتقادا منها أنه ملك لها.

أما وأن تقدم الإدارة، خارج المساطر القانونية، وعن قصد، بالاستحواذ على ملكية الغير، فإن هذا لا يمكن أن يصنف إلا في خانة الترامي على ملك الغير، وهو ما لا يليق بها.

ولذلك، عرفه القضاء الإداري بأنه عمل مادي غير مرتبط بأي نص تشريعي أو تنظيمي وليس له أي صلة بالقرار الإداري. وعليه، فإن الإدارة، بإقدامها على مثل هذا التصرف، تكون قد تخلت عن صفتها كسلطة متمتعة بالامتيازات، ووضعت نفسها في منزلة الأشخاص العاديين، وخرجت عن مبدأ المشروعية.

لذا، يتعين الحرص على ألا تقع الإدارات في مثل هذه المواقف.

● إعادة الإسكان

مما لا شك فيه، أن سير الإدارة في محاربة دور الصفيح، والبحث عن تمكين المواطن من سكن لائق توجه محمود ولا بد من المضي فيه، إلا أن ذلك رهين بتطويق ما يتولد عن ذلك من اختلالات تكمن في عدم تدقيق الإحصائيات، وعدم تطبيق نفس المقاييس والمعطيات، إذ نجد أحيانا إضافات، وأحيانا أخرى إقصاءات، فضلا عما تعرفه العملية من تأخر ومن تعدد مصادر الاعتراف والإقرار بالأحقية.

فجداول القاطنين وعائلاتهم بالسكن القديم، يجب ضبطها، كما يجب التأكد من استيفاء مقاييس التوزيع في الجدد، لأن هناك نوعاً من الضبابية يشوب هذه العملية، مما يؤثر على نجاحها وينجم عنه عدم كفاية الرصيد العقاري المخصص لإيواء والاستجابة لكل من يحمل سند الاستفادة.

وينضاف إلى هذا، ضعف الإمكانيات المرصودة لتلك العملية، والتي يتسبب فيها التفاؤل المفرط، وضعف الدراسات التقنية، واستصغار الكلفة، ويتولد عنه تلاحق مطالب التمويل وفرض مساهمات إضافية على المستفيدين، والكل يؤدي إلى تسرب التشكيك في مصداقية القائمين على المشروع.

ولذلك، فالعملية تحتاج إلى ضبط أكثر من خلال المقاييس والمعايير العامة التي وجب تحديدها بنصوص تشريعية.

● المعاشات

تطرح المعاشات كثيراً من الإشكاليات يمكن اختصارها في تعدد الصناديق وكثرة الإحالات، وضعف تواصلها مع المستفيدين، ثم هزالة المبالغ المستحقة، بالإضافة إلى التصريحات الكاذبة التي لا تكتشف لحينها، وتضطر الصناديق إلى التعامل معها، وترتب الآثار عنها بالحذف من الاستفادة، أو صرف الواجب المستحق بعد اقتطاع المدفوع بدون وجه حق، فضلاً عما يلحقها من حجوز أو اقتطاعات.

فالمؤسسة، وهي تعلم أن هذا الموضوع مطروح على بساط الإصلاحات الكبرى، تهيب بالمسؤولين عنه والتقرير بشأنه، أن يأخذوا بعين الاعتبار كل هذه المعطيات، لإيجاد حلول لها ليبقى المعاش يمثل حقاً ودخلاً يحقق للمتقاعد عيشاً كريماً، بواجب شهري أدنى، مع تحديد السقف الذي لا يمكن أن يطاله اقتطاع أو حجز، والبحث عما يبقى هذا الموضوع حقاً يساهم فيه المعنيون به أو مورثوهم، عرفانا لخدمات أدت، وتضامنا، وتكافلاً يشارك فيه البلد بكل مواطنيه.

● تسوية الوضعيات الفردية

لقد تنامي خلال السنتين الأخيرتين عدد الشكايات والتظلمات المتوصل بها في موضوع تسوية الوضعيات الإدارية الفردية. وتمثل ذلك في المنازعة في التأديبات، والتشكي من عدم الاستفادة من الترقيات، وتصحيح الخدمات.

● التأديبات

من الأكيد أنه، لفرض الانضباط داخل الإدارة، وللدفع إلى الالتزام بما تفرضه المقتضيات القانونية وقواعد السلوك والأخلاقيات، لا بد من التتبع والمساءلة والمواخظة، على أن يتم ذلك في نطاق الشرعية.

وبالتالي فإن الإدارات، بما في ذلك المؤسسات العمومية والجماعات الترابية، قد تلجأ إلى أعمال ما يخولها القانون، إلا أنها لا تتقيد أحياناً بما يفرضه من احترام ضمانات الدفاع، ومن تعليل قراراتها، ومن التزام بالشرعية، وإعمالاً للسلطة التقديرية بعيداً عن أي انحراف أو تجاوز.

• الترقيات

كثيرا ما يتشكى المواطنون من عدم استفادتهم من الترقيات بالاختيار، ويشيرون إلى حالات يبرز فيها عدم تكافؤ الفرص.

فإذا كان لابد للإدارة، وهي تمارس ما يخولها القانون، بمعية اللجنة المتساوية الأعضاء، أن تختار المؤهلين للترقية، فإن ذلك قد يتم أحيانا في غياب معايير موضوعية، من أقدمية في الرتبة والدرجة وفي الولوج إلى الوظيفة العمومية، ومن رصيد معرفي، ومن عطاءات ونقط محصل عليها، ومن سلوك قويم مشهود به. ولذلك، لا يجدر بالإدارة أن تجرد نفسها في عجز عن تبرير وتعليل اختياراتها بالنسبة للترقية، بما يجسد الحياد والموضوعية والمساواة.

• تصحيح الخدمات

من الأمور التي وقفت عليها المؤسسة أيضا، في معالجتها للشكايات، أنه غالبا ما يقع تحيين الوضعيات الإدارية عند الإدماج أو الترقية أو الإحالة على التقاعد، لكن دون الالتفات إلى فترات أدت فيها خدمات كان من اللازم أخذها بالاعتبار في المسار الإداري للموظف. ولذلك، يجب أن يتم التدقيق في هذا الأمر، لأن الموظف يفقد أحيانا الحق في تدارك الأمور، بدعوى أن المقررات تتحصن عندما لا يمارس المعني بها حقه بالطعن فيها.

كما أنه على الإدارة أن تتحاور مع موظفيها، بإطلاعهم على مستجدات وتحيين وضعيتهم، وتفتح لهم المجال لمناقشتها، وتعمل على تدارك الأخطاء التي تسربت إليها، وعلى إقناع الموظف بجدية مواقفها.

• تأخر الإدارة في تسوية وضعيات إدارية

لقد لوحظ أن الإدارة أحيانا تتخذ مقررات، وبين ذلك وبين بلورتها على أرض الواقع، من حيث الترجمة الفعلية لهذا الاستحقاق تتأخر، ويحدث ما يحدث من مستجدات تجعل سبل ذلك مستحيلا، لإكراهات قد تكون مالية أو قانونية. وفي هذه الحالة، لا تجد منفذا لإيصال الحق إلى صاحبه، والأمثلة عديدة.

ومن البديهي أن الإدارة، وقد خاطبت المعني بالأمر رسميا، وأخبرته بأحقته في الإدماج أو الترقية أو غير ذلك، تكون مسؤولة عن كل تعطيل يجعله يفقد هذه الميزة بسبب التأخير في هذا الإنجاز وصدور مقتضيات قانونية لاحقة تحول دون ذلك، بعدما كان مقرر الإدارة في عداد الحق المكتسب.

ولذلك، بات من الضروري ألا تتأخر الإدارات في تجسيد قراراتها بتسوية الوضعيات الإدارية، وفي أقرب الآجال، في تكامل ورقابة طبعا لمشروعية القرار يوم اتخاذه لا يوم التأشير عليه من أجل التحمل المالي.

• تصفية الصفقات

كثيرا ما يقوم الخواص لفائدة الإدارة والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية بخدمات في نطاق التوريدات أو الصفقات. وينجزون كل المطلوب، إلا أن التسوية المالية لمقابل ذلك تتعثر أو تتسرب إليها أخطاء بعدما تتبين استفادة الإدارة من تلك الخدمات واستهلاكها، وأنذاك يتوقف الأداء ويتعذر بسبب عدم مطواعة القواعد المحاسبية.

وهذه الحالات كثيرا ما يحسم فيها القضاء لفائدة المقاول المزدودة.

لذا، وحتى لا يتم الدفع إلى مقاضاة الإدارة من أجل مستحقات ثابتة، يتعين إيجاد حلول على صعيد مصالح وزارة المالية من أجل معالجة هذا النوع من القضايا، بعيدا عن كل تعقيد.

• فرض الضريبة

لقد تواردت على المؤسسة عدة شكايات يتظلم أصحابها من الغلو في فرض ضريبة الأرباح العقارية، خلال مراجعة الإدارة للمستحقات، عقب إنجاز تفويتات عقارية.

ولئن كانت هذه الخلافات ينظر فيها في نطاق توافق رضائي بين الأطراف، أو من خلال وضع اللجان المحلية والوطنية يدها على الموضوع، أو عند المنازعة القضائية، فإنه من غير المقبول أن تبقى هذه الأوضاع رهينة بتقديرات جزافية، تمارس فيها المصالح الجبائية صلاحياتها في تحديد ثمن العقار.

لقد حان الوقت لوضع بيان وجدول لأثمنة العقار حسب المناطق والمساحات وأوجه الاستغلال، تؤسس على ضوئها الأثمنة التي يجب أن تخضع للضريبة؛ على أن يعلن عن هذه الجداول مسبقا، ويخبر بها العموم قبل الإقدام على العملية وتدفع للإدارة مباشرة ممن يجب فور إنجاز المعاملة.

وعليه، يتعين تسريع وتيرة ما صرحت به الإدارة من كونها بصدد إعداد مشروع في الموضوع.

تاسعا: أهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة

1 أهم التوصيات

لقد تأتي لهذه المؤسسة بمناسبة نظرها في تظلمات الأفراد والجماعات، أن أصدرت توصيات، حددت بمقتضاها الحل الذي يجب أن ينهي الخلاف وينصف المشتكي.

ولقد انطلقت المؤسسة في توصياتها هاته مما تم بسطه أمامها من معطيات، ومن السعي إلى التأويل السليم للقانون، ومن الاعتماد على المتواتر من الاجتهاد القضائي.

وهكذا، فمن أهم التوصيات التي اتخذتها المؤسسة، يمكن إيراد مايلي :

• حجية الأحكام القضائية

استثناسا بما استقر عليه العمل القضائي، وأخذا بما انتهى إليه من قرارات، من منطلق أن القضاء جهة تفسير وتأويل المقتضيات القانونية، أكدت المؤسسة بأن حجية الأحكام الصادرة في مجال الإلغاء لا تبقى محصورة الأثر بين أطرافها، بل تطل الغير ويستفيد منها دون حاجة لرفع دعوى قضائية من جانبه، لأن الأحكام المذكورة، تعتبر أحكاما عينية موضوعية تسري على الكافة.

وهكذا، جاء بمناسبة النظر في الملف عدد 10/27651، بتاريخ 15 فبراير 2013 :

إن تدرع الإدارة بأن حجية الأحكام تبقى محصورة بين أطرافها، ولا يمكن أن تطل الغير، دفع مردود، لأن العمل القضائي، الذي لم يتبين ما يؤكد إلغاءه أو التراجع عنه، يبقى مرجعا لتفسير القانون، ولا سيما في المجال الإداري، لأن المستقر عليه هو أن الأحكام القضائية، في المادة الإدارية والصادرة في مجال الإلغاء، هي أحكام عينية موضوعية تسري على الكافة.

• تنفيذ الأحكام

واصلت المؤسسة تدخلها من أجل إلزام الإدارات بالتنفيذ، اعتمادا على ما دأبت على اعتباره أنه من غير المقبول أن تستمر الإدارة في التقاعس عن الأداء، لأنه إلى جانب ما قد يكلفها ذلك من تهملات مالية إضافية، فإن هناك مخلفات وآثار سلبية على صورتها المفترض فيها الملاءة، والانصياع للمقررات القضائية والإيمان بسمو القانون.

وردا على تمسك الإدارة بمقتضيات ظهير 14 يونيو 1944، قالت المؤسسة في الملف عدد 12/2187، بتاريخ 18 أبريل 2013 :

لا يمكن للإدارة التدرع بمقتضيات ظهير 14 يونيو 1944 لإيقاف التنفيذ، مادام القضاء قد صرح، في عدة نوازل، أن الفصل الخامس من ظهير المصادقة على قانون المسطرة المدنية لسنة 1974 قد ألغى جميع المقتضيات المخالفة.

