



تقرير

مؤسسة ومينم المملكة

برسم سنة 2014

مرفوع إلى

حضرة صاحب الجلالة الملك

محمد السادس حفنمه الله وأبده

يونيو 2015

نشر النصر بالجريدة الرسمية عدد 6400 بتاريخ 17 ذوالحجة 1436 (فاتم أكتوبر 2015)

مولاي صاحب الجلالة والمهابة
لوميكم ملكتكم السعيدة ،
عبد العزيز بنزاكون
عظيم الشرف أن يرفعكم إلى أنظار
مقامكم العالي بالله ،
التقرير السنوي للمؤسسة برسم سنة 2014 .

مقدمة

محطة هامة ، هذه التي يتأتى فيها الوفاء بالتزام دستوري ، جاء لتوحيد مقتضى تشريعي يجد أسامه في الكهيس الشريف ، الذي أراد من خلاله صاحب الجلالة الملك محمد السادس حفظه الله وأيده إعطاء دفعة هامة لمؤسسة الوساطة في حلة حديثة ، مهيبا بها إلى رفع تقرير لجلالته ليلس ما تسنى القيام به على امتداد سنة ، وهي في درج تصريف ما أوكل إليها من دفاع عن الحقوق ، وتيسير سبل تواصل فعال بين الإدارة ومترفيها من أجل تمكينهم من المشروع من الضليات ، والعمل على توفير أجود الخدمات ، بإجراءات بسيطة مع تجاوز كل التعقيدات ، وجعل القرب ، بمفهومه الواسع ، أساس تدبير الشأن الإداري استثناء بأحسن التصيقات ، مع ما ينبغي الحرص عليه من تكريم للأفراد والجماعات ، ليلمس المواضع التغيير والتصور الذي ليس هو الإفصاح عن المشاريع وسرد المبادرات ، بل هو ممارسة يومية ، وتصديق متواصل ، وتزايد مضمخ للعطاءات .

وأكد أن الكهيس الشريف المحدث للمؤسسة ، وهو يتنهي من التقرير السنوي الإخبار والتعريف بما تم صرفه من جهود ، والتوصل إليه من نتائج ، فإنه في ذات الوقت يريد إعطاء الفرصة لفتح حوار مع الفاعلين والمهتمين من أجل تقييم نتائج المجهود المبذول ، والخصاب الأخلاقي المتداول ، والتأكد من الإرادة الملحة المعبر عنها في الارتقاء بالإدارة إلى المستوي الذي تشع فيه الممارسات الفضلى ، والتي يمكن إضافتها واحتسابها في الرأسمال الغير المادي الذي يمكن أن يعتن به المغرب .

ومما يميز تقرير هذه السنة ، أنه يأتي في أعقاب اكتمال عقد من الزمن على بدء عمل ديوان المصالح الذي حلت محله مؤسسة وسيط المملكة ، وهي فترة ، كل الأمل محقود على أن يكون المواضع قد لمس فيها ما تراكم من تغيير ، يبعث على المزيد من الثقة ، ويدفع إلى كثير من التفاؤل .

وانطلاقاً مما راكمته المؤسسة من مكتسبات ، وهي مشغلة بالحفاظ عليها وتطويرها والسعي لإضافة المزيد إليها ، ترى ، أنه من اللائق ، وبكثير من الإيجاز إلقاء بعض الأضواء على عقد من الزمن الذي عرف مرحلة التأسيس والتأصيل والتمهيد ، وتلتها لحظة التكريس والتوكيد والتعميد ، وحقاً أن يكون بعدها وقت البلورة والتجسيد :

فالمرحلة الأولى ، تميزت بوضع أسس الولاية المؤسساتية بالشكل الذي ينسجم بنيانها ونمط عملها مع توجهات الدولة الحديثة ، التي أعصى انطلاقة عهدها الجديد جلالة الملك محمد السادس حفظه الله ، لتجد مكانتها في منظومة حكمة رشيدة ، كجهة يواصل فيها الأفراد والجماعات رفع تطلعاتهم من كل تصرف إداري معيب .

ورغم أن هذا الحق كان مخولاً للمغاربة ، واحتموا به لهيئة عدة قرون ، بأشكال مختلفة ، مستلهمة من مراس عرفته الحضارة الإسلامية منذ عهد الخلفاء الراشدين ، إلى أن رعاه الملوك العلويون ، فقد كان لزاماً وضع هيكلة للمؤسسة تبلور روح الكفيم بمقاربة تجيب عن تطلعات الفاعلين والحقوقيين ، الذين كانت مذكراتهم وبرامجهم تحفل بالمصالبة بإحداثا وسيطه ، وفق المتعارف عليه عالمياً .

وهكذا ، انطلق العمل بديولن المصالح حسب ما توفر آنذاك من إمكانيات بشرية ووسائل مادية في فضاء لم تكتمل في بدايته الرؤى للأفراد والجماعات التي تمكن من إدراكهم لإختصاصاته . فتواردت الآلاف من الشكايات ، وكانت جلها لا تندرج ضمن ما هو موكول لتلك المؤسسة من صلاحيات ، وبالتالي كان لزاماً ، وعلى امتداد سنوات ، التفاعل معها بالإجابة والتوضيح ، وكذلك بالتوجيه والتصحيح .

وبالموازاة مع ذلك ، تم الانشغال بتأهيل العاملين به ، بما يتلاءم مع المهام الموكولة إليهم ، ووقع مد جسور التواصل مع الإدارات لبناء ثقافة الحوار ، والحرص

على التصديق السليم للقانون، والسعي إلى الحل المنصف. كما وقع نسج علاقات تعاون مع مؤسسات أجنبية مماثلة، وتأتى الإنخراط في شبكتين دوليتين، واحتضان مركز دولي للتكوين.

وإذا كانت الإحصائيات التي يسوقها التقرير دالة على المجموع المتواصل والمتصاعد، فإن ما ساعد على المضي في الاتجاه الصحيح هو تفضل جلالة الملك حفظة الله، بما اتجه إليه رأيه السديد، بإصدار كهنه الشريف الذي بموجبه تم إحداث مؤسسة وسيط المملكة التي حلت محل المؤسسة السابقة، في صيغة جديدة، تداركت ما استبان من خلال المراسم من خصائص، وارتقت بها إلى مصاف مثيلاتها في الدول المعروفة باختياراتها الديمقراطية، لتوسع مجال اختصاصها وتخصيها من الوسائل ما يسعفها في أداء رسالتها.

ولم يمض إلا وقت قليل حتى جاءت المقتضيات الدستورية لتكريس موقعها، وتوكيد وكهيفتها كهيئة للدفاع عن الحقوق، وناظمة وضابطة للحكمة الجيدة، وكرقب موجه، وملاذ لإنصاف كل من استهدف في حقوقه المشروعة. فكل هذه المعصيات دعت إلى التعبئة من أجل الإجابة عن الانتظارات، وكسب الرهانات في وقت له خاصيته لما كان يحيط به من حركات، واحتجاجات لم تكن لتحتل ثغرات، أو انحرافات في السلطة، أو تقصير في الخدمات، أو التباس بالمشبه من الممارسات.

وهكذا، وفي انتظار تبني القانون الجديد الذي نص عليه الدستور، والذي مازال في مسالك التشريع، بعدما أعدت المؤسسة، منذ غشت 2013، مشروعاً أولياً له، وتم إرساله إلى الجهة الحكومية المعنية لاتخاذ ما يناسب بشأنه، فإنها سبق وأن وضعت نظامها الداخلي، وصادق عليه جلالة الملك، وتم نشره بالجريدة الرسمية، كما أعدت ما يستدعيه تصريف الملفات، من مدونة سلوك، ودليل عملي، وتوصيف للمهام، ونظام أساسي للعاملين بالمؤسسة، وتنظيم مالي لها، وتصحيقات معلوماتية.

وبعد هذه الإحلال على مسار عقد من الزمن ، فإن ما يمتلك المؤسسة هو إحساس لا يستصغر المنجز ، وفي ذات الوقت يدرك بأنه غير كاف ، لأن المأمول أكثر والمعول عليه أكبر . ولهذا ، فإن العاملين بها ، وهم في تعبئة موصولة ، يؤكدون بأنهم على العهد سائرون وبجسامة الرسالة موقنون ، وعلى وفائهم لما ائتمنوا عليه محافظون ، لأن الهدف هو بناء نموذج متميز يقوم على القيم ، يخيم على علاقات الفاعلين فيه رابط المواطنة الحقة ، في تقدير متبادل وتعاون مسؤول يحتل فيه الواجب الأولوية .

فمن المفيد أن تتيح مضامين هذا التقرير الفرصة لوقوف المؤسسة على ما يتركه عملها من انصباع ، ومن رح فعل قانوني وحقوقى ، ولا سيما ممن قد لا يقاسونها بمقارنتها لمعالجة الملفات أو اختياراتها وخلاصاتها كحلول لما يصدر عنها من مقررات أو توصيات أو مقترحات ، لأن التعاون والتشارك في بعدهما الدستوري المتصور ليس هو المواكبة والإحلال ، بل هو المساهمة الفعلية في البناء بالنقد والنصح والاقتراح .

فالتقرير في حد ذاته ليس مجرد وفاء بمقتضى تشريعي ، بل هو التزام ورسالة ذات بعد وأهداف تروم المضي نحو الأحسن من خلال رصد ، وتحليل ، ورسم آفاق وهو دعوة للانخراط في تعبئة ، انطلقت منذ مدة ، من أجل تثبيت قواعد إدارة مواطنة خدومة تجيب عن الانتكارات . وهو أيضا أرضية للتوافق حول المختلف فيه من الواقع الإداري اليومي ، الذي قد يتسرب إليه ما لا نرضاه لإدارتنا . وهو كذلك نداء لكبح جماح نزيف تصرفات معيبة . وهو فرصة لمن يمتلك سلطة رقابة أو وصاية لا عتماده في فتح نقاش أو مساءلة . ولهذا نصت المادة 39 من الظهير المحدث للمؤسسة على أن الوكيل يقدم عرضا يتضمن ملخصا تركيبيا لمضامين التقرير السنوي أمام البرلمان في جلسة عامة .

وفي هذا الاتجاه ، وبعدما تم نشر التقرير بالجريدة الرسمية ، بعثت المؤسسة إلى كل من السيد رئيس مجلس النواب ، والسيد رئيس مجلس المستشارين نسخة من التقرير السنوي ، وأبانت عن استعدادها لتقديم العرض المذكور.

إن صدق الرأي ، والرأي الآخر ، هو ما يمكن أن نعتبره في صيغة التشاركية المنشودة . فالوكالة المؤسسية في كل بناء ديمقراطي أمانة جسيمة بما يجب أن تعلن عنه وهي تنص في التكلم بما يفرضه الموقف ، وهي توجه وتقرم وترقب سير المرفق العمومي ، وتوفر المعلومة ، وتسهل الولوج إلى الخدمات ، كل ذلك بالشكل الذي يجسد روح القانون في أبعاده الفضلى ، مع تغليب الإنصاف لتحقيق العدل . وهذا ما دفع بالمؤسسة إلى الانتظام في إصدار مجلة تتيح بمقتضاها الإصلاحيات على بعض النماذج من المقررات والتوصيات ، وهو وجه آخر للتواصل والشفافية .

لكن ، في نهل ما يجب أن يحمله التقرير من عميق التحليل وصريح المكالفة ، وصادق القول ، فإن المؤسسة ترى أن دورها لن يتوقف عند مجرد الجهر بالحق ، ولكن في سعيها إلى الوصول إلى الارتياح الذي ينبغي أن يملك المتكلم والإدارة معا ، ذلك الارتياح الذي يجب التعامل معه كمسار متواصل بتراكمات إيجابية ولبنات إضافية ، متزامنة مع إزالة المعوقات وتفادي النزلاقات .

وهذا لا يمكن تحقيقه إلا من خلال عمل الإدارة على تفعيل التوصيات ، وعبر ثقة المتكلم بما انتهى إليه الوسيط من مقررات .

وإذا كان من المعلوم ، أن لا جدوى من حكم لا نفاذ له ، فإنه من غير المقبول أن نقف على التلكؤ في تنفيذ التوصيات ، وهي لصعبا مسؤولية كبيرة على الإدارة ، لأنها في ذلك تتحمل وزن تعصيل مقتضى دستوري أساسي .

إن الإدارة ليست في حاجة إلى مؤلخدة قضائية ، بل إن ما تحتاج إليه هو العمل الجاد من أجل الإصلاح . ولذلك ، ينبغي أن تكون محبذة لكل حوار حول مواقفها ،

منصرفة في مسلسل وساطة أريد الضهير الشريف المحدث لها والمقتضيات الدستورية المكرسة لها ، أن يكون لها من الإلزام المعنوي والحقوقى والسياسي ما يحتم العمل بما تنتهي إليه من توصيات .

إن قوة الإدارة ليست في التمسك بما يصدر عنها من قرارات ، بل إن هيبتها تكمن في إعطاء القدوة لبيان مدى الانخراط في المنصومة الكاملة للاختيارات الكبرى ، التي ارتكن إليها المغرب من خلال إحداث هيئات الحكامة ، التي لا بد وأن يكون لها كل التأثير لتؤدي ما أوكل إليها من مهام كناظمة للممارسات المثلى والسلوكيات الفضلى .

وإذا كانت المؤسسة لم تعتمد فيما مضى إلى تحريك المساهم ذات البعد التأديبي أو الجزري ، فإن مرع ذلك هو رغبتها في ترك ما يكفي من الوقت للتفاعل الإيجابي معها ، والانصهار في ما ترومه من انتقال سلس للإصلاح .

ولما تقتضيه الوساطة المؤسسية من تسلم بأبعادها ، التي تزوج بين التسديد وتقريب وجهات النظر من جهة ، وبين التوجيه والدعوة إلى الارتكان إلى القانون وعند الاقتضاء ، لما يستدعيه العدل والإنصاف من جهة أخرى .

ولقد سعت المؤسسة إلى تصريف ما توصلت به من شكايات ، وما وقفت عليه من اختلافات أو ما ظهر لها تقديمه من مقترحات أو توصيات ، في انفتاح وتعاون مع الفاعلين ، وتواصل منتظم مع المتدخلين ، وحوار مسؤول مع المخاضيين ، والصلالة لاقتناء ما تم الإجماع عليه في الساحة الدولية من تطبيقات .

والمؤسسة ، إذ راكمت من المواقف ما ساعدها على رسم معالم تدبير وضعيات ، وهيئات في ضوء ذلك قواعد تكون نبراسا للإدارات ، لتعميم مضامينها على ما هو مصروح أو ما قد يصرأ من مثيلاتها من الحالات ، فإنها تسعى إلى أن يكون ما تنتهي إليه من مقررات وتوصيات في مستوى التطلعات . ولذلك ،

اعتمدت المؤسسة في تحليلاتها على ما يتمخض من تحليلات تضمنتها الدراسات أو المداخلات أو العروض التي أقيمت بمناسبة مختلف التظاهرات .

وكان من الصيحي، أن تستأنس المؤسسة وترجع إلى ما تواتر عليه القضاء من اجتهادات .

وإذا كان ما لوحظ خلال سنة 2014 من ارتفاع محسوس في عدد الشكايات ، وانخفاض ملموس فيما استدعى مجرد إرشادات وتوجيهات ، فإن هذا الواقع يعكس نوعا من التمكن والتعرف أكثر على صلاحيات المؤسسة .

إن ما تصمم إليه هذه الأخيرة ، هو أن تكون فعلا بديلا عن الصرق التقليدية لفض النزاعات ، وأن تخفف العبء عن المحاكم الإدارية ، ولأن تكون مرجعا حقيقيا للتوجيه والإصلاح والتقويم ، وفق ما نص عليه الظهير المحدث لها .

ومما تجدر ملاحظته أيضا ، العدد المتزايد في المقررات والتوصيات ، والذي عرف ارتفاعا بلغت نسبته 66 % ، وهي نتيجة لدينامية تمكنت المؤسسة بواسطتها من تصفية المخلف من الملفات التي كان قد تعثر حلها لأسباب مختلفة ، أهمها عدم موافاة المؤسسة بكل المعصيات ، وكذا لإصرارها على محاولتها إيجاد تسوية رضائية لها .

إن الموقف الحضاري المجسد للقناعة الحقيقية بالاختيارات الكبرى والآنخراط الفعلي فيها ، يكمن في الارتفاع بما يصدر عن الهيئات الدستورية ، لأن هذه هي مقومات دولة الحق والمؤسسات ، على اعتبار أن ملصتها ليست فيما تملكه من وسائل الإجبار التقليدية ، بل إن قوتها تكمن في القبول بها بتنزيل توصياتها ومقترحاتها .

لقد تسنى للمؤسسة الوقوف على كثير من الحالات التي أصبحت تغصبتها القانونية أو تدبيرها التنكيمي متجاوزا ، إن لم يكن هناك فراغ في معالجتها ، اعتبارا للمتغيرات المتسارعة التي عرفتها البلاد . وبذلك كان لزاما إعمال ما

يقتضيه الإنصاف تحقيقاً للعدل، الذي هو ضابطه اجتماعي يستدعيه التعايش والتعامل اليومي، كما شكل ذلك فرصة لتقديم مقترحات إلى السيد رئيس الحكومة، في عدة مجالات.

ولا بد من الإشارة إلى أنه قد لازم التوجيه، والإرشاد، والإحاطة عمل المؤسسة، من أجل المساعدة على التمكّن الحقيقي من القانون، الذي يفرض على المؤسسة أن تسهر وتواكب كل عمل يؤخر ويرشده ويوضح الوجهات الحقيقية لحل ما يعيشونه من مشاكل.

وإذا كان الانفتاح والتواصل أمرين لا بد من نهجهما، من أجل التقرب من المعنيين والمهتمين وإشاعة ثقافة المواطنة، والتعرف على منصور الآخرين حول عمل المؤسسة، سارت المؤسسة على هدي ما ألفتة، من عقد لقاءات تواصلية، وتنشيط برامج إعلامية، فضلاً عن الخروج، كما سبق ذكره، بمولود جديد يتجلى في مجلة تعتبر منبراً هاماً للتواصل.

كما استمرت في أداء ما أوكل إليها من لحن التكتلات الدولية في مجال المواطنة من سهر على تكوين الأخر في المركز الدولي الذي تحتضنه.

ولم تفوت المؤسسة فرصة احتضان المغرب للمنتدى العالمي الثاني لحقوق الإنسان بمراكش، لتعمل على دعوة نخبة متميزة من الوسطاء، والإمبودسمانات، ورؤساء مجموعات دولية في المجال، عمقوا فيها النقاش بخصوص حاضر ومستقبل المواطنة المؤسساتية، ودورها في تحقيق أمن إداري، وخرجوا من خلالها "بإعلان مراكش"، الذي يدعو إلى إحداث آلية دولية تلتقي فيها مختلف الشبكات، من أجل فتح وتطويع علاقات التعاون، على أن تبحث سبل ارتباطها بهيئة الأمم المتحدة، مع العلم بأن المملكة المغربية تكفلت، في شخص وسيطها، بالإشراف على مسار تأسيس هذه الآلية.

فبعد هذا التقديم، ولمزيد من التفصيل واستناداً إلى المادة 37 من النصين الشريف المحدث للمؤسسة، ستم معالجة المحاور الواردة ضمن الأجزاء الثلاثة التالية:

الجزء الأول: حصيلة عمل المؤسسة في معالجة الشكايات والتدخلات وهلات التسوية

أولاً: المؤشرات الإحصائية العامة

- 1- الشكايات والتدخلات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة
- 2- الشكايات والتدخلات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة
- 2 - 1- تصنيف الشكايات والتدخلات حسب الإجراء المتخذ إثر الدرامة الأولية
- 2 - 2- تصنيف الشكايات حسب صفة أو لهيعة المشتكين
- 2 - 3- تصنيف الشكايات حسب مقارنة النوع
- 2 - 4- تصنيف الشكايات والتدخلات حسب نوع القضايا
- 2 - 5- تصنيف الشكايات حسب الإدارة المعنية
- 2 - 6- تصنيف الشكايات والتدخلات حسب الجهات الترابية للمملكة
- 2 - 7- تصنيف الشكايات حسب عمالات وأقاليم المملكة
- 2 - 8- توزيع العدد الإجمالي لشكايات المغاربة المقيمين بالخارج

ثانياً: عمل مندوبيات الجهة والمحلية للمؤسسة

- 1- عمل مندوبية جهة العيون - بوجدور - الساقية الحمراء
 - 2- عمل مندوبية جهة مكناس - تافيلالت
 - 3- عمل مندوبية جهة لهنجة - تمولون
 - 4- عمل المندوبية المحلية بفاس التي تتكفل مؤقتاً بقضايا جهة فاس- بولمان
 - 5- عمل المندوبية الجهوية للدار البيضاء الكبرى
- ثالثاً: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتدخلات المندرجة ضمن الاختصاص

رابعاً: مؤشرات حول المقررات والتوصيات الصادرة عن المؤسسة برسم سنة 2014

خامساً: التقارير السنوية للمخاضيين الدائمين

سادساً: الاختلالات المسجلة بشأن تعامل مختلف الإدارات مع المؤسسة

سابعاً: تعاضي الإدارات مع الشكايات والتوصيات

ثامناً: أهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة

(1)- نماذج من أهم التوصيات

(2)- مآل التوصيات

(3)- نماذج من أهم المقررات

تاسعاً: مقترحات المؤسسة

* * *

الجزء الثاني: حصيلة أنشطة المؤسسة في مجال التواصل والتعاون والتكوين

أولاً: أنشطة المؤسسة في مجال التواصل والانفتاح على المحيط

(1)- اللقاءات التواصلية الجمهوية

(2)- دعم التواصل مع المواضين عبر الوسائل السمعية والبصرية والمكتوبة والرقمية

(3)- تنظيم ندوات موضوعاتية

(4)- تنظيم مشاورات عمومية

(5)- المشاركة في الأنشطة على الصعيد الوطني

(6)- تصويب التواصل والتعاون المؤسستين مع هيئات حماية الحقوق والحريات والحكامة الجيدة

(7)- الانفتاح على المحيط الجامعي والجمعي

ثانياً: التكوين من أجل الرفع من القدرات و نشر ثقافة الحكامة الجيدة

- 1-الرفع من قدرات العاملين بالمؤسسة
- 2-نشر ثقافة الإدارة المواطنة والتخليق عبر معاهد التكوين الوطنية
- 3-التكوين في إهار العلاقات الثنائية
- 4-نشاه مركز الرباه للتكوين والتبادل في مجال المواطنة

ثالثاً: توسيع شبكة العلاقات الخارجية والتعاون الدولي

- 1-التعاون في الفضاء المتوسطي
- 2-التعاون على الصعيد الفرانكفوني
- 3-التعاون مع مؤسسات المواطنة بالبلدان الأعضاء بمنظمة المؤتمر الإسلامي
- 4-العلاقة مع المنظمات الدولية
- 5-امتقبال ممثلي المؤسسات المماثلة والوفود والبعثات الأجنبية

* * *

الجزء الثالث: الآفاق المستقبلية

* * *

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

لقد شكلت سنة 2014 استمرارا لسابقتها ، إذ تواردت على المؤسسة الشكايات ، وتقدم إليها العديد من الأشخاص بما لهم من تظلمات ، تم تصريفها ومعالجتها من لحن العاملين بها ، بما اقتضته المسؤولية في التنازل محسور حول ما يجمعهم من قيم آمنوا بها من خلال توثيقهم لمذونة السلوك ، وهكذا كانت لهم عطاءات استمدت منهم بذل المزيح من الجهود ، في تعبئة ملحوظة لتصفية المخلف .

فلهم كل الشكر والعرفان ، والأمل فيهم لمواصلة المسير على درب التغيير .

أولاً : المؤشرات الإحصائية العامة

لقد بلغ عدد الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة خلال سنة 2014 ، بالإضافة إلى ما قدم إليها شفوياً من تظلمات ، ارتفاعاً نسبياً ، ذلك أن مجموع ما وضعت عليه يدها هو **9837** شكاية وتظلمات ، ما بين مكتوب وشفوي ، مقابل 9431 شكاية التي كانت قد توصلت بها سنة 2013 ، أي بزيادة إجمالية بلغت نسبتها 4,3 % .

وتتوزع هذه الشكايات والتظلمات بين :

- **2078** شكاية صُنفت ، في أول قراءة لها ، ضمن ما يعتبر من صميم اختصاص المؤسسة ، مقابل 1919 شكاية في سنة 2013 ، أي بزيادة بلغت نسبتها 8,3 % ، وهي نفس الزيادة التي عرفتها السنة الماضية .

- أما الباقي ، أي **7759** شكاية ، والتي تمثل 78,9 % من المجموع ، فإنها تعتبر خارج اختصاص المؤسسة ، منها :

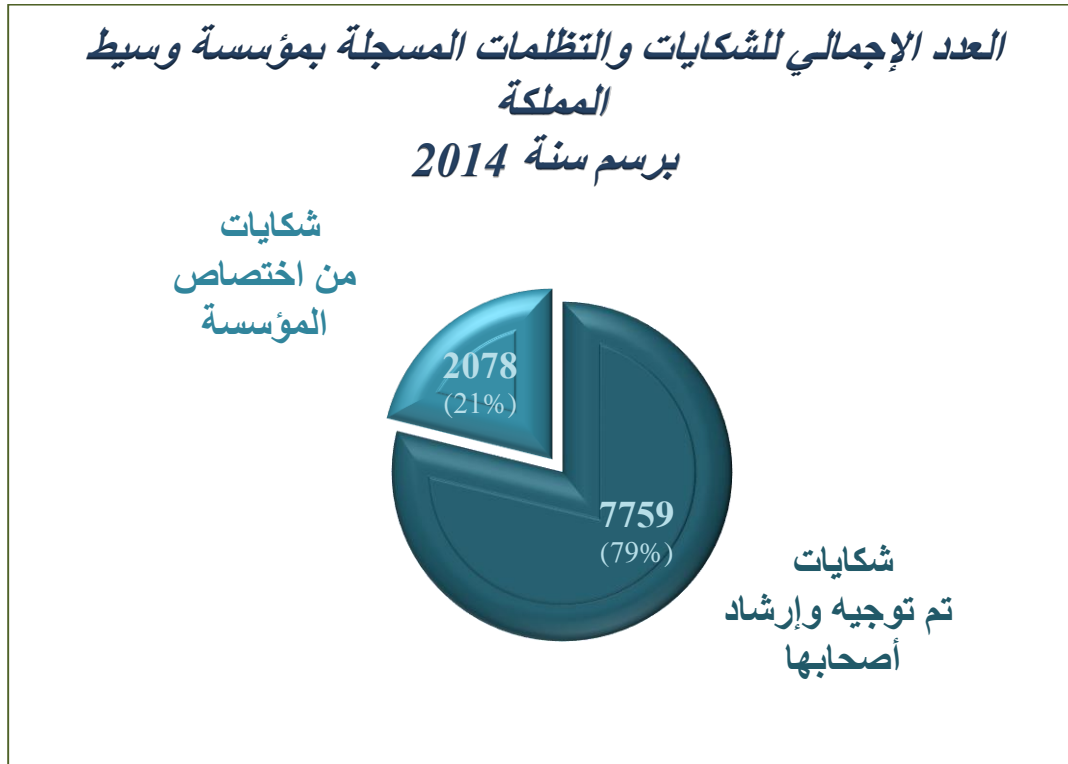
• 2958 شكاية مكتوبة ، فتحت لها ملفات ، وقامت بالرد على أصحابها بأجوبة مكتوبة ، مع ما كان يستدعيه الأمر من توجيه وإحالة على الجهة المختصة أو إحالة الإدارة المعنية علما بالنازلة .

• في حين أن 4801 شكاية حضر أصحابها إلى المؤسسة وعرضوا قضاياهم شفويا ، كبقا لما يسمح به الكفيم والنظام الداخلي ، إلا أنه لما استبان أن مواضعها لا تندرج ضمن صلاحيات المؤسسة ، فقد وقع الاكتفاء بتوضيح أسباب ذلك لأصحاب هذه الشكايات ، مع توجيههم وإرشادهم إلى ما يتعين فعله .

وهكذا ، يتجلى أن هناك فارقا عاديا ، بالمقارنة مع السنة الماضية ، لا يمكن القول بأنه يرقى إلى المستوى الذي يستدعي توقفا خاصا في التحليل للاهتمام إلى تبريره ، فهناك استمرارية واستقرار .

هذا ، ويمكن بسط المؤشرات الإحصائية العامة برسم سنة 2014 وبلورتها

في الرسوم المبيانية التالية :



جدول بتوزيع الشكايات والتظلمات المسجلة بمؤسسة وسيط المملكة
برسم سنتي 2013 و 2014

نسبة النمو أو الانخفاض	2014		2013		أصناف الشكايات والتظلمات
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
3,3	78,9	7759	79,7	7512	(أ) الشكايات والتظلمات التي تم توجيه وإرشاد أصحابها
8,3	21,1	2078	20,3	1919	(ب) الشكايات والتظلمات التي تدخل ضمن الاختصاص
4,3	100,0	9837	100,0	9431	المجموع (أ) + (ب)

(ب) بما في ذلك طلبات التسوية: طلب تسوية واحد عن سنة 2013، وثلاثة عن سنة 2014.

1- الشكايات والتظلمات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة

من السمات التي تشترك فيها كل هيئات الوصاية المؤسساتية في مختلف بقاع العالم لجوء العديد من الأفراد والجماعات إلى خدماتها ، وعرض خلافات لا تدخل من حيث طبيعتها ونوعيتها في اختصاصات الهيئة . وأكد أن الشعور بحرمانهم من بعض الحقوق أو استهدافهم لتجاوزات ، هو الذي يجعلهم يلجؤون أبواب مختلف الجهات والاحتماء بها ، ولحين تدخلها لإرجاع الأمور إلى نصابها .

لكن ، رغم أن موضوع الشكاية يكون أحيانا خارج اختصاص المؤسسة ، فإن ما هو منوط بها من مساعدة ومؤازرة الأفراد والجماعات ، يدفع بها إلى إيلاء عناية خاصة لهذا الصنف من الشكايات ، وتعميق دراستها ، والتأكد من المسار الذي يجب أن تندرج فيه ، وتعمل إما على إحالتها على تلك الواجهة مباشرة مع إشعار المشتكين ، أو بإرشاد أصحابها إلى ما يتعين فعله ، وأحيانا و اعتبارا لما يكتسبه الأمر من أهمية أو لما يقتضيه من استعجال ، تتم إحالة الجهة المختصة علما به ، قصد اتخاذ ما يفرضه الموقف .

فحجم هذا العدد من القضايا يدفع المؤسسة إلى تكليف لهاقم إداري خاص لمواجهته بالقيام بالمتعين داخل حيز زمني قصير، وإفادة المشتكي بموقف المؤسسة، ليتعرف أساسا على الجهة التي كان من المفروض لصرفها أو المسكوة التي كان من الأنسب اتباعها، أو بموافاة المؤسسة بعناصر إضافية لاكتمال موجبات تدخلها.

فالإعتناء بهذا الصنف من القضايا حق مشروع لأصحابها، وواجب مؤكد على المؤسسة، التي لا بد وأن تقوم بدورها كحام للمواظنين، ومدافع عن الحق والمشروعية، لتدافع في جميع الأحوال على ما يجب أن تحظى به من ثقة، فضلا عن أنها مكسوة بواجب حسن الاستقبال والعناية والتواصل.

* * *

2- الشكايات والتكلمات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة

سبق القول أن المؤسسة توصلت خلال سنة 2014 بـ 2078 شكاية، اعتبرت ضمن اختصاص المؤسسة. وسيتم تناولها ومقارنتها مع مثيلاتها المسجلة برسم سنة 2013، وكذا توزيعها حسب الإجراء المتخذ في شأنها، بالإضافة إلى أصناف المشتكين، ومقاربة النوع، والقضايا المثارة بخصوصها، والقطاعات الإدارية المعنية بها، والجهات والعمالات والأقاليم الواردة منها، وغيرها من المعصيات والمؤثرات، كتلك المتعلقة بتكلمات وشكايات المغاربة المقيمين بالخارج، والأجانب المقيمين بالمغرب.

هذا، وتحذر الإثارة إلى أن المؤسسة، علاوة على ذلك، استمرت في معالجة غيرها من التكلمات والشكايات التي كانت رائجة والتي ترجع للسنوات الفارحة.

* * *

2-1- تصنيف الشكايات والتعاملات حسب الإجراء المتخذ إثر الدراسة الأولية

لقد تعاملت المؤسسة مع هذه الشكايات ، حسبما أبانت عنه الدراسة الأولية لها ، بما يجب اتخاذه من إجراءات ، والتي يمكن إجمالها فيما يلي :

- مراملة الإدارات المعنية بخصوص 1581 شكاية ، وذلك لاستيضاحها فيما لها من معضيات أو مواقف . وبالمقارنة مع السنة الماضية ، اتضح أن هذا الصنف من التعامل كبر عليه ارتفاع بنسبة 17 % .

- دعوة المشتكين إلى استكمال عناصر النقص في تطلعاتهم أو موافاة المؤسسة بوثائق إضافية ، وذلك بخصوص 381 شكاية وتطلعا ، والملاحظ أن هذا الحجم في حد تنازلي منذ مدة ، حيث عرف نسبة انخفاض بلغت 8 % .

- حفظ الشكايات كحال 37 منها ، حيث عرف انخفاضا بنسبة 35 % .

- الإحالة على المجلس الوصني لحقوق الإنسان ومؤسسات أخرى ، شمل 79 شكاية ، حيث سجل انخفاضا بلغت نسبته 18,6 % .

وفيما يلي جدول بتوزيع الشكايات والتعاملات ، حسب الإجراء المتخذ إثر الدراسة الأولية .

جدول بتوزيع الشكايات حسب الإجراء المتخذ بالمؤسسة إثر الدراسة الأولية
برسم سنتي 2013 و 2014

نسبة النمو أو الانخفاض	2014		2013		الإجراء المتخذ في شأن الشكايات
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
17,0	76,1	1581	70,4	1351	مراسلة الإدارات المعنية بالشكايات
-8,0	18,3	381	21,6	414	مراسلة المتظلم من أجل تكميم الملف لقبول الشكاية
-35,1	1,8	37	3,0	57	الحفظ
-12,0	2,1	44	2,6	50	الإحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان
-25,5	1,7	35	2,4	47	من اختصاص مؤسسات أخرى
8,3	100,0	2078	100,0	1919	المجموع العام (أ) + (ب)

* *

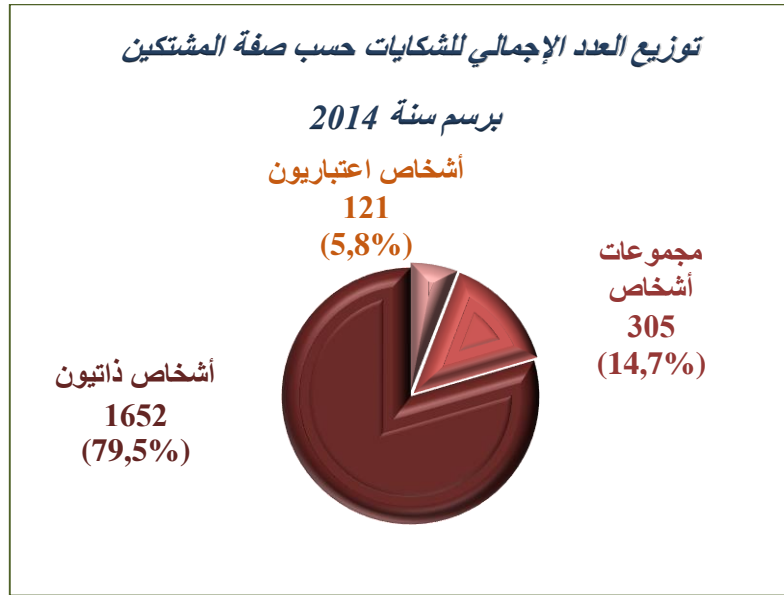
2-2 تصنيف الشكايات حسب صفة أو هوية المشتكين

لقد توزعت الشكايات المتوصل بها ، والمحصورة في 2078 شكاية ، من حيث صفة أو هوية أصحابها ، بين أشخاص ذاتيين ، واعتباريين ، ومجموعات أشخاص وتبين أن الفئة الأكثر تمثيلية من مجموع المشتكين ما زالت تعود للأشخاص الذاتيين ، الذين ارتفع عددهم بنسبة 9,5 % ، إذ انتقل من 1509 شكايات إلى 1652 شكاية ، وهو ما يمثل 79,5 % من مجموع الشكايات .

كما عرفت الشكايات المقدمة من قبل مجموعات أشخاص ، انخفاضا من حيث العدد ، بلغت نسبته 4,7 % ، إذ انخفض إلى 305 شكاية ، وهو ما يمثل 14,7 % من مجموع الشكايات .

وتجدر الإشارة إلى أن أصحاب هذه الشكايات ، غالبا ما يصرحون أوضاعا ، تتجلى ، على الخصوص ، في هجمات الاستفادة من سكن لائق ، الشيء الذي يجعلهم يتكلمون ويرفعون تطلعاتهم وشكاواهم بشكل جماعي .

وسجل الأشخاص الاعتباريون، أعلى نسبة ارتفاع، إذ بلغت 34,4 % ، حيث ارتفع عدد شكاياتهم هذه السنة إلى 121 شكاية.



* *

2-3- تصنيف الشكايات حسب مقارنة النوع

بنفس الاهتمام الذي يحظى به المشتكون من الذكور، من حيث معالجة شكاياتهم ، و البت فيها ، تولي مؤسسة وسيط المملكة أيضا ، عنايتها بتكاملات وشكايات الإناث اللواتي يقصدنهما من أجل جلب الإنصاف .

ومما تم تحصيله في هذا الشأن، سواء تعلق الأمر بالإناث أو بالذكور، هو أن النسبة التمثيلية لكل منهما ، لم تعرف أي تغيير، مقارنة بالسنة الفارحة ، واصلت مستقرة على التوالي في حدود 21 % و 79 %.

كما عرف عدد الشكايات ، المقدمة من طرف الجنسين معاً ، نفس وتيرة النمو بلغت تقريبا 9,4 % بالنسبة للذكور، و 9,7 % بالنسبة للإناث .

توزيع العدد الإجمالي لشكايات الأشخاص الذاتيين
حسب النوع
برسم سنة 2014



2-4- تصنيف الشكايات والتكلمات حسب نوع القضايا

انطلاقاً من التصنيف المرجعي للشكايات المعتمد من قبل المؤسسة أثناء معالجتها ودراستها للشكايات، والقاضي بتجميع القضايا على شكل مجموعات رئيسية، تندرج في إحصاءها قضايا فرعية متجانسة. يلاحظ أن القضايا الرئيسية الأربعة، من حيث عدد الشكايات، والتي هي ذات الصيغة الإدارية، والعقارية، والمالية، والمتعلقة بتنفيذ الأحكام، تظل تحتل المراتب الأولى. إذ تصدر القضايا ذات الصيغة الإدارية، دائماً، الرتبة الأولى، وقد ارتفع عددها هذه السنة بـ 7,1 %، ليصل إلى 1319 شكاية، أي ما يمثل 63,5 % من مجموع الشكايات المتوصل بها، مقابل 1231 شكاية برسم السنة الماضية، والتي كانت تمثل تقريباً نفس النسبة 64,1 %.

ويرجع العدد الأكبر من هذه الشكايات، إلى التكلمات من قرارات إدارية، وتشكل 25,5 %، من مجموع هذه الفئة، تأتي بعدها الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية، التي استقرت نسبتها في 21,8 %، تليها الشكايات المتعلقة بتسوية الوضعيات الإدارية أو المالية، التي أصبحت تمثل 21,3 %؛

فالشكايات المتعلقة بحالات الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية بـ 11,8 % ،
والشكايات المتعلقة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية بـ 10,5 % ، أما النسبة
المتبقية ، وهي 9,1 %، فهمت الأضرار الناتجة عن تصرفات إدارية أخرى ،
كالترخيص بإنشاء مرافق ، ثم قضايا سحب الرخص المسلمة من الإدارة ، وأخير قضايا
الشخص في استعمال السلطة ، التي عرفت استقراراً في عدد الشكايات بـ 13 شكاية .
وإذا كانت القضايا ذات الطبيعة الإدارية تحتل كل سنة رأس القائمة
من حيث عدد الشكايات المتوصل بها ، فإن القضايا التي تليها مباشرة في
الترتيب تعود ، كما كان عليه الحال باستمرار ، إلى تلك المرتبطة بالطبيعة
العقارية ، التي ارتفع عددها هذه السنة بـ 4,7 % ، إذ انتقل عددها من 316 إلى
331 شكاية .

ومن أهم القضايا التي تندرج ضمن هذه الفئة ، لهبات التعويض عن
نزع الملكية من أجل المنفعة العامة ، وتمثل 36 % ، تليها القضايا المتعلقة
بالاستفادة من برامج إعادة الإسكان بـ 25,7 % ، ثم القضايا المتعلقة
بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة بـ 22,4 % . ويرجع القاسم
المشترك بين القضايا المرتبطة بنزع الملكية والاعتداء المادي عليها ، كما هو
الشان في السنوات السالفة ، إلى عدم تخصيص الاعتمادات الضرورية لأداء
التعويضات المستحقة ، وقد يكون مرد ذلك إلى انعدام الموارد أو عدم كفايتها .

أما الباقي ، أي 15,9 % ، فتتقاسمه عدة قضايا متنوعة ، على رأسها
الشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة ، ثم النزاعات المشاركة
بخصوص أملاك الدولة ، والتلطم من قرارات ضم الأراضي ، والملك الغابوي

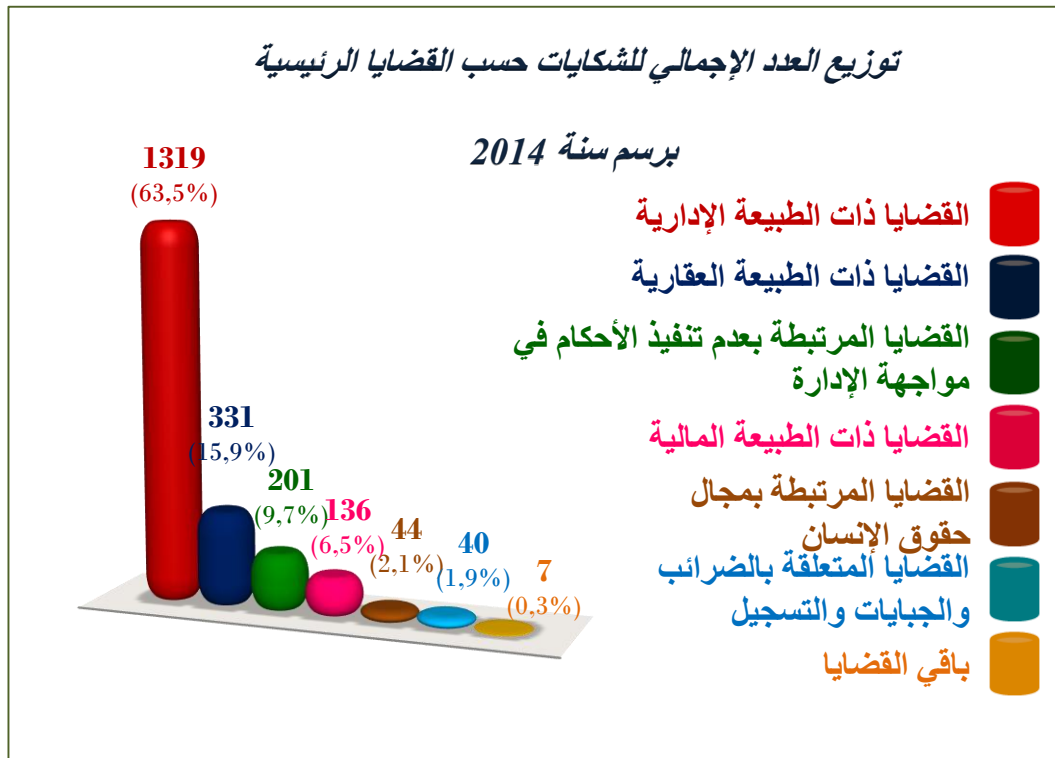
والأراضي المسترجعة، وهبات إعادة النظر في المبلغ المقترح للتعويض عن نزع الملكية، وأراضي الجموع والكيش، وعقارات الأحياس.

أما القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية النهائية، والصادرة في مواجهة بعض الإدارات، فبقيت تحت الرتبة الثالثة، رغم انخفاض عددها من 221 شكاية إلى 201، وأصبحت تمثل 9,7% من مجموع الشكايات، مقابل 11,5%، في السنة الماضية. وتدرج ضمن هذه الفئة من القضايا، تلك التي تخص الجماعات الترابية في الدرجة الأولى، والمؤسسات العمومية في الدرجة الثانية. وهي حالات تتعلق عموماً بأحكام تقضي بإلغاء قرارات إدارية، أو بتعويض عن أضرار أو عن نزع ملكية عقار، أو بدفع مبالغ مالية مستحقة، أو غير ذلك.

وفيما يخص القضايا ذات الصبغة المالية، فقد عرفت ارتفاعاً ملموساً، من حيث عدد الشكايات، مقارنة بالسنة الماضية، الذي بلغت نسبته 109,2%. إذ انتقل من 65 إلى 136 شكاية، مما جعل هذا الصنف من القضايا يستقر في الرتبة الرابعة. ويضم بالدرجة الأولى، تلك المتعلقة بنزاعات المشتكين مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية أو اقتصادية، التي تمثل 75% من مجموع هذه الفئة، تليها القضايا المتعلقة بعدم التمكن من مستحقات مترتبة عن إبرام صفقات عمومية أو عن إنجاز خدمات عمومية التي تمثل 25% من نفس الفئة. وتهم هذه القضايا، على الخصوص، التأخر أو التماهل في تسديد المستحقات لأصحابها تحت مبرر عدم توفر الاعتمادات، أو حيلاداً عن احترام مبدأ الاستمرارية عند تداول المسؤولية.

وتؤول الرتبة الخامسة إلى القضايا المرتبطة بمجال حقوق الإنسان، التي انخفض عددها بنسبة 12 %، إذ انتقل من 50 شكاية في السنة الماضية، إلى 44 شكاية في هذه السنة. ونظرًا لأن الاختصاص في هذه القضايا موكول إلى المجلس الوصفي لحقوق الإنسان، فقد تمت إحالتها عليه.

أما الرتبة السادسة، فتعود للقضايا المتعلقة بالضرائب والجبائيات والتسجيل، التي عرفت ارتفاعاً من حيث عدد الشكايات، بلغت نسبته 17,6 %، مقارنة بالسنة السابقة، إذ انتقل عددها من 34 إلى 40 شكاية. وتضم هذه الفئة من القضايا، على الخصوص، التطلعات من فرض ضريبة غير مستحقة، والتي تمثل 50 % من المجموع، وطلبات استرجاع مبالغ مالية أديت خطأً بـ 25 %، وطلبات مراجعة مبلغ الضريبة بـ 17,5 %، وأخير التطلعات من ذعيرة بـ 7,5 %.



جدول بتوزيع الشكايات حسب القضايا الرئيسية

برسم سنتي 2013 و 2014

نسبة النمو أو الانخفاض	2014		2013		القضايا الرئيسية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
7,1	63,5	1319	64,1	1231	القضايا ذات الطبيعة الإدارية
4,7	15,9	331	16,5	316	القضايا ذات الطبيعة العقارية
-9,0	9,7	201	11,5	221	القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة
109,2	6,5	136	3,4	65	القضايا ذات الطبيعة المالية
-12,0	2,1	44	2,6	50	القضايا المرتبطة بمجال حقوق الإنسان
17,6	1,9	40	1,8	34	القضايا المتعلقة بالضرائب والجبائيات والتسجيل
250,0	0,3	7	0,1	2	باقي القضايا
8,3	100,0	2078	100,0	1919	المجموع

جدول بتوزيع الشكايات حسب القضايا الفرعية

برسم سنتي 2013 و 2014

نسبة النمو أو الانخفاض	2014		2013		القضايا الفرعية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
7,7	16,2	336	16,3	312	تظلمات من قرارات إدارية
7,1	13,9	288	14,0	269	الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية
0,4	13,5	281	14,6	280	تسوية وضعية إدارية ومالية
-9,0	9,7	201	11,5	221	الامتناع عن تنفيذ حكم
7,6	7,5	155	7,5	144	الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية
13,9	6,7	139	6,4	122	التظلمات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية
17,8	5,7	119	5,3	101	طلبات التعويض عن نزع الملكية
229,0	4,9	102	1,6	31	نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية
28,8	4,1	85	3,4	66	القضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان
-14,0	3,6	74	4,5	86	الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة
3,8	14,3	298	15,0	287	باقي القضايا
8,3	100,0	2078	100,0	1919	المجموع

*

*

2-5- تصنيف الشكايات حسب الإدارة المعنية

لقد حافظ قطاع الداخلية، الذي تستأثر فيه الجماعات الترابية بالعدد الأكبر من الشكايات على صدارة الترتيب، إذ بلغت نسبة الشكايات الموجهة إليه، بالنظر إلى المجموع العام، في هذه السنة، 37,8 %، مقابل 36,2 % المسجلة في السنة الفارحة، تجلت في ارتفاع عددها من 694 إلى 785، مسجلة بذلك نسبة زيادة بلغت 13,1 %. وقد همت على الخصوص، قضايا التلطم من قرارات إدارية، والامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، وأخرى ذات صلة ببرامج إعادة الإسكان، وبتصاميم التهيئة، وبطلبات التعويض عن نزع الملكية، وبالاعتداء المادي، وبعدم الوفاء بالتعهدات والالتزامات، وفي بعض الأحيان بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة ضدها، مما دفع بالمؤسسة إلى حث الإدارات المعنية على سلوك المساهر القانونية، والعمل على التقييد بها، والإسراع بتسوية قضايا المشتكين المشروعة.

ثم يأتي في الرتبة الثانية، قطاع الاقتصاد والمالية بـ 365 شكاية، أي ما يمثل 17,6 % من مجموع الشكايات، مقابل 292 شكاية، ونسبة 15,2 %، مسجلاً بذلك نسبة ارتفاع مهمة بلغت 25 % مقارنة بالسنة الفارحة. وتتلخص أهم قضايا هذا القطاع، على الخصوص، في طلبات تسوية الوضعية المعاشية، سواء منها المدنية أو العسكرية، والامتناع عن تنفيذ الأحكام، وحل نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية، وتسوية الوضعية الإدارية والمالية للموظفين، وطلبات التمكين من المستحقات المالية عن نزع الملكية، والتصرف في المنازعات الجبائية والضريبية.

ثم يليه قطاع التربية الوضعية والتكوين المهني وقطاع التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأخص، اللذين عرفا ارتفاعا في عدد الشكايات التي تخصهما ، من 215 شكاية في السنة الماضية ، إلى 237 شكاية في هذه السنة ، مسجلين بذلك نسبة زيادة بلغت 10,2 %، في حين بقيت النسبة التمثيلية لهذين القطاعين ، بالنظر إلى المجموع العام للشكايات ، شبه مستقرة في حدود 11 % تقريبا . ومن أكثر القضايا التي يتطلم منها المشتكون من ذات القطاعين ، نجد تلك المتعلقة بتسوية الوضعيات الإدارية والمالية للعاملين بهما ، سواء كانوا أماتذة أو أخصا إدارية ، الذين يشتكون من حيف في الترقية ، أو في الانتقال ، أو التعيين في أماكن لا تتلاءم مع رغباتهم ، ثم القضايا الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية ، تليها التطلعات من قرارات إدارية ، فالتطلعات من الامتناع عن تنفيذ الأحكام ، وأخيرا ، القضايا المتعلقة بعدم استخلاص المستحقات المترتبة عن نزع الملكية أو عن إنجاز صفقات أو تقديم توريدات .

قطاع الفلاحة والصيد البحري ، الذي سجل انخفاضا لحييفا في عدد المشتكين ، بلغت نسبته 2,9 % ، حيث انتقل عدد الشكايات التي تخصه من 104 إلى 101 شكاية . وقد نزلت النسبة التمثيلية لهذا القطاع ، بالنظر إلى مجموع الشكايات ، شبه مستقرة في 4,9 % ، مقابل 5,4 % المسجلة في السنة التي قبلها . ومن أهم القضايا التي همت هذا القطاع ، التطلعات من قرارات إدارية ، تلتها الشكايات المتعلقة بالامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية ، وخاصة ما تعلق منها بالمحافظة العقارية .

وبعد ذلك ، يأتي قطاع المصايد والمياه والبيئة ، الذي سجل ارتفاعا من حيث عدد الشكايات ، بلغت نسبته 11,1 % ، إذ انتقل من 81 شكاية ، إلى 90

شكاية في هذه السنة. غير أن النسبة التمثيلية لهذا القطاع ، من بين القطاعات كلها ، نزلت مستقرة في حدود 4 % ، تقريبا . وقد كانت التطلعات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية ، كتزويد الموالخين بالإضاءة والماء من أهم القضايا ، تلتها تطلعات من قرارات إدارية ، وطلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للموظفين العاملين بالقطاع المذكور، ثم لطلبات التعويض عن نزع الملكية.

ثم تأتي إدارة الدفاع الوطني، التي عرفت زيادة ملحوظة من حيث عدد الشكايات ، ما بين سنتي 2013 و2014 ، بلغت نسبتها 86,4 %، إذ انتقل عدد الشكايات المتعلقة بها ، من 44 شكاية ، إلى 82 شكاية . كما أن جل القضايا التي همت هذه الإدارة ، تمحورت حول تسوية المعاشات العسكرية ، وتسوية الوضعيات الإدارية .

قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك ، الذي انخفض عدد الشكايات المتعلقة به ، بنسبة 6 % مقارنة مع السنة السالفة ، إذ انتقل من 83 إلى 78 شكاية . وبقيت النسبة التمثيلية ، بالنظر إلى إجمالي الشكايات ، شبه مستقرة في حوالي 4 % . ومن أهم التطلعات التي كالت هذا القطاع ، تلك المتعلقة بالامتناع عن تنفيذ الأحكام ، وبالتظلم من قرارات إدارية ، وبالشكايات المتعلقة بالمعاشات ، وطلبات التعويض عن نزع الملكية .