كما قالت في الملفين عدد: 09/26262 و 11/27852، بتاريخ 13 شتنبر 2013 :

انتزاع ملكية عقار من صاحبه، وعدم تمكينه من المستحقات المحكوم بها كتعويض عما لحقه من ضرر، أمر لا يمكن أن يجد له مكانة في حاضر المغرب الجديد، مغرب الحق والمؤسسات ؛

عدم تنفيذ حكم قضائي اكتسب قوة الشيء المقضي به من لدن الإدارة، من شأنه أن ينزع عن هذه الأخيرة مصداقيتها، ويساهم في زعزعة هيبة الدولة.

وجاء في الملف عدد 11/879، بتاريخ 19 ستمبر 2013 :

طلب إعادة النظر، كطريق غير عادي للطعن، لا يوقف التنفيذ بناء على مقتضيات المادة 406 من قانون المسطرة المدنية، فضلا عن أن المقررات القضائية، متى كانت قابلة للتنفيذ، لا يوقف من مفعولها، ولا يشل قوتها التنفيذية إلا مقرر قضائي آخر يقضي بإلغاء السند التنفيذي، أو بإيقاف إجراءات تنفيذه.

وورد في الملف عدد 12/150، بتاريخ 19 ستمبر 2013 :

الخلاف في مدى تطبيق مقتضيات ظهير 14 يونيو 1944 لوجود مسطرة النقص، تم الحسم فيه من طرف القضاء الذي اعتبر أن ظهير المصادقة على قانون المسطرة المدنية، الذي ينص في الفصل الخامس منه على إلغاء جميع المقتضيات المخالفة، جعلت الفصل 361 من القانون هو الواجب التطبيق، وبالتالي فهو الذي يحدد على سبيل الحصر الحالات التي يكون فيها للطعن بالنقض أثر واقف.

وقالت المؤسسة في الملف عدد 12/1993، بتاريخ 01 نونبر 2013 :

إعراض مجلس جهة الرباط سلا-زمور-زعير، عن التنفيذ أمر لا يمكن التسليم به. ولا يجدر بالإدارة المحكوم عليها أن تتذرع بأسباب غير مقبولة قانونا ؛

إن القول بعدم كفاية الاعتماد المخصص لتغطية المبلغ المحكوم به، لا يمكن مجارته، لأن في التشريع المنظم للمالية العامة أو التنظيم المالي للجماعات ما يسمح إما بتحويل الاعتمادات أو إضافتها، فضلا عن أنه كان من اللازم على المسؤول المكلف بإعداد الميزانية أن يعمل بالنسبة للميزانية الموالية لتاريخ الاستحقاق، على تقييد اعتمادات لمواجهة وتسديد المبالغ المحكوم بها ؛

على سلطة الوصاية، وقبل المصادقة على ميزانية المجلس، أن تتأكد من تخصيص اعتمادات لمواجهة تسديد المستحقات، باعتبارها نفقة إجبارية، وأن تربط مصادقتها على ميزانية المجلس بتخصيص اعتمادات لمواجهة التنفيذ.

وجاء في الملف عدد 12/1736، بتاريخ 13 نونبر 2013 :

لا يمكن في دولة الحق والقانون، الإحجام عن تنفيذ حكم وشل قوته التنفيذية، إلا في إطار القانون، وبناء على مقرر قضائي ؛

ما دام أنها (أي الخزينة العامة) دعت إلى حضور جلسة الاتفاق الودي، ولم تحدد موقفها من الحجز الثاني، ولم تستصدر أمرا قضائيا يصرح بوجود استشكال، فإنها تبقى ملزمة بتنفيذ ذلك الحكم.

ودائما في إطار بحث سبل إجبار الإدارات على التنفيذ، اتجهت المؤسسة إلى سلطة الوصاية لدفع الجماعات الترابية إلى تسديد ما بذمتها من مستحقات محكوم بها، من خلال ربط المصادقة على ميزانيتها بجدولة اعتمادات كافية لمواجهة تنفيذ الأحكام، وذلك في نطاق ما تملكه السلطة المذكورة من صلاحيات لفرض تدبير وتصفية النفقات الإجبارية، مع تطبيق قاعدة الحلول عند الاقتضاء.

وهكذا، قالت المؤسسة في الملف عدد 10/27678، بتاريخ 11 نونبر 2013 :

موقف المجلس البلدي لمدينة جرسيف، وإعراضه عن التنفيذ، أمر لا يمكن التسليم به، ولا يجدر بالإدارة المحكوم عليها، بعد صيرورة المقرر القضائي قابلا للتنفيذ، إذ كان عليها، وخصوصا بعد الفترة الطويلة التي استغرقتها النزاع، المتعلق باعتداء مادي على عقار، أن تبادر إلى بلورة ما تكرسه المبادئ الدستورية من سمو القانون، ولاسيما الفصل 126 من الدستور، الذي ينص على أنه «يجب على الجميع احترام الأحكام النهائية الصادرة عن القضاء...»؛

من الواجب أن تسعى سلطة الوصاية إلى اتخاذ كل ما يفرضه الموقف من إجراءات يخولها إياها القانون، لإجبار المجلس البلدي على التنفيذ، بما في ذلك ربط أي مصادقة على ميزانية هذا المجلس، بجدولة المبلغ المحكوم به، وإن اقتضى الأمر تطبيق قاعدة الحلول استنادا إلى ما تنص عليه مقتضيات المادتين 42 و43 من القانون المتعلق بالتنظيم المالي للجماعات المحلية.

• الرسوم البلدية على وقوف العربات

انتهت المؤسسة وهي تنظر في شكاية مقدمة إليها، أن وكالات كراء السيارات لا يمكن اعتبارها ضمن المزمين بأداء الرسوم المفروضة على وقوف السيارات، طالما أن الجماعة لم تثبت أنها خصصت لها موقفا خاصا بدائرتها الترابية. وأكدت ضمن توصيتها بهذا الخصوص في الملف عدد 10/27651، بتاريخ 15 فبراير 2013 :

لا يمكن اعتبار وكالات كراء السيارات ضمن المزمين بأداء الرسم المفروض على وقوف العربات المعدة للنقل العام للمسافرين، طالما لم تثبت الجماعة أنها خصصت لها موقفا خاصا بدائرتها الترابية.

• الصفقات

لقد كان لمؤسسة وسيط المملكة أن بتت في نزاع ناتج عن تنفيذ صفقة تزويد بمعدات وتجهيزات، وانتهت إلى أنه إذا كان من حق الإدارة رفض التوصل ببعض التوريدات والتجهيزات الواردة في الصفقة لعدم مطابقتها للمواصفات الواردة بها، فإن أخذها واحتفاظها بها، واستعمالها لبعض محتوياتها، ورفضها أداء مقابلها، لا يمكن التسليم به واتخاذ كمبرر للتخلص من أداء مقابل ما تم استعماله، إذ كان من اللازم عند إلغاء الصفقة إرجاع كل ما توصلت به من المعني. وهكذا فقد جاء في الملف عدد 12/2245، بتاريخ 29 مارس 2013 :

إذا كان من حق الإدارة رفض التوصل بالتوريدات والتجهيزات الواردة في الصفقة لعدم مطابقتها للمواصفات الواردة بها، وبالتالي إلغاؤها وفق المسطرة المحددة قانونا، فإن أخذها واحتفاظها بها واستعمالها لبعض محتوياتها ورفضها أداء مقابلها يتنافى والمقتضيات التعاقدية والإطار العام للصفقة العمومية.

• التقادم

في إطار توفيقى، لبحث سبل تعويض ضحايا انفجار الألغام، سبق للجنة المحدثثة على صعيد الوكالة القضائية للمملكة، والتي تقرر وضع يدها على ملف هؤلاء الضحايا لتحديد التعويض المستحق لهم عن الأضرار التي لحقت بهم، أن استبعدت تعويض بعض الضحايا لوقوع التقادم. وعقب ذلك، تقدم بعضهم أمام مؤسسة وسيط المملكة بطلب إنصافهم، وكان لهذه الأخيرة رأي قالت فيه، بعدما أكدت على مسؤولية الدولة، ما يلي :

إن المتضرر من وضع أو حادث تتحمل الدولة مسؤوليته في نطاق الواجب الملحق على عاتقها بالحفاظ على أمن وسلامة المقيمين فوق ترابها محق في الحصول على تعويض تفتح الدولة سبل الحصول عليه، إما من خلال طرق المتضرر أبواب القضاء أو من خلال قبوله بعرض الأمر على لجنة فصل المنازعات ؛

يكون من اللائق توجيه ملف الطالب إلى اللجنة التي سبق لها أن نظرت في مثل هذه النازلة بناء على المقاييس والمعايير التي كانت قد وضعتها، على أن تتم معالجة الطلب بما يستدعيه التعامل مع القضية من عدل وإنصاف في نطاق المساواة، مع اعتماد الحالات المماثلة ومن غير الأخذ في الاعتبار مسألة التقادم.

إذا كانت المدة التي احتكم فيها الطالب إلى لجنة فصل المنازعات للنظر فيما لحقه من ضرر بسبب خطأ الدولة، الذي يكمن في عدم اتخاذها الاحتياطات اللازمة لحماية المدنيين فوق ترابها مما قد يصيبهم من أضرار بسبب انفجار ألغام، قد طالها التقادم فعلا، فإن اللجنة لم يكن عليها اعتبار ذلك، لأن الإطار الذي كانت تنظر فيه يعتبر إطارا خاصا يغلب فيه العدل والإنصاف على التقييد ببعض المقتضيات التي قد لا يمكن الأخذ بها إلا في نطاق مسطرة قضائية يثار فيها التقادم على أساس أنه قرينة على الوفاء، لا على أساس أنه سقوط حق.

• القواعد العامة والظروف الطارئة

قد تقع أحيانا ظروف طارئة أو قاهرة، تضطر معها الإدارات إلى اتخاذ مواقف مستعجلة، وحينما تريد معالجة تكلفتها المالية، تصطدم بتعقيدات إدارية قد ينتج عنها ضياع حق المتعاملين مع الإدارة، ومن ذلك ما وقع من فيضانات وكوارث طبيعية أخرى، ذلك أن مواجهة إيواء المنكوبين اقتضت تزويد الإدارة بمواد وتجهيزات، واعتبارا للحالة التي كانت تعرفها المنطقة، لم تتبع الإدارة كل الإجراءات الإدارية، فكان موقف المؤسسة هو أن هناك حالات استثنائية تدفع الإدارة إلى تجاوز المسطرة الإدارية، اعتبارا لعامل الظروف القاهرة، وبالتالي لا يمكن أن يتحمل المورد تبعات تصرفات الإدارة.

وهكذا، أوصت المؤسسة في الملف عدد 10/27777، بتاريخ 03 يونيو 2013 :

لئن كان التوريد المذكور لم يصدر بشأنه سند طلب مكتوب وموقع وفق ما تنص عليه المقتضيات، فإن الأعوان العموميين تحققوا من ثبوت الخدمة التي قدمها المشتكي ؛

إن ظروف الفيضانات التي كانت تستوجب التعبئة والتضامن والتكافل، تقتضي تجاوز الشكليات الإجرائية، نظراً لحالة الاستعجال الذي اتسمت بها اللحظة التي لم تكن تسمح بتعليق الإنجاز على الإدلاء بما يفيد صدور سند الطلب ؛

قواعد المحاسبة العمومية إنما شرعت لتنظيم مساطر الأمر بالنفقة و صرفها في الأحوال العادية. وقيام ظرف استثنائي أو طارئ (كارثة) يبرر الخروج عنها في اللحظة، تحقيقاً لحماية قيمة أسمى، هي الحفاظ على أرواح المواطنين ؛
التقادم ليس سوى قرينة على الوفاء يتمسك بها أمام القضاء، ولا يمكن أن تتشبث به الإدارة كموجب لسقوط الحق، ما دام أنها استفادت من التوريدات، سيما وأن المشتكي كان يطالبها، ودياً منذ سنة 1997.
وجاء في الملف عدد 08/23476، بتاريخ 17 شتنبر 2013 :

ظروف الفيضانات تستوجب التعبئة والتضامن والتكافل، وتقتضي أحياناً تجاوز الشكليات الإجرائية، نظراً لحالة الاستعجال التي اتسمت بها اللحظة، التي لم تكن تسمح بتعليق الإنجاز على الإدلاء بما يفيد صدور سند الطلب، لما قد ينجم عن ذلك من عواقب، بسبب عدم الإسهام في مساعدة أشخاص يتهددهم الخطر ؛
إن قواعد المحاسبة العمومية قد شرعت لتنظيم مساطر الأمر بالنفقة و صرفها في الأحوال العادية، وإن قيام ظرف استثنائي و طارئ ناتج عن كارثة طبيعية يبرر الخروج عنها في مثل ذلك الظرف، مادام أن حسن النية مفترض في الإدارة وفي المتعامل معها، تحقيقاً لحماية قيمة أسمى، وهي الحفاظ على أرواح المواطنين.

● استفادة الإدارة موجب لتحملها تبعات ذلك

قد تلجأ الإدارة إلى خدمات الخواص، ويقوم هؤلاء بأعمال قد تتجاوز قيمة الصفقة، والإدارة قد تابعت إنجاز هذه الأعمال وإجازتها، إلا أنه تعذر عليها تسويتها في نطاق تلك الصفقة، لإكراهات محاسبية. وفي هذا الإطار، وبمناسبة النظر في قضية رفعت إليها، قالت المؤسسة في الملف عدد 08/24630، بتاريخ 01 أبريل 2013 :

إذا كان على الطرفين انتهاز مسطرة خاصة طبقاً للقوانين الجاري بها العمل، بإنجاز ملحق للصفقة أو استصدار إذن خاص لمواجهة الأمر الواقع، والذي يكون ناتجاً عن خطأ في احتساب الأمتار، أو عن نقص في تقدير حجم الصفقة، أو عن إرادة في إضافة أجزاء أو مرافق أو مواصفات كانت ضرورية للمشروع، فإن الثابت أن الإدارة المعنية استفادت من إنجاز قامت به المقاول لفائدتها ؛

كان على الإدارة إذن، وقد استفادت من ذلك، أن تبحث عن مخرج قانوني لإبراء ذمتها، إذ لا يقبل في دولة الحق والمؤسسات أن تثرى الدولة، وبدون سبب، أو تغتني على حساب الغير، ولا سيما حسن النية، وفي إطار معاملة انطلقت من أرضية مشروعة، وهي الصفقة الموقع عليها ؛

إن السعي إلى الإنصاف، الذي يعتبر من القيم التي يجب أن تتقيد بها الإدارة المواطنة، هو الذي أتاح لكل نظام ديمقراطي اللجوء إلى أذن خاصة أو مساطر لتسوية وضعيات حالت إجراءات قانونية شكلية دون التوصل بما ثبت استحقاقه، ولا سيما عندما تكون الإدارة هي المستفيدة.

• مسؤولية الإدارة عن التأخر

قد تتأخر بعض الإدارات عن القيام بالمتعين، وتحدث مستجدات يتعذر معها تسوية وضعيات، أو الحصول على مستحقات، وتذرع الإدارة باستحالة القيام بالمطلوب، وهو أمر لا يمكن مجاراته ولا يمكن للمعني بالاستفادة أن يتحمل مسؤولية ذلك التأخر أو التراخي أو الإهمال. ولذلك، أوصت في الملف عدد 12/1596، بتاريخ 18 أبريل 2013 :

إذا كان الموظف قد قدم طلبه في الإبان، وكان مرد التأخر الحاصل يرجع إلى الإدارة، وبسببه تعذرت تسوية وضعيته الإدارية، وصدور مقتضيات تحول دون تلك التسوية، فإن المشتكي لا يمكن أن يتحمل ذلك، وبالتالي فعلى الإدارة أن تتحمل عواقب تأخيرها، وعليها أن تتدارك الأمر وتبحث كل السبل لتسوية الوضعية.

وجاء في الملف عدد 11/1059، بتاريخ 24 أبريل 2013 :

حرمان المعني بالأمر من الترقية جاء نتيجة خطأ إداري محض في تعبئة ملفه الإداري، لا يمكن أن يتحمل المشتكي تبعه خطأ لا يد له فيه ؛

عدم وجود الحصيصة المالي لا يرفع عن الإدارة مسؤولية الخطأ المرتكب من طرفها، إذ أن مبادئ الحكامة الجيدة تقتضي أن تسعى الإدارة، عند الوقوف على خطأ مرفقي، إلى إصلاحه وجبر الضرر الذي ألحقته بالمتضرر. وورد في الملف عدد 11/190، بتاريخ 03 يونيو 2013 :

مرد عدم تسوية الوضعية الإدارية للمعنية بالأمر ترجع المسؤولية فيه للمسطرة التي انتهجت الإدارة على امتداد ما يقرب من سبع سنوات، من غير أن تفي بالغاية.

تذرع الجماعة بوضعيتها المالية لا يرفع عنها مسؤولية عدم التطبيق السليم للقانون وتمكين المشتكية من حقها ؛ المشتكية لا يد لها في التأخير حتى تواجه بالتعديل القانوني الأخير الذي يفرض اجتياز مباراة، ولا يمكن أن تتحمل تبعات ذلك، وبالتالي فعلى الإدارة أن تتحمل عواقب التأخير المذكور، وأن تسعى إلى اتخاذ ما يلزم لتسوية وضعية المشتكية.

• التقاعد ومسؤولية الدولة عن الخطأ في الاقتطاعات

لقد أوكل المشرع للإدارة مسؤولية اقتطاع مستحقات الموظف لفائدة صناديق الاحتياط، مع التزامها بأداء الحصيصة المفروض عليها. وتبعاً لذلك، فالمفروض في الإدارة أن تصرف الاقتطاعات والمستحقات للصندوق المعني، وأن كل خطأ في التحويل يجعلها تتحمل تبعات ذلك. وعليها أن تسرع المسطرة لتسوية الوضعية، حتى يتسنى للمعني بها الحصول على ما هو محق فيه. ولهذا قالت المؤسسة في الملف عدد 12/2852، بتاريخ 7 غشت 2013 :

على الإدارة المشغلة أن تقوم بالمتعين من أجل تدارك ما وقعت فيه من أخطاء تكمن في عدم صرف اقتطاعات التقاعد إلى الجهة الحقيقية، وذلك بحكم أنها تشكل منبع الاقتراع، وعليها يقع عبء تحويله إلى الجهة المختصة ليتأتى للمعنية بالأمر الاستفادة من التقاعد؛

● مسؤولية الإدارة في إيجاد حل لتسوية وضعية قانونية

إن من بين ما يطرح على المؤسسة بعض الحالات التي يظهر فيها توافق بين الإدارة والمتظلم على أحقية هذا الأخير فيما يطلبه؛ غير أنه يتعثر حل الإشكالية وتعلل الإدارة موقفها باصطدامها ببعض المقتضيات التي لا تسمح بهذه التسوية، وهو أمر لا يمكن مسايرته، إذ المفروض في الإدارة أن تدبر أمورها لتسوية الأوضاع المشروعة. ولذلك قالت المؤسسة في الملف عدد: 12/2852، بتاريخ 07 غشت 2013:

من غير المستساغ أن تقف الإدارة عاجزة عن تسوية وضعية تقرر فيها بأحقية الطالبة، والحال أن التوجه الذي ترومه، في سياق الاختيارات الرصينة للمغرب، يدعو إلى وجوب الإقلاع عن التعقيدات الإدارية والعمل على تصريف الأمور بالفعالية وبالنجاعة والسلاسة المتطلبة؛

إن المجلس البلدي ملزم بتسوية هذه الوضعية، وعليه التدخل لتدارك الأمور وإرجاع الأمور إلى نصابها.

● مسؤولية الإدارة في الإسكان

قد تضع الإدارة برامج لإعادة الإسكان في نطاق محاربة مدن الصفيح لتمكين المواطنين من سكن لائق، إلا أن هذه العمليات تعثرها مشاكل تؤدي إلى تأخر المشروع. ويطول بذلك انتظار المستفيدين، مما يفتح المجال لتسرب الشكوك، التي تؤدي إلى زعزعة الثقة في الإدارة. ولهذا الغاية، أصدرت المؤسسة توصية في الملف عدد 11/714، بتاريخ 13 شتنبر 2013، جاء فيها:

إذا كانت إمكانيات الجماعة محدودة، وما اعترى تنفيذ عملية التهيئة التقنية للعقار المراد تجزئته وتوزيعه على المستحقين، قد حال دون الوفاء بالالتزامات في الآجال المحددة، فإن هذا، وبعد تسجيل إقرار الجماعة بأحقية الطالب في الحصول على البقعة، لا يمنع من توجيه الجماعة إلى العمل على التعجيل بتجاوز الصعوبات، ليتأتى تمكين الطالب من البقعة الأرضية في أقرب الآجال، في إطار جدولة زمنية تحدد فيها المستحقات الواجب أدائها والتوزيع والمستفيدون منه، مع حفظ حقوق الأطراف في المطالبة بالتعويض عما لحقهم من أضرار بسبب التأخر في الإنجاز.

● سحب القرارات الإدارية

وبمناسبة النظر في طلب قدم للمؤسسة يتظلم بمقتضاه موظف من موقف الإدارة التي تراجعت عن مقرر لها أدى إلى حرمانه من الترقية، أكدت المؤسسة في الملف عدد 11/974، بتاريخ 13 نونبر 2013:

لا يجوز سحب القرارات الإدارية التي ولدت حقا مكتسبا إلا داخل أجل دعوى الإلغاء، ما لم يكن ذلك السحب في مصلحة المخاطب بالقرار ؛

لما كان السحب ستترتب عنه فائدة بالنسبة للمشتكي عن طريق وضعه في نفس وضعية زملائه، في إطار مبدأ المساواة، فإنه لم يعد من مبرر للتمسك بعدم جواز سحب القرار، ويبقى المشتكي محقا في تسوية وضعيته ؛ إن عدم تمتيع المشتكي، أسوة بزملائه، من الاستفادة، يشكل خرقا للقواعد الدستورية المتصلة بالمساواة أمام القانون، وتكافؤ الفرص، ومسا بمبدأ حكامه المرفق العمومي، وشفافيته وجودته، وإهدارا لمبدأ حماية حقوق الموظفين.

● المخطط المديرى للتهيئة

بمناسبة نظرها في تظلم ذي صلة بمخطط مديري للتهيئة، قالت المؤسسة في الملف عدد 11/1236، بتاريخ 31 دجنبر 2013 :

أن المخطط المديرى للتهيئة العمرانية يمثل الرؤيا المستقبلية للمصالح العمرانية للمنطقة، ويرسم آفاق تطورها العمراني، كما يشكل الإطار العام لباقي وثائق التعمير، وهذا يخول الإدارة الحق في إعداد مجال عمراني يستجيب للحاجيات الملحة للسكان.

والمشروع رسم سبلا للتعرض على المخطط قبل نشره، وأعطى، بعد دخوله حيز التنفيذ، للمالكين الحق في المطالبة بتعويض عن الأضرار التي لحقت بهم جراء حرمانهم من ملكهم.

● تصميم التهيئة

وقد تأتى للمؤسسة، وهي تفصل في الملف عدد 13/4250، بتاريخ 31 دجنبر 2013 القول :

مادام أن المعني بالأمر سلك المسطرة المحددة قانونا خلال مرحلة البحث العلني لتدوين ملاحظاته قصد مناقشتها ودراستها من طرف الجهات المختصة محليا للأخذ بعين الاعتبار، عند الاقتضاء، الاعتراضات الوجيهة والمتركة على أساس، فإن عليه انتظار موقف السلطات المحلية بإعداد التصميم والتقرير بشأنها على أن توفق بين تحقيق الصالح العام ومراعاة حقوق الملاك، وتأخذ بعين الاعتبار الإكراهات العمرانية مع الالتزام بما يفرضه الأمر من إنصاف ومساواة، وتقييد بالمصلحة الفضلى، وتنطلق من إمكانيات الإدارة لمواجهة ما يترتب عن ذلك من حقوق الأغيار، من الخواص وما يستحقونه من تعويضات عادلة ومنصفة.

وفي هذا السياق، سبق للمؤسسة أن وجهت لإحدى الوكالات الحضرية مراسلة ضمنت فيها ما مفاده: إذا كانت الحاجة إلى التوسع العمراني، بمنظور متكامل لتحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية وبشرية داخل بيئة نظيفة ومجال متناسق، فإن ما سيتم الخلاص إليه من تصور يجب ألا يكون وبالاً على بعض المالكين، كما يجب ألا يتسرب الاعتقاد للمعنيين بأن واضع التصميم، تعامل بتمييز أو بمراعاة للبعض دون الآخر في انتقائه.

فالبحث عن المساواة والإنصاف أمر يفرض نفسه، ومراعاة المصالح لا مناص منه، والمساهمة في الأعباء العامة أمر مسلم به، وبلورة ما تفرضه المواطنة من واجب التضامن والتآزر واجب، لكن المحافظة على الثوابت والحقوق الدستورية أمانة في عنق الإدارة، التي عليها أن تصرفها في مناخ يسوده الارتياح، مطبوع بكامل الشفافية والعدالة في التوزيع والتحملات، مع اعتماد معايير واضحة.