وسجل قطاع التشغيل والشؤون الاجتماعية انخفاضا ملموسا في عدد الشكايات ، بلغت نسبته 40,8 % . فبعد أن كان يحتل الرتبة الرابعة بـ 130 شكاية في السنة الفارحة ، انحدر إلى الرتبة الثامنة بـ 77 شكاية هذه السنة ، مما يبرز أن القضايا التي يُعنى بها هذا القطاع ، قد أصبحت تجد حريقها إلى

الحل، الشيء الذي جعلها تتراجع تدريجيا مع مرور الوقت، كحلبات الاستفادة من المراجعة أو الزيادة في الإيراد العمري عن حوادث الشغل والأمراض المهنية، والاستفادة من رتبتي المعاش والزمانة، والتعويضات عن المرض فيما يتعلق بصناديق التغطية الاجتماعية، وغيرها من القضايا ذات الصلة الاجتماعي.

ويستنتج مما سبق، أن الشكايات التي همت القطاعات الثمانية المشار إليها أعلاه، قد شكلت هذه السنة 87,4 % من مجموع الشكايات المسجلة، وأن الشكايات المتعلقة منها بالقطاعات الثلاثة الأولى، قد مثلت أكثر من الثلثين (66,8 %).

جدول بتوزيع الشكايات حسب القطاعات المعنية

برسم سنتي 2013 و 2014

نسبة النمو أو الانخفاض	2014		2013		القطاع
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
13,1	37,8	785	36,2	694	وزارة الداخلية
25,0	17,6	365	15,2	292	وزارة الاقتصاد والمالية
10,2	11,4	237	11,2	215	وزارتى التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر
-2,9	4,9	101	5,4	104	وزارة الفلاحة والصيد البحري
11,1	4,3	90	4,2	81	وزارة الطاقة والمعادن والماء والبيئة
86,4	3,9	82	2,3	44	الوزارة المكلفة بإدارة الدفاع الوطني
-6,0	3,8	78	4,3	83	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك
-40,8	3,7	77	6,8	130	وزارة التشغيل والشؤون الاجتماعية
-24,5	1,8	37	2,6	49	وزارة السكنى وسياسة المدينة
2,8	8,8	182	9,2	177	باقي القطاعات
-12,0	2,1	44	2,6	50	شكايات يعود تدبيرها إلى المجلس الوطني لحقوق الإنسان
8,3	100,0	2078	100,0	1919	المجموع

*

*

2 - 6- تصنيف الشكايات والتكلمات حسب الجهات الترابية للمملكة

يُستتج ، من خلال المؤشرات الواردة في الجدول بعده ، أن جميع الجهات الترابية للمملكة نالت حُصها من الشكايات ، وأن نفس الجهات تتصدر المراتب الأولى من حيث عدد الشكايات ، مع تغيير لـهفیف ، همّ بعض الجهات على حساب أخرى ، مقارنة مع سنة 2013 ، كما سيأتي بسطه .

وقد تبينَ فعلا ، من خلال توزيع الشكايات المسجلة بالمؤسسة حسب الجهات الترابية للمملكة برسم سنة 2014 ، أن حصة 61,6 % ، مصدرها ست جهات رئيسية ، من ضمنها تلك التي تتواجد بها المقار الأربعة للمندوبيات الجهوية للمؤسسة . وتهم هذه الجهات حسب الترتيب التنازلي : جهة الدار البيضاء الكبرى بـ 12,1 % ، مقابل 10,1 % ، وجهة العيون - بوجدور - الساقية الحمراء بـ 10,6 % ، مقابل 6,4 % ، وجهة لـصنجة - تـصون بـ 10,3 % ، مقابل 9,5 % ، وجهة الرباط - سلا - زمور - زعير بـ 10 % ، مقابل 11,2 % ، والجهة الشرقية بـ 9,9 % ، مقابل 11,3 % ، وجهة مكناس - تافلاالت بـ 8,7 % ، مقابل 9,4 % .

ومن أهم الاستنتاجات التي يمكن تسجيلها في هذا الإحصاء ، مقارنة مع ما سُجل خلال السنة الماضية ، أن:

✓ جهة الدار البيضاء الكبرى ، التي ارتفع عدد الشكايات بها إلى 252 أي بحوالي 30,6 % ، أصبحت تحتل صدارة الترتيب ، بنسبة 12,1 % من العدد الإجمالي للشكايات ، بعدما كانت تتموقع في الرتبة الثالثة في السنة الفارحة ؛

✓ **جدة الميون - بوجدور - الساقية الحمراء** ، التي كانت تحتل الرتبة السادسة ، قفزت إلى الرتبة الثانية ، وذلك بعدما ارتفع عدد الشكايات بها إلى 221 أي بنسبة 79,7 % ، وهي أعلى نسبة تُسجل في هذه السنة ، إذ انتقل عددها من 123 إلى 221 شكاية ؛

✓ **جدة هنجة - تاولن** ، ارتقت إلى الرتبة الثالثة بـ 213 شكاية أي بنسبة 10,3 % ، بعدما كانت تحتل الرتبة الرابعة ، إذ ارتفع عدد الشكايات بها بنسبة 17 % ؛

✓ **جدة الرباط - ملّا - زمور - زعين** التي كانت تحتل الرتبة الثانية ، أصبحت تحتل الرتبة الرابعة بنسبة 10 % ، وذلك بعد أن تراجع عدد الشكايات بها إلى 207 أي بـ 3,3 % ؛

✓ **الجهة الشرقية** ، التي كانت تتصدر قائمة الجهات من حيث عدد الشكايات ، انحدرت إلى الرتبة الخامسة بنسبة 9,9 % . وقد انخفض عدد الشكايات بها إلى 206 أي بحوالي 4,6 % ؛

✓ **جدة مكناس - تافلاالت** ، التي عرفت شبه استقرار في عدد الشكايات ، احتلت الرتبة السادسة بـ 180 شكاية أي بنسبة 8,7 % ، بعدما كانت تحتل الرتبة الخامسة لثلاث سنوات على التوالي .

وتجدر الإشارة ، إلى أن ما يعادل 94,2 % من بين مجموع الشكايات المسجلة بالمؤسسة في هذه السنة على الصعيد الوطني ، ينتمي أصحابها إلى العالم الحضري ، و 5,8 % فقط ينتمون إلى العالم القروي .

وفيما يلي جدول بالتصنيف المذكور أعلاه.

جدول بتوزيع الشكايات حسب الجهات الترابية للمملكة وخارجها

برسم سنتي 2013 و 2014

نسبة النمو أو الانخفاض	2014		2013		الجهات
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
30,6	12,1	252	10,1	193	الدار البيضاء الكبرى
79,7	10,6	221	6,4	123	العيون- بوجدور- الساقية الحمراء
17,0	10,3	213	9,5	182	طنجة- تطوان
-3,3	10,0	207	11,2	214	الرباط- سلا- زمور- زعير
-4,6	9,9	206	11,3	216	الجهة الشرقية
-0,6	8,7	180	9,4	181	مكناس- تافالالت
13,7	6,4	133	6,1	117	سوس- ماسة- درعة
1,9	5,1	106	5,4	104	فاس- بولمان
-11,3	4,9	102	6,0	115	مراكش- تانسيفت- الحوز
4,1	3,7	76	3,8	73	كلميم- السمارة
-15,8	3,1	64	4,0	76	تازة- الحسيمة- تاونات
-24,1	2,9	60	4,1	79	الشاوية- ورديفة
50,0	2,9	60	2,1	40	تادلة- أزيلال
-17,9	2,6	55	3,5	67	الغرب- الشراة- بني احسن
-32,9	2,5	51	4,0	76	دكالة- عيدة
31,3	1,0	21	0,8	16	وادي الذهب- لكويرة
-25,0	0,1	3	0,2	4	الأجانب بالمغرب
58,1	3,3	68	2,2	43	المغاربة بالخارج
8,3	100,0	2078	100,0	1919	المجموع

* *

2-7- تصنيف مصادر الشكايات حسب عمالات وأقاليم المملكة

بالنسبة لتوزيع مصادر الشكايات حسب عمالات وأقاليم المملكة، تأتي

في الرتبة الأولى، عمالة الدار البيضاء-أنفا بـ 227 شكاية، أي بنسبة 10,9 % من

مجموع الشكايات المسجلة بالمؤسسة؛ يليها إقليم العيون بـ 213 شكاية وبما يعادل

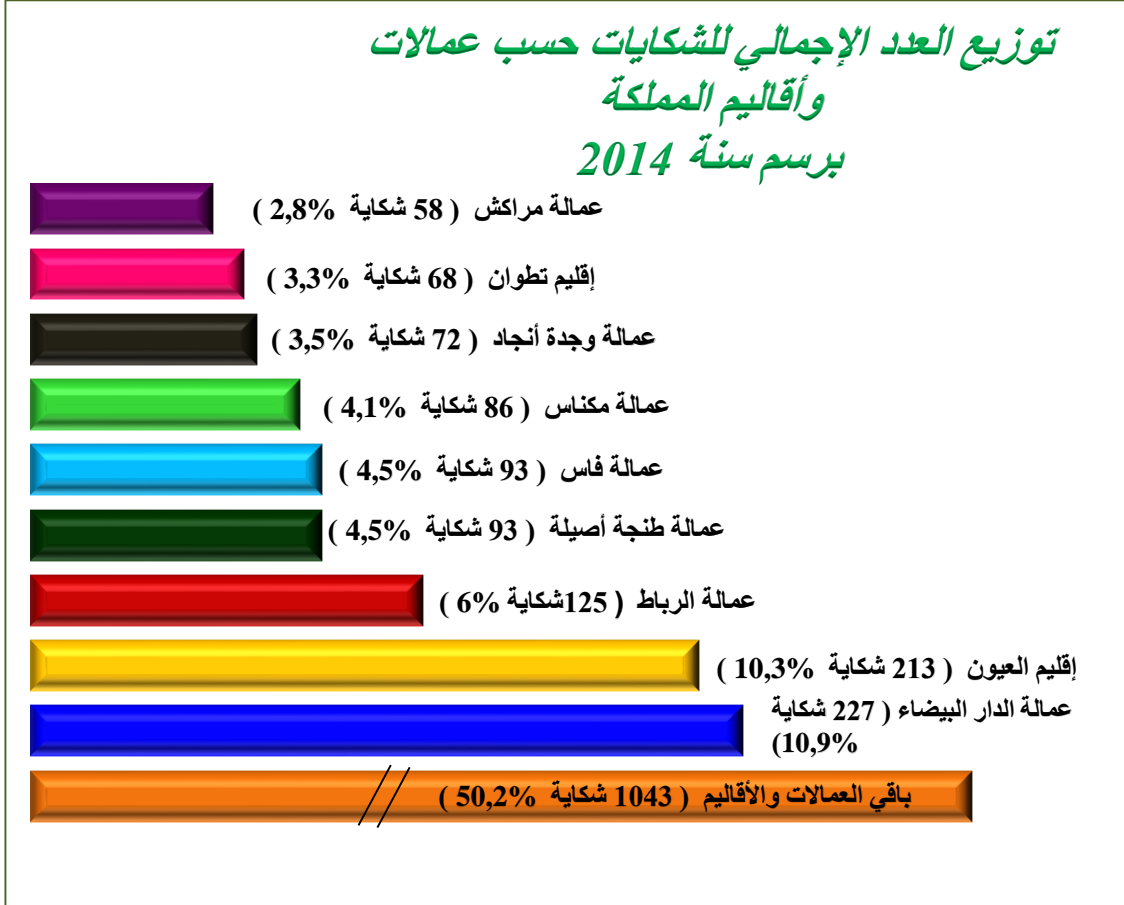
10,3 %؛ ثم عمالة الرباط بـ 125 شكاية، بما يمثل 6 %؛ فعمالتى لخنجة- أصيلة،

وفاس بـ 93 شكاية، أي بنسبة تمثيلية تقرب 4,5 %؛ وعمالات: مكناس؛

ووجدة- أنجاد؛ وتكوزن؛ ومراكش؛ على التوالي بـ 86 و72 و68 و58 شكاية. أما

الباقي، فتوزع على 68 عمالة وإقليمًا، بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين شكايـة واحدة، و46 شكايـة.

ويمكن تفصيل ما قُدمَ أعلاه حسب الرسم المبياني التالي:



2- 8- توزيع العدد الإجمالي لشكايات المغاربة المقيمين بالخارج

شهدت هذه السنة، ارتفاعاً في عدد الشكايات المتعلقة بالجالية المقيمة خارج الوطن، مقارنة مع السنة الفارضة، بـ 58,1 %، إذ انتقل من 43 شكايـة من أصل 1919 إلى 68 شكايـة.

وتتشكل الغالبية العظمى من بينها، من فئة الأشخاص الذاتيين، الذين يمثلون 85,3 % من المجموع، وتمثل الإناث من بين هذه الفئة 17,2 %.

وتصدر فرنسا قائمة الترتيب من حيث مصدر الشكايات بـ 50 % من مجموع شكايات المغاربة المقيمين بالخارج ؛ تليها بلجيكا بـ 19,1 %؛ ثم اسبانيا، بـ 11,8 % ، فهولندا ، وإيطاليا ، بنفس النسبة 4,4 % . أما النسبة المتبقية ، أي 10,3 % ، فتعود ، حسب الترتيب التنازلي ، لكندا ، والسويد ، وسويسرا ، والولايات المتحدة الأمريكية ، وبريطانيا ، وألمانيا ، والمملكة العربية السعودية ، بشكاية واحدة لكل بلد . وقد همت هذه الشكايات ، في أغلبها ، قطاعات الداخلية (خصوصاً منه الجماعات الترابية) بنسبة 50 % من مجموع شكايات المغاربة المقيمين بالخارج ، ثم المحافظات العقارية بـ 11,8 % ، فقطاع الاقتصاد والمالية بـ 10,3 % .

وشملت أهم القضايا التي يشتكي منها المولهنون المغاربة المقيمون بالخارج ، على الخصوص ، التطلعات من قرارات إدارية ، ثم قضايا الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية ، فطلبات التعويض عن نزع الملكية ، وأخير الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة .

وبعد دراسة هذه الشكايات ، تبين أن 47 من بينها ، تمت مراملة الإدارات المعنية في شأنها ، و20 شكاية ، لا تستوفي الشروط المطلوبة لقبولها ، وتمت مراملة أصحابها من أجل استكمال ملفاتهم ؛ وشكاية واحدة ثبت أنها لا تدخل ضمن اختصاص المؤسسة ، وقد تم توجيه صاحبها إلى المسار المناسب لها .

جدول بتوزيع شكايات المغاربة المقيمين بالخارج حسب بلد الإقامة
برسم سنتي 2013 و 2014

نسبة النمو أو الانخفاض	2014		2013		بلد الإقامة
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
54,5	50,0	34	51,2	22	فرنسا
116,7	19,1	13	14,0	6	بلجيكا
300,0	11,8	8	4,7	2	اسبانيا
-40,0	4,4	3	11,6	5	هولندا
0,0	4,4	3	7,0	3	إيطاليا
-66,7	1,5	1	7,0	3	كندا
-	1,5	1	0,0	0	السويد
-	1,5	1	0,0	0	سويسرا
-	1,5	1	0,0	0	الولايات المتحدة الأمريكية
0,0	1,5	1	2,3	1	بريطانيا
-	1,5	1	0,0	0	ألمانيا
-	1,5	1	0,0	0	المملكة العربية السعودية
-100,0	0,0	0	2,3	1	فنلندا
58,1	100,0	68	100,0	43	المجموع

أما شكايات الأجانب المقيمين بالمغرب ، فقد كانت هذه السنة في حدود ثلاث شكايات .

* * *

ثانيا: عمل مندوبيات الجهة والمحلية للمؤسسة

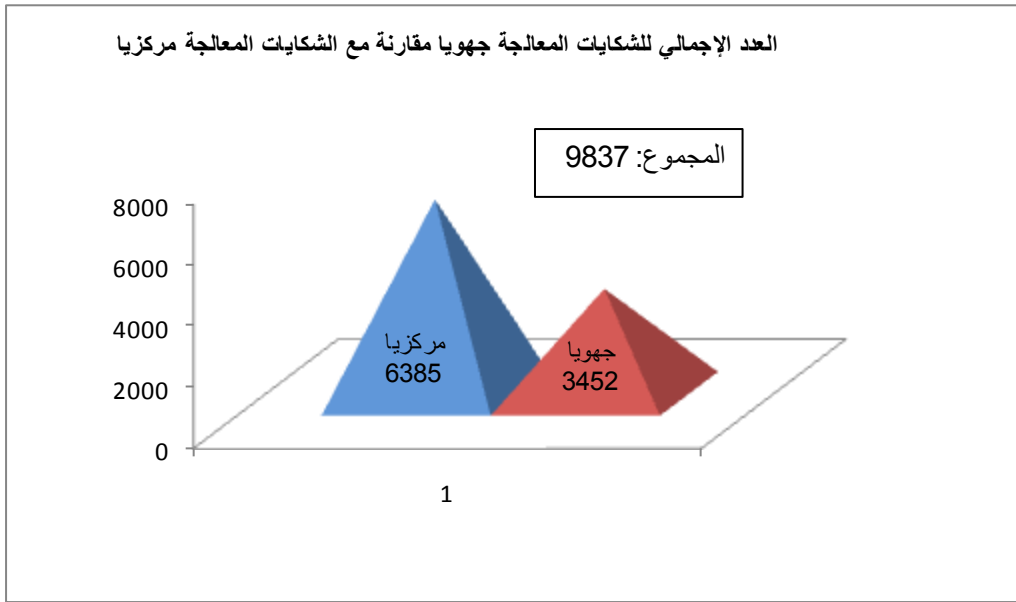
لقد نهجت المؤسسة ، ومنذ مدة ، خيار اللاتمرکز من خلال المضي في فتم مندوبيات تعزيز لما سبق العمل به على عهد ديوان المصالح ، وذلك إيماناً منها بفضائل القرب كنم من المعالجة المحلية ، التي تقتضي مراعاة الخصوصية الإقليمية والجهوية ، وكمسار للتبسيط والتيسير وكذا التواصل مع الساكنة .

وأكد أن هذه التجربة ، التي تندرج فيما تخطه له المملكة المغربية من تبني
جهوية متقدمة ، تحتاج إلى توحيد وعمل جماعي ، لإعطائها ذلك البعد الذي
يجعلها قاصرة للتنمية .

ولذلك ، ما فتت المؤسسة تولي كل الاهتمام لهذا التوجه من خلال دعم
مندوبياتها بالوسائل ، وإشراكها في العديد من المبادرات ، بما في ذلك التكوين
المتخصص وإعادة الانتشار ، وتعزيزها بالوسائل اللوجيستية ، مع المواكبة والتتبع .
ولقد بلغ عدد الشكايات المعالجة من طرف المندوبيات الجهوية لمؤسسة وسيه
المملكة ، بكل من العيون ، مكناس ، هنجة ، والدار البيضاء ، خلال هذه السنة ، 3339
شكاية شفوية ومكتوبة ، إضافة إلى 113 شكاية تمت معالجتها إلكترونيا من طرف
المندوبية المحلية بفاس ، أي ما مجموعه 3452 شكاية .

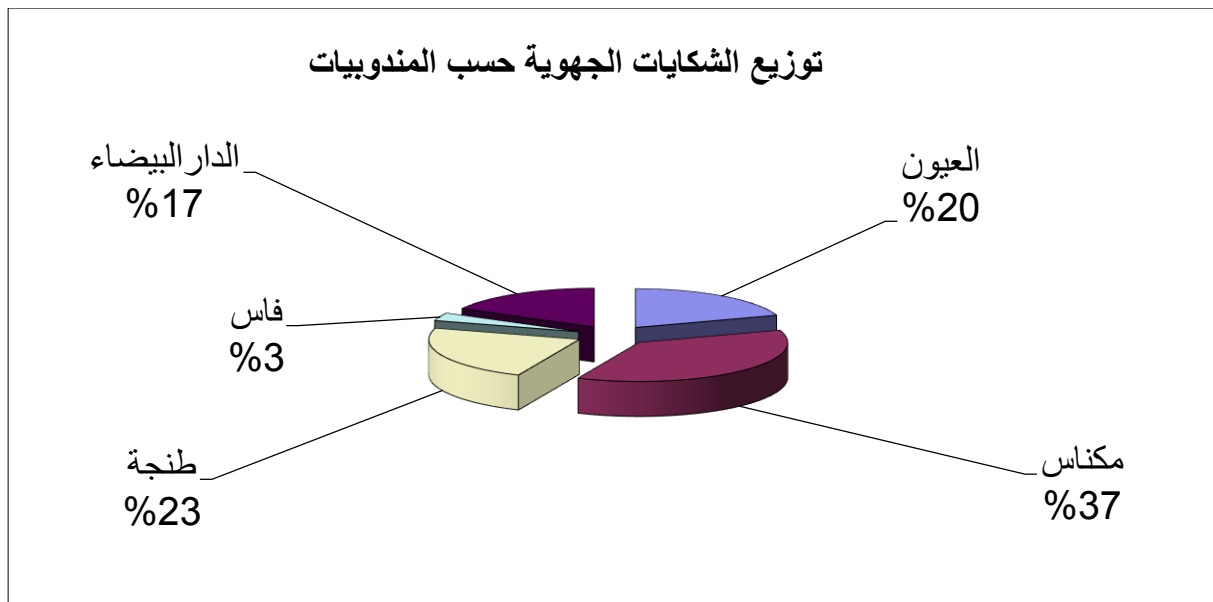
وقد شكل هذا العدد قرابة 35 % من مجموع الشكايات المتوصل بها من
طرف المؤسسة على الصعيد الوطني ، والتي بلغت 9837 شكاية .

والجدير بالإشارة إلى أن ما يصلح عليه هنا بالشكايات ، هو في الأصل عرض
لما يعترى الأفراد والجماعات من صعوبات ومشاكل ، تتعدد من حيث نوعيتها
والقطاعات أو الجهات المعنية بها ، لأن غالبيتها لا تندرج بتاتا ضمن صلاحيات
المؤسسة .



يتجلى من خلال استقرار هذا المبيان، أن المندوبيات توصلت خلال سنة 2014 بما يفوق ثلث الشكايات، التي تم تسجيلها على الصعيد الوطني من طرف المؤسسة، في حين أن الثلثين الباقين من الشكايات، والتي تعالج مركزيا، تخصصت لجهات لا توجد بها بعد تمثيلات، علما أن المندوبية الجهوية للعيون، نظرا لخصوصيات المنطقة، تتكفل بشكايات الثلاث جهات الجنوبية.

وتتوزع هذه النسب بين المندوبيات المذكورة على الشكل التالي:



يتضم من خلال المبيان أعلاه أن مندوبية المؤسسة بجهة مكناس- تافلاالت تتصدر قائمة مندوبيات المؤسسة بمجموع 1268 شكاية ، في حين أن المندوبية المحلية بفاس تأتي في المرتبة الأخيرة ، وذلك راجع إلى كونها تشتغل مؤقتا كمندوبية محلية بتنسيق مع المصالح المركزية بخصوص ملفات الاختصاص المحالة عليها وحدها من لدن تلك المصالح ، وذلك في انتظار ما سينتهي إليه مشروع الجهوية المتقدمة .

وتجدر الإشارة إلى أن المندوبيات الجهوية - خلافا للمصالح المركزية لمؤسسة وسيك المملكة ، التي يعد البريج أول مصدر للشكايات الواردة عليها- تمارس مهامها في اتصال مباشر مع ساكنة الجهة ، سواء تعلق الأمر بشكايات تندرج في اختصاص المؤسسة أم لا ، حيث تقوم وحدات الاستقبال بتوجيه الوافدين إليها ، وإرشادهم وتقديم الدعم لهم ، كلما تبين لها أن شكاياتهم لا تدخل في نطاق اختصاصها .

أما فيما يرجع لملفات الاختصاص المسجلة جهويا خلال سنة 2014 على صعيد مندوبيات العيون، مكناس، لهنجة ، والدار البيضاء ، فقد بلغت 656 شكاية ، بنسبة تمثل 20 % من مجموع ما تمت معالجته على صعيد هذه الجهات ؛ كما أنها تمثل نسبة 31,5 % من الملفات المسجلة وطنيا ؛ وهي نسب موازية للمعدلات الوطنية سواء من حيث الاختصاص، أو من حيث التمثيلية الجهوية (ثلث التراب الوطني).

فهذه المؤشرات تؤكد أن القرب محفز ومبعث للجرأة والإقدام على تقديم التلميحات والدفاع عن الحقوق ، وهو ما يجعل المؤسسة تفكر في أنجع السبل للعمل مستقبلا على التغطية الشاملة لكل جهات المملكة ، عبر مسار تدريجي يرتب الأولويات ، أخذا بعين الاعتبار المراكز التي ترتفع فيها نسب المنازعات الإدارية .

ومن ناحية أخرى ، وتجسيدا لسياسة القرب ، فإن المندوبيات تقوم بتسجيل الشكايات التي تندرج في اختصاص المؤسسة سواء تعلق الأمر بشكايات في مواجهة إدارات تدخل في النفوذ الترابي للجهة أم لا ، مما يجعل الإحالة المتبادلة بين المركز والجهات وبين الجهات فيما بينها تلعب دورا أساسيا في تخفيف عبء التنقل على المرتفقين .

وفي هذا الإطار، تمت خلال سنة 2014 إحالة 249 ملفا على المندوبيات لكونها تدخل ضمن اختصاصها الترابي ، وفي المقابل تمت إحالة 83 ملفا على المصالح المركزية بعدما تعذر إيجاد حلول محلية لها ، حيث قامت المؤسسة بمراسلة الإدارات المركزية قصد الحسم فيها ، لأن أغلبية هذه الملفات تتعلق باختصاصات مازالت جل المرافق العمومية لم تفوض بعد سلطة اتخاذ القرار بشأنها ، ومن أبرزها تسوية الوضعيات الإدارية للموظفين ، وتصفية صفقات عمومية ، وتنفيذ أحكام قضائية .

1- عمل مندوبية جهة العيون - بوجدور- الساقية الحمراء

تلقت هذه المندوبية خلال سنة 2014 ما مجموعه 686 شكاية ، وردت عليها من الجهات الثلاث التي شملها اختصاصها الترابي ، الذي يضم إلى جانب جهة العيون - بوجدور- الساقية الحمراء ، جهتي كلميم - السمارة ، ووادي الذهب - لكورة . وتتوزع هذه الشكايات بين الشفوي والمكتوب ، فتم بشأنها 245 ملفا اختصاص ، وقد انضاف إلى ما تم التوصل به 22 شكاية تمت إحالتها من لجن المصالح المركزية للمؤسسة ، لاندراجها ضمن الاختصاص الترابي للمندوبية .

وبالإضافة ، من خلال تحليل الشكايات التي استقبلتها المندوبية خلال سنة 2014 ، والتي لا تدخل في اختصاص وعددها 441 ، أن هناك تنوعا من حيث صيغتها ،

حيث احتلت الشكايات ذات الصيغة الإدارية الصدارة بنسبة 50 % من مجموع ما استقبل خلال هذه السنة ، تلتها الشكايات المرتبطة بأجهزة القضاء بنسبة 20,76 % ، متبوعة بالشكايات المرتبطة بمجال حقوق الإنسان ، والتي بلغت 41 شكاية أي بنسبة 14,19 % . كما سجلت الشكايات ذات الصيغة الاجتماعية 27 حالة ، قاربت نسبة 10 % . وجاءت بعدها الشكايات ذات الصيغة العقارية بـ 7 حالات ، وذات الصيغة المالية بـ 6 حالات ، ثم الشكايات المرتبطة بنزاعات الشغل ، بـ 5 حالات .