وجوابا عن تظلم تمسك مثيره، بان الإدارة اشتتت في أعمالها السلطة، باختيارها أرضه دون غيره، سيما وأنه سبق وأن حصل على رخصة بناء، انتهت المؤسسة إلى موقف أكدت فيه حق الإدارة في اختيار ما قد تحتاجه من مرافق مع مواقعها انسجاما، طبعاً، مع تصورهما العام لمستقبل المدار العمراني.

واسترسالا في الجواب عن تشكيه، تم التأكيد على أن سبق منح رخصة بناء وعدم الشروع فيه يجعل من حق الإدارة أن تمنع تجديدها، مادام تصميم التهيئة قد تضمن ما يفيد أن عقاره خصص لإيواء مرفق عمومي. كما أكدت على أن تصرف الإدارة هذا يجعلها مسؤولة عن حرمانه من استغلال ملكه، وبالتالي عليها أن تعوضه عما لحق به من أضرار.

وهكذا، فقد ورد مقرر المؤسسة في الملف عدد 06/17658، بتاريخ 31 دجنبر 2013، على الصيغة التالية: من حق الإدارة وتحت مسؤوليتها، وفي نطاق اختصاصها بإعداد المجال العمراني وتطوير نسيجه، أعمال ما يخولها القانون لاختيار وتحديد مواقع المرافق العمومية التي تنوي إحداثها من أجل مصلحة الساكنة. موقف الإدارة بعدم الترخيص ببناء مسكن فوق عقار خصص لغرض إداري موقف سليم.

سبق حصول الطالب على رخصة البناء، لا يمكن اعتباره موجبا للتجاوز والخروج، عما تم تحديده في تصميم التهيئة، ما دام أن المالك لم ينجز ما تم الترخيص به من بناء داخل أمد صلاحية رخصة البناء.

ومع ذلك، يبقى المشتكي محقا في الحصول على تعويض عما لحقه من ضرر بسبب التخصيص الذي حرمه من استعمال حق الملكية.

إن هذا الضرر لا يمكن تحديده وتقديره إلا على ضوء ما يقدم من معطيات التي تمكن المؤسسة من التعرف على القيمة الحقيقية للأرض، وهو ما يمكن اللجوء بشأنه إلى القضاء.

ودائما بشأن إثبات حق المالك في الحصول على تعويض عما لحقه من ضرر عن عقل عقاره، بسبب التخصيصات العمومية الواردة في تصميم التهيئة، جاء في مقرر للمؤسسة بخصوص الملف عدد 13/2195، بتاريخ 30 يناير 2013 ما يلي:

وحيث اتضح من جواب الإدارة أن القطعة الأرضية تم تخصيصها كليا لإحداث طريق عمومية، وذلك حسبما جاء في تصميم التهيئة.

وحيث أنه، إذا كانت متطلبات التعمير تسمح للإدارة باتخاذ ما يناسب من إجراءات لإعداد تصميم تهيئة بما يحتاجه النسيج العمراني من مرافق وطرق، فإن هذا لا يعفيها من تحمل تبعات ذلك من تعويض كل من تضرر منه، ولاسيما من انتزعت ملكيتهم.

واعتبارا لما سبق، فإن المؤسسة تسجل أحقية الطالب في الحصول على تعويض عن كل ما لحق به من ضرر نتيجة عقل عقاره لمدة طويلة وانتزاعه عند الاقتضاء.

ولقد كان موقف المؤسسة في العديد من الملفات واضحا لإعطاء الروح لمذلول المادة 28، وذلك بتكريس مقاصد المشرع من أن النية اتجهت إلى تحرير عقارات الخواص بقوة القانون، وبمجرد انتهاء مدة العشر سنوات في كل ارتفاع تعميري، ودونما حاجة إلى القيام بأي إجراء أو الحصول على رفع اليد أو ما شابه ذلك من وثائق، وذلك لإعمال روح القانون ولجعل الشأن الإداري سلسا أثناء التصرف والتداول.

ولذلك، فإن المؤسسة تريد من خلال مقرراتها وتوصياتها، التي تبلغ لكل الأطراف المعنيين، أن تضع في يد المشتكي وثيقة ليس لها مفعول فعلي فقط، بل لها وصف تقريرى بأحقية التصرف في ملكه في منأى عن كل تخصيص عمراني وارد في تصميم التهيئة.

وهكذا، كان موقفها في الملف عدد 12/1705، بتاريخ 26 دجنبر 2013 :

إن مفعول التخصيص الذي رصد عقار المعنيين بالأمر للمنفعة العامة، بناء على تصميم التهيئة، لا يمكن بأي حال أن يتجاوز عشر سنوات، اعتبارا من تاريخ نشر المرسوم المصادق عليه بالجريدة الرسمية، ما لم يحدد التصميم الجديد تخصيصا آخر اعدا ذلك الذي تضمنه التصميم الأول.

واعتبارا لمرور العشر سنوات على تاريخ النشر، فإن عقار المعنيين أصبح محررا من التخصيص الذي تضمنه التصميم، وذلك بقوة القانون وبصورة آلية ودون حاجة إلى إسهاد أو ترخيص إداري، وبذلك يكونون محقين في التصرف فيه، في حل مما سبق تخصيصه كمرفق عمومي.

● المخطط التوجيهي لتهيئة العمران

أقرت المؤسسة، وهي تنظر في أحد المطالب التي تم تقديمها لها، سريان مفعول المخطط التوجيهي للتهيئة العمرانية لمدة خمسة وعشرين سنة، وهكذا جاء في الملف عدد 12/1887، بتاريخ 7 ماي 2013 :

إن الإطار المنظم للنشاط العمراني بالمنطقة يخضع للتخصيصات التي يحددها مخطط توجيه التهيئة العمرانية الذي يسري مفعوله لمدة 25 سنة، وذلك طبقا لمقتضيات المادة 10.

ولذلك، فإن امتناع الإدارة عن تمكين المشتكين من البناء فوق العقارات التي يملكونها بحكم ما أصبحت مرصودة له من ارتفاعات، امتناع لا يظهر أن فيه إخلالا يبرر تدخل المؤسسة، ما دام أن المخطط المذكور ساري المفعول.

وأما بالنسبة للتسليم بأحقية القطاع الحكومي الوصي في إصدار مرسوم للمصادقة على تصميم التهيئة، واعتبارا للطبيعة القانونية للمرسوم، فإن المؤسسة أكدت أن المنازعة فيه، نظرا لما تقتضيه المشروعية، لا يمكن أن تتأتى إلا في إطار المسلك القضائي الذي حدده المشرع للمنازعة في المراسيم.

ولذلك، أكدت المؤسسة في الملف عدد 12/2866، بتاريخ 19 شتنبر 2013 :

بدخول تصميم التهيئة حيز التنفيذ لا يمكن، طيلة العشر سنوات المحددة في القانون لصلاحية التصميم المذكور، المنازعة في مرسوم تمت المصادقة عليه إلا في نطاق ما رسمه القانون، وأمام الجهة القضائية المختصة، إذ في إطاره يمكن مناقشة مدى احترام التصميم للمشروعية.

• التعويضات عن التدريب

لقد تأتي لهذه المؤسسة أن تنظر في عدة طلبات تقدم بشأنها موظفون تابعون لوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني، يلتمسون فيها التدخل من أجل الحصول على التعويضات المستحقة لهم. ولقد تأكد، وبإقرار الوزارة، أن هناك تعثرا في صرف هذه التعويضات راجع إلى عدم كفاية الرصيد المخصص في الاعتماد المتعلق بها.

وبعدما تبين أن الوتيرة التي تصرف بها التعويضات سوف لا تكفي، وجهت المؤسسة توصية لرئاسة الحكومة من أجل مطالبة القطاع المكلف بإعداد الميزانية بتخصيص مبالغ مالية في نطاق جدول زمنية معقولة، من أجل تصفية هذا الملف، وهكذا جاء موقف المؤسسة كما يلي:

وحيث إن تصفية المستحقات بهذه الوتيرة، اعتبارا لمحدودية الاعتماد المخصص سنويا لهذه الغاية، سوف يمتد على مدى طويل، يتجاوز لا محالة العشرين سنة، وهو أمر غير مستساغ، ولا يمكن التسليم به في ظل الاختيار الإصلاحي، والطفرة الحقوقية التي ترومها المملكة المغربية؛

وحيث إن الأمر يستدعي بحث سبل تدارك الموقف، حفاظا على مصداقية الإدارة، التي يجب أن تظل مجسدة لمنظور الملاءة، ومبادرة إلى الوفاء بالالتزامات والتعهدات التي تقع على كاهلها في الأجل المعقول؛

وحيث يجب، والحالة هذه، بذل مجهود خاص وتميز لإنهاء هذا الوضع؛

وحيث إنه على القطاع الحكومي المكلف بتبهيء قانون المالية وتدبير الميزانية، وتوزيع الكتلة المالية المخصصة للنفقات، استنادا إلى ما يقتضيه ترتيب الأولويات، أن يعمل على معالجة هذا الوضع، من خلال جدول محددة في سقف زمني مقبول.

• المنح الدراسية

أكدت المؤسسة أنه على الجهة المكلفة بحصر لوائح المستفيدين من المنح الدراسية الجامعية أن تدقق الضوابط والمعايير، وتدبر توزيع الحصص المالية الموزعة على العمالات والأقاليم، بناء على المؤشرات الاجتماعية والاقتصادية والبعد الجغرافي والتفوق في التحصيل العلمي.

كما يتعين توسيع صلاحيات اللجان المختصة، في إطار دورة استدرابية، لمعالجة ما تعذر تقديمه من تظلمات، وتصحيح ما تسرب من أخطاء، مع تقرير إمكانية تدخل الوزارة لمعالجة ما قد يطرح من إشكاليات وإنصاف وحل ما يمكن حله على الصعيد الجهوي.

● المساعدة القضائية

تفعيلاً للمادة السابعة من الظهير المحدث للمؤسسة، وكذا المادة 82 من نظامها الداخلي، وردا على طلب توصلت به من أجل التدخل لدى المحكمة الإدارية، لإعفاء الطالب من ضرورة تنصيب محام، وفي نطاق البحث عن حل للشكاية المرفوعة إليها، وأمام ما يفرضه عليها القانون من الإحجام عن التدخل في كل ما هو مطروح على القضاء، ارتأت المؤسسة أنه من المناسب، لاسيما وأن الدافع وراء طلب الإعفاء هو ما قد يكون فيه الطالب من حالة عوز، أن تتقدم بتوصية لرئيس المحكمة الإدارية قصد النظر فيما إذا كان المعني محقا، حسبما تقتضيه الضوابط القانونية، في الحصول على المساعدة القضائية ليتأتى بذلك تنصيب محام له.

● دور قنصليات المغرب بالخارج

أكدت المؤسسة أنه على القطاع الحكومي الوصي أن يقوم بما يمكن القيام به من مساع لدى السلطات الأجنبية قصد مساعدة أفراد الجالية المقيمين بالخارج، في نطاق ما يسمح به الإطار القانوني للتعاون بين البلدين وما هو مخول للسلطات القنصلية من صلاحيات للتدخل لدى الجهات الرسمية. وفي هذا الاتجاه، قالت المؤسسة في الملف عدد 12/2604، بتاريخ 26 مارس 2013 :

على القطاع الحكومي الوصي أن يقوم بما يمكن القيام به من مساعي لدى السلطات الأجنبية قصد مساعدة أفراد الجالية المقيمين في الخارج، وذلك في نطاق ما يسمح به الإطار القانوني للتعاون بين البلدين، وما هو مخول للسلطات القنصلية من صلاحيات للتدخل لدى الجهات الرسمية.

2 مآل التوصيات

من الأكد أن التوصيات هي خلاصات ما تنتهي إليه المؤسسة، بعدما تتكون لديها القناعة بأحقية ووجاهة المطالب. والأهم، ليس هو التوصيات، في حد ذاتها، بل هو إعمالها.

فلا فائدة، بعد صدورها من إعادة تمسك بعض الإدارات بنفس الادعاءات والتبريرات، ولا مبرر لتعطيلها، ولا مصلحة في التأخر عن تنفيذها.

قد تعوز الإمكانات المادية، لكن يجب أن يلتمس المشتكي المجهود المبذول لجدولة توفير الاعتمادات في الحال أو في أجل مقبول.

قد تستعصي الترتيبات والإجراءات الإدارية، لكن يجب بحث سبل تجاوزها والعمل على استصدار أذون خاصة بها، بناء على توصية وسيط المملكة، التي ينبغي أن يسارع المسؤولون إلى الاستجابة لها.

قد تحتاج الجماعات الترابية إلى اعتمادات، فلا بد من بحث سبل تمكينها من قروض عند الاقتضاء.