أما ملفات الاختصاص التي تم تسجيلها بقاعدة تصنيفات المؤسسة برسم سنة 2014 ، والمندرجة ضمن الاختصاص الترابي للمندوبية الجهوية وعددها 245 ملفا ، كما أشير إليها أعلاه ، فقد سجلت زيادة بنسبة 60 % ، مقارنة بسنة 2013 التي سجلت خلالها 145 ملفا .

وبخصوص التوزيع الجغرافي لمصدر الشكايات المكتوبة ، فقد تصدرت جهة العيون - بوجدور - الساقية الحمراء ترتيب الجهات الثلاث المكونة للأقاليم الجنوبية للمملكة ، حيث تم فتح 182 ملفا، أي بنسبة 74 % من مجموع ما توصلت به المندوبية ، مسجلة بذلك زيادة بلغت أكثر من 56 % ، مقارنة مع عدد الملفات المسجلة بذات الجهة خلال سنة 2013 .

وقد تلتها جهة كلميم - السمارة ، إذ تم تسجيل 46 شكاية ورجت منها .

أما جهة وادي الذهب - لكورة ، فقد كانت مصدر 16 شكاية ، في حين

ورجت على هذه المندوبية شكاية واحدة من خارج الدائرة الترابية للمندوبية .

وتجدر الإشارة إلى أن الشكايات المكتوبة ، والمندرجة ضمن اختصاص

المؤسسة ، جاءت عن طريق الإيداع المباشر ، إذ تم إيداع 169 شكاية مباشرة من

قبل أصحابها ، وهو ما مثل 69 % تقريبا من مجموع ما تمّ التوصل به ، أي بزيادة بلغت 58% مقارنة بسنة 2013 .

وقد تصدرت القطاعات المعنية بهذه الشكايات ، تصدرت قائمتها ولاية جهة العيون - بوجدور - الساقية الحمراء ب 42 شكاية ، أي بنسبة 17,14 % ، وتلتها المنحوية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بالعيون ، بما مجموعه 17 شكاية أي بنسبة 7% .

وخلال سنة 2014 ، تمت كذلك إحالة 33 شكاية على الإدارة المركزية للمؤسسة ، وذلك للاختصاص و 3 شكايات لمنحويات جهوية أخرى للمؤسسة ، وذلك عملا بمقتضيات الفصل السابع والستين من النظام الداخلي للمؤسسة .
وتتوزع هبة الشكايات التي عالجتها هذه المنحوية في إطار الاختصاص الموكل اليها بين :

- 199 شكاية ، ذات هبة إدارية بنسبة 81,22 % ؛
- 17 شكاية ، ذات هبة عقارية بنسبة 6,74 % ؛
- 14 شكاية ، ذات صلة بقضايا حقوق الإنسان ؛
- 9 شكايات ، ذات هبة مالية ؛
- 6 شكايات ، لها علاقة بتنفيذ الأحكام .

ولقد كان من نتائج ما تم اتخاذه بشأن الشكايات الراجعة في هذه المنحوية ، أن أصدرت ما مجموعه 102 مقررات ، موزعة على الشكل التالي :

- ✓ 10 مقررات ، بالتسوية ؛
- ✓ 15 مقرر ، برح الطلب ؛
- ✓ 2 مقررات ، بعدم القبول ؛

✓ 69 مقرر، بالحفظ؛

✓ 6 مقررات، بعدم الاختصاص

* *

2- عمل مندوبية جهة مكناس- تافلالت

تلقت مندوبية جهة مكناس- تافلالت 1268 شكاية برسم سنة 2014 ، من بينها 151 شكاية تندرج ضمن اختصاص المؤسسة ، أي قرابة 12 % من مجموع ما تلقت من شكايات؛

وتنوع الشكايات الواردة على هذه المندوبية بين شكايات شفوية (1082 شكاية) وأخرى مكتوبة (186 شكاية) ، من بينها إذن 1117 شكاية لا تندرج ضمن الاختصاص؛

وبالإضافة إلى معالجة الشكايات المسجلة برسم سنة 2014 ، جرى تتبع تسوية القضايا المخلفة عن السنوات الماضية ، والتي لم يكن قد تم التوصل بشأنها إلى حل وعددها 61 قضية .

وبالنسبة للشكايات التي لا تدخل ضمن الاختصاص، فقد تم إرشاد أصحابها إلى المسار الإداري الذي يتعين سلوكه ، إما خلال الاستقبال المباشر أو عبر البريد ، حيث تم توجيه 1082 مشتكية ومشتكيا .

فالشكايات التي تدخل ضمن الاختصاص كان من ضمنها 98 شكاية سجلت بالمندوبية و52 شكاية أحيلت من المصالح المركزية للمؤسسة ، وشكاية واحدة أحيلت من طرف مندوبية جهة العيون- بوجدور- الساقية الحمراء .

تتوزع الشكايات المندرجة ضمن الاختصاص، من حيث مصدرها ، على عمالات وأقاليم جهة مكناس-تافلالت بنسب متفاوتة ، حيث ورج من عمالة مكناس 75 شكاية ، بنسبة 49,66 % ، يليها إقليم الرشيدية في المرتبة الثانية ، بـ 24 شكاية بنسبة 15,90 % ، وإقليمي خنيفرة وميدلت في المرتبة الثالثة بـ 14 شكاية لكل إقليم بنسبة 9,28 % ، و13 شكاية وردت من مناطق خارج الدائرة الترابية لجهة مكناس-تافلالت بنسبة 8,60 % ، وإقليم إفران بـ 6 شكايات بنسبة 3,97 %، ثم إقليم الحاجب بـ 5 شكايات بنسبة 3,31 %.

وتتوزع شكايات الاختصاص المسجلة برسم سنة 2014 ، من حيث القطاعات المعنية بها على 28 قطاعا إداريا ، يتصدرها قطاع الداخلية والجماعات الترابية بـ 65 شكاية ونسبة 43,04 %، يليه قطاع التربية الوطنية بمجموع 18 شكاية ونسبة 11,92 % ، ثم الصندوق المغربي للتقاعد ، بمجموع 9 شكايات ونسبة 5,96 % ، وتقاسم باقي القطاعات الإدارية (25) الشكايات المتبقية وعددها 59 شكاية .

وتتمحور الشكايات المسجلة أساسا حول القضايا ذات الصبغة الإدارية بمجموع 115 شكاية ، وتتعلق بالشخص في استعمال السلطة ، والتظلم من قرارات إدارية ، أو الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية ، والشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية ، أو سحب رخص إدارية .

كما احتلت القضايا ذات الصبغة العقارية حيزا هاما ، بمجموع 20 شكاية ، تهم الاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة ، وقضايا الملك الغابوي ، والملك الخاص للدولة ، وأراضي الجماعات السلالية .

وتأتي القضايا ذات الصبغة المالية في المرتبة الثالثة ضمن القضايا المثارة بمجموع 7 شكايات ، تليها القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في مواجهة الإدارة بأربع شكايات ، ثم القضايا المرتبطة بالجهاز القضائي وحقوق الإنسان بشكائيتين لكل منهما ، ثم شكاية بخصوص القضايا المتعلقة بالضرائب والجبايات والتسجيل.

لقد تمت مراملة المخالفين الجهويين بخصوص 94 شكاية ، وتم توجيه طلب استكمال عناصر الملف إلى 39 مشتكية ومشتكيا ، وأحيلت 13 شكاية على المصالح المركزية للمؤسسة للاختصاص ، فيما أحيلت شكاية وحيدة على اللجنة الجهوية لحقوق الإنسان فاس مكناس ، بينما أصدرت هذه المندوبية مقرران بالحفظ بخصوص شكائيتين ، ومقرر بعدم الاختصاص ، ومقرران برفع الطلب بخصوص شكائيتين .

ومن خلال أجوبة الإدارة على الشكايات ، يتبين أنه تمت تصفية العديد من الشكايات المحالة عليها ، إلا أنه على الرغم من تسجيل تطور ملموس في تجاوب الإدارات الجهوية مع تدخلات المؤسسة ، فإن بعض الملفات لم تعرف حريقها إلى التسوية ، ويرجع ذلك إلى محدودية صلاحيات المصالح الإدارية الخارجية اللامركزية التي ترتبط بمبادراتها بإذن من المركز ، ثم إلى صعوبة تسخير القوة العمومية ، وعدم وجود اعتمادات مالية كافية لتغطية مستحقات نزع الملكية ، وكذا إلى الإشكاليات المرتبطة بتنفيذ تصاميم التهيئة ، أو بالاستجابة لطلبات تنفيذ أحكام ، وتأخر خروج اللجان المختصة لمعاينة مخالفات ضوابط التعمير؛ وبكء تدبير ملف إعادة إسكان قاهني دور الصفيح بسبب عدم توفر الوعاء العقاري اللازم .

ومن نتائج معالجة القضايا الراجعة بهذه المندوبية سواء على الصعيد الجمهوري أو المركزي، إصدار 170 بين توصيات ومقررات :

- 5 توصيات ؛
- 39 إشهادا، بتسوية النزاع ؛
- 50 مقرر، بحفظ الطلب ؛
- 35 مقرر، بعدم القبول ؛
- 25 مقرر، برفض الطلب ؛
- 5 إحالعات ؛
- 4 مقررات ، بالتوجيه ؛
- 7 مقررات ، بعدم الاختصاص

* * *

3- عمل مندوبية جهة لجنحة - تصولن

تلقت هذه المندوبية برسم سنة 2014 ما مجموعه 795 شكاية ، من بينها 580 شكاية لا تدخل ضمن الاختصاص الموكول للمؤسسة ؛ في حين بلغت الشكايات التي تندرج في اختصاصها 215 ، منها 48 شكاية أحيلت عليها من طرف الإدارة المركزية .

وقد احتلت الشكايات ذات الصيغة الإدارية المرتبة الأولى بـ 153 شكاية ؛ والقضايا ذات الصيغة العقارية المرتبة الثانية 38 شكاية ؛ وذات الصلة بعدم تنفيذ الأحكام بـ 14 شكاية ؛ في حين تراجعت القضايا ذات الصيغة المالية بـ 3 شكايات ، وتلك المرتبطة بالضرائب والجبليات بـ 7 شكايات ؛

أما بخصوص توزيع شكايات الاختصاص حسب القطاع الإداري المعني به ، فقد احتل قطاع الداخلية الصدارة بما مجموعه 126 شكاية ، يليه قطاع التربية الوطنية بـ 20 شكاية . وسجل قطاع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ارتفاعا إذ بلغ عدد الشكايات المتعلقة به 11 شكاية ، يليه كل من قطاعي المحافظة العقارية بـ 10 شكايات ، والضرائب ، والأوقاف بـ 7 شكايات . أما باقي الشكايات فتوزعت على قطاعات مختلفة بلغت 21 قطاعا .

وفيما يخص التوزيع الجغرافي للشكايات المندرجة في اختصاص المؤسسة حسب العمالات والأقاليم ، تعود الصدارة إلى ولاية لجنجة بـ 92 شكاية ، تليها ولاية تلمسان بـ 64 شكاية ، ويليهما كل من إقليم العرائش بـ 14 شكاية ، وإقليم وزان بـ 9 شكايات ، وإقليم شفشاون بـ 7 شكايات ، والقصر الكبير بـ 6 شكايات ، وأصيلة بـ 5 شكايات . وبلغ عدد المشتكين الزائرين من الجالية المغربية 10 مشتكين ، كما تم تسجيل 8 شكايات موزعة على مختلف أقاليم الجهة .

وقد قامت المندوبية الجهوية بمراسلة الإدارة بشأن 152 شكاية ، قصد اتخاذ ما يناسب من إجراءات وموافاتها بما تم تخصيصه لها ؛ كما قامت بتتبع الشكايات الراجعة برسم السنوات الفارحة ، وتوصلت بـ 250 جوابا .

وكان مجموع ما تم إصداره بين توصيات ومقررات هو 204 موزعة على

الشكل التالي :

- 7 توصيات ؛
- 33 إشهادا ، بتسوية النزاع ؛
- 98 مقرر ، برج الطلب ؛

- 25 مقرر، بالحفص؛
- 18 مقرر، بعدم القبول؛
- 20 مقرر، بالتوجيه؛
- 3 مقررات، بعدم الاختصاص.

وقد وقفت المندوبية على بعض الاختلالات ذات الصلة بمجال التعمير ورخص البناء، وهو ما يستدعي تعميق النقاش، وسد الفراغ التشريعي في هذا المجال، وتسيب مسطرة التحفيظ العقاري. كما سجلت اختلالات رافقت نزع الملكية، ولا حظت استمرار الاعتداء المادي على الملكية، وعدم سلوك مسطرة نزع الملكية أو الاقتناء بالتراضي.

* *

4- عمل المندوبية المحلية بفاس التي تكفل مؤقتا بقضايا جهة فاس بولمان

بلغ عدد الشكايات التي تكفلت بتدبيرها هذه المندوبية ما مجموعه 113 شكاية، مسجلة بذلك ارتفاعا بلغت نسبته 4,6 %، مقارنة بسنة 2013.

وقد عرفت سنة 2014 توافد 144 مرتفقا، تم توجيههم وإرشادهم من طرف الأخصر المكلفة بالاستقبال، كما تم تقديم الإيضاحات المناسبة إليهم في الموضوع.

يستنتج من خلال التصنيف الجغرافي للشكايات المحالة على الإدارة المركزية للمؤسسة برسم سنة 2014، حسب العمالات أو الأقاليم، أن الصدارة تعود لعمالة فاس بما مجموعه 89 شكاية، أي بنسبة 78,8 %؛

ويأتي بعدها إقليم صفرو بما مجموعه 8 شكايات، في حين أن المرتبة الثالثة آلت لإقليم بولمان بما مجموعه 6 شكايات؛ بينما لم تتعد الشكايات الواردة من

عمالة مولاي يعقوب 3 ، وبلغ عدد الشكايات الواردة من مناهق أخرى 5 ، في حين بلغت الشكايات المقدمة من لصف المغاربة المقيمين بالخارج شكايتان إن تصنيف الشكايات المتوصل بها حسب نوعية القضايا المعروضة ، يتعلق بالدرجة الأولى بعدم تنفيذ الأحكام ، وذلك بما مجموعة 50 شكاية ، شكلت أهم مواضعها لطلبات التعويض عن نزع الملكية ، والقضايا المتعلقة بالنزاعات الضريبية ؛ وتأتي القضايا ذات الصابع الإداري في المرتبة الثانية بـ 43 شكاية ، وتتعلق بتسوية وضعيات إدارية ومالية للموظفين ، وتكلمات من قرارات إدارية ، وامتناع عن تسليم شواهد ووثائق إدارية ، وأخرى تتعلق بالمعاشات المدنية والعسكرية . وتليها ، في المرتبة الثالثة ، القضايا ذات الصبغة العقارية بـ 11 شكاية ، ويتعلق الأمر بطلبات التعويض عن نزع الملكية ، وحالات الاعتداء المادي على الأراضي المملوكة للخوادر ، والشكايات المرتبطة بتصاميم التهيئة ، في حين احتلت القضايا ذات الصبغة المالية ، المرتبة الرابعة بـ 7 شكايات ، إضافة إلى شكاية واحدة تتعلق بالضرائب والجبايات والتسجيل .

أما فيما يعود للتوزيع حسب القطاعات الإدارية المعنية ، فقد استأثر قطاع الاقتصاد والمالية بالنصيب الأوفر من الشكايات ، إذ بلغ مجموع الشكايات المسجلة في مواجهته 48 ، يليه قطاع الداخلية ، بما مجموعة 29 شكاية ، واحتل قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني المرتبة الثالثة بـ 9 شكايات ، في حين احتل قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك ، وقطاع التشغيل ، المرتبة الرابعة ، بـ 5 شكايات لكل قطاع ؛ وفي المرتبة الخامسة ، قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأخصر قطاع الصاغة والمعادن والماء والبيئة ، قطاع السكن وسياسة المدينة ، والمنذوية

السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر³ شكايات لكل قطاع ؛ ويأتي في المرتبة السادسة ، قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية وقطاع الدفاع الوطني ، بشكائيتين لكل منهما ؛ في حين احتل قطاع الصحة وبيع المغرب المرتبة السابعة ، إذ بلغ عدد الشكايات المسجلة في مواجهتهما شكاية واحدة لكل منهما ؛ ونفس الشيء بالنسبة للمجلس الوطني لحقوق الإنسان .

وبخصوص تجاوب الإدارات العمومية المعنية مع مطالب المشتكين ، على ضوء المؤشرات الإحصائية العامة ، فيبدو أن مستوى تجاوب الإدارة مع مطالب المشتكين لم يصل بعد إلى التطلعات المرجوة .

ومع ذلك ، فقد تم اتخاذ عدة مقررات وتوصيات برسم هذه السنة بلغت 55 ، كانت

موزعة على الشكل التالي :

- 9 توصيات ؛
- 13 إشارات ، بالتسوية ؛
- 4 مقررات ، بالحفظ ؛
- 12 مقرر ، بعدم القبول ؛
- 11 مقرر ، برفع الطلب ؛
- 4 مقررات ، بعدم الاختصاص ؛
- 2 مقررات ، بالتوجيه .

* *

5- عمل المنعوية الجمهوية للدار البيضاء الكبرى

تلقت هذه المنعوية خلال سنة 2014 ما مجموعه 590 شكاية وتصلها وكلمها ، ما بين المكتوب منها والشفوي ، وقد تبين من دراستها أن 319 منها لا تدخل في نطاق اختصاص المؤسسة .

وتهم هذه الشكايات قطاع العدل بـ 123 شكاية ، تتعلق بالتظلم من قرارات النيابة العامة ، وببعض الإجراءات المسبقة ، وبالتظلم من الأحكام القضائية ، والبعض في إصدار الأحكام ، والشكايات الموجهة ضد مساعدي القضاء ؛

كما همت هذه الشكايات ، في مرتبة ثانية ، قطاع الداخلية بـ 48 شكاية تعلقت بطلبات ترسيم مستخدمي الإنعاش الوهنسي ، وطلبات الاستفادة من السكن ، وطلبات الحصول على مأذونيات أو امتيازات ؛ أما باقي الشكايات فتخص قطاعات أخرى ، بلغ عددها 27 شكاية ، وتعلق بمواضيع ذات الصلة بطلبات الحصول على مساعدة مادية ، ونزاعات مختلفة ...

أما بخصوص الشكايات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة المسجلة برسم سنة 2014 ، فقد بلغ عددها 271 شكاية ، 146 منها سجلت بالمنعوية ، و122 أحيلت عليها من الإدارة المركزية ، وشكاية واحدة أحيلت من منعوية العيون - بوجدور - الساقية الحمراء ، وشكاية واحدة أحيلت من منعوية لهنجة - تمولون ، وشكاية واحدة أحيلت من المنعوية المحلية بفاس .

ومن خلال استقرار المؤشرات الإحصائية ، يتضح أن القضايا ذات الصبغة الإدارية تتبوء الرتبة الأولى ، بنسبة 58,8 % ، وقد همت بالخصوص التظلمات من القرارات الإدارية ، والامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية ، وتأتي في الدرجة

الثانية القضايا ذات الصبغة العقارية ، بنسبة 21,3 % ، ثم القضايا ذات الصبغة المالية ، بنسبة 10,9 % ، أما قضايا عدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارات ، فقد بلغت نسبتها 4,8 % ، وقضايا مختلفة بنسبة 4,2 % .

أما فيما يرجع لتصنيف الشكايات حسب القطاعات الإدارية المعنية ، فيتضم أن أكثر من نصف الشكايات والتطلعات المسجلة خلال هذه الفترة قد قدمت في مواجهة الجماعات الترابية والسلطات المحلية بجهة الدار البيضاء الكبرى ، بنسبة بلغت 57,5 % ، وتهم على الخصوص الاستفادة من برامج إعادة الإسكان ، ونزع الملكية ، وعدم الوفاء بالتزامات ، والامتناع عن تسليم وثائق إدارية ، وتطلعات من قرارات إدارية ...

وقد وردت هذه الشكايات في غالبيتها من العوائل الترابية لولاية الدار البيضاء ، في حين توزع الباقي على العمالات والأقاليم الأخرى .

وقد تمت مراملة الإدارات المعنية بخصوص 79,5 % من الشكايات ، وهو ما يمثل نسبة كبيرة ، مقارنة مع مجموع الشكايات المسجلة بالمندوبية ؛ كما تمت إحالة 15 % من الشكايات والتطلعات على الإدارة المركزية لكونها قدمت في مواجهة إدارات عمومية لا يوجد مقرها بالنفوذ الترابي لهذه المندوبية .

وبصفة عامة فإن تجاوب الإدارات الجهوية بهذه الدائرة يصل دون المستوى المطلوب ، وقد بلغ عدد الشكايات والتطلعات التي لم تتوصل المندوبية الجهوية بجواب من طرف الإدارات المعنية بها نسبة مرتفعة بلغت 42,2 % ، احتلت فيها عمالة مقاطعات عين السبع الحري المحمدي مرتبة الصدارة بنسبة 24,5 % ، تلتها ولاية

جهة الدار البيضاء الكبرى بنسبة 18,4 % ، على الرغم من التذكيرات الموجهة إليها بهذا الخصوص.

ومع ذلك ، فقد تأتى النضر في 32 ملفا كانت رائجة بها ، واتخذت بشأنها مقررات وتوصيات وفق ما يلي :

- 9 إتهادات ، بالتسوية ؛
- 5 مقررات ، برح الصلب ؛
- 12 مقرر ، بعدم القبول ؛
- 1 مقرر ، بالحفظ ؛
- 5 مقررات ، بعدم الاختصاص

* * *

ثالثا: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتدخلات

المندرجة ضمن الاختصاص

من الصيغري أن يكون هذا الجانب من التقرير ذا أهمية خاصة بالنسبة لكل مهتم بالوساطة ، لأنه مقياس الفعالية .

والعبرة ، لبعبا ، بمآل ما هو جدي ومشروع من الطلبات ، سواء من حيث إيصال الحق إلى أصحابه ، أو من حيث المدة الزمنية التي يتطلبها ذلك .

فالجمع بين الأمرين قد لا يتأتى في غالب الأحيان . ولذلك ، ينصرف الجهد أساسا إلى العمل على إيصال الحق مهما تطلب ذلك من وقت ، أخذ بعين الاعتبار مستلزمات البحث والتحري ، واستجماع كل العناصر للاهتمام إلى الحل الذي من خلاله يمكن التغلب على كل التعقيدات الإدارية ، ولا سيما الإجراءات المالية والمحاسبية .

ولذلك ، يمكن القول بأن :

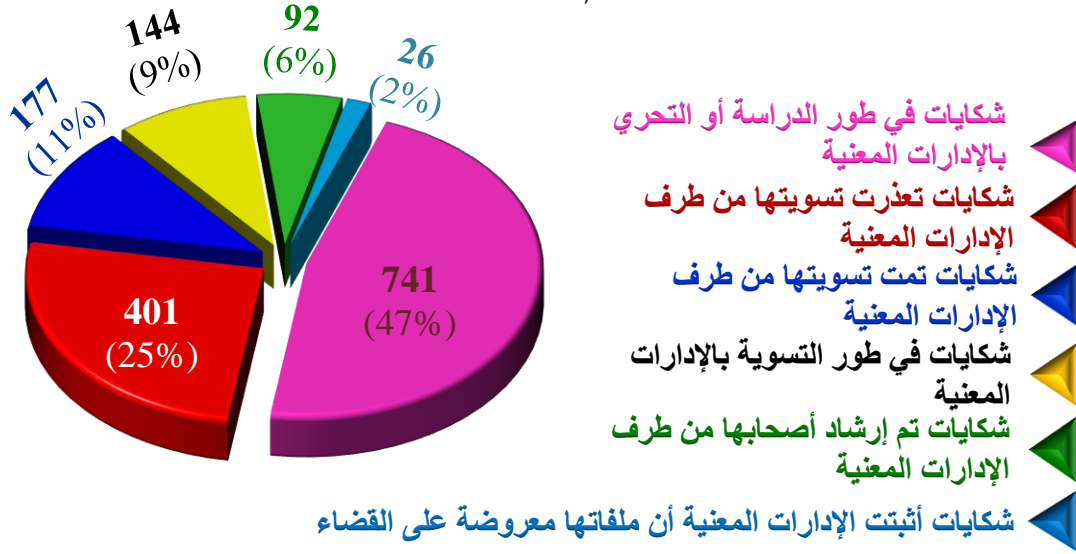
- **46,9 %** من الشكايات المتوصل بها سنة 2014 ، ما تزال في طور الدراسة أو التحري بالإدارات المعنية ؛
- **25,4 %** تعذرت تسويتها لمبررات وأسباب مختلفة أو كانت موضوع رد للطلب ، بعدما اتضح عدم جدية الشكاية أو عدم وجود ما يبرر تدخل المؤسسة بشأنها ؛
- **20,3 %** من الشكايات تمت الاستجابة لها بناء على تدخل المؤسسة ، ومنها :
 - **11,2 %** من الشكايات تمت تسويتها نهائيا ؛
 - **9,1 %** من الشكايات أعطت الإدارات المعنية بها موافقتها المبدئية قصد حلها ؛
- **5,8 %** من الشكايات تم توجيه أصحابها وإرشادهم نحو المسار المناسب لحل ما لهم من إشكاليات ؛
- **1,6 %** من الشكايات تبين أن ملفاتها معروضة على القضاء ، أو سبق البت فيها من طرفه ، وبالتالي تم إيقاف التدخل بشأنها .

جدول بتوزيع الشكايات التي تمت مراسلة الإدارات المعنية بها حسب مآلها

برسم سنتي 2013 و 2014

نسبة النمو أو الانخفاض	2014		2013		المآل
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
16,7	46,9	741	47,0	635	شكايات في طور الدراسة أو التحري بالإدارات المعنية
21,5	25,4	401	24,4	330	شكايات تعذرت تسويتها من طرف الإدارات المعنية
18,0	11,2	177	11,1	150	شكايات تمت تسويتها من طرف الإدارات المعنية
51,6	9,1	144	7,0	95	شكايات في طور التسوية بالإدارات المعنية
-16,4	5,8	92	8,1	110	شكايات تم إرشاد أصحابها من طرف الإدارات المعنية
-16,1	1,6	26	2,3	31	شكايات أثبتت الإدارات المعنية أن ملفها معروض على القضاء
17,0	100	1581	100	1351	مجموع الشكايات التي تمت مراسلة الإدارات المعنية في شأنها

توزيع الشكايات الموجهة إلى الإدارات المعنية حسب المال برسم سنة 2014



* * *

رابعها المقررات والتوصيات

الصادرة عن المؤسسة برسم سنة 2014

لقد تميزت سنة 2014 بارتفاع عدد التوصيات والمقررات الصادرة ، إذ انتقلت من 1111 سنة 2013 إلى 1840 خلال هذه السنة ، وهو ما يمثل ارتفاعا نسبته 66% .

وعملا بما سارت عليه المؤسسة ، فإن كل هذه المقررات والتوصيات كانت مكتوبة ، بالصياغة المعمودة المتضمنة للوقائع ، والدفع ، والردود ، مع التعليل ، وتم تبليغها للأطراف المعنية بها ، ونشر البعض منها .