والمؤسف أنه، في بعض الأحيان، لا يكون هناك عائق مادي أو قانوني، ومع ذلك تستمر بعض الإدارات في إحجامها عن التنفيذ، مما يكون غير مقبول على الإطلاق. ولذلك، كان من اللازم الاهتمام بمثل هذه الحالات التي يجب أن تترتب عنها الآثار القانونية.

لا ضير أن تقع الإدارة في أخطاء، لكن من غير المقبول أن تتعالى وتجعل نفسها فوق القانون، وهو اعتقاد مغلوط كلياً، لأن مصداقية الإدارة وقوتها تكمن في تقيدها بالمشروعية، وفي انصياعها وأخذها بما انتهى إليه القضاء، والمؤسسات الدستورية، وهيآت الدفاع عن الحقوق.

وفي هذا السياق، يمكن أن نورد في التقرير الحالي مواقف لإدارات لم تعمل بعد على تنفيذ توصيات وسيط المملكة، ومنها:

- وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني، بخصوص تعويضات الموظفين عن التكوين، وكذا تسديد مستحقات نزع الملكية (وقد وجهت المؤسسة مراسلة لرئيس الحكومة لرصد اعتمادات خاصة لتغطية العجز)؛
 - وزارة الداخلية، بخصوص تسوية وضعيات إدارية، وتسليم شواهد مع إعادة الإسكان أو التعويض عن ذلك؛
 - المجلس البلدي لتازة، بشأن التعويض عن ضرر ناتج عن سحب إذن؛
 - المجلس البلدي لزواغة مولاي يعقوب، بخصوص رسم جبائي؛
 - المجلس الجماعي لمدينة فاس، بشأن التعويض عن نزع الملكية؛
 - المجلس البلدي للقنيطرة، بخصوص تسوية معاش؛
 - المجلس البلدي ببيوكرة بخصوص التعويض عن نزع الملكية؛
 - المجلس الجماعي لمدينة كرسيف، بخصوص عدة ملفات تتعلق بالتعويض عن نزع الملكية؛
 - المجلس الجماعي بمدينة الداخلة، بشأن الحصول على مستحقات؛
 - مجلس جهة الرباط-سلا-زمور-زغير، بخصوص الحصول على مستحقات؛
 - شركة الخطوط الجوية الملكية، بشأن رفضها السماح لبعض المحالين على المعاش الذين فقدوا القدرة البدنية عن العمل من الاستفادة من التذاكر مخفضة الثمن، رغم ما ينص عليه النظام الأساسي للشركة واستفادتهم منها مدة طويلة.
- إن المؤسسة، وهي تشير في تقريرها إلى الإدارات التي لم تبادر إلى تنفيذ التوصيات، تهدف من وراء ذلك الدفع إلى مراجعة هذه المواقف التي هي في غنى عنها، لأن الإدارة المواطنة ثقافة، وممارسة يومية. فبقدر ما تحتمي بالقانون، بقدر ما عليها الخضوع له وتطبيقه.

3 أهم المقررات

وجواباً عن بعض المطالب التي اتضح منها أن موقف الإدارة سليم، تأتي للمؤسسة أن تصرح:

• بالنسبة لتسوية الوضعيات الإدارية

جاء في الملف عدد 11/418، بتاريخ 30 يناير 2013:

تسوية وضعية الموظف بناء على حصوله على شهادة جامعية لا تهم إلا الموظفين الرسميين. وما دام أن الإطار الإداري الذي كان يشغله الموظف خلال مدة سريان الفترة الاستثنائية التي حددها المرسوم، هو إطار مؤقت، فإنه لم يكن محققاً في طلب استفادته من الإطار الموازي للشهادة الجامعية.

وورد في الملف عدد 07/22025، بتاريخ 18 أبريل 2013 :

عدم منازعة المعنية في الوضعية الإدارية التي ترقى إليها منذ سنة 2002، يجعل مركزها الإداري قد تحسن ؛
أجل الطعن بالإلغاء للشطط هو 60 يوماً من تاريخ التبليغ الذي يقوم مقامه العلم اليقيني؛
لم يبق للمعنية الحق في مناقشة مشروعية قرارات إداريين تحصننا بفوات أجل الطعن فيهما.

وفي الملف عدد 12/3742، بتاريخ 31 أكتوبر 2013 :

لا يمكن أن يحتج على إدارات الدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العامة فيما يتعلق بتحديد سن الموظفين والأعوان العاملين بها، أو سن من تنقل إليهم حقوقهم في المعاشات التي يستحقونها، إلا بعقود الولادة، أو الوثائق التي تقوم مقامها، المدلى بها حين التوظيف أو عند ازدياد الأولاد، والمحتفظ بها في الملفات الإدارية، أو ملفات الانخراط في نظام المعاشات، وذلك خلافاً لجميع الأحكام التشريعية والتنظيمية.

وفي الملف عدد 12/3148، بتاريخ 01 نونبر 2013 :

ولوح مختلف الدرجات سواء بالإدارات العمومية أو الجماعات الترابية، أصبح، بعد صدور المرسوم رقم 2.06.377 بتاريخ 2010/10/29، يتم فقط عن طريق المباراة، احتراماً لمبدأ المساواة وتكافؤ الفرص في ولوج الوظائف العمومية ؛

فتح المجال لإجراء المباراة رهين بما يتوفر للإدارات العمومية من مناصب مالية، وحسبما تفرضه حاجياتها للأطر والموظفين، وذلك بناء على توصيف المهام التي يتطلبها الوفاء بما أسند إلى تلك الإدارات من صلاحيات ؛

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

على الإدارة أن تسعى قدر الإمكان، وحسبما يتوفر لديها من إمكانيات، إلى برمجة المباراة لتحسين الوضعية والدفع إلى التكوين والتحصيل.

وفي الملف عدد 10/27300، بتاريخ 30 دجنبر 2013 :

الترقية، وإن كانت تظل خاضعة للسلطة التقديرية للإدارة، في نطاق ما لها من حق الاختيار، وفقاً للمادة 34 من النظام الأساسي للوظيفة العمومية، وحسبما يسمح به الخصاص المالي، وعدد المناصب المالية المسندة إليها، فإن الإدارة ملزمة بوضع معايير موضوعية تنطلق من مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص، ولا يستشف في أعمالها انحراف في السلطة.

● وبالنسبة لعدم صلاحية البت من طرف المؤسسة كلما كان من شأن ذلك المس بمصلحة الغير

إن المؤسسة، في إطار تقيدها بما حدده لها القانون، من نظر في ما ينشأ بين الإدارة والأفراد من خلافات، لا يمكن لها البت في أي طلب قد يكون من شأن الاستجابة له المس بما يكون للأغيار، من حقوق، لأن ذلك يقتضي الاستماع إلى كل المعنيين بالخلاف، في نطاق مسطرة تواجيهية، قصد الإدلاء بأوجه دفاعهم. وفي هذا الاتجاه، قالت المؤسسة، للجواب عن طلب التدخل من أجل الحصول على شهادة، وذلك في الملف عدد 07/23025، بتاريخ 29 مارس 2013 :

إن الفصل في أحقية المشتكين في رفع ما قد لحقهم من ضرر جراء الترامي واحتلال أرضهم، يقتضي إجراؤه في نطاق مسطرة تواجيهية يبدي فيها المشتكى به أوجه دفاعه، وهو ما لا يتأتى أمام مؤسسة وسيط المملكة، التي ينحصر دورها في النظر فيما ينشأ بين المرتفق والإدارة بالذات، لا بين الخواص أنفسهم.

● اختصاص الوسيط في مجال عدم التنفيذ

إذا كان من الواضح أن مؤسسة وسيط المملكة تختص بالنظر في ما استعصى تنفيذه في مواجهة الإدارة، فإن ذلك لا ينطبق على الحالات التي يكون تعثر التنفيذ راجعاً لصعوبة مادية أو قانونية، على القضاء، أمام نفس المحكمة المصدرة للحكم أو التي بيدها تنفيذه، النظر فيه، إذ في هذه الحالة، يتعين على المؤسسة رفع يدها عن الملف.

وهكذا قالت المؤسسة في الملف عدد 10/27667، بتاريخ 17 أبريل 2013 :

تدبير ملف في موضوع إلزام الإدارة بالتنفيذ، وإثارة منازعة في كيفية تنفيذه، تجعل مؤسسة وسيط المملكة مقيدة بما انتهى إليه القضاء، في حدود مضامين الحكم في كل أجزاءه من حيثيات ومنطوق، لأنها تكمل بعضها البعض، ولأن حجيتها تفرض نفسها.

● أملاك الدولة

بمناسبة النظر في قضية تتعلق بأحقية الطالب في تملك العقار الذي سبق أن وعدته الإدارة بتفويته إليه، اتجهت المؤسسة نحو القول بأن الإدارة لا يمكن إجبارها على التخلي عنه، ما دام قد ظهر أنها في حاجة إليه، وأن تحديد الاحتياجات يرجع إليها. ولذلك، أكدت في الملف عدد 11/704، بتاريخ 19 شتنبر 2013 :
تفويت الأماكن التابعة لمديرية أملاك الدولة يخضع لمعايير، أهمها عدم حاجة الإدارة إليها لاستغلالها فيما أعدت له، وهو أمر ترجع صلاحية تحديده للإدارة نفسها، في إطار ما تعده من برامج وما تخطط له من مشاريع، ولا يمكن بأي حال إجبارها على التخلي عنها في وقت هي أعرف فيه باحتياجاتها.

وجاء في الملف عدد 12/1756، بتاريخ 26 دجنبر 2013 :

إسناد السكن داخل الإدارة، لا يمكن اعتباره حقا أو مزية تنظمها ضوابط قانونية أو تنظيمية، وإنما هو مقرر يتم اتخاذه في نطاق ما تملكه الإدارة من سلطة تقديرية لاختيار من تراه مؤهلا لتحمل تلك المسؤولية، بناء على المواصفات والشروط التي تضعها، وعلى ضوء ما لديها من معطيات، بخصوص مؤهلات وسلوك وانضباط المرشح لها، دون أن يطع اختيارها انحراف في أعمال هذه السلطة.

● التحفيظ العقاري

كان للمؤسسة أن تتخذ موقفا بشأن قضية ذات صلة بمسطرة التحفيظ لتفصل بين ما قد يكون موكولا بقوة القانون إلى القضاء العادي، باعتبار أنه يتطلب مسطرة تواجيهية بين المعنيين بالتحفيظ لارتباطه بحقوق الأفراد والجماعات، لأن المحافظ على الأملاك العقارية ليس طرفا في النزاع بقدر ما هو ضابط لمسلسل التحفيظ. وفي هذا الاتجاه، قالت المؤسسة في الملف عدد 13/3258، بتاريخ 04 دجنبر 2013 :

المشروع رسم طرقا للاعتراض والمنازعة في كل عملية تهتم تحفيظ عقار، إذ بمقتضاها يحق لمن ينازع في إدعاء الملكية، أن يتقدم بما لديه من حجج في نطاق عملية التعرض ؛

كما حدد كذلك مسطرة معينة لفتح آجال جديدة للتعرض خلال مسطرة التحفيظ قبل إنهاء العمليات وإحالة الملف على المحكمة لتدارك ما يمكن تداركه نتيجة إهمال ممارسة حق التعرض داخل الآجال، وذلك كلما كانت هناك أسباب وجيهة يرجع أمر تقديرها للمحافظة العقارية.

وورد في الملف عدد 12/2904، بتاريخ 13 دجنبر 2013 :

حصر وجية التحفيظ يعتمد فيه على قيمة العقار، الذي تحدده مصالح المحافظة بناء على ما لديها من معطيات استنادا إلى الرواج الاقتصادي والقيمة التجارية للعقارات ؛

القول بالتماثل في العقارات، يصعب مجاراته في غياب الوقوف بعين المكان على المواصفات الدقيقة لكل المحلات.

● الضرائب

لقد توصلت المؤسسة بطلبات منازعة في المبلغ المحدد كضريبة الأرباح العقارية، بعدما توجه المعني بالأمر إلى اللجنة المحلية ولم تأخذ بادعاءاته، فاعتبرت المؤسسة أن من اختار لا يرجع، بالإضافة إلى أن المشروع رسم طريقا موازيا لحل ما يطرأ من منازعات جبائية بإعطاء الاختصاص فيها إلى اللجنة المحلية للضرائب. ولذلك، يظهر أن من لجأ لهذه الأخيرة لا يمكن أن يعود مرة أخرى لمؤسسة وسيط المملكة، فقالت في الملف عدد 12/1460، بتاريخ 26 دجنبر 2013 :

لا يمكن إعادة طرح الأمر على مؤسسة وسيط المملكة، بعد عرض النازلة على لجان التحكيم التي أقرها المشروع، لأن المشتكي اختار مسارا لحل الخلاف بينه وبين مديرية الضرائب ؛

كان حريا بالملزم بالضريبة، أن يسلك طرق الطعن المتاحة، والخاصة بالمسار الذي اختاره عن طواعية لحل خلافه مع الإدارة.