وتتوزع هذه المقررات والتوصيات بين :

- 190 مقرر ، بعدم الاختصاص ، وذلك بعدما نكسر للمؤسسة أن القضاء سبق له وأن بت في الطلب ، أو أن أحد الأطراف قرر اللجوء إليه ، أو

لأن موضوع الطلب يندرج ضمن صلاحيات المجلس الوصفي لحقوق الإنسان ويقتضي الأمر إحالته عليه ؛

- 231 مقرر، بعدم القبول؛
- 210 مقررات ، بالحفظ؛
- 495 مقرر، برح الطلب ، وهي خلاصة انتهت بها المؤسسة معالجتها للملفات ، بعدما تؤكد لها أن موقف الإدارة لم يشبه إخلال؛
- 126 مقرر، بتوجيه المشتكين إلى ما يتعين فعله لدى من يجب من القضاة المعنية لتجاوز ما اعترضهم من صعوبات؛
- 393 مقرر، سجلت فيها المؤسسة ما انتهت إليه مساعيها بتسوية الخلاف ، وهي الملف؛
- 195 توصية ، دعت الإدارة إلى تدارك ما صدر عنها من أخطاء ، مع دفعها إلى التعويض عن الأضرار التي تسببت فيها .

* * *

خامساً: التقارير السنوية للمخالفين الدائمين

لقد ألزم المشرع المخالفين الدائمين للمؤسسة بإنجاز تقارير سنوية تمكن من تتبع عمل الإدارة في مجال الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية المحالة عليها ؛ ولا شك أن الحكمة من ذلك هو دفع الإدارات إلى التعامل الإيجابي مع ما يصل إليها من المؤسسة ، وجعل صياغة التقارير محطة لتقييم تصرفها وتداولها للملفات ، والتعجيل بالتفاعل مع ما علق لديها من قضايا ذات الصلة ؛

كما أن هذه التقارير لا بد وأن تكون فرصة للإشارة إلى ما تم استخلاصه من توصيات ومن مقترحات وسيط المملكة ، تمت بلورته في دوريات يستأنس بها في العمل اليومي لاجتناب ما قد يتسرب لأعمال الإدارات من أخطاء ؛
والمؤسسة وهي تعمل على الارتقاء بالشأن الإداري ، لا ترى في التقارير مجرد بيان محاسباتي يكتفى فيه بإعطاء معطيات إحصائية للشكايات ؛

إن الأمر ، وكما سبق ذكره ضمن التقارير السنوية السابقة للمؤسسة ، ينبغي أن يندرج ضمن سياق منظور يروم تحقيق مقاصد وأبعاد المشرع ، لكي تجسد تلك التقارير حواراً مسؤولاً يجيب عن التساؤلات الكبرى التي تأخذ بانشغالات المهتمين بالشأن الإداري ، وبأنماط الممارسة اليومية التي تثير العديد من الانتقادات ؛

ومن المؤكد أن اللقاءات المشتركة لم تصل بعد إلى وضع نموذج يسترشد به لصياغة التقارير ، ولكن ونحن نؤمل لحد واعد ، لا بد أن نجتهد ونستغل هذه الفرصة لنعلن فيها عن التجاوب الذي أدى إلى التخصيقات الجيدة في الإدارة ؛

فالمعول عليه والمأمول ، بالنسبة لما سيأتي من تقارير المخاضيين الدائمين ، أن تتضمن ما انضاف إلى الرصيد المعرفي وإلى التعامل داخل كل إدارة من إيجابيات لفائدة المرتفقين كانت نتيجة التعاون والانفتاح ، وتبادل المذكرات والمعلومات بينها وبين المؤسسة ؛

هذا ، وتسجل المؤسسة ، مع الأسف ، أنها لم تتوصل بالتقارير السنوية من طرف كل من القطاعات الإدارية التالية ، وذلك رغما عن صريح تنصيص الضهير الشريف المحدث للمؤسسة على تلك التقارير ؛

قطاع التكوين المهني ، وزارة الإسكان وسياسة المدينة ، وزارة الثقافة ،
مديرية أملاك الدولة ، المديرية العامة للضرائب ، المكتب الوطني للكهرباء والماء
الصالح للشرب ، المكتب الشريف للفوسفات ، التعاضدية العامة لموظفي الإدارات
العمومية ، الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي ، المديرية العامة للأمن
الوطني ، الصندوق المغربي للتقاعد ، الخزينة العامة للمملكة ، المكتب الوطني
للهندسة المعمارية والمعادن ، التعاضدية العامة لموظفي التربية الوطنية ، بريد
المغرب ، ومجموعة التهيئة العمران ، الشركة المغربية للخطوط الجوية الملكية ،
والدرك الملكي .

1- تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

كانت وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية ، على غرار السنة الماضية ، هي
السباقة إلى موافاة المؤسسة بتقريرها السنوي عن حصيلة نشاطها في معالجة الشكايات
والتدخلات المحالة عليها من المؤسسة ، والتي بلغ عددها 16 شكاية ، تتمحور أغلبها
حول منح الإمامة والخطابة . وقد أكدت الوزارة أنها تعمل على تمكين هؤلاء منها
بعد توفرهم على الشروط المطلوبة لذلك ، وقد اتسم تقريرها بتبرير موجبات القرارات
والمواقف بموافاة المؤسسة بما تم تخصيصه لكل قضية على حدة .

* *

2- تقرير وزارة الشباب والرياضة

تضمن تقرير وزارة الشباب والرياضة حصيلة نشاطها في معالجة شكايات
المواهبين الواردة عليها من المؤسسة ، والتي بلغت هذه السنة ما مجموعه 14
شكاية ، تتمحور حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للموظفين ، وكذا
القضايا المرتبطة بنزع الملكية ، وتصاميم التهيئة .

والملاحظ ، هو تأخر هذه الوزارة في موافاة المؤسسة بعناصر الجواب عن العديد من القضايا المعروضة عليها ، رغم مراسلات التذكير التي توجهها في هذا الصدد .

وتجب الإشارة إلى أن المؤسسة غير مرتاحة لتعاضي هذا القطاع مع ما يرد عليه منها بما يقتضي الأمر من سرعة في البحث عن الحلول لما يعرض من إشكاليات .

هذا ، وقد وعدت ببرنامج اعتمادات خاصة لتنفيذ الأحكام ، وذلك برسم سنة 2015 .

* *

3 - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأخص

وافت هذه الوزارة المؤسسة بتقريرها السنوي مضمنة إياد حصيلتها في معالجة الشكايات التي توصلت بها خلال سنة 2014 ، والتي بلغ مجموعها 34 شكاية ، تتمحور حول عدم استفادة الطلبة من المنحة الجامعية ، وكذا طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمادية للموظفين المتمين للقطاع .

ورغم الاختلاف في الإحصاء بين ما هو مسجل بقاعدة معطيات المؤسسة ، وما هو وارد بالتقرير ، فإن هذه الأخيرة تسجل بارتياح تعامل هذا القطاع مع تدخلاتها وبحثه عن الحلول المناسبة لتسوية الخلافات .

والمتنصر أن تتم بلورة الاقتراحات التي رفعت إليها والمتعلقة بالمنح الدراسية ، وما يجب أن تجسده من اختيارات تسعف في الاستجابة بالأولوية للمستحقين لها ، ارتياحاً بالأوضاع الاجتماعية الهشة وأخذاً بعين الاعتبار المؤثرات الاقتصادية للجهات والأقاليم .

* *

4 - تقرير وزارة الفلاحة والصيد البحري - قطاع الصيد البحري

جاء التقرير السنوي لهذا القطاع متضمناً حصيلة ما تم تبادله خلال سنة 2014 من شكايات ، والتي كانت محددة في ثلاث شكايات ، تنقسم بين تلك التي تم توجيهها لأول مرة ، وبين الشكايتين اللتين تعودان للسنوات السابقة ، وبقيت المؤسسة تتبع مآلهما .

وتتمحور مواضيع هذه الشكايات حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية ، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية .

* *

5 - تقرير وزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية

وافقت هذه الوزارة المؤسسة بتقريرها السنوي عن حصيلة نشاطها في مجال معالجة الشكايات المحالة عليها برسم سنة 2014 ، والتي بلغ عددها عشر شكايات ، موزعة بين تلك التي تم توجيهها لها لأول مرة ، وتلك التي تعود للسنوات السابقة ، وتم تتبع مآلهما ، وتتمحور مواضيعها حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للموكلين ، ومستحقات المقاولات .

ومرة أخرى ، فإن هذه الوزارة اعتبرت أنها أجابت عن كل الشكايات ، لكن ليس هذا هو الهدف بل المهم هو تدارك الأوضاع التي اتضح أن أصحابها محقون في مطالبهم .

* *

6 - تقرير وزارة الاقتصاد والمالية (مديرية الشؤون الإدارية والعمامة)

توصلت المؤسسة بتقرير هذه الوزارة (مديرية الشؤون الاقتصادية والعمامة) ضمنته نتائج معالجة ما تم إحالتها عليها من شكايات خلال سنة 2014 ، والتي بلغ

عدها 18 شكاية ، موزعة بين شكايات جديدة تم توجيهه إليها لأول مرة ، وشكايات تم تتبع مآلها . وأغلب هذه الشكايات مرتبطة بتنفيذ الأحكام في مواجهة صندوق مال الضمان ، بالإضافة إلى كليات تسوية الوضعية الإدارية والمالية لموظفين .

إن ما يثير الانتباه هو أن هذه الوزارة ، كان من المفروض أن لا تجد صعوبات في حل الإشكالات المرتبطة بالاعتمادات المالية ، لأنها هي المكلفة بوضع الميزانيات وإعطاء الأولوية للنفقات الإجبارية .

والواقع ، أن هناك حاجة إلى بذل مجهود أكبر بالنسبة لضحايا حوادث السير التي يقتضي الأمر تدخل صندوق ضمان حوادث السير ، ولهذا بعثت المؤسسة بمقترح في الموضوع للسيد رئيس الحكومة .

كما أن هناك تعثر في تصفية ملف ضحايا الألغام ، الذي من المفروض أن تتم تسويته على صعيد الوكالة القضائية للمملكة .

* *

7 - تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائية

أكدت الوكالة المذكورة في تقريرها السنوي عن حصيلة معالجتها للشكايات المحالة عليها برسم سنة 2014 ، أن ما تم تداوله بلغ 43 شكاية ، 38 شكاية منها أحييت لأول مرة على الوكالة ، والباقي المتمثل في 5 شكايات تم تتبع مآله مع ذات القطاع .

وتتمحور معظم الشكايات حول مطالب التحفيظ والتأخر في إحالتها على القضاء ، وكذا تسوية الوضعية الإدارية للموظفين .

والظاهر أن موقف المحافظة العقارية غالباً ما يرجع إلى ما يتتابها من مخاوف على مصالح الأغيار الذي من شأن اتخاذ أي إجراء تعرض حقوقهم للضياع .
إلا أن هذا لابد ، وكما أكدت عليه المؤسسة ، أن يتم في الآجال المعقولة .
ولذلك ، تستمر المؤسسة في تواصلها مع الوكالة للتغلب على الصعوبات .

* * *

8 - تقرير المندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر

تضمن تقرير هذه المندوبية حصيلة نشاطها في معالجة الشكايات المحالة عليها برسم سنة 2014 ، والتي بلغت 14 شكاية ، تمت معالجتها والإجابة عنها .
وتتمحور أغلبها حول تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية ، وكذا حول ضم التحديد الغابوي لأراضي الخواص . وهذا النوع من المنازعات غالباً ما يقع فيه الاضرار إلى توجيه المعنيين به إلى القضاء لما يتوفر عليه من وسائل تساعد في الوقوف على عين المكان ، والتأكد من مطابقة الحدود مع الرسوم والوثائق .

* * *

9 - تقرير وزارة العدل والحريات

وافت الوزارة هذه المؤسسة بتقريرها السنوي حول حصيلة نشاطها في معالجة الشكايات المحالة عليها برسم سنة 2014 ، والتي بلغ مجموعها 14 شكاية . كما تمت إحالة ذات القطاع علماً بـ 26 شكاية ، ليتخذ ما يراه مناسباً بشأنها من إجراءات .
وتتمحور مجمل الشكايات حول تنفيذ أحكام قضائية ، وقد أخذ بعضها لريقته إلى التسوية بما يقتضيه الأمر من أخون خاصة ، للتغلب على ما حال دون ذلك من إكراهات محاسبية .
والجدير بالإشارة إلى أن هناك بعض القضايا تتعلق بمسؤولية الوزارة في تدبير ملفات تنفيذ معقدة ذات صلة بقطاعات أخرى .

10 - تقرير الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بإدارة الدفاع الوطني

أكدت هذه الوزارة المنتدبة في تقريرها السنوي أن ما توصلت به من شكايات من المؤسسة برسم سنة 2014 بلغ 27 شكاية ، تتمحور أغلبها حول الاستفادة من المعاش ومن الإعانة المخصصة لقدماء المحاربين ، بالإضافة إلى تطلعات من الإعفاء من سلك الجندية .

ورغم الاختلاف البسيط المسجل في عدد الشكايات المتبادلة ، فإن المؤسسة تسجل تجاوبا لإدارة الدفاع الوطني مع تدخلاتها .

إذ عملت على تمكين الصناديق المعنية بالمعاشات بكل المعطيات من أجل تصفية المستحقات .

* *

11- تقرير وزارة الداخلية

وافت وزارة الداخلية هذه المؤسسة بتقريرها السنوي عن حصيلة شكايات المواطنين ، والتي بلغ عددها 158 شكاية ، ويرجع الانخفاض في عدد الشكايات المتداولة مع هذا القطاع إلى قيام المؤسسة منذ سنة 2012 بالتواصل المباشر مع الجماعات الترابية المعنية مباشرة بهذه الشكايات ، لكن هذا لم يحل دون مراسلة الوزارة من طرف المؤسسة ، باعتبارها سلطة الوصاية ، لاتخاذ ما يلزم من إجراءات .

والملاحظ أن التقرير ، اقتصر على الشكايات التي تمت إحالتها لأول وهلة على ذات القطاع ، دون تلك الراجعة برسم السنوات السابقة ، والتي مازالت في انتظار إيجاد حل لها .

وتتمحور مواضيع الشكايات حول طلبات الاستفادة من سكن ، وطلب
تسوية الوضعيات الإدارية والمالية ، وطلبات الرخص.

إلا أن المنتصر هو أن تعمل الوزارة ، بما لها من سلطة على المسؤولين عن
الإدارة الترابية ، ومن وصاية على الجماعات ، على الدفع إلى أعمال الحلول موضوع
المقترحات المقدمة من لدن وسيط المملكة أو التوصيات الصادرة عنه ، كما أن
المطلوب أن تجد الوزارة حلولاً سريعة لإشكالية موافاة المولصين بما هم محقين فيه
من شهادات ووثائق ورخص.

* *

12 - تقرير وزارة الاتصال

ضمنت هذه الوزارة في تقريرها حصيلة نشاطها في معالجة الأربع شكايات
المحالة عليها برسم سنة 2014 ، وتتمحور مواضيعها حول طلبات تسوية الوضعية
الإدارية والمالية ، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية .

هذا ، وقد تضمن التقرير الإشارة إلى ما قامت به لتسهيل الولوج إلى الخدمات ،
والى ما تقوم به لتعزيز الشفافية وإعطاء المعلومة .

* *

13 - تقرير الوزارة المنتدبة لدى وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي المكلفة بالتجارة الخارجية

أكدت هذه الوزارة أنه لم يرح عليها من المؤسسة أي شكاية برسم سنة
2014 .

* *

14 - تقرير وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني

وافقت هذه الوزارة المؤسسة بتقريرها عن حصيلة نشاطها في معالجة الشكايات برسم سنة 2014 ، والبالغ عددها 107 شكايات ، تتمحور أغلبها حول تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين للقطاع ، وكذا لطلبات تنفيذ الأحكام ، وأداء مستحقات نزع الملكية ، والصفقات العمومية .

إلا أن الملاحظ أن ما جاء في التقرير يقتصر على الملفات التي تم تداولها لأول مرة مع ذات القطاع ، ولم تتم الإشارة إلى الملفات الراجعة التي تعود للسنوات السابقة ، وما تزال تتبع مآلها ، والبالغ عددها 53 شكاية .

وفي هذا الصدد ، فإن المؤسسة تسجل الجهود المبذولة من طرف الوزارة بغية تسديد المستحقات المترتبة بذمتها لفائدة الموظفين الذين خضعوا للتكوين ، إذ رفعت من سقف الإعتمادات المخصصة لهذا الغرض خلال السنة المذكورة ، من أجل تسريع وثيرة الأداء .

ويبقى على رئاسة الحكومة دعم هذه الوزارة من خلال رصد اعتمادات كافية لمواجهة المستحقات المدينة بها ، ولا سيما تلك المتعلقة بنزع الملكية ، وكذا تعويضات الموظفين .

* *

15 - تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون

أكدت هذه الوزارة في تقريرها السنوي أن ما تم تداوله من شكايات قد بلغ 13 شكاية ، تنصب على لطلبات تسوية الوضعية الإدارية والمعاشية للأعوان المحليين بمختلف البعثات الدبلوماسية للمملكة المغربية بالخارج ، وكذا لطلبات الحصول على وثائق إدارية من المراكز القنصلية .

وإذا كان هناك تأخر ملحوظ في الأجوبة ، وفي الإتيان بالحلول التي تساعد على تسوية بعض الأوضاع ، فإن ذلك كما ورد في التقرير يرجع إلى أن تلك الشكايات تتعلق بحالات في بلدان تعتبر بؤر توتر، وتعرف عدم استقرار، مما يزيد في صعوبة التدخل لا سيما لدى الإدارة الأجنبية .

هذا ، وقد أعربت عن امتعاضها لكل تعامل إيجابي يخص المهاجرين بالمغرب ، وذلك في نطاق الحلول والمساعدات التي ابتغها جلالته الملك .

* * *

16 - تقرير الوزارة المتعددة لدى السيد وزير الصاغة والمعادن والماء والبيئة المكافئة بالماء

جاء في التقرير السنوي لقطاع الماء بهذه الوزارة ، أن عدد ما تم إحالته من شكايات المواظنين برسم سنة 2014 ، بلغ 10 شكايات ، تتمحور حول هلبات التعويض عن استغلال عقارات من أجل بناء سدود ، بالإضافة إلى هلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع .

إلا أن الملاحظ هو أن هذه الوزارة اقتصرت على ذكر الجواب ، دون الإفادة بما تم اتخاذه لحل موضوع التظلمات ، لا سيما الصائب منها .

* * *

17 - تقرير وزارة الصاغة والمعادن والماء والبيئة - قطاع الصاغة والمعادن

لقد رصد التقرير السنوي لهذه الوزارة ، ما قامت به بشأن الشكايات المحالة عليها من المؤسسة برسم سنة 2014 ، والبالغة 3 شكايات .

والملاحظ أن التقرير لم يقتصر على ما تمت معالجته من شكايات توصل بها القطاع من هذه المؤسسة ، بل تطرق أيضا لكل ما توصل به ، سواء من طرف المعنيين أنفسهم أو من طرف مؤسسات عمومية أخرى .

18 - تقرير وزارة السياحة

تقرير وزارة السياحة برسم سنة 2014 ، تم تخصيصه للشكاية الوحيدة كانت توصلت بها ، والتي كانت تتعلق بتسوية وضعية إدارية ومالية لأحد المنتسبين للقطاع ، وقد تمت الإجابة عنها .

* *

19 - تقرير المندوبية السامية للتخطيط

جاء في تقرير المندوبية المذكورة برسم سنة 2014 بخصوص الشكايات المحالة عليها ، أنها توصلت بشكاية واحدة ، تمت معالجتها على الصعيد الجهوي لمكناس- تافيلالت .

* *

20 - تقرير وزارة الصحة

وافقت وزارة الصحة المؤسسة بتقريرها السنوي عن حصيلة ما تمت معالجته من شكايات ، والتي بلغ مجموعها 55 شكاية ، موزعة بين تلك التي تم توجيهها لأول مرة لذات القطاع خلال سنة 2014 . وعددنا 20 شكاية ، وتلك التي تعود للسنوات السابقة وتتبع مآلها وعددنا 35 شكاية . وتتمحور مواضيعها حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للموظفين المنتسبين لذات القطاع ، وتلك المرتبطة بقضايا نزع الملكية وتمكين المقاولات من مستحقاتها .

وتسجل المؤسسة الجهود المبذولة من طرف الوزارة ، من أجل الإجابة في الإبان على الشكايات المعروضة عليها .

لكن مازال هناك تعثر في إيجاد الحلول لبعض القضايا التي تأكدت جديتها ،
علما أن وزارة الصحة هي ملحة وصاية بالنسبة لبعض الوحدات الخاصة التي تتمتع
باستقلال مالي ، والتي تعتبر معنية ببعض الشكايات .

* *

21 - تقرير وزارة التشغيل والشؤون الاجتماعية

أكدت هذه الوزارة في تقريرها ، عن حصيلة نشاطها في معالجة الشكايات برسم
سنة 2014 ، أن ما تم تداوله بلغ 7 شكايات موزعة بين تلك التي تمت إحالتها عليها
لأول مرة خلال هذه السنة وعددها 3 ، و 4 شكايات الباقية يتم العمل من أجل تصفيتهما .
وغالبية الشكايات تتعلق ببعض صناديق الاحتياك الموجودة تحت وصايتها ،
وهو موضوع هام ، رغم قلة عدد القضايا ، لأنه يرتبط باستحقاقات تخصي متطلبات
ملحة لمواهبين في أشد الحاجة إلى كل مساعدة ودعم .

* *

22 - تقرير وزارة الفلاحة والصيد البحري - قطاع الفلاحة

بعث هذا القطاع بتقريره برسم سنة 2014 ، ضمنه ما تم اتخاذه بالنسبة
للشكايات ، وعددها 19 شكاية ، 12 منها تم توجيهها لأول مرة هذه السنة ، و 7
شكايات كانت راجعة .

وتتمحور أغلب القضايا حول أراضي الإصلاح الزراعي وعملية ضم الأراضي الفلاحية ،
بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية ، وتنفيذ الأحكام القضائية .
وإذا كانت هذه الوزارة قد أبدت استعداداً للعمل على تسوية بعض الأوضاع ،
فإن الملاحظ أن الأمر أخذ وقتاً طويلاً ، والمأمول تسريع وتيرتها .

* *

23 - تقرير صندوق الإيداع والتدبير

عمل صندوق الإيداع والتدبير على إعداد تقريره برسم سنة 2014 ، بخصوص ما تم تداوله من شكايات بلغ عددها 84 شكاية ، 62 منها تخص قصب الاحتياك بالنسبة للمكالمين بالزيادة في الإيراد عن حوادث الشغل والأمراض المهنية ، و18 منها تخص النظم الجماعي لمنم رواتب التقاعد فيما يتعلق بالمعاشات التي يمنحها للمنخرلين به . كما تصرف في تقريره لشركة التهيئة الجماعية (صوناداك) ، التي وردت بشأنها ثلاث شكايات ، وشركة التهيئة " زناة " ، التي كانت معنية بشكاية واحدة ، بخصوص نزع الملكية والاستفادة من إعادة الإسكان والجديس بالملاحظة أن المؤسسة تتعامل مباشرة مع قصب الاحتياك التابع للصندوق ، الذي يعتبر المؤسسة الأم فيما يتعلق بموضوع الضمان والاحتياك الاجتماعي ، وبالنسبة لأداء مقابل نزع الملكية .

وتسجل المؤسسة حسن تعامل الصندوق مع القضايا المحالة عليه التي لها سنداً ومرتكزاً .

* *

24 - تقرير الصندوق الوصني للضمان الاجتماعي

ضمن هذا الصندوق في تقريره حصيلة نشاطه في معالجة الشكايات برسم سنة 2014 ، والبالغ عددها 49 شكاية .

وبالرغم من الاختلاف البسيط بين ما تتوفر عليه المؤسسة في قاعدة المعصيات ، والعدد الوارد في التقرير ، فإن ما تمت مراملة الصندوق بشأنه بلغ 37 شكاية جديدة توجه لأول مرة ، و16 شكاية المتبقية تعود للسنوات السابقة .

وتسجل المؤسسة الجهود المبذولة من طرف الصندوق المذكور بغية الرقي
بالعلاقة مع المنخرطين به وتحسين الخدمات التي يقدمها .

وتتمحور أغلب القضايا المصروجة حول طلبات الاستفادة من راتب المعاش،
وكذا تلك المتعلقة بالتغطية الصحية واسترجاع مصاريف الاستشفاء .

وإذا كانت هنالك الإجراءات هي موضوع نسبة هامة من الشكايات ، فإن التعرف
الوصفية المعتمدة في التعويض ، والسقف الأعلى لها يمكن استرجاعه يمثلان إشكالية
يتعذر معها على المنخرطين استرجاع كل ما تم إنفاقه .

* *

25 - تقرير وزارة الوصيفة العمومية وتحديث الإدارة

وافت هذه الوزارة المؤسسة بتقريرها أوردت فيه ما تم توصلها به من شكايات
برسم سنتي 2013 و2014 ، والذي بلغ في مجموعه 18 شكاية ، 14 منها تمت الإجابة
عنها ، والعدد المتبقي لا زالت تعمل ، الوزارة بتنسيق مع القطاعات الإدارية المعنية
من أجل حله . كما تضمن التقرير الإجراءات المتخذة من أجل تبسيط المساطر
الإدارية ، وكذا فيما يخص تحسين بنية وهياكل الاستقبال بالإدارات العمومية ، والحق
في الحصول على المعلومة ، وكذا الشراكة من أجل حكومة منفتحة .

* *

26 - تقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والمؤسسات الخاضعة لوصايتها

وافت هذه الوزارة ، المؤسسة بتقريرها ، ضمنته حصيلة نشاطها ، وكذا ما
أسفر عنه التعامل مع الشكايات المحالة عليها خلال سنة 2014 من المؤسسة .

أ- تقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك

في هذا الصدد ، أكدت الوزارة أن ما تم تداوله مع المؤسسة سنة 2014 ، بلغ 33 شكاية ، وأغلب مواضيعها تهم تنفيذ الأحكام القاضية بتمكين المالكين من التعويض عن استغلال عقارهم ، وكذا طلبات استرجاع رخص السياقة .

والمؤسسة ، تسجل المجموعات المبذولة من طرف الوزارة لتنفيذ تلك الأحكام التي تجمعت بشأنها مبالغ مالية هامة ، وكذا مكاتبتها للسيد رئيس الحكومة لتحيكه علما بما تعيشه من عجز مادي لمواجهة تنفيذ هذه الأحكام . وقد كانت فرصة لتقوم المؤسسة بمساندتها من خلال مراملة موجهة في نفس السياق ، لكي يتم تسديد المبالغ لفائدة مستحقيها التزاماً بالمشروعية .

ب- تقارير المؤسسات الخاضعة لوصاية وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك

○ تقرير المكتب الوطني للسكك الحديدية

أكد هذا المكتب أنه توصل من المؤسسة سنة 2014 بـ 14 شكاية ، تتمحور كذلك حول تنفيذ الأحكام ، وكذا طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمعاشية للمتسبين له ، وكذا طلبات الاستفادة من التغطية الصحية .

إلا أن الملاحظ هو عدم تجاوب المكتب المذكور مع تدخلات المؤسسة بالسرعة والفعالية المتطلبة ، بالإضافة إلى التعثر في تنفيذ الأحكام الصادرة منذ عدة سنوات والقاضية بتفويت المساكن لمستغليها ، رغم صدور توصية عن المؤسسة في الموضوع .

○ تقرير الشركة الوصنية للنقل والوسائل اللوجيستية

جاء في تقرير هذه الشركة الوصنية أن ما توصلت به من لحن هذه المؤسسة برسم سنة 2014 بلغ 3 شكايات ، تدرج في إحصاء الملفات التي تعود للسنوات السابقة ، وبقيت المؤسسة تتبع مآلها مع الشركة .

وتتمحور مواضيعها حول تنفيذ أحكام برجوع المحكوم لهم إلى العمل وتسوية وضعياتهم الإدارية . ولذلك ، فالمطلوب منها بذل المجهود اللازم لإعمال التوصيات التي تدعوها إلى التعجيل بتنفيذ الأحكام المذكورة .

○ تقرير الوكالة الوصنية للموانئ

أكدت هذه الوكالة أنها توصلت من المؤسسة سنة 2014 بشكائيتين . وتتعلق بطلبات التعويض عن هدم محطات تجارية كانت بالميناء ، وذلك في إحصاء عمليات التوسيع والإصلاح التي يعرفها ، وقد تمت موافاة المؤسسة بالمعصيات المتوفرة ، مما ساعد على النظر فيها .

* *

27 - تقرير وزارة التعمير وإعداد التراب الوصني

وافت هذه الوزارة المؤسسة بتقريرها ، ضمنته ما اتخذته من تدابير بغية تجويد الخدمات المقدمة لفائدة المرتفقين ، وكذا حصيلة ما تم تداوله سنة 2014 من شكايات والبالغ عددها 4 شكايات . وبغض النظر عن الاختلاف في الإحصائيات ، فالملاحظ هو تأخرها في موافاة المؤسسة بعناصر الجواب عما أحيل عليها من شكايات ، والتي تتمحور أغلب مواضيعها حول طلبات ذات الصلة بأجال تصميم النهيئة . كما أن المؤسسة لم تلمس بعد تفاعل الوكالات الحضرية مع ما جاءت به الدورية الوزارية الصادرة بتاريخ 10 دجنبر 2012 ، رغم مرور ما يزيد عن سنتين من إصدارها .

* * *

سادسة: الاختلالات المسجلة

بشأن تعامل مختلف الإدارات مع المؤسسة

إذا كانت الإرادة في التغيير تقتضي رصد الاختلالات التي تكال تدبير الشأن الإداري ، فإن الدافع للإشارة إليها يتجاوز مجرد المؤاخذة ، بل يذهب إلى بحث سبل التغلب عليها ، كل من موقعه .

ومما لا شك فيه أن الاختلالات ، وإن كانت تتسرب إلى المراسم في كل المجتمعات ، لأن العمل الإداري هو نتاج مجهود بشري محمول على الخطأ أحيانا ، فإن العيب والاختلال الحقيقي يكمنان في عدم تدارك الخطأ أو التغت أو التذرع بكل الأسباب لتبرير ما لا مبرر له .

فمن الاختلالات ، ما يرجع إلى إشكالية النصوص ، وما قد يترتب عن تأويلها ، ومنها ما يعود إلى الممارسة اليومية والتعامل مع الظاهرة .

لقد حان الوقت للقضية مع بعض السلوكيات ، لأن المغرب أصبح في مصاف الدول التي لا يسم لها بالوقوع في بعض الأخطاء ، ذلك أن ما ارتكن إليه من أجل البناء الديمقراسي ، ونهج دولة الحق والمؤسسات خيار لا يتجزأ ، ويجب أن يؤخذ بشموليته .

فالمشروعية وسيادة القانون فيصل بين الفرد والسلطة ، وهي أساس كل تعامل ، وهي حدود كل صلاحية ، وهي سياج كل تصرف .

لقد آن الأولن لإزالة ما يتكرر عند كل حديث من تصرفات غير مقبولة ، لتكهير الفضاء الإداري منها ، وإعداد ما تحتاجه لتزويها ، وذلك برصد الإمكانيات المادية

والبشرية ، وباتخاذ ما يقتضيه الأمر من جزاءات للضرب على يد كل من لا يتوانى في الإقدام عليها .

إن ما يثير حافضة كل متتبع هو أن تحمل التقارير السنوية لهيئات الحكامة والدفاع عن الحقوق رصد أوضاع تصنف ضمن الاختلالات ، وأن تخلص المناكشات والتكاهرات الحقوقية إلى توصيات لمواجهتها ، وأن يستمر المسؤولون في إعداد مذكرات في اتجاه الإقلاع عنها ، ومع ذلك نصادفها وبكثرة في الممارسات اليومية .

فعلى غرار ما تقدم في تقارير سابقة ، يتجدد القول بأن من أهم الإشكاليات المصروحة :

1-التنفيذ على الإدارة

للأسف يعود التقرير لإثارة موضوع الحالما تم التنبيه إليه ، والمؤسسة بذلك تأسى ولا تنسى .

تأسى عليه المؤسسة ككاهرة ، تقرب من الاستسلام للقول أن المغرب بكل مكوناته عجز عن معالجتها ، وهو واقع يجمع الكل على التنديد به ، ويجد من بيده الحل في الحكومة صعوبات في تصويقه .

ولا تنسى المؤسسة ما تم تقديمه من وعود ، وما اتجهت إليه الدوريات الحكومية ، التي إن قرأتها تسر وتتفعل ، وإن عايشتها تفاجأ وتتساءل .

صحيح أن للشخص العام وضا خلاصا تقتضيه لصيغته التي يستمدّها من مهامه ووظيفته . ولكن أن يكون شخصا فوق القانون لا يرضخ لسموه ولا ينصاع لقضائه ، فهذا خرق صافر لمقومات دولة الحق والقانون

حكومة أهاب رئيسها بالإدارة إلى الإسراع بتنفيذ الأحكام ، وأعدت مشروع تعديل قانون المسطرة المدنية في اتجاه متقدم بالنسبة للتنفيذ على الإدارة ، وعالجت مسطرة الحجز على ممتلكاتها وبيعها إذا تعنتت عن التنفيذ ، ومع ذلك لا زالت هذه الإشكالية مطروحة .

لقد كانت للمؤسسة مواقف متكررة في هذا الشأن، أكدت فيما أن هيئة الإدارة لصيقة بما تكنه من احترام للأحكام القضائية .

فإذا حق لنا أن نعتز بمستوى القضاء الإداري ، وبجرأة مقرراته في اتخاذ مواقف ترقى إلى مصاف ما يجري به العمل في الدول الأكثر ديمقراطية من حيث احترام المشروعية ، فإن المؤسف هو أن تظل هذه المقررات مجرد تأكيد لا يصل إلى التجسيد .

كيف يمكن أن نتحدث عن توجه الدستور في رفع الحصانات وحصرها فيما لا يؤثر فعليا على أداء الوظيفة ، وفي حدود المجال الضيق لممارستها ، ونجد بالموازاة مع ذلك أن الإدارات تحتمي وتمارس حصانة لم يخولها إيها القانون ؟

لقد كان المفروض ، وقد أحدثت المشرع مؤسسة وسيط المملكة ، وأعطاه بصريح العبارة مهمة السهر على تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة ، مخولا إيها إمكانية تعيين مندوب خاص لهذه الغاية ، ألا نعيش تنامي الشكايات والتظلمات من هذا القبيل .

ومن غير الطبيعي أن يكون من بين ما يواجهه الوكيل هو عدم تنفيذ الأحكام ، والمفروض أن يكون مغرب الإصلاحات الكبرى قد تجاوز هذه المعضلة .

كيف نتصور أن يكون لنا وضع متقدم مع الاتحاد الأوروبي ، وأن ننخره في مجموعة الحكومة المنفتحة ، وأن نتواجد في تكتل التبادل الحر ، ونحصل على علامة جودة وامتقرار (label) الدول الممكن الاستثمار فيها ، وتنفيذ الأحكام على الإدارة يتعثر ، ويعتبر نقطة ضعف في صحيفة قضاء نسعى إلى إصلاح منظومته ؟

للأسف ، والمؤسسة منذ بداية عملها، وقبلها مؤسسة ديولن المهالم ، راكمتا الكثير من التوصيات والتقارير التي تيسر في اتجاه التغيير في موقف الإدارات من التنفيذ ، ومع ذلك لم يقع تقدم ملحوظ .

إن المؤسسة ، وهي تشير مجددا إلى هذا الاختلال ، لتعيش لحظات صعبة وهي تشجب موقف الإدارة بالصراحة التي تقتضيها الأمانة والمسؤولية .

2- الاعتداء المادي

إذا كانت المؤسسة قد لاحظت تحسنا ملموسا في الموضوع، اهدفت إليه بقياس عدد الشكايات المتوصل بها بهذا الخصوص، وكان ذلك مؤشرا ذا دلالة ، فإنها تتبنى ما عاينته وضمته في تقريرها السابق ، من أن الظاهرة يجب اجتنانها من المراسم اليومية للإدارة ، اعتبارا للبيغته التي تجسم حدة الاعتداء والخروج عن المشروعية .

إن ما يجب الدفع إليه هو العمل على التعجيل بتدارك الأمور من خلال الإقرار والاعتذار للملاك عن خطأ الإدارة ، والإسراع للوصول إلى توافق ودي ، وجبر

الأضرار، وذلك بشكل منصف ، لرفع كل إحساس وشعور بالظلم ، كل ذلك داخل أجل معقول.

إن دولة الحق والقانون لا تتعايش مع الاعتداء المادي ، لأن إدارتها منزهة عن كل عنف يستهدف حق الملكية، الذي يعتبر من أقدم الحقوق الأساسية.

إن وقوع الإدارة في الخطأ شيء متوقع ، غير أن تماهدها فيه وعدم التعجيل بالإقلاع عنه شيء غير مقبول.

3-تصاميم التهيئة

لقد كانت المؤسسة تأمل بعد صدور دورية وزير السكنى والتعمير وسياسة المدينة ، المؤرخة في 10 دجنبر 2012 ، بشأن كيفية التعامل مع الأراضي المخصصة للمرافق والتجهيزات العامة المبرمجة بتصاميم التهيئة ، وكذا بعد اليوم الدراسي الذي تم عقده بتعاون مع وزارة التعمير وإعداد التراب الوطني بتاريخ 13 مارس 2014 ، أن تقف على حل هذه الإشكالية ، من خلال التزام السلطات المحلية ومصالح الوكالات الحضرية بمحتواها ، وكذا بالتصديق السليم للقانون المنظم لها ، وذلك باحترام مقتضيات نصها في المادة 28 منه ، وتمكين الملاك من حرية التصرف في أملاكهم دون اعتبار التخصصات والارتفاقات العمومية العمرانية التي كانت محددة في التصميم الذي انتهت صلاحيته .

لأجله ، لا بد من مزيد من الجهود لتطهير تصرفات بعض الإدارات من مثل هذا الموقف التعسفي .

4- تسليم الشواهد

لقد تزايدت تطلعات المواهبين بخصوص رفض السلطات ، سواء التابعة للإدارة الترابية أو للجماعات المحلية ، تسليمهم شواهد يعتبرون أنفسهم محقين فيها . وتأتي في المقدمة شهادة السكنى ، ثم شهادة الاحتياج ، وشهادة الحياة ، إلى غير ذلك...

إن من حق كل مواهب الحصول على شهادة إدارية تهم حالته ووضعيته ، لا سيما إذا كانت ضرورة للحصول على حقوق أخرى ؛

- شهادة السكنى ، يتم الاعتماد عليها في الحصول على بطاقة وحصية أو جواز سفر ، أو رخصة السياقة ، إلى غير ذلك ؛
- شهادة الاحتياج ، يطلبها المرء للاستدلال بها في عدة أمور من أجل أن يستفيد من إعفاءات ، أو يتمكن من الوصول إلى خدمات ؛
- شهادة الحياة ، إنه لمن العيب أن يتقدم شخصا أحد المواهبين بطلب ما إلى بعض الإدارات ، فتطلب هذه الأخيرة منه الإدلاء بشهادة الحياة ، والحال أنه يقف أمامها حاملا بطاقته الوصية ، التي تثبت هبعا هويته ، وحينما يسعى إلى الحصول على تلك الشهادة غالبا ما يجد أيضا صعوبات كثيرة .

فالكثير من الشهادات يجب الاستغناء عنها في نطاق تبسيط المسائل ، ولا سيما بعدما أخذت الإدارة بالنظام اليومي .

إلا أنه ، وفي انتكاس ذلك ، لا بد من تدبير المرحلة الانتقالية ، بوضع ضوابط واضحة شفافة ، يلصق عليها العموم ، ويكون اتباعها مسلكا سهلا .

شهادة السكنى ، ينبغي على الإدارة أن تبذل مجهودا إضافيا لتسريع سبل الحصول عليها .

فللإدارة من الإمكانيات ما يجعلها تتأكد من سكن المعنى بالأمر ، ومنحه إياها مع الإشارة ، عند الاقتضاء ، إلى حجة اعتماده .

كما يليق بالإدارة تحديد ضوابط مفهوم الاحتياج ، لتسليم شهادة به ، مع وضع تصنيفها حسب الغاية المراد منها .

فإذا كان الأمر ، مثلا من أجل الراميد RAMED ، يجب تحديد سقف المدخول للحصول عليها .

وإذا كان الأمر من أجل الحصول على المساعدة القضائية ، فيجب كذلك وضع سقف .

لذلك ، لا بد من المعالجة الآنية لموضوع الشهادات ، على أن تلتزم الإدارة بالرد الكتابي المعلن على الطلب ، داخل أجل معقول .

5-تسوية الوضعيات المادية

من بين الصواهر التي أصبحت تسجل ارتفاعا فيما يعرض على المؤسسة "تسوية الوضعيات المادية" ذات الصلة بتجسيد الحركة الإدارية بما تعرفه من ترقبات أو إدماج أو تغيير الوضعيات ، ذلك أن الإدارات تقدم ، أحيانا ، على تمتيع الموظف بامتيازات أو تحسين وضعيته ، ولا تعير اهتماما للتحمل المالي لهذه المبادرة أو

الاستحقاق، ربما لإهمال، أو إغفال، أو خطأ، أو عن قصد، في انتهاز إيجاب حل، أو لوضع المراقب المالي أمام الأمر الواقع.

إلا أن هذه الممارسة أضحت تتكاثر، وتلاقي انتقادا، وشجبا، ثم تمسكا، وامتانة من لحن المعني بالأمر، لتتم الترجمة المالية لما حصل عليه من ارتقاء في مدارج السلوك الإداري.

وقد يكون الخازن الوزاري محقا في رفض التأشير، لأن شروط ذلك الاستحقاق لم تكن متوفرة، أو لأن التخصيص المالي، أو المنصب المالي غير موجود، أو لا يسمم بصرف المستحقات. فالخطأ الكبير يعود للقسم الإداري الذي صادق على الوضعية الإدارية، وأخبر المعني بها، ودخلت في ذمته، فأصبحت حقا مكتسبا.

لأجل ذلك، والأمر شأن داخلي بين قطاعات إدارية، كان لزاما تحمل هذه المسؤولية، التي تعتبر تضامنية، والبحث عن الحل الإداري، وإن اقتضى الحال الاستئذان في أعمال حل خاص، مع ترتيب ما يستدعيه الأمر، عند الاقتضاء، من جزاءات إدارية بالنسبة لمن وقع في الخطأ.

لذا، يجب مواجهة هذه الظاهرة وتدخل القطاع المكلف بتحديث الإدارة، لجعل حد لمثل هذه الممارسات، التي تثقل كاهل المحاكم والتي أصبحت نمطية تناسلت عنها عدة نزاعات سواء أمام المؤسسة أو أمام المحاكم.

6- أشغال البناء خارج الصفقات

من الشكايات التي تتوارد أيضا على المؤسسة، عدم تسوية مقابل الأشغال الإضافية التي تتم خارج حدود الصفقة، ذلك أنه لسبب أو لآخر تضرر المقاول

التي رست عليها الصفقة أن تنجز، ويطلب من الإدارة، أعمالاً إضافية، والحال أن ما أنجزته من أشغال استغرق كل مبلغ الصفقة.

وإذا كان القانون يسمح بذلك في حدود نسب مئوية، فإن هذا لا يكفي أحياناً، لتسديد مقابل الأشغال الإضافية. فبدل إنجان ملحق للصفقة قصد الإشارة فيه إلى ما تحتاجه تكملة المشروع، وكذا تكلفتها المالية، تجد المقاوله نفسها، وأمام إلحاح صاحب المشروع، مدفوعة إلى مواصلة الأشغال بعدما تتعهد الإدارة بتدارك وتصحيح المسطرة لتسديد كل المستحقات.

لكن المؤسف، أنه عند انتهاء الأشغال، تجد الإدارة نفسها أمام الباب المسدود، لأن المراقب المالي أو الخازن الوزاري يمتنع عن التأشير على بيانات الأشغال المنجزة Décomptes، على اعتبار أن المسطرة القانونية لم يتم احترامها.

ولقد كان للمؤسسة كلمة في الموضوع، من خلال توصياتها، حيث أكدت أن الإدارة لا تشرى على حساب الغير، وأن عليها أن تبحث عن وسيلة لتسديد مستحقات الأشغال المنجزة، ولو شاب إجراءات الأمر بها عيب مسطري إداري، مادام الثابت أن المقاوله قد أنجزت الأشغال، وبموافقة وتتبع الإدارة، التي لا ينبغي أن تؤخذ قراراتها ومراسلاتها مأخذ الشك.

7-تبديد أموال المتقاضين

حدث أن إخلالات وقعت في صناديق بعض المحاكم، تمثلت في تبديد واختلاس أموال مودعة لفائدة بعض المحكوم لهم. فيتعثر تسديد المستحقات، بدفعها إلى أصحابها، بدعوى أن أموالهم مختلسة، وأن الفاعل الرئيسي متابع أمام محكمة

زجرية . ولهذا تتم مطالبه المستحقين بانتظار مآل الدعوى العمومية والحكم على المتهم بإرجاع تلك المبالغ .

إلا أن المؤسسة رأيت أن المنطق والعدل لا يبيحان مجازاة هذا التوجه ، لأن الصندوق الذي أودعت به المبالغ المالية يعتبر صندوق أمانة ، تحت عمدة ومسؤولية الدولة ، وأنه لا معنى لا انتظار نتائج الدعوى الزجرية . وبالتالي ، على الدولة أن تتدبر أمرها وتمكن المستفيد من المبالغ المودعة ، على أن تتابع هي ، من جهتها ، المسؤول الحقيقي لمصالبته باسترداد ما تم اختلاسه أو تبخيره .

8-أساتذة سد الخصاص

قد تحتاج الإدارة إلى أخص خارج ما تتوفر عليه من رصيد بشري من أجل تدريس مواد في بعض المؤسسات التعليمية ، فتضطر إلى التعاقد مع بعض حملة الشواهد العليا من أجل سد هذا الخصاص

وقد يحصل أن يشتغل هؤلاء ساعات عديدة ، اعتبارا للاحتياجات الكبرى لبعض الأكاديميات ، إلا أنه عند تصفية المستحقات يواجه هؤلاء بأن هناك مذكرة تحدد سقفاً أسبوعياً للساعات المؤدى عنها ، ويحرمون من استخلاص مستحقاتهم .

لكن ، عند عرض الأمر عليها ، رأيت المؤسسة أنه من غير المقبول أن يحرم الأساتذة من مستحقاتهم لمجرد أن هناك مذكرة داخلية لم يطلعوا عليها تحدد السقف ، وكان حرياً بالمسؤولين أنفسهم احترام هذه المذكرة .

إن الإدارة إذا كانت مضطرة لتكليفهم بعدد يفوق ما تضمنته المذكرة من الساعات ، نظر لما كانت تقتضيه حاجة أكبر ، وهي حق التلاميذ في الدرس والتحصيل ، فإنها ملزمة بالوفاء بمقابل ما تم القيام به فعلا كساعات إضافية .

9-مسؤولية الدولة عن تحويل ساكنة

غالبا ما تجد الإدارة نفسها، لعدة اعتبارات ، مضطرة لنقل ساكنة دور صفيحية أو محلات آيلة للسقوط ، أو ضحايا كوارث كبيعية ، للإقامة بأراضي في ملك الخواص، وتغض الخراف عما يقومون به من منشآت عشوائية بمختلف أشكالها وأصنافها وتيسر لهم سبل تجهيز الأراضي، فيجد الملاك الحقيقيون صعوبة في مواجهة الساكنة المعتمدة لعقارهم ، والتي تدعي أنه مرخص لها من لجن السلطات المحلية . ونهزل لكون موقف الإدارة معيبا ، وإن كانت قد تصرفت تحت دافع الضرورة ، فإن عليها تحمل مسؤولية فعلها هذا ، إذ كان لزاما عليها استئذان الملاك ، في انتهاك سلوك المساهر القانونية لتسوية الوضعية .

فالإدارة أول من يجب عليه حماية حق الملكية التي يؤكد عليها الدستور ويركز على أن كل مساهم بها يجب أن يتم في نضاق القانون ولذلك ، ينبغي استقبال الاحتياك من الوقوع في مثل هذه التصرفات .

10-المركزية واللامركزية

منذ مدة والمغرب ينتهم لامركزية إداريا ويتغى وراءه الاقتراب من المواطنين ، وتيسير تواصلهم مع الإدارة ، مع تدبير جهوي إقليمي ومحلي . إن أحسن خيار لذلك يكمن فيما يتم تفويضه للوحدات الخارجية من صلاحيات .

إلا أن هذه المقاربة تفتقد جدواها حينما يرتبط الجهوي كثير بالمركزي ، ويتنازل عن صلاحياته ، لا شيء إلا للبحث عن غطاء إداري ، والتملص من

تحمل المسؤولية ، وهكذا تتعثر مصالح المواهبين في الإحالة المتبادلة بين الجهة والمركز .

وقد يصل الأمر إلى أسوأ حالة ، عند صدور حكم تمت مسكته القضائية ، والإدارة الجهوية كصرف في الدعوى ، تجيب ، وتدفع ، وتمارس كل الصعوبات لتحيل ، عند التنفيذ ، على الإدارة المركزية بدعوى أنها غير مختصة .

إن هذه الممارسة تفرغ اللاتمركز من محتواه ، والحال أن الأمر شأن داخلي ، فعلى الوحدة الجهوية أن تطلب الدعم المالي والإعتمادات الكافية لتسيير ما وقع الحكم به عليها .

فالصفة في التقاضي لا تتجزأ صفة في الدعاء والرجع واللصن ، وصفة في التنفيذ .

وعليه ، فإنه لا يمكن أن تترك المحكوم له يتيه بين ردهات نفس الإدارة ، مع أن القطاع الحكومي مسؤول بالتضامن بين مختلف وحداته .

وبالتالي ، فإنه يجب الإقلاع عن مثل هذا السلوك ، ليعمل من تابع الدعوى ومن صدر عليه الحكم تدبير أمر تنفيذه .

* * *

سابعاً: تعايش الإدارات مع الشكايات والتوصيات

إن نجاح تجربة الوساطة يقتضي الإيمان بمزاياها ، ولا سيما من كصرف الإدارة ، ويستلزم الانخراط في نهج تشاركي من أجل خدمة المرتفقين ، وتمكينهم مما هم محقون فيه ، في أجواء إدارة مواهنة ، المصلحة العامة رائدها ، وسيادة القانون مبدأها .

وفي هذا النطاق، تتم معالجة ما يصرح على المؤسسة من شكايات، إذ بعد دراستها تعرض على الإدارة للإدلاء بوجهة نظرهما، وتمكين المؤسسة من كل المعطيات، على أن تكون الأولوية لحل الإشكاليات، ورفع كل الصعوبات.

وإذا كان للوساطة المؤسسية من ميزات، ففي مقدمتها الإسراع بصير الخلاف، وإن كنا لم نصل بعد إلى ما نتوق إليه من التقيد بالآجال القانونية، رغم ما يبذل من محاولات، وما يمكن تدوينه كمجهود ملحوظ من لحن القطاعات، مع التحفظ بالنسبة لبعض الجماعات.

وتأسف المؤسسة للجهر، عند صياغة كل تقرير سنوي، بما يتخلل تعامل الإدارة معها من مآخذ، تكمن في:

1- عدم رد الإدارة عن الشكايات، رغم تعدد التذكيرات، إذ يقع أحيانا

تخلف الإدارة عن الرد، ويختل استكمال كل العناصر التي تساعد على النضر، وتضطر المؤسسة إلى اعتماد ما توفر لديها من معطيات، وهي أمور قد تضر أحيانا، إذ تطفو على الساحة عدة إشكاليات ما كان الوصول إليها لو أن الإدارة بادرت إلى الرد في الإبان؛

2- التأخر في موافاة المؤسسة بالأجوبة وبالمعطيات والمستندات، وهو ما يعثر

ويحيل مسطرة التسوية ويجعل المؤسسة في إحراج بسبب تجاوز أحيانا، الأجل المعقول الذي يجب أن تنتهي به الوساطة؛

3- التأخر في تنفيذ وإعمال التوصيات، وأحيانا عدم الاستفادة بما تم تخصيصه

للموضوع، مما يؤثر على الفعالية المرجوة، وينعكس سلبا على الوساطة، ويتسرب

الشك في جدواها ، وبتزايد انعدام الثقة في إرادة الإدارة في تفاعلها الإيجابي مع خلاصات المؤسسة ؛

4- عدم تمكن الإدارات من تجاوز وحدة الإدارة بمفهومها الواسع ، وتضامن

القطاعات الحكومية في المسؤولية ، وما يفرضه الواجب من تعاون جماعي متبادل لا يتخذ الحل المناسب لمعالجة خطأ ثابت في حق أحد القطاعات الإدارية ، لأن اللحظة لم تعد تسمح بالوقوف عند تقاذف الأخطاء والمسؤوليات ، بل أن الأول من أجل التعاون للإتيان بالحلول ، إذ المطلوب هو إنهاء المنازعة بكل الصرق ، لا سيما عند ثبوت أحقية المصالح . وتعدد المسالك إلى الحل ، وما دام بمقدور رئيس الحكومة إعطاء أذن خاصة ؛

5- دعوة بعض الإدارات وتوجيه المشتكي إلى اللجوء إلى القضاء ، وهي تعلم

جدية مطالبه ، وهذا من المدهش حقاً ، وكأنه ليس بإمكان الدولة إيجاد تسوية إلا تحت إكراه القضاء .

إنه ليس من مصلحة الدولة ، ولا من مصداقيتها ، أن تتصرف تحت الإكراه ، لأن من قيم الإدارة المواطنة المبادرة إلى تدارك ما وقع فيه المرفق من أخطاء .

فالحكامة الجيدة تقتضي أن المسؤول الإداري سيد نفسه ، يبادر ويسعى إلى معالجة الأمور ، وإصلاح الأخطاء ، وجبر الأضرار ، في إطار الشرعية والقانون .
ينضاف إلى ذلك أن الغاية من تبني المملكة المغربية لنظام الوصاية هو إيمانها بوجاهة هذا الاختيار وقبولها الانصياع في فضيلته ، والانصياع بالتبعية لتوصيات واقتراحات المؤسسة .

6- ملحة المخالفين الدائمين

ما زالت الإدارات ، على ما يظهر ، في تحفظ لمنح المخالفين الدائمين للمؤسسة ملحة اتخاذ القرار . فكثيرا ما يلاحظ أن بعضهم مجرد صلة وصل ، إذ غالبا ما نجد في أجوبتهم ، إحالتهم للملف على المديرية المعنية وانتظار ردها . فالمؤسسة تتوجه إلى قطاع ، وليس إلى تكويم هيكلي ، على الوزارات أن تعطي الصلاحيات للمخالف لاتخاذ القرار ، كبقا لما ينص عليه ، صراحة ، الظهير الشريف المحدث للمؤسسة .