وفي الملف عدد 13/4188، بتاريخ 26 دجنبر 2013 :

المنازعة في التحصيل وفق المبلغ الذي حددته المصالح الجبائية له إطاره ومسطرته التي رسمها المشرع، انطلاقا من تظلم إداري، ومرورا بمنازعة أمام اللجنة المحلية والوطنية، وانتهاء بطرحه أمام القضاء المختص.

وفي الملف عدد 13/4435، بتاريخ 26 دجنبر 2013 :

المشتكي الذي اختار اللجوء إلى اللجنة التحكيمية المحدثة طبقا لما تسمح به مدونة الضرائب، كان عليه أن يواصل مسار منازعته عبر نفس القناة، من خلال رفع طلبه إلى اللجنة الوطنية للنظر في الطعون الضريبية، لأن من اختار لا يرجع.

● مكافأة المردودية

كان موقف المؤسسة بالنسبة لمكافأة المردودية في الملف عدد 12/2792، بتاريخ 31 دجنبر 2013، مثلا كما يلي :

مكافأة المردودية، كما يفهم من دلالتها، تحدد وتصرف على ضوء المجهودات المبذولة، والتي تتجسد في جودة العطاءات، وقد تنضاف إليها عناصر أخرى، وتقاس بما لذلك من انعكاسات على سير العمل، وهي أمور تخضع لتقييم وتقدير الرؤساء والمسؤولين، هذه السلطة التقديرية التي لا يوجد بالملف ما يفيد أنه تم إعمالها بنوع من التجاوز أو الانحراف.

● مقررات المجلس الأعلى للقضاء

في معرض جواب الإدارة عن طلب إعادة النظر في مقرر صادر عن المجلس الأعلى للقضاء، اعتبرت المؤسسة أنها غير مختصة بالنظر في ذلك، لأن المجلس الأعلى للقضاء لا يمكن اعتباره إدارة. بمفهوم الظهير الشريف المحدث للمؤسسة فأكدت في الملف عدد: 13/4594، بتاريخ 31 دجنبر 2013 :

المجلس الأعلى للقضاء، الذي حل محله المجلس الأعلى للسلطة القضائية، يعتبر مؤسسة دستورية، أوكل إليها تدبير المسار الإداري للقضاة بالشكل الذي ينسجم مع طبيعة الجسم القضائي، الواجب إحاطته بكل الضمانات التي تصونه وتؤمن استقلاليتها ؛

إن الوضع الخاص للمجلس يجعله غير مندرج ضمن مفهوم الإدارة الوارد في المادة الأولى من الظهير المحدث لمؤسسة وسيط المملكة، مما يتعين معه التصريح بعدم الاختصاص.

عاشرا: مقترحات هادفة إلى تحسين أداء الإدارة والرفع من جودة خدماتها

في إطار التواصل الاقتراحي مع القطاعات الحكومية المعنية، من أجل إعادة النظر في مقتضيات تشريعية أو تنظيمية أو التدخل لتدارك وضعيات، أو ملء فراغ تشريعي، تسعى المؤسسة، كلما ظهر على الساحة ما يستدعي أعمال ما يخولها الظهير المحدث لها من قوة اقتراحية، إلى الإفصاح عن منظورها والحاجة إلى التدخل. ولقد كان ذلك في عدة مناسبات، ومنها:

1 توفير الإطار الملائم والإمكانيات الضرورية لمواصلة ترميم الدور الآيلة للسقوط دعما لمشروع وكالة التنمية الحضرية وإنقاذ فاس

فبعد أن تقدم عدد من السكان بشكاية لهذه المؤسسة، من أجل التدخل لتسريع وتيرة إصلاح البنيات التحتية للمدينة العتيقة بفاس، مع ما يتطلب ذلك من إنقاذ الدور الآيلة للسقوط؛ وبحكم أن هذه المدينة تعتبر إحدى وحدات التراث العالمي الإنساني، الشيء الذي يدفع إلى وجوب الحفاظ عليها بما يضمن الإبقاء على طابعها ورونقها المعماري بشكله ومواده وجماليته. وعلى إثر جواب الإدارة المحلية بفاس بأن الأمر يعتبر في مقدمة الاهتمامات إلا أن ما يعوز ذلك هو عدم وجود إطار قانوني يحدد الصلاحيات ويرسم السلطات، فإن عملية الترميم والحفاظ على المدينة ستطول لأنها تعرف تعثرات. ولهذه الاعتبارات، ووجهت المؤسسة مقترحا للسيد رئيس الحكومة من أجل التعجيل بإكمال الإطار القانوني لوكالة التنمية الحضرية وإنقاذ فاس، والعمل على تمكينها من كافة الإمكانيات المادية والبشرية، مع ما يستدعي ذلك من تقوية قدراتها لمواجهة ما هو مطلوب منها لإنقاذ المدينة.

2 اكتساب الجنسية المغربية

على إثر تقدم زوجة أحد المواطنين المغاربة بطلب الحصول على الجنسية المغربية استنادا للفصل 10 من ظهير 1.58.250 من قانون 06.62 المتعلق بالجنسية، كان جواب الإدارة هو أن المعنية بالأمر لا تتوفر فيها شروط الإقامة الاعتيادية بالمغرب لمدة خمس سنوات، وفق ما تنص عليه المادة المذكورة، ونظرا لأن زوج الطالبة يعتبر موظفا دوليا، وقيم بحكم وظيفته خارج أرض الوطن، فإنه يتعذر عليها ذلك. واعتبارا لما تراه للمؤسسة من كون التطبيق الصارم لهذه القاعدة من شأنه أن يخلق أوضاعا غير عادلة، لأن الزوج قد يكون مرغما على عدم الإقامة بالمغرب، وإن بقاء الوضع على هذا الحال سيعرض أسرته لعدة أضرار قد تقتضيها الإجراءات التي يجب اتخاذها مع الزوجة كأجنبية.

لذلك، طلب وسيط المملكة من رئيس الحكومة البحث، مع من يجب، عن حل لكل المعنيين بالفصل 10 من قانون الجنسية والموجودين بالخارج بحكم وظائف رسمية للدولة، أو وظائف دولية، وذلك بالنسبة لشرط إقامة الزوجين لمدة خمس سنوات في المغرب، مع تعويض ذلك بشروط تكون ملائمة لهذه الأوضاع.

3 مراجعة الحد الأدنى للمعاشات

لقد اتضح أن شريحة هامة من المتقاعدين أو ذويهم لا يتقاضون معاشا شهريا كفيلا بمساعدتهم على مواجهة متطلبات الحياة، ولتجاوز هذا الوضع، كتبت المؤسسة السيد رئيس الحكومة للتعجيل بإصلاح نظام التقاعد، وذلك بفرض حد أدنى للمعاش ينسجم مع عطاءات المغاربة التي تطبع أعمالهم روح التضامن والتكافل من أجل توفير عيش كريم للمتقاعدين وتجنبيهم كل ضيق، حتى يصير للتقاعد والمعاش دور، ويُبقى على الثقة في هذا النظام.

4 الممارسة غير القانونية للمبصرين

أمام توصل المؤسسة بتشكي من وضعيات بائعي النظارات، وما يمارسونه من عمل يشكل في حقيقته انتحال مهنة مبصري، وجهت المؤسسة مراسلة لرئيس الحكومة من أجل الانكباب على هذا الملف لتطويق هذه الظاهرة وما يشابهها من واقع معاش تختلط فيه التجارة بمزاولة مهنة ينظمها القانون، لأن في ذلك مخاطر على صحة المواطن وتطفلا وتطاولا على مهام يتطلب المشرع في مزاولتها رصيда معرفيا وعلميا وجامعيا ويخضع أصحابها لرقابة مشددة من طرف المجالس الوطنية المهنية.

5 المنح الدراسية

اعتبارا لما يتوارد على هذه المؤسسة من تظلمات الطلبة الذين يشكون من سوء توزيع المنح وما طالهم من ضرر بسبب حرمانهم منها، والحال أنهم يستحقونها، فقد بادرت المؤسسة إلى مكتابة السيد وزير التعليم العالي والبحث العلمي من أجل إعادة النظر في إجراءات الحصول على المنحة، وذلك بنهج توزيع تضامني تكافلي للحصيص المخصص للمنح على الجهات والأقاليم، وذلك بمعايير ومضامين تأخذ بعين الاعتبار البعد الجغرافي عن المراكز الجامعية والمعاهد العليا، وكذا وضعية الهشاشة والفقر في المنطقة، ونسبة التفوق، والوضع المادي والاجتماعي للأسرة وعدد المستفيدين فيها من المنح، وبفرض عقد دورة استدرائية لمعالجة الأخطاء وإعطاء الفرص لتصحيح الأوضاع وتقديم الوثائق والمستندات، مع فتح المجال كذلك لتدخل الإدارة لمعالجة ما استعصى معالجته على الصعيد الجهوي، كل ذلك في نطاق منظور إنساني تنموي وبشري.

واهتماما بنزلاء المؤسسات السجنية وما يعانونه من صعوبات تسجيلهم في الأسلاك الجامعية، أكد وسيط المملكة أن العقوبة السالبة للحرية لا يكون لها معنى إذا لم تهدف إلى إصلاح وتسهيل عملية الإدماج، وأنه رغم الجهود المبذولة من طرف مختلف الجامعات والمعاهد العليا لاستيعاب هذه الشريحة من المواطنين، فإن ذلك يصطدم أحيانا بمعيقات مادية أو لوجستية أو إكراهات متعددة، مما يحول دون الاستجابة لطلبات النزلاء بإتمام دراستهم، الشيء الذي دعت معه المؤسسة إلى فتح ورشة للتفكير والانكباب على الموضوع لإيجاد حل.

ومع أن المؤسسة لم تتوصل بعد بما تم تخصيصه لهذه المقترحات، فإنها تأمل أن هذه الأخيرة ستحظى، في أقرب الآجال الممكنة، باهتمام كافة السلطات الإدارية المعنية بقصد إيجاد الصيغة المناسبة لتفعيلها.

الجزء الثاني

حصيلة أنشطة مؤسسة وسيط المملكة في مجال التواصل والتعاون والتكوين

عملت المؤسسة خلال سنة 2013 على تطوير وتوسيع نشاطها في مجال التواصل والتعاون والتكوين، وذلك بما يستجيب للمتطلبات، ويستحضر ما تم الوقوف عليه من حاجيات، مفعلة ما تراكم لديها من رصيد، ساعية إلى مواكبة ما يظهر من مستجدات تروم حماية الحقوق.

وقد تم ذلك في إطار خطة تستهدف جميع الشرائح والفئات في حوار مع مختلف الفاعلين والشركاء، وذلك عبر تنظيم أو حضور فاعل في العديد من اللقاءات الوطنية والدولية.

كما واصلت المؤسسة جهودها في مجال التكوين المستمر والتخصصي، سواء على الصعيد الوطني أو الدولي. وقد استرسلت، بالنسبة للمجال الدولي، في التعاون مع مختلف المؤسسات والجمعيات والمنظمات المعنية، كما حرصت على إشاعة التجربة المغربية في الوساطة المؤسساتية.

أولاً: توسيع دعائم التواصل على الصعيد الوطني والجهوي والدولي

بغية تحقيق استيعاب أفضل لمهامها واختصاصاتها، وسعيًا نحو تكريس ثقافة الخدمة الجيدة للمرفق العمومي عبر إدارة مواطنة، مضت المؤسسة في انفتاحها على مختلف الفاعلين، من خلال لقاءات تواصلية جهوية، والمشاركة في الأنشطة ذات العلاقة بالحكامة الرشيدة، كما استقبلت العديد من الوفود الأجنبية، وتواصلت مع الرأي العام الوطني.

1 اللقاءات التواصلية على الصعيد الجهوي

- جريا على ما دأبت عليه المؤسسة، تم تنظيم لقاءين تواصلين:
- الأول، بجهة الدار البيضاء الكبرى، تحت شعار «من أجل حكامه جهوية رشيدة»؛
 - والثاني، بجهة العيون-بوجدور-الساقية الحمراء، تحت شعار «الوساطة المؤسساتية خدمة للسكان في علاقتها مع الإدارة».

وقد شكل اللقاءان مناسبة للتعريف برسالة المؤسسة، وفرصة للمزيد من التحسيس والدفع إلى التقيد بضوابط الإدارة المواطنة، بالإضافة إلى التعرف على انتظارات وتطلعات الجهات المعنية ومنظورها للمؤسسة. وقد تم خلال هذين اللقاءين التأكيد على طبيعة الوساطة المؤسساتية ومميزاتها، وإطلاع المشاركين على المؤشرات الإحصائية، والإشارة إلى الاختلالات التي سجلتها المؤسسة على مواقف بعض الإدارات، فضلا عن حث هذه الأخيرة على بذل جهد أكبر لخدمة المرتفقين.