7- تعميم القاعدة المستخلصة عند النصر في شكاية

إن مهمة الرقابة التوجيهية تقتضي أن ما تشير المؤسسة من ملاحظات ، وتقف عليه من اختلالات ، وتتخذ بشأنه من توصيات ، يجب أن يكون حلا ومنهاجا متبع فيما يشابه ذات النازلة من حالات .

إن تبادل المراسلات ، وإصدار التوصيات ، هو تجسيد لحوار مفتوح بين المؤسسة والإدارات ، يروم تجويد الخدمات . فإذا كان من المستلزم أن يقع مرفق ما في خطأ ، فإن المضي فيه ، والتمسك به ، واجتراره في الممارسة اليومية ، يُحول الخطأ إلى ظاهرة نمكية لا يُقبل بتاتا السكوت عنها ، لأن ذلك يصبح تعنتا .

لذا ، يستحسن ، بعد الإشعار بقاعدة أقرتها المؤسسة نموذجا للتسوية ، أن يقع الأخذ بها كنموذج ، ويتم تعميم مذكرة للتقيد بما حسمت فيه المؤسسة ، لأنه كما قيل ، التوصيات بالنسبة لعمل الإدارة ، هي قواعد عينية لا ينحصر مداها على نفس الأصراف ، بل على كل الحالات المماثلة .

* * *

ثامنا: أهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة

1- نماذج من أهم التوصيات:

لقد حاولت المؤسسة أن يكون ما اتخذته من توصيات ، ملبوعا بنوع من التركيز والوضوح ، تيسيرا لفهمها . كما سعت عند صياغتها إلى تعزيزها بالمرتكزات القانونية المعتمدة ، بما يحتاجه الأمر من تعليل منطقي ، مستأنسة ومستندة عند الاقتضاء ، بما رسا عليه العمل القضائي ، ومبررة عند الحاجة ما استدعى تغليب مبادئ العدل والإنصاف ، كل ذلك إلى جانب استنباط واستخراج قواعد يمكن أن تكون نبراسا يُعتمد في العمل اليومي داخل الإدارة .

ولعل هذا من صميم أهداف المؤسسة ، لأن التغيير يقتضي ، بالدرجة الأولى ، التأسيس لقواعد يتم التوافق عليها في تدبير الشأن الإداري إذ ، وكما تقدم ، أن الرؤية البعيدة هي أن يؤدي النصر في القضية الواحدة حتما إلى معالجة نفس القضايا بنفس الحلول .

ولهذه الغاية ، أخذت المؤسسة ، ومنذ السنة الماضية ، تعمل على تضمين تقريرها السنوي نماذج من أهم التوصيات التي أصدرتها . وبموازاة مع ذلك ، وكما وردت الإشارة إليه ، تم فتح نافذة لنشر بعضها عبر ما انتصمت في إصداره كمجلة .

ومن أهم التوصيات :

- تنفيذ الأحكام على مختلف الإدارات

لقد تعددت الأسباب التي حاولت الإدارة من خلالها تبرير عدم تنفيذها للأحكام ، إلا أن المؤسسة ، في كل توجهها الواضح ، تصدت لكل موقف غير

مقبول أرادت الإدارة من خلاله تبرير إحجامها أو تأخرها عن ذلك . وفي هذا الشأن، أكدت المؤسسة أن:

"تنفيذ الأحكام القضائية هو مناهج جدوى اللجوء إلى القضاء ، إذ لا معنى لحكم لا نفاذ له ، وهذا ما كرمه الدستور في فصله 126 ، عندما أكد على أن الأحكام النهائية الصادرة عن القضاء ملزمة للجميع . ينضاف إلى هذا أن الإدارة هي الأجدى بالمبادرة والإصرار إلى تنفيذ الأحكام ، لتجسيد السواسية أمام القانون وبلورة سموه ، والإبقاء على مصداقيتهما وحرصهما على المشروعية".

وفي توصية أخرى ، ردا على دفع بوجود صعوبة في التنفيذ ، أكدت المؤسسة على أن:

"تعاكس الوزارة المعنية عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها ، بدعوى وجود صعوبة قانونية وواقعية تحول دون تنفيذ الأحكام النهائية الصادرة لفائدة الكهالين ، يبقى في صيغته مجرد إهداء ما دامت أنها لم تلجأ إلى القضاء ؛

"إذا كان المشرع المغربي لا يعصي لتقديم دعوى الصعوبة أي أثر واقف لسريان إجراءات التنفيذ ، فإنه من باب الأول والأخرى ألا يعصي ، كصعاب ، لمجرد الإهداء بوجود صعوبة ، أثرا واقفا ؛

"الإدارة توجد بالنسبة لهذا الملف في وضعية تعثر ، قد يساهم بشكل غير مباشر في إضعاف الثقة بها ، والنيل من مصداقيتها ، وتكبيدها تكاليف زائدة من خلال ما يتراكم من تعويضات إضافية ، وتصفية للفرامة التمهيدية ؛

"الأحكام عنوان الحقيقة ، والشرعية التي تؤمن عليها الإدارة ، وتصوق بأمانة التقيد بها ، تهمل عندما تتأخر الإدارة ، بدون موجب حق ، عن تنفيذها " .

وجوابا على تمسك الإدارة بتعدد المتطلبات التقنية التي تستلزمها عملية قسمة العقار واستخراج رسوم خاصة حتى يتأتى تمكين كل محكوم له من عقاره ، أوضحت المؤسسة :

"لئن كانت هذه العملية ، بحكم طبيعتها التقنية ، تتطلب بعض الوقت ، فإن ذلك لا يحول دون الحرص على تصفيتهما في أجل معقول ، خصوصا وأن الأحكام الصادرة لفائدة المعنيين بالأمر بإتمام إجراءات البيع ، تعود لأكثر من 15 سنة خلت" ؛

"إن المكتب الوصفي للسكك الحديدية ، بتأخره في التنفيذ ، يكون قد عطل القوة التنفيذية للأحكام ، وهو شيء لا يمكن التسليم به ، ولذلك يجب عليه تسريع وتيرة المساهم التقنية التي تمكن من تنفيذ الأحكام القضائية" .
وعندما تفرغت الإدارة بأنها مستشير الوكيل القضائي من أجل تنفيذ حكم نهائي ، قالت المؤسسة :

"ما تفرغ به وزارة التربية الوصفية من أن تنفيذ الحكم متوقف على رأي الوكيل القضائي بشأن مدى قابليته للتنفيذ لا يمكن الأخذ به ، ولا قبوله" ؛
"وجوب الاتصال بالوكيل القضائي لا يمكن أن يكون مبررا لإيقاف التنفيذ ، لأنه شأن داخلي بين الإدارة والوكالة القضائية" .

وفي ملف تمسكت فيه الإدارة بامتناعها عن التنفيذ لأن عامل الإقليم غير معني، محيلة الأمر على الإدارة المركزية ، أوصت المؤسسة بما يلي :

"إن ما تم التفرغ به ، لتبرير عدم تنفيذ حكم ، سبق التمسك به أمام المحكمة ، وتم رده . ولذلك ، فإنارقه من جديد من شأنه أن يمس بما للأحكام من حجية" ؛

"المقررات القضائية ، متى اكتسبت قوة الشيء المقضي به ، لا يوقف مفعولها ولا يشل قوتها التنفيذية إلا مقرر قضائي آخر؛

"عامل الإقليم ، الذي يعتبر مشرفا على المصالح الخارجية ، ومنسقا فيما بينها ، بحكم ما جاء في مقتضيات الفصل الخامس من الكهيس الشريف بمثابة قانون رقم 1.75.168 بتاريخ 15 فبراير 1977 ، المحدد لاختصاصات العمال ، له صلاحية التدخل وتوجيه الأمر إلى من يجب للعمل على اعتبار سحب الاستفادة من القصة الأرضية كأن لم يكن" ؛

"كل المصالح الخارجية للوزارات ، بما في ذلك مراكز الاستثمار ، تعتبر وحدات إدارية موضوعة تحت مله ولاية الجهات" ؛

"العامل ، له إمكانية ممارسة ما يملكه من مله الحلول التي يخولها إياه الميثاق الجماعي ، وذلك كما هو وضح من الرسالة المولوية الموجهة إلى الوزير الأول في موضوع التدبير اللامتمركز للاستثمار ، والمنشور في الجريدة الرسمية عدد 4970 بتاريخ 17 يناير 2002 .

وفي نازلة تم عرضها على المؤسسة بخصوص تنفيذ أحكام صدرت في مواجهة وكالات للنقل الحضري ، التي تم حلها وتوجد في كور التصفية ، كان موقف المؤسسة هو:

" بحكم أن وكالات النقل الحضري كانت تحت وصاية ورقابة وتتبع

وزارة الداخلية ، لهما كانت تنهج كسياسة ، باحتضانها والإشراف عليها ،

واعتبارا لمباركتها وموافقتهما على خوصصة قطاع النقل الحضري وإنهاء العمل

بنتظام وكالات النقل ، فإنه على وزارة الداخلية أن تتدبر الصريقة التي تراها

ملائمة لتحمل تبعات ذلك ، والحلول محلها في الحقوق والواجبات ، وانطلاقا من

هذا المعنى العمل على تنفيذ الأحكام المعنية" .

و بمناسبة الدفع بأن الأكاديمية الجهوية ليست معنية بالتنفيذ ، وأن على المعنى
بالأمر أن يُلجأ إلى الإدارة المركزية ، انتهت المؤسسة إلى توصية أكدت فيها :
"الأكاديمية لم تدفع خلال مرحلة التقاضي ، بكونها خارجة عن إحصاء النزاع ،
وأن صلاحياتها محدودة ، وليست معنية بالقران المصعون فيه ، سواء على مستوى اتخاذه
أو العدول عنه ، أو تنفيذ ما قد صدر عن المحكمة بشأنه" ؛

"ما عللت به الأكاديمية الجهوية إحجامها عن التنفيذ ، من كون الأمر يرجع
إلى السلطة المركزية ، يفرغ اختيار اللاتمركز الإداري من معناه ، إذ أن إحداث
الأكاديميات أو المنعوبات الجهوية ، ما هو إلا توجه يجسد تفويض سلطة القطاع
الوصي إلى هذه البنيات الجهوية ، من أجل دعم سياسة القرب ، وخدمة الموالحن .
وبذلك ، فكل التدابير التي يمكن أن تتج عن علاقة المركز بالجهة ، لا تعدو أن
تكون أمر داخليا يجب تدبيره في منأى عن المحكوم له ، الذي لا أحد يمكن
أن ينازعه في أحقيته في التوصل بما تم الحكم به" ؛

"كان على الإدارة أن تحرص على إنهاء هذه الوضعية ، إن على صعيد
المركز أو الجهة ، سيما وأنهما معا كانا طرفين في الدعوى ، كما كان عليهما
القيام بالمتعين لتنفيذ الحكم ، وجعل حد لهذه الحالة التي يتعين اعتبارها نشاز".
كثيرا ما يواجه المكلف بتنفيذ الأحكام برح من الإدارة تحيله من خلاله
على السلطة المركزية ، والحال أن المصالح الجهوية هي التي تتبعت القضية ، وهي
التي مارست الصعور ، فكان رد المؤسسة هو :

"ما دام الحكم صدر في مواجهة قابض إدارة الضرائب بدار الربيع بفاص ، فإن
تسوية ذلك إداريا يبقى دوما شأن داخليا ، حسب مقتضيه الهيكلية التنظيمية
للإدارة ، وصلاحيات واختصاصات كل منها .

يتعين على الإدارة ، في أعلى هرمها ، حسم وتجاوز هذا التنازع في الاختصاص، ووضع الأمر في مساره الحقيقي، للخلاص إلى نص هذا الملف بالتنفيذ الفعلي للجنس المتعلق بالصائر، إذ من غير المقبول أن يظل المحكوم له في تأرجح وإحالات بين مصالح نفس الإدارة المحكوم عليها ، التي تعتبر مختلف أقسامها ومصالحها وحدة لا تتجزأ.

-تصميم التهيئة

بالرغم من أن القطاع الحكومي الوصي على الوكالات الحضرية كان قد أعرب عن تفهمه للإشكاليات التي يصرحها أعمال مقتضيات وذاائق التعمير، فإن المؤسسة لا زالت من حين لآخر تضم يدها على بعض المرافق التي لا تسيّر في السياق الصحيح ، ولذلك أكدت في توصية لها :

"إذا كان من حق الإدارة ، حسبما يخولها قانون التعمير، أن تضم تصميم تهيئة يستجيب للحاجيات التي استدعيها توميم النسيم العمراني، بما يفرضه ذلك من هرق ومرافق عمومية ، تصميمًا يلزم مالكي العقارات المعنية لهيئة المدة التي حصرها القانون في عشر سنوات ، فإن مفعول التخصيص الذي تم رصده للمنفعة العامة حسب التصميم ، لا يمكن بأي حال أن يتجاوز عشر سنوات ، اعتبارًا من تاريخ نشر المرسوم ، ما لم يحدد التصميم الجديد تخصيصات ، عدا التي تضمنها الأول؛

"واعتبارًا لمرور أزيد من عشر سنوات على تاريخ نشر تصميم التهيئة ، فإن عقار المشتكية قد أصبح ، وبقوة القانون، وبصورة آلية ، محررًا من التخصيص الذي تضمنه التصميم المذكور، ودونما حاجة إلى إشهاد أو ترخيص إداري ، وتكون بذلك محقة في التصرف فيه".

وفي توصية أخرى ، أكدت المؤسسة :

"إن تصميم التهيئة لمنطقة الفوارات ، هو مجرد مشروع لم تتم بلورته على الصيغة
ولصقا للمسار الذي ارتضاه المشرع من خلال المصادقة عليه ونشره" ؛

"خارج هذا الإطار ، يبقى كل موقف للإدارة تجاه مالكي العقار مجانباً
للشريعة . وبالتالي ، فتمسك الإدارة بالتخصيص الذي اقترحتة في غياب تأصيله
وتجسيده بمقتضى قانوني ، يعتبر إخلالاً وانحرافاً عن المشروعية" ؛

"كان حرياً بالإدارة المعنية ، وفي كل غياب المصادقة ونشر التصميم ، أن
تبادر باللجوء إلى مسطرة الاقتناء بالتراضي ، أو مباشرة مسطرة نزع الملكية من
أجل المنفعة العامة ، حتى لا تكون في وضعية المعتدي مادياً ، وذلك حفاظاً على
حقوق المالكين ، والتزاماً بالمشروعية" .

وفي ملف عمدت مصالح التعمير على إعادة تخصيص العقار لا اتفاق
عمومي ، رغم أن الإدارة لم تستعمله لنفس الأغراض وأبدت عن عدم رغبتها
في ذلك ، كان موقف المؤسسة جازماً لما اقتضاه العدل والإنصاف .

"كان على الوكالة الحضرية ، أن تشرك كل المعنيين بوثائق التعمير في
إعدادها ، وأن تأخذ موافقتهم ، وأن تضم في الاعتبار عدم تنفيذ الأغراض التي
كانت قد حددت في التصميم السابق . كما كان لزاماً عليهما ، إذا كانت
الحاجة ما زالت ملحة للإبقاء على نفس التخصيص ، التأكد من مدى توفر الجهة
المعنية به على الإمكانيات المادية اللازمة لمواجهة متطلبات نزع ملكية الأراضي
من أصحابها" ؛

"إذا كانت لتنظيم التعمير متطلبات ، فإن على الإدارة المكلفة
بإعدادها ، أن تحرص على الموازنة بين ما تقتضيه المصلحة العامة ، وبين ما

يؤمن ويصون حقوق الخواص وبالتالي ، كان على الوكالة الحضرية ، وهي
بصدد إعداد مشروع تصميم التهيئة ، ألا تزيع في معاناة مالكيه بتخصيصه مرة
أخرى لنفس الغاية" ؛

"قرارة الإدارة للنص ، بعيدة عن مبادئ العدل والإنصاف ، لأن المقتضى
القانوني ، في تطبيقاته الفضلى ، لا يمكن أن يكون في تعارض وتماص مع الحق
الطبيعي ، الذي هو حرية الفرد في التصرف في ملكه" ؛

-الاعتداء المادي-

للموصول إلى قضية مع ما قد تلجأ إليه بعض الإدارات ، من خلال وضع يدها
على عقارات الخواص خارج إطار الشرعية ، أكدت المؤسسة ، مرة أخرى في
توصية لها :

"كان لزاما على السلطة الإدارية ، التي لا تنكر وضع اليد على العقار
وقبل الشروع في استغلاله ، أن تسلك المسالك القانونية ، وذلك بانتهاج إجراءات
نزع الملكية ، ثم التماس الإذن بالحيازة الوقتية بعد إيداع المبلغ المقترح من طرف
لجنة تحديد قيمة العقار المؤهلة لذلك ؛

في غياب سلوك هذه المسطرة ، فإن الإدارة أصبحت في وضع ما يصلح
عليه بالاعتداء المادي ، الذي يحملها المسؤولية عن هذا العمل ، ويلزمها بتعويض
مالكة العقار عن كافة الأضرار التي لحقت بها" .

كما أن المؤسسة أكدت في نازلة ذات الصلة ما يلي :

"كان لزاما على الجماعة ، قبل أن تتعمد وتلتزم مع المكتب الوطني للكهرباء والماء
الصالح للشرب أن تعمل على تسوية وضعية الأراضي التي مستعمل في تمرير القنوات ، وأن
تسعى إلى ذلك قبل الشروع في الأشغال ، وذلك من خلال الاقتناء الاتفاقية من ملاك

الأراضي أو بمباشرة إجراءات نزع الملكية ، ثم امتدازن السلطة القضائية في الحيازة الوقتية ، بعد إيداع مبلغ التعويض المحدد من طرف اللجنة المؤهلة لذلك ، حسب القانون المتعلق بنزع الملكية من أجل المنفعة العامة ؛

"إن تخلي الإدارة عن نهج هذا المسار القانوني ، يجعل تصرفها يندرج ضمن ما يعرف بالاعتداء المادي ، الذي يلزم من قام به بتعويض المتضرر".

-نزع الملكية

ما زالت المؤسسة تحت وتدفع إلى احترام مسطرة نزع الملكية ، وذلك بتفكير الإدارة فيه جيدا ، واتخاذها الاحتياطات اللازمة لتحمل كلفتها ومتطلباتها ، من خلال رصد الاعتمادات الكافية . وفي هذا الاتجاه ركزت في توصية لها على أنه :

"إذا كان من حق الإدارة ، حسبما يخولها قانون التعمير ، أن تضع تصميم إعادة هيكلة يستجيب للحاجيات التي يستدعيها توسيع النسيج العمراني بما يفرضه ذلك من هرق ومرافق عمومية ، فإنه يتعين عليها بالمقابل ، رصد مبالغ مالية لتغطية ما يستوجب ذلك من تعويض عن نزع الملكية " ؛

"لا يكفي أن يبقى تعويض المعني بالأمر ضمن النوليا والوعود ، بل لابد أن يتجسد على أرض الواقع ، قبل نزع الملكية ، أو مباشرة بعد وضع اليد على عقاره ، وأن تحرص الإدارة ، عند وقوفها على خلصها ، على تدارك الأمر وتعويض المتضررين " .

وفي نفس المسار ، أوردت المؤسسة ما يلي :

"إن الدفع بعدم توفر الاعتمادات الكافية ، لا يمكن بأي حال أن يبرر عدم تعويض الملاك ، إذ أن الجماعة كان عليها قبل الإقدام على رصد الأملاك الخاصة

للمواطنين ، لما يحقق النفع العام ، أن تعمل على ملوك المساحات الخاصة بنزع الملكية أو الاقْتناء بالتراضي ؛

" على الجماعة أن تحرص على إيجاد اعتمادات إضافية أو تطلب قروضا تمكنها من تسديد ما تتركب بذمتها ، لا سيما وأن الأمر يتعلق بالتراخي والاعتداء على ملك الغير".

كما أنها ركزت في نازلة أخرى على أنه :

"إذا كانت المصلحة العامة تقتضي انتزاع ملكية من طرف الإدارة المؤهلة قانونا لذلك ، أو استغلال عقارات الخواص ، فإنها مكالبة ، نتيجة ذلك ، بتعويض مالكيها تعويضا كاملا عما لحق بهم من أضرار؛

"يليق برئاسة الحكومة ، أن تنسق بين القطاعات ، وتعطي الأمر لمن يجب ، لإيجاد تسوية لهذه الوضعية ، إذ لا يقبل أن يتم استغلال أرض المشتكين ، دون أن يجدوا سبيلا إلى تعويضهم عما تعرضوا له من حيف ، وذلك تحت أي ذريعة ، ولا سيما بدعوى نفاذ أو إلغاء الاعتمادات التي كانت مخصصة للمشروع الذي في إحصاره تم تمرير الحريق".

- خطأ عند تفويت قضم أرضية

في نازلة تتعلق بخطأ وقعت فيه إحدى الإدارات بمناسبة تفويت قضم أرضية خرقت للمسكرة الواجب اتباعها وبشكل أرض بأصحابها ، جاء في إحدى توصيات المؤسسة :

"أخذا بعين الاعتبار الأخطاء التي وقعت من بعض الأحراف ، عند الإقدام على تفويت قضم أرضية ، وماهتت فيه الإدارة ، والحال أن هذه العقارات لم تكن قابلة بصيغتها للبيع بالشكل الذي تم به ، فإن المصلحة العامة ، تقتضي تدارك ما يمكن تداركه ، في النطاق الذي يسمح به القانون. ولذلك ، فإن

المؤسسة تدفع إلى المضي في الحل المقترح ، بتسوية وضعية المشتريين مقابل أداء وجيبة يتأتى معها تصفية القضية بالشكل الذي يعوض المقابل لتلك القضم الأرضية.

-مسؤولية الإدارة عن تحويل ساكنة إلى عقار الأغيار

يصادف الحال أن تعمد الإدارة ، لسبب من الأسباب ، إلى تحويل ساكنة تقيم بشكل عشوائي في حين مكاني معين إلى عقار آخر مملوك لأحد الخواص، دون أن تسلك المسالك القانونية لنزع ملكيته ، مما يسبب للمالكين عدة أضرار. ولمعالجة هذه الحالة كان للمؤسسة موقف أعربت فيه عن أن:

"مسؤولية الإدارة ، في هذه النازلة ثابتة ، لأنها رخصت بتحويل الساكنة إلى الأرض المذكورة . ولن لم تكن قد فعلت ، فإنها لم تقم بالواجب من أجل صد ما قامت به الساكنة المذكورة من احتلال وتشيد بنايات فوق عقار المالكين ، والحال أن الواجب كان يحتم عليهما حماية الممتلكات" ؛

"إقدام الإدارة على إعداد تصميم تهيئة ، خصص الجزء المتبقى من العقار كمنطقة محرمة البناء ، يجعلها ملزمة أيضا بتعويض المالكين عما لحق بهم من أضرار".

-مسؤولية الإدارة عن حفظ الوثائق

من التعقيدات التي تتخلل عمل الإدارة أن تلزم هذه الأخيرة أحد موكفيها بالإدلاء بوثائق من المفروض أن تكون بحوزتها ، لكونها هي التي تصدرها . ولذلك ، كان موقف المؤسسة هو:

"ما تمسكت به الوزارة من وجوب إدلاء المشتكي بشهادة توقيف الراتب ، لا يمكن مجارته ، لأن الإدارة هي التي تصدرها بناء على ما تم اتخاذه من قرارات ، ولأن المفروض فيها حفظ الوثائق والمستندات المتعلقة بالموظفين قصد الرجوع إليها عند الحاجة".

-مسؤولية الإدارة عن عدم ضبط الممارسات التوضيف

في نازلة التزمت فيها الإدارة بتوضيف أحد الموظفين ، ومكته من الالتحاق بوظيفته ، وأسندت إليه مهام لتعود إلى القول بأن مسكرة التوضيف كانت معيبة لخطأ يرجع إليها ، كان جواب المؤسسة كما يلي :

"إن الالتزام بالتوضيف ، والدفع بالمشتكي للتحلل من عمله كمستخدم بالإنعاش الوظيفي ، وإسناده مهاماً بالإدارة ، اعتباراً من تاريخ الالتزام بالتوضيف ، يحمل الإدارة تبعاً كل تعرض حول دون بلورته في صيفته الإدارية الحقة ، لاسيما وإنما احتفظت له بالمنصب المالي ، وشرعت في الاستفادة من خدماته في ذواليب مصالحها" ؛

"إن المفروض في الإدارة ضبط الممارسات الإدارية للتوضيف ، وبالتالي لم يكن عليها الالتزام به إلا بعد التأكد من تحققه ، كما كان عليها ألا تكلفه بمهام إدارية وهي غير متأكدة من صحة مسار إجراءات التوضيف ؛

يكون المعني بالأمر ، نتيجة ذلك ، محققاً في تسوية وضعيته الإدارية وتمكينه من مستحقاته المالية ، أو تعويضه عن كافة الأضرار اللاحقة به" .

وفي توصية أخرى أكدت المؤسسة :

"إن عملية التوضيف كانت في الممارسات الخاصة لا اعتبارات أخذت بها الحكومة في أجواء اقتضاها الصالح العام ، وبذلك كانت مخوفة باستثناءات كان على الإدارة مراعاتها وتفعيل مقتضيات المادة 28 من مرسوم مراقبة نفقات الدولة ؛

"على الإدارة ، عقب ترخيص رئيس الحكومة ، أن تتدارك كل ما وقعت فيه من إخلال وتأخير ، وأن تعمل على تسوية الوضعية ومباشرة كافة الإجراءات لاستكمال المتطلبات الإدارية لذلك" ؛

"إن تذرع الوزارة بحذف المنصب المالي المخصص لتوظيف المعني بالأمر، لا يرفع عنها مسؤولية عدم استكمال إجراءات توظيفه، وتكون قد سببت للمشتكي- الذي لا يد له قلبه في الإجراءات الإدارية- عدة أضرار بحرمانه من فرصة التوظيف، ومن ثمة فهي مدعوة إلى جبر الضرر الذي لحق المتكلم".

وقد جاء في قضية مشابهة، نصرت فيها المؤسسة، ما يلي:

"إذا كان موقف المسؤول عن مراقبة الالتزام بالنفقات بالقصاع المالي يرفض التأشير على مقرر توظيف قد يجد مبرره في المقتضيات المؤطرة لعملياته، فإن الثابت أن وزارة الصحة قد اتخذت مقررًا لفائدة المشتكي الحالي، وأسندت إليه مهمة، باشرفها بأمر منها، في عدة مواقع، انتقل إليها بناء على مقررات اتخذتها؛

"كان على وزارة الصحة، قبل الإقدام على هذه الإجراءات، أن تتأكد من توفر المعني بالأمر على الشروط المتطلبة قانونًا، سيما وأن الأمر يتعلق بمهام ذات صلة بصحة المواطنين الذي يفترض فيمن أوكلت إليه التوفر على المؤهلات اللازمة؛

"إن الإدارة، بعدم قيامها بذلك، تتحمل مسؤولية تصرفها، بما فيها تمكين المشتكي من مقابل عمله، من منطلق الحق في أجر عادل عن كل خدمة قدمت في نطاق مسطرة أكلقتها الإدارة المفترض فيها المصادقية؛

"على وزارة الصحة أن تعمل على تسديد مقابل خدمات المشتكي لهيئة الفترة التي امتدت لثلاث سنوات وثلاثة أشهر، على أساس الأجر الذي كان من المفروض أن يصرف له امتدادًا إلى قرار تعيينه".