2 مشاركة المؤسسة في التظاهرات الوطنية والدولية

شاركت المؤسسة في مجموعة من الأنشطة ذات الصلة برسالتها، والمنظمة من طرف القطاعات الحكومية المعنية والمؤسسات الوطنية وعلى رأسها المجلس الوطني لحقوق الإنسان، واللجان الجهوية، والهيئة الوطنية للوقاية من الرشوة، والمندوبية الوزارية المكلفة بحقوق الإنسان. كما شاركت في الأنشطة التي نظمتها بعض الهيئات غير الحكومية. وعملت على الانفتاح على المحيط التربوي، ونشر الوعي بالوساطة في صفوف التلاميذ.

3 المشاركة في تفعيل الاتفاقيات الدولية المتعلقة بالحقوق الفتوية والموضوعاتية

سجلت المؤسسة حضورها في مجموعة من الأنشطة ذات الارتباط بإعمال الاتفاقيات الدولية لحماية حقوق الإنسان التي صادق عليها المغرب، وساهمت في إغناء الحوار بشأنها. كما ساهمت في إعداد بعض التقارير الدورية التي يقدمها المغرب. وفي ذات السياق، شاركت في مختلف الأنشطة ذات العلاقة بالحقوق الفتوية والموضوعاتية، المنظمة من طرف القطاعات الحكومية أو جمعيات المجتمع المدني. وقد شكلت هذه التظاهرات مناسبة لتقديم مقترحات لضمان انسجام القوانين الوطنية مع المتعارف عليه دوليا. وفي إطار مواكبة عمل الحكومة في هذا المجال، واصلت المؤسسة حضورها في الاجتماعات التنسيقية المنظمة من طرف المندوبية الوزارية المكلفة بحقوق الإنسان، خاصة تلك المتعلقة بالتحضير لمشاركة المغرب في أشغال الدورة 22 لمجلس حقوق الإنسان، والتي تمحورت حول تقييم المشاركات السابقة للمغرب بمجلس حقوق الإنسان وضرورة تحسين مساهماته في الدورات المقبلة، سواء العادية أو تلك المتعلقة بالتقارير الموازية.

4 المشاركة في الحوارات المفتوحة بخصوص تنزيل بعض المقتضيات الدستورية

شاركت المؤسسة خلال سنة 2013 في حوارات بشأن تنزيل بعض مقتضيات الدستور، خاصة ما يتعلق منها بإصلاح منظومة العدالة، وإحداث بعض المجالس، وإعداد مشاريع بعض القوانين الخاصة بها، وساهمت بمقترحات بخصوص طبيعة هذه المجالس وكذا تشكيلتها ومهامها.

كما ساهمت المؤسسة في سائر الاجتماعات الدورية للجنة الوطنية لإدارة الحوار الوطني حول المجتمع المدني والأدوار الدستورية الجديدة، وكذا في فعالياته، وكان فرصة لحضور كافة اللقاءات والتظاهرات الوطنية منها والدولية، المخصصة لدراسة المرتكزات القانونية والمقاربات لموضوع العمل الجمعي، علاوة على مشاركتها في مختلف لقاءاته الجهوية.

وقد أتاح لها ذلك، الإدلاء بوجهات نظرها بخصوص المشاريع والمقترحات التي طرحت على بساط المناقشة.

بالإضافة إلى ما سبق ذكره، شارك وسيط المملكة بعروض في مجموعة من التظاهرات الوطنية، ومن أهمها ندوات حول:

- «المقاولة وحقوق الإنسان»، المنظمة من طرف المجلس الوطني لحقوق الإنسان بتعاون مع الاتحاد العام لمقاولات المغرب، حيث قدم مداخلة حول المؤسسة خاصة في تدخلاتها، ولا سيما في القضايا ذات الصبغة الاقتصادية.
- و«المواطنة والسلوك المدني»، المنظمة من طرف مجلس المستشارين، حيث قدم الرئيس مداخلة حول تحسين التواصل بين مكونات القطاع العمومي والمرتفقين.
- و«تخليق الحياة العامة في المغرب»، المنظمة من طرف أكاديمية المملكة المغربية، حيث قدم مداخلة تحت عنوان: «دور الوسيط في تخليق القطاع العمومي».
- وعلى المستوى الدولي، سجلت المؤسسة حضورا في بعض التظاهرات المنظمة خارج المغرب، ومن بينها:
 - ندوة الشبكة العربية لتعزيز النزاهة ومحاربة الفساد، المنعقدة ببيروت تحت شعار «التوفيق بين الواقع والمأمول في مجال مكافحة الفساد: نحو مزيد من الابتكار والتجديد»؛
 - ندوة منظمة من طرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية حول «شفافية وتجرد ممارسات التبليغ» المنعقدة بباريس.

5 الانفتاح على المؤسسات التربوية

من أهم ما دأبت عليه المؤسسة في مجال التواصل خلال هذه السنة، استقبالها تلاميذ المؤسسات، التربوية، ونشرها ثقافة الوساطة ومبادئ حسن تدبير المرفق العمومي.

6 استقبال شخصيات دولية ووفود أجنبية

في إطار توسيع علاقات التواصل والتعاون مع مجموعة من الهيآت والمنظمات الدولية استقبلت المؤسسة، عددا من الوفود والشخصيات الحكومية والقضائية والبرلمانية والحقوقية، ومن بينها النائب العام للسلطة الوطنية والرئيس الأول لمحكمة النقض بلجيكا، ورئيس البعثة الدانماركية لدى الجمعية البرلمانية مصحوبا بوفد برلماني عن مجلس أوربا، ووزير الدولة لشؤون حقوق الإنسان البحريني، والأمين العام لمنظمة

«مجتمع الديمقراطيات»، والمفوضية القومية لحقوق الإنسان بالسودان، ومجموعة كبيرة من القضاة السامين بالنمسا، ووفد من البرلمان الشيلي.

كما استقبلت أيضا وفودا عن اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان، والهيئة المركزية الفلسطينية للوقاية من الرشوة، والشبكة العربية لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد، ومجموعة من الفاعلين في المجتمع المدني الأمريكي، وهيئة التحقيق والادعاء العام بالمملكة العربية السعودية.

وقد شكلت هذه الزيارات فرصة للتعريف باختصاصات المؤسسة، وطرق عملها، والعلاقة التي تجمعها بمختلف الفاعلين في مجال حقوق الإنسان، وكذا التعريف بما تزخر به الساحة الوطنية من إصلاحات في المجال الحقوقي كما تخلل تلك الزيارة بحث توسيع آفاق التعاون معهم.

7 التواصل عبر وسائل الإعلام

أولت المؤسسة أهمية كبرى للمزيد من التعريف بها لدى المواطنين عبر وسائل الإعلام المسموعة والمرئية، وكذا توعيتهم بمختلف القضايا المتعلقة بحقوقهم، حيث سجلت عدة وصلات إعلامية، مع التركيز على الإذاعات الجهوية بهدف التواصل مع المواطنين بمختلف جهات المملكة والقرب منهم والاهتمام بقضاياهم.

ثانيا: التكوين من أجل تعزيز مبادئ الحكامة وإشاعة ثقافة الوساطة والدفع إلى تخليق المرفق العمومي

استمرت المؤسسة في تنفيذ خطة عملها في مجال التكوين والتأهيل، بهدف تعزيز القدرات عبر التكوين المستمر للعاملين بها، أو التكوين الخارجي لفائدة الأطر العليا التابعة لبعض القطاعات الحكومية ولبعض المعاهد العليا للتكوين، أو في إطار التكوين الداعم الذي يستفيد منه مساعداو مؤسسات الأمبودسمان والوسطاء.

• في مجال التكوين الداعم

على الصعيد الوطني

في إطار المساهمة في التكوين الأساسي لمسؤولي الأجهزة الأمنية، وتلبية لطلباتهم في هذا المجال، قامت المؤسسة طيلة السنة بتقديم محاضرات حول مهام واختصاصات مؤسسة وسيط المملكة، لفائدة ضباط الدرك، وضباط الأمن، كما شمل هذا النشاط طلبة المعهد العالي للإدارة، وكذا طلبة بعض الجامعات، وذلك على شكل محاضرات حول دور المؤسسة في تسوية النزاعات الإدارية وضمان حقوق الإنسان.

على صعيد التعاون الثنائي

تنفيذا لالتزاماتها المتعلقة بدعم مؤسسات الوساطة، وتزويدها بمختلف المعلومات والمعطيات التي من شأنها المساهمة في الرفع من قدرات ومؤهلات العاملين بها، نظمت المؤسسة حصصا تكوينية لفائدة ممثلين عن بعض المؤسسات النظرية ببيوركينا فاصو، ومالي، والنيجر، وغينيا، والأردن، اطلعوا من خلالها على طرق معالجة الشكايات والتظلمات.

● التكوين في إطار مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة

استمرت المؤسسة في تنظيم دورات تكوينية لفائدة العاملين بالمؤسسات العضوة في جمعية الوسطاء الفرانكفونيين وجمعية الأمبودسمان المتوسطيين، وذلك وفاء بالتزاماتها لمواصلة دعم وتنفيذ أنشطة مركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة، الذي تحتضنه.

وفي هذا الصدد، نظمت المؤسسة خلال هذه السنة الدورة التكوينية الحادية عشرة لفائدة مساعدي أعضاء الجمعية الأولى، حول موضوع: «مسار معالجة الشكايات ووسائل تدخل الوسطاء والأمبودسمان»، والدورة التكوينية الثانية عشرة حول موضوع: «حقوق الطفل وتدخل الوسطاء»، بمشاركة 49 مستفيدا ومستفيدة عن مؤسسات الوساطة بالدول الناطقة باللغة الفرنسية التالية: غينيا، وجزيرة موريس، والغابون، والسينغال، والكوت ديفوار، وبيوركينا فاصو، والبنين، والطوغو، والنيجر، ودجيبوتي، وتشاد، ومالي، وبورندي، والسيشل، وبلجيكا، وفرنسا، والمغرب، فضلا عن ممثلين عن مجلس أوروبا.

كما نظمت أيضا الدورة التكوينية الرابعة، لفائدة مساعدي أعضاء جمعية الأمبودسمان المتوسطيين، حول موضوع: «دور مؤسسات الأمبودسمان في تبسيط المساطر الإدارية والتولوج إلى الخدمات العمومية»، بمشاركة 30 ممثل عن بعض مؤسسات الوساطة والأمبودسمان ببلدان حوض البحر الأبيض المتوسط، بما فيها العربية.

ثالثا: أنشطة المؤسسة في مجال التعاون الدولي

تميزت سنة 2013 بأنشطة مهمة قامت بها المؤسسة في مجال التعاون الدولي، والتي ساهمت في إشعاع التجربة المغربية في مجال الإصلاحات القانونية والحقوقية والدستورية. وتتجلى أهم هذه الأنشطة فيما يلي:

1 الإشراف على اجتماعات وملتقيات جمعية الأمبودسمان المتوسطيين

ترأس وسيط المملكة بصفته رئيسا لجمعية الأمبودسمان المتوسطيين اجتماع مكتبها، الذي شكل فرصة لتحديد برنامج عمل الجمعية لهذه السنة، وبهذه المناسبة تم استعراض إنجازات الجمعية والقرارات الصادرة عنها.

كما أشرف على تنظيم الملتقى السابع للجمعية المنعقد بالعاصمة الأردنية عمان، وترأس أشغاله، التي تدارست موضوع: «من أجل معالجة أفضل للشكايات الإدارية».

وفي هذا السياق، قدمت المؤسسة مشروعاً أولياً لدراسة حول الممارسات الجيدة لأعضاء الجمعية في الفضاء المتوسطي، بهدف إبراز الدور الهام الذي تضطلع به مؤسسات الوساطة والأمبودسمان في تحسين الخدمات العمومية المقدمة لفائدة المواطنين.

وقد تميز هذا الملتقى بالاستقبال الذي خصه الملك عبد الله الثاني لأعضاء مكتب الجمعية، حيث أعرب جلالته عن تقديره لأهمية الجهود التي تقوم بها هذه الجمعية، بهدف تطوير أسس العدالة وترسيخ سيادة القانون والشفافية.

2 التعاون والشراكة بين مؤسسات الأمبودسمان على الصعيدين الجهوي والدولي

وقعت المؤسسة مذكرة تفاهم مع مؤسسة ديوان المظالم بالمملكة الأردنية الهاشمية، وذلك بهدف تبادل الخبرات والتجارب فيما بين المؤسستين.

وتفعيلاً للاتفاقية المبرمة بينها وبين الأمبودسمان البرلماني بالدانمارك، قام وفد عن المؤسسة بزيارة عمل للمؤسسة الدانماركية للاطلاع على تجربتها وطرق عملها وعلاقتها بالإدارات وبعض المؤسسات، والتعريف بالتجربة المغربية ذات الصلة.

3 عقد جلسات عمل مع مسؤولي بعض الهيئات الدولية

وتحقيقاً لنفس الأهداف على مستوى التعاون الدولي، عقدت المؤسسة جلسات عمل مع مسؤولي بعض المنظمات، والهيئات الدولية، من بينهم:

- رئيس برنامج الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للحكامة، وخبراء بمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE، للتشاور حول السبل الكفيلة لتعزيز القدرات المؤسساتية بالمغرب، وكذا من أجل تقوية مبادئ الشفافية، وذلك بهدف دعم مسلسل انضمام المغرب إلى مبادرة «الشراكة من أجل حكومة منفتحة».
- خبراء من البنك الدولي، من أجل الاندماج في حوض البحر الأبيض المتوسط، والبحث عن توسيع آفاق التعاون في مجالات ذات الارتباط بالوساطة المؤسساتية.
- وفد من الخبراء عن المجلس الأوروبي، ولجنة البندقية، للاستلهام من تجربة مؤسسة وسيط المملكة، ومن العلاقات التي تربط بينها وبين مختلف المؤسسات الدستورية الوطنية العاملة في مجال حقوق الإنسان.
- خبير من المفوضية السامية لحقوق الإنسان بجنيف للإطلاع على تجربة المغرب في مجال المؤسسة الحكومية لمجال حقوق الإنسان وإعمال الالتزامات الدولية.

وقد شكلت الجلسات المنعقدة مع الخبراء المذكورين أعلاه، فرصة لطرح رهانات الوضع الحقوقي ببلادنا، والاطلاع على صلاحيات ووسائل عمل وأنشطة مؤسسة وسيط المملكة، كما كانت مناسبة لدعم التعاون مع بعض الهيآت الدولية، وعلى رأسها الاتحاد الأوروبي ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية.

وعلاوة على ذلك، فقد حل وسيط المملكة، بدعوة من رئيس مفوضية الاتحاد الأوروبي للمغرب، ضيفا على هذه المفوضية، في لقاء تم عقده بحضور سفراء الدول الأعضاء بهذا الاتحاد، وقد كان مناسبة للتعرف على القضايا المرتبطة بالعلاقة بين الاتحاد المذكور وبين المملكة المغربية بصفة عامة، وتعريف السادة السفراء بمهام وأنشطة المؤسسة.

الجزء الثالث

الآفاق المستقبلية

الجدير بالذكر في هذا الباب، أن المؤسسة حرصت خلال هذه السنة على الوفاء بما كانت قد تعهدت به ضمن تقريرها برسم سنة 2012، وتمكنت من إنجاز الجانب الأكبر منه، علما أنها كانت وما تزال تصبو إلى تحسين الأداء من لدن الإدارة.

وقد شكلت هذه المكاسب سندا حقيقيا، ومحفزا للمضي قدما نحو المزيد والأفضل، إذ ما يزال أمامها الكثير لبلوغ ما تتطلع إليه.

لذلك، ونظرا لما يتعين عليها مواصلته، في المسار الذي رسمته على درب الجواب عن انتظارات مرتاديه من رقابة توجيهية، وتوصيات إصلاحية،

وإلى جانب الاسترسال في دراسة الشكايات واتخاذ ما يتطلبه الأمر بشأنها، ترى المؤسسة، من خلال رؤيا واضحة، استلهمت أبعادها من المنظور الملكي السامي للوساطة المؤسساتية، المجسدة في الظهير الشريف لإحداثها، ومن التكريس الدستوري لها:

- تكثيف الجهود من أجل التعريف بالمؤسسة، حتى لا تبقى حبيسة السيل الجارف من الشكايات التي لا تندرج في نطاق الاختصاص، والتي تشكل أكثر من 70% من مجموع ما تتوصل به؛
- توسيع تواجدها على الصعيد الجهوي، بفتح مندوبيات جهوية، أو التفكير في تعيين مفوض للاتصال ببعض المناطق التي قد يتأخر إحداث تمثيلية جهوية للمؤسسة بها؛
- مواكبة الإدارات لعمل المؤسسة، بتفويض النظر فيما يطرح من إشكاليات إلى مصالحها الإقليمية والجهوية والمحلية؛

- السعي إلى التغلب على موضوع تنفيذ الأحكام، مما لن يتأتى إلا بإعادة النظر في قضايا التنفيذ على الإدارات العمومية، وذلك بجعل الوكالة القضائية للمملكة مسؤولة عنه، باستثناء ما يتعلق بنزع الملكية الذي يبقى من اختصاص أملاك الدولة؛
- الانتقال من مجرد التكفل بالشكايات كحالات فردية، إلى تناول الظواهر، والممارسات المعيبة التي تعرفها الإدارات كأنماط تؤثر بشكل سلبي على المرتفقين.
- المضي في البحوث والجلسات التشاركية بين الإدارات قصد التعرف على المشاكل التي تعرقل حل القضايا، ووضع تصورات وإمكانيات للتسوية، مع الحرص على أن يتم عقد لقاء دوري مع كل الإدارات لمعرفة التراكم لديها والتعجيل بتصفيته.
- إشراك مصالح وزارة المالية والوكالة القضائية للمملكة في بعض الملفات، لما لهما من إمكانيات لتجاوز بعض الإجراءات الشكلية.
- تهيئ الحيز المكاني الملائم لإيواء كل العاملين بالمؤسسة، من خلال بناية، تكون بتصميم وفق حاجياتها، وإمكانياتها، ونظرتها المستقبلية للتدبير؛
- تكثيف التواصل مع الإدارات للمزيد من التعرف على مساطر وإجراءات تدبير شأنها والتمكن منها، كل ذلك في حوار مستمر للبحث عن سبل تطويرها وتبسيطها في اتجاه تجاوبها مع متطلبات المرتفقين؛
- مواصلة التكوين الداخلي بالنسبة لأطر المؤسسة، والخارجي لفائدة أطر المؤسسات المماثلة بالدول الصديقة في نطاق التوافقات الثنائية، وكذا الدول الأعضاء في الجمعيتين المتوسطة والفرانكفونية؛
- تنظيم أيام دراسية مع الإدارات التي تطرح على مستواها إشكاليات تستدعي الوقوف عندها لإيجاد حل لها، مع التعرف على مختلف الرؤى والتطلعات، وما رسا عليه العمل القضائي؛
- الدخول في اتفاقيات وشراكات مع الجامعات لتعزيز التكوين الداخلي، وتشجيع البحث العلمي الميداني من طرف الطلبة في مجال الوساطة المؤسساتية، مع مواصلة إلقاء عروض ومحاضرات لفائدتهم؛
- إيفاد العاملين بالمؤسسة إلى بعض المؤسسات الأجنبية المماثلة، للوقوف عن قرب على تجربتها في الهيكلة، والتدبير، والخلاصات، ليشكل ذلك أرضية للمقارنة ولانتقاء أجود التطبيقات؛
- إصدار مجلة علمية، تشكل أداة تواصل مع المهتمين والمعنيين، من خلال المشاركة، والتعليق، والانتقاد عند الاقتضاء لمنتوج المؤسسة من توصيات ومقررات، وغيرها.
- وإن المؤسسة، وهي تنطلق، في رسم الآفاق المستقبلية هاته، رغم ما تحتاجه من موارد وإمكانيات، البشرية منها والمادية، لهي على قناعة بأن الجهة العليا المانحة ستواصل، حسب المعهود فيها، دعمها واستجابتها لما يلح من حاجيات ضماننا لإنجاز المتطلبات.

وختاماً، فإن الرصد المراد من هذا التقرير يبقى في نطاق الوفاء لسرد ما تيسر لهذه المؤسسة من أعمال. وهي تعي أن النقص هو من طبع البشر، وأن السعي إلى الأحسن منشود وواجب، وأن المسار طويل، والغد واعد.

وعلى الله الاعتماد، وبيده السداد.



الفهرس

6	المقدمة
13	● الجزء الأول: حصيلة عمل المؤسسة في مجال معالجة الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية ...
13	أولاً: المؤشرات الإحصائية العامة
14	1. الشكايات والتظلمات التي لا تدرج ضمن اختصاص المؤسسة
16	2. الشكايات والتظلمات التي تدرج ضمن اختصاص المؤسسة
17	1.2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الإجراءات المتخذ إثر الدراسة الأولية
17	2.2. تصنيف الشكايات حسب صفة المشتكين
18	3.2. تصنيف الشكايات حسب مقارنة النوع
18	4.2. تصنيف الشكايات حسب الجهات
20	5.2. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب نوع القضايا الرئيسية
23	6.2. تصنيف الشكايات حسب نوع القطاع الإداري المعني
25	7.2. توزيع العدد الإجمالي لشكايات المغاربة المقيمين بالخارج
26	8.2. توزيع العدد الإجمالي لشكايات وتظلمات الأجانب المقيمين بالمغرب
26	ثانياً: عمل المندوبيات الجهوية والمحلية للمؤسسة
26	1. عمل مندوبية جهة العيون-بوجدور-الساقية الحمراء
27	2. عمل مندوبية جهة مكناس-تافيلالت
29	3. عمل مندوبية جهة طنجة-تطوان
31	4. عمل المندوبية المحلية بفاس والتي تتكفل مؤقتاً بقضايا جهة فاس-بولمان
32	5. عمل المندوبية الجهوية للدار البيضاء الكبرى
33	ثالثاً: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتظلمات المندرجة ضمن الاختصاص
34	رابعاً: أعداد المقررات والتوصيات الصادرة عن المؤسسة برسم سنة 2013
36	خامساً: التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين بخصوص الشكايات والتظلمات المحالة عليهم (حسب تواريخ ورودها)
48	سادساً: أوجه الاختلالات المسجلة بشأن تعامل مختلف الإدارات مع المؤسسة
48	سابعاً: الاشكاليات المطروحة
49	ثامناً: بعض الاختلالات العامة التي وقفت عليها المؤسسة
55	تاسعاً: أهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة
55	1. أهم التوصيات

67 2. مآل التوصيات
68 3. أهم المقررات
73 عاشرًا: مقترحات هادفة إلى تحسين أداء الإدارة والرفع من جودة خدماتها
	1. توفير الإطار الملائم والإمكانيات الضرورية لمواصلة ترميم الدور الآيلة للسقوط
73 دعما لمشروع وكالة التنمية الحضرية وإنقاذ فاس
73 2. اكتساب الجنسية المغربية
74 3. مراجعة الحد الأدنى للمعاشات
74 4. الممارسة غير القانونية للمبصرين
74 5. المنح الدراسية
75 6. الدراسة والتحصيل لنزلاء المؤسسات السجنية

● الجزء الثاني: حصيلة أنشطة مؤسسة وسيط المملكة في مجال التواصل

77 والتعاون والتكوين
77 أولا: توسيع دعائم التواصل على الصعيد الوطني والجهوي والدولي
77 1. اللقاءات التواصلية على الصعيد الجهوي
78 2. مشاركة المؤسسة في التظاهرات الوطنية والدولية
78 3. المشاركة في تفعيل الاتفاقيات الدولية المتعلقة بالحقوق الفئوية والموضوعاتية
78 4. المشاركة في الحوارات المفتوحة بخصوص تنزيل بعض المقتضيات الدستورية
79 5. الانفتاح على المؤسسات التربوية
79 6. استقبال شخصيات دولية ووفود أجنبية
80 7. التواصل عبر وسائل الإعلام
80 ثانيا: التكوين من أجل تعزيز مبادئ الحكامة وإشاعة ثقافة الوساطة والدفع إلى تخليق المرفق العمومي
81 ثالثا: أنشطة المؤسسة في مجال التعاون الدولي
81 1. الإشراف على اجتماعات وملتقيات جمعية الأبودسمان المتوسطيين
82 2. التعاون والشراكة بين مؤسسات الأبودسمان على الصعيدين الجهوي والدولي
82 3. عقد جلسات عمل مع مسؤولي بعض الهيآت الدولية
85 ● الجزء الثالث : الآفاق المستقبلية للمؤسسة

مؤسسة وسيط المملكة

الإدارة المركزية

مجمع حدائق إرم، زنقة الرمان
حي الرياض-الرباط، ص.ب. 21
المملكة المغربية

الهاتف : +212 05 37 57 77 00/11

الفاكس : +212 05 37 56 42 82

البريد الإلكتروني :

info@mediateur.ma