-مسؤولية الإدارة عن عدم ضبط مساهم المتحانات

وتأكيدًا لمسؤولية الإدارة عن كل خطأ يرجع إليها ويمكن في عدم ضبطها لمساهم المتحانات الداخلية، أكدت المؤسسة:

"إن الخطأ ، الذي بررت به الإدارة عدم تسوية الوضعية الإدارية والمالية للناجحين في امتحان الكفاءة المهنية لولوج إحصار مهندس تصبيق من الدرجة الممتازة ، لا يمكن ، بأي حال من الأحوال ، أن يتحمل المعنى بالأمر تبعاته ، إذ كان على الإدارة ، قبل فتح المجال لإجراء مباراة الكفاءة المهنية ، وكذلك قبل الإعلان عن النتائج ، أن تتأكد من توفرها على المناصب المالية اللازمة لذلك ؛

"بعد الإعلان عن النتائج ، لم يكن للإدارة من حل ، إلا البحث عن الصيغة القانونية الممكنة لإيجاد منصب مالي تتأخر عبره بلورة نتائج الامتحانات التي أخبرت بها المعنيين ، ولعتبروا ذلك حقا دخل ذمتهم الإدارية .

-مسؤولية الإدارة عن صرح موظف دون عرضه على مجلس تأديبي-

وعن وجوب احترام متطلبات الشرعية في كل إجراء تأديبي بما في ذلك ضمانات الدفاع ، أقرت المؤسسة ما يلي :

"على الإدارة ، بعد توقيف المعنى بالأمر ، أن تعرضه على المجلس التأديبي بما يقتضي ذلك من ضمانات حقوق الدفاع ، للبت فيما نسب إليه ، والذي كان وراء توقيفه وتحريك المتابعة التأديبية في حقه ، ولأن تتخذ الإدارة ، بعد ذلك المناسب" .

-مسؤولية الإدارة عن تعاقد خالص-

لقد كان جواب المؤسسة عن واقعة عدم احترام الإدارة للشكليات المتخلبة عند التعاقد هو التالي :

"إن تذرع المكتب بكون العقد الرابح بين المصرفين ، والذي تم توقيعه من لدهما ، لم يحترم مقتضيات القانونية ، أمر لا يمكن مواجهة المشتكي به لرفض تسوية

مستحقته ، على اعتبار أنه لم يكن له يد في الإخلال المذكور، وأن الإدارة هي التي كان حرياً بها أن تتأكد من مشروعية المعاملة ومن شكليات التعاقد ، وأن تبحث عن الصيغة القانونية التي تترجم بها إرادتها في الحصول على خدمات المشتكي؛

"لئن كانت المسطرة قد شابتهما بعض العيوب الشكلية ، فلا يمكن أن تحول دون دفع مستحقات المشتكي ، المتعامل مع الإدارة بحسن نية" .

وفي توصية أخرى ، أشارت المؤسسة إلى ما يلي:

"على فرض أن الإدارة ما كان عليها أن تقدم على إبرام العقد ، فالثابت أن المعنية بالأمر نكلت تعمل استناداً إليه ، وإلى تزكية السيد الوزير الأول آنذاك . لذلك ، لا يمكن مواجهتهما بالحرمان من الأجر، الذي هو استحقاق مشروع لمقابل عمل، ولا سيما في إطار وضعية إدارية لا يمكن أن يتسرب الشك إلى كونها غير مرتكبة على سند قانوني؛

"وعلى الإدارة إيجاد الصيغة المناسبة لتمكين المشتكية من مستحقاتها ، أو من تعويض يوازني ما كان من المفروض أن تستخلصه خلال الفترة التي أدت فيها خدمات للإدارة" .

-مسؤولية الإدارة عن اختلاس أموال مودعة

وبمناسبة تعذر حصول محكوم له على المبالغ التي سبق وأن أداها المحكوم عليه إلا أنه وقع اختلاسها من لحن أحد الموظفين ، أمرت المؤسسة الإدارة بتسديد ما كانت قد ائتمنت عليه ، وذلك للمستفيد منها :

"إن واقعة الاختلاس، مع التحفظ بشأن ما مستهمي إليه المسطرة ، يبقى شأننا داخلياً لا يد للصلاب فيه ، إن الإدارة ملزمة بالوفاء بالتزاماتها ، ما دام الثابت أن

المشتكي لم يتوصل بما ينوبه كدين على الإدارة ولن الأموال التي امتحود عليها
الموظف كانت حسب هبيعتما أموالا عامة ، رغم أنها كانت مرصودة لفائدة
أحد الخواص. وبالتالي ، لا مجال لإرجاء التسديد ؛

"إن التأخير في الوفاء بمستحققات المالك إلى حين صدور حكم قضائي في
الموضوع ، ليس مستساغا مهما كانت المبررات ، ذلك أن القضية المعروضة أمام
النيابة العامة ، قائمة بين نيابة وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني بميدلت من
جهة ، وبين المقتصد الذي قام بمجموعة من الاختلالات من جهة أخرى ، ولن
المشتكي ليس لهرفا في هذه القضية ويقر دائنا لثانوية الأمير مولاي رشيد
بميدلت بأداء ما بذمتها ، لأن المديونية هي في مواجهة الإدارة التي تكل مدينة إلى
حين استخلاص الدائن لعينه".

وفي توصية أخرى ، تم التأكيد على ما يلي :

إن المحكمة كانت مؤمنة ، على حقوق المشتكي كمتقاض محكوم لفائدته ،
وكان لزاما عليها تمكينه من المبالغ المحكوم بها ؛ كيفما كانت هبيعة مسؤولية
من قام بالإخلال أو الاختلاس ، فإنه لا يمكن للإدارة أن تقف إزاء ذلك موقفا سلبيا
يعرقل أو يعثر وتيرة إيصال الحقوق إلى أصحابها ، إذ كان عليها أن تتدبر أمورها ولن تبادر
إلى تدارك الموقف بتسديد المبلغ ، على أن ترجع فيما بعد على المسؤول الفعلي ، لا سيما
ولن الأمر يتعلق بمحكمة هي رمز لإحقاق الحق والأمانة".

- مسؤولية الإدارة عن أداء أعمال خارج الصفة

ضمانا لحصول المتعاقد مع الإدارة على مستحقته عن الأعمال التي أنجزها
فعلا ولو خارج إطار الصفة ، أكدت المؤسسة :

"المفروض أن تتعرض الإدارة المعنية تسديد ما بذمتها تجاه المقاول ، لتحافظ على مصداقيتها ، التي منها تستمد قوتها وهيبتها ، وعلى هذا الأسس يلتزم المتعاملون معها بأخذ تعهداتها مأخذ الجد ، لأنها في موقع يجب أن تحرص فيه على التصديق السليم للقانون ، وعلى التعامل الرشيد ، ومنه تمكين المستحقين من حقوقهم ؛
كان حرياً بالإدارة أن تحرص على إنجاز الصفقة في إطار ما تفرضه الضوابط ، وما تسمح به الاعتمادات ، وتجيزه قواعد المحاسبة العمومية ؛
لن استفادة الإدارة من الخدمات يجعلها مسؤولة عن أداء مقابلها ."

-مسؤولية الإدارة / التقادم

وعلى هدي ما سارت فيه المؤسسة من استبعاد الدفع بالتقادم بالنسبة لإجراءات لا يد للمستحق فيها ، أكدت المؤسسة :
"على الإدارة المستفيدة من التوريدات أن تؤدي مقابلها .
لن ما دفعت به من وجوب رفع التقادم عن مبالغ المنح الدراسية المترتبة على النيابة الإقليمية قبل سنة 2002 ، شأن إداري داخلي ، عليها أن تتدبر أمر حله ، وتجد الوسيلة الكفيلة بأدائها للمشتكي كل مستحقته" .

-تعويضات أمانة مد الخاص

قد تحتاج الإدارة لسد ما تعانيه من خصاص في تأمين إلقاء الدروس ببعض المؤسسات التعليمية ، إلى الخواص ، فتتعاقدهم مقابل تعويضات مالية . وهذه العملية قد تنشأ عنها خلافات تؤدي إلى اختلال في الوفاء بالمستحقات . وعند النقص في شكاية أحد المتضررين المعروضة انتهت المؤسسة إلى ما يلي :
"إذا كان المرسوم رقم 2.11.624 الصادر في 25 نونبر 2011 ، يسمم لمديري المؤسسات التعليمية والأكاديميات بالاستعانة بأخص خارج هيئة التدريس

والإدارة ، فإن المذكرة الداخلية بتحديد سقف ساعات العمل لا يمكن أن تشكل حائلا دون تمكين المصالب من مستحقاته المطابقة لما قام بتدريسه من ساعات ، لأن المذكرة موجهة أصلا إلى المديرين الذين كان حريا بهم أن يسهرول على أجزأتها والتقيده بمضامينها ؛

"اضرار المسؤولين عن التعليم في الناحية هو الذي دفع بهم إلى إعداد برامج وجدول زمنية ، لم تأخذ بعين الاعتبار الحد الأقصى للساعات المسموح بها. لذلك ، يتحملون مسؤولية تكليف أستاذة مد للخصاص ، بتقديم خدمة خارج السقف المسموح به في المذكرة الداخلية ؛ " على الإدارة أن تتحمل تبعه ذلك ، وبلورته في تعويض الأستاذ الذي قام بمهمة التدريس وفق البرنامج الذي تم تحديده له من طرف النيابة الإقليمية ، وعليها أن تبحث عن الصيغة والاعتماد المالي اللذين من الممكن أن يفيا بالتعويض العادل عما قام به من مجهودات في التدريس".

-ضحايا الزيوت المسمومة

بمناسبة النصر في مصالب بعض ضحايا الزيوت المسمومة ، التي عرفها المغرب في أواخر الخمسينات والتي كانت قد أدت إلى وفيات وإلى إصابة موالصين بشلل ، دفعت المؤسسة إلى إيلاء أوضاعهم كل عناية ، فكانت توصيتها على الشكل التالي :

"معالجة وسيله المملكة للموضوع في نفاقه الواسع ، الذي لا يجب أن ينحصر مداه في القضايا المعروضة حاليا ، تندرج ضمن الواجب الملحق عليه بالدفاع عن الحقوق ، وكذا ضمن ما حقوقه من أمانة لرفع المصالم ، وتحقيق العدل والإنصاف ؛ " إن مسؤولية الدولة لا يمكن أن تتوقف عند حدود هذه المبادرة ، لأن الواجب الملحق على عاتقها بالتكفل بهم ومساعدتهم ، يحتم عليها مواصلة بلورة ما

تم التمييز عنه منذ وقوع الحادث بإجماع كل مكونات المجتمع ، من مقاربات
تترجم التضامن والتآزر مع الضحايا ، عبر عطاءات وتحملات جبائية ، هدفها بحث
سبل إعادتهم ، ورفع المعاناة عنهم بما يحفظه لصبا ، كرأيتهم ؛
" يقتضي الأمر أن يكل اهتمام الإدارة موصول بهذه الفئة من ضحايا الزيوت
المسومة ، وأن تعمل على مراجعة ما يمكن أن يصرف ويخصص لهم بشكل دوري ،
في اتجاه الارتقاء والتحسين ، بما يكفل العيش الكريم ، سيما وأن عدد المعنيين
بالموضوع محدود ومتجه نحو الزوال".

-مسؤولية المحاكم العقارية عن تعثر إحالة الملف على المحكمة-

جوابا عن تظلم مشتكي من تعثر إحالة ملف إلى المحكمة للنظر في تعرض على
مطلب التحفيظ ، سارت المؤسسة في اتجاه استعجال المحافظة على الأملاك العقارية
لإنجاز الإجراءات داخل الأجل المعقول ، فكانت توصيتها على الشكل التالي :
" مهما كانت الإكراهات التي عثرت المسار العادي للملف بإحالاته على
المحكمة للنظر في المنازعات المرتبطة بعملية التحفيظ ، فإن مرور قرابة خمس
وثلاثين سنة على تاريخ أول إجراء ، دون أن تتم إحالاته على المحكمة ، أمر لا
يمكن تفهمه ، مما يفرض على مصالح المحافظة العقارية ، أن تعجل بالإجراءات ،
وتعمل داخل الأجل المعقول على تصريف الملف ، وأن تستأخذ من يجب في
تعزيزها بالقوة العمومية عند الاقتضاء".

-استدالة التنفيذ العيني يؤدي إلى التعويض-

بالنظر إلى أن تنفيذ الأحكام يصلح أحيانا بصعوبات تجعله في حكم
المستحيل أو المرهق ، تبنت المؤسسة اتجاهها يكمن في أن مثل هذا التنفيذ العيني
يجب أن ينقلب إلى تعويض يغطي كافة الأضرار، ولذلك أوصت :

"إن المجموعة الحضرية ارتكبت أخطاء تمثلت في عدم التجاوب مع قرارات سلطنة الوصاية بشأن تعديل مقرر الموافقة على عقد الكراء مع المشتكي، وعدم جولاها داخل آجال معقولة على طلبات المعني بالأمر بخصوص إتمام المعاملة"؛

"لقد تم خرق مبدأ المساواة عند الإقدام على الإذن لشركة أخرى باحتلال جزء من العقار لإقامة مركب تجاري، دون مراعاة الالتزام السابق تجاه المشتكي"؛

"إن التنفيذ العيني لمضامين الالتزام بالكراء أصبح صعب التحقيق، نظراً للمستجدات التي عرفها العقار إثر استفادة الأغيار من أجزاء منه وتخصيص الباقي لأغراض عمومية".

"نظراً لما تأكد من أضرار لحقت بالمشتكي، نتيجة لهذا الوضع، والتي تكمن في عدم إنجاز مشروعه الاستثماري وضياع فرصة إقامته، فإنه يكون من العدل والإنصاف تعويضه عنها".

الحق في الحصول على المعلومة

تعزير لما كرسه الدستور من وجوب تمكين الأفراد والجماعات من الحق في اللوج إلى المعلومة، تأتي للمؤسسة القول:

"كان لزاماً على الإدارة، وقد راسلها المشتكي، أن تعمل على موافاته بما خصصته لمراملته، وذلك في نطاق ما يخوله له الدستور من حق في الحصول على المعلومة، وكذا في نطاق أدبيات الإدارة بالتواصل مع مرتفقيها، وتمكينهم من المشروع من طلباتهم، أو تعليل مواقفها الراضية للاستجابة لملتسقاتهم، كلما ارتأت أنها لا تجد لها سنداً في القانون".

-تسليم الوصل المؤقت للجمعيات

تأميننا للحق في تكوين الجمعيات ، وجولبا على تكلم إحداها ، التي لم تتمكن من الحصول على الوصل المؤقت بإيداع تصريح بتأسيسها ، أكدت المؤسسة :
"الفصل الخامس من القانون المنظم لحق تأسيس الجمعيات ، جاء فيه على صيغة الوجوب إلزام السلطنة المحلية ، عندما يقدم إليها تصريح بتأسيس جمعية ، بتسليم مثلها الذي تقدم بالتصريح وصلا مؤقتا عن ذلك ، على أن تقوم بتبليغ فحوى التصريح والوثائق لمن يجب ؛

"إلزام السلطنة عن تسليم الوصل المؤقت بإيداع التصريح يعتبر من المواقف الغير قانونية التي لا يمكن قبولها في الإدارة المغربية ، ولا يمكن أن تسجل في صحيفة المشهد الحقوقي الذي يعرفه المغرب ؛

"الإدارة المعنية بإيداع التصريح ليس لها الحق ، مهما كانت المسببات التي تراها ، أن تمتنع عن تسليم الوصل ، إذ عليها ، وبصفة تلقائية ، ولمثال لإرادة المشرع ، أن تسلّم الوصل المؤقت".

- ربه المصادقة على الميزانية للإجبار على التنفيذ

استمرالا في تأكيدها على إلزام الإدارة بالتنفيذ ، وبحثا عن كل الصيغ لإجبارها على ذلك ، واصلت المؤسسة دعوة سلطنة الوصاية إلى ربه المصادقة على ميزانية الجماعة المعنية ، برصد اعتمادات للوفاء بما تم الحكم به . فكانت لها عدة توصيات في هذا الاتجاه :

" مهمة تدبير مرفق عمومي تقتضي حرص المسؤولين على تمكين العاملين به من كافة حقوقهم ، وخاصة مستحقاتهم المالية ، قصد تحفيزهم على أداء واجباتهم

على أكمل وجه ، من أجل خدمة المولاهنين في أحسن الظروف ، دون تمييز، وفي إهمار من المساواة وتكافؤ الفرص؛

"مستحققات الراتب والترقية تعتبر من النفقات الإلزامية ، التي يجب أن تبرمج بالأولوية في مشروع الميزانية الموالى، والذي يتعين على سلطة الوصاية أن تحرص على جدولتها ، ويرى أي مصادقة على ميزانية تلك الجماعة بذلك ، ولن يقتضى الأمر تطبيق قاعدة الحول امتدادا إلى ما تنص عليه مقتضيات المادتين 42 و43 من القانون المتعلق بالتنظيم المالى للجماعات المحلية" .

-تسليم الأشغال وحقوق الضمانة

إذا كان من حق كل مقاول أنهت أشغالها المحددة في الصفقة أن تسترجع ما كانت قد احتفظت به الإدارة من ضمان وكفالة ، كان لا بد أن تذكر المؤسسة بما يلي :

"عقد الصفقة عقد تبادل ملزم للجانبين ، يقضى بتنفيذ كل طرف لالتزاماته" ؛

"إن ثبوت تسليم الأشغال المنجزة ومكافئتها لعقد الصفقة ، يمنح الشركة حق امتداد الضمانات التي لم يعد لوجودها تحت تصرف المشتكى به ، أي مبرر قانوني ، مما يتعين معه إرجاعها للمشتكى به" .

-مستحققات الترقية

بالنسبة لمستحققات الترقية التي أقرتها الإدارة ، أعربت المؤسسة عن وجوب تجسيد مقابل هذه الترقية ، من خلال الوفاء بمستحققات عنها ومقابلها المالى ، فكانت توصيتها على الشكل التالي :

"إن حسن تدبير الشأن العمومي يستوجب ، بالضرورة ، حرص المسؤولين على بلورة ما يقدم عليه قضاةهم من ترقية العاملين به ، وذلك من خلال تمكينهم من كافة حقوقهم ، ومستحقاتهم المالية ، التي تجسد الترقية" ؛

"إن المفروض ، عند كل حركة للتقري ، ألا يتم التقرير بشأنها ، إلا بعد التأكد من التوفر على مناصب مالية كفيلة باستيعابها ، ولذا تم ذلك في غفلة عن هذا الواجب ، فيكون من الضروري لطلب اعتمادات إضافية ، أو البحث عن مداخيل جديدة ، أو التماس قروض لضبط الميزانية ، ليتسنى الموازنة بين النفقات الإيجابية والمداخيل" ؛

-انتقال الموظفين-

للجواب عما يصل إلى المؤسسة من تطلعات بشأن موقف الإدارة من طلبات الانتقال ، ولتأمين هذه العملية في ظروف توازري بين تحقيق المصلحة العامة والاستجابة لرغبات الموظفين ، رست المؤسسة على ما يلي :

"إذا كانت الإدارة تتعامل مبدئيا مع طلبات الانتقال في إطار منظومة قانونية ، ولصفا لمعايير دقيقة ، ودخل دورات الحركة الانتقالية ، فإنه من المفروض أن تكون لها ضوابط محددة للتعامل مع الأوضاع الإنسانية والخاصة ذات الصلة الاستعمالي ."

"كان على الإدارة ، وقد توصلت بكتاب من المعني بالأمر ، وكذا من هذه المؤسسة ، أن تعمل على توضيح موقفها ، والأسباب الموضوعية التي حالت دون الاستجابة للطلب ، لكي يتأتى تقدير مدى صوابية موقفها ، ويتم المجال لترتيب آثاره القانونية ؛"

"على الإدارة أن تعمل عاجلا على بحث سبل الاستجابة للطلب المذكور بما يزوج بين أداء ما تفرضه وظيفته المعني بالأمر من عمل وبين الخضوع للعلاجات الضرورية التي يتطلبها وضعه الصحي"

- عزل الموظف خطأ موجب لتمكينه من كل مستحقاته

قد تتخذ الإدارة مقررًا تأديبيًا في حق أحد موظفيها ، وما دام أن ذلك يتم تحت مراقبة القضاء ، فإن كل مقرر قضائي بالغاء ما تم اتخاذه من تصرف الإدارة يستوجب رد الأمور إلى ما كانت عليه ، بما في ذلك تمكينه من مستحقاته ، وهو ما أكدته المؤسسة : "الإدارة التي تصرفت ، عن خطأ ، وقررت عزل الموظف بشكل قال القضاء أنه كان معيبا ، عليهما أن تتحمل تبعه ذلك وترجع الأمر إلى ما كان عليه ، وذلك بتمكينه من مستحقاته المتمثلة في الأجر ، الذي لا يمكن القول في هذه النازلة بأنه كان مقابل عمل بل يعتبر تعويضاً عن خطأ ؛

" حصول المشتكي في النازلة على حكم قضى بتصفية الغرامة التمهيدية لا يمكن اعتباره بديلاً أو موجبا ل إيقاف صرف المستحقات ، لأن تصفية الغرامة تشكل تعويضاً عن إيمان المحكوم عليه في رفض التنفيذ والإذعان لمقتضيات الحكم".

- الاستفادة من العطلة الأسبوعية

عن الحق في العطلة الأسبوعية ، تأتى للمؤسسة القول :
" مهما كانت المهمة التي يقوم بها الموظف في أسلاك الإدارة ، فإنه محق في الاستفادة من عطلة أسبوعية ، لأنه حق يخوله القانون ، وعلى الإدارة تدبير أمرها لحل مسألة تعويضه خلال أيام العطل السنوية والأسبوعية".

- التعويض عن ملفات المرض

للإجابة عما يتعرض له الموظفون من اختلالات في ضبط ملفات التعويض عن النفقات التي استلزمها التكبيب أو الاستشفاء ، قالت المؤسسة :
" بتسجيل الملف على الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي ، يكون قد تم الإقرار بتوصل التعاضدية بالملف ، ومن ثمة

كان عليهما القيام بدراسته وترتيب الآثار بشأنه ، أو إعادته إلى المنخرح في حالة عدم استيفائه لشروط القبول ، كل ذلك داخل آجال معقولة .

-الزيادة في الأجر ليست بعيلة للحق في الترقي-

ردا على دفع تمسكت به الإدارة لتبرير عدم تمكين أحد موظفيها من الحق في الترقي ، بالقول أنه استفاد من الزيادة في الأجر ، كان موقف المؤسسة هو :
"إن نظام العمل وعلاقة الشغل يفرضان أن تكون هناك محفزات للفئات العاملة ، وأن يكون الإحصار الذي يوضع فيه كل مستخدم يسمح بالتدرج وبالارتقاء في السلايم الإدارية" ؛

"الزيادة في الأجر التي استفاد منها المعنيون بالأمر أسوة بباقي الموظفين أو الأخص الإدارية تدخل في نطاق مبادرة عامة اتخذتها الحكومة لما أفرزه الحوار الاجتماعي ، ولا يمكن أن تكون بعيلة عن الترقي في الإحصار" ؛
"الترقية ، قبل أن تكون امتياز يستفيد منه المستخدم ، تعتبر آلية من آليات النظام العام للوظيفة العمومية ، تم اعتمادها تقديرا للمجهودات التي يبذلها مستخدمو القطاع العام ، لتحقيق صموحهم في تحسين وضعيتهم الإدارية والمادية ، من أجل حثهم على المزيد من الجدية والعطاء ، ضمانا لجودة الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية" .

-جدولة استرداد مبالغ من المعاش-

وتأمينا للمقصد النبيل من المعاش ، ليكون فعلا ما يتقاضاه مستحقه مسعفا في مواجهة تكاليف الحياة ، أكدت المؤسسة على أن يكون اقتطاع أي مبلغ مستحق للإدارة بشكل تدريجي :

"إن توصل المصالبة بمبالغ غير مستحقة ، وقيام الصندوق المغربي للتقاعد بامتدادها عن هريق إيقاف صرف المعاش إلى حين استخلاص المبلغ بكامله ، فيه إجحاف وإضرار بالأرملة ، إذ لم يكن على الصندوق أن يوقف كلياً معاشها ، ويحرمها من دخل تواجه به متطلبات الحياة ؛

"إن الإنصاف كان يقتضي أن يتم هذا الاقتطاع بالتدرج ، وبالشكل الذي لا يحرم الأرملة من مورد العيش ، ولن تتم جدولة المستحقات لترك لها حداً أدنى من المعاش."

-القرار الإداري المحصن لا يمكن محبة

وفي مجال تحسين المقررات الإدارية ، كان موقف المؤسسة هو:

"بتعيين المشتكي رئيساً للمصلحة تولد له مركز قانوني لا يمكن للإدارة تجاهله؛

لاحق للإدارة في محبة قرار إداري مشروع إلا داخل أجل الضمن بالإلغاء ،

وتكون قد خرقت هذه القاعدة عند سحبها القرار بعدما أصبح محصناً ؛

"التذرع بعدم وجود منصب مالي لا يبرر محبة قرارها خارج الأجل ،

ولذلك فمن باب العدل والإنصاف أن تصرف للموظف مستحقاته عن الفترة التي

زاول خلالها مهام رئيس المصلحة".

-أحقية المتقاعد في احتساب كل سنوات العمل

وعن احتساب كل سنوات الخدمة في التقاعد ، قالت المؤسسة :

"إن المعني بالأمر الذي أحيل على التقاعد لحد السن عند متم سنة 2012 ، ويتقاضى

راتب تقاعده من الصندوق المغربي للتقاعد عن سنوات عمله بعد ترميمه ابتداء من

سنة 1994 ، دون احتساب باقي السنوات الأخرى التي عمل فيها كعموم مياوم والبالغ

مجموعها 16 سنة ، محق في المصالبة بتدراك هذا الإغفال ، وبالأمر بالإسراع بتسوية هذه

الوضعية ، وذلك بأداء ما كان ينوب الإدارة من مساهمة في ولجبات الانخراط".

-مستحقات تعويضات الأمر المهمة-

وبالنسبة للتعويضات المستحقة عن القيام بالمهمة ، فإنها حق لا بد من صرفه للموظف الذي قام بها في الحد المعقول والمناسب الذي ينسجم مع إحصاره . ولهذا ، أكدت المؤسسة :

" على فرض أن الأمر المهمة ، لا ينصر على وجوب الإجراء بالفواتير التي تبرر إنفاق المبالغ المخصصة للمهمة ، فإن المذكرة العامة تفرض على كل من كلف بمهمة ، الإجراء ، إثر عودته منها ، بكشف حساب أو أي فاتورة تتعلق بالنفقات التي تم صرفها ؛

" ما يسلم للمكلف بالمهمة مسبقا ، يبقى في حد ذاته مقدم نفقات ، مبني على معايير محددة ، على أن يتم لاحقا إثبات ما تم صرفه فعليا ؛

" من غير المستلغ أن يكون المشتكي قد قام بالمهمة من دون أن ينفق بمناستها أي مبلغ ، وبالتالي ، يتعين القول بأن على الإدارة أن تمكنه من المبلغ المعقول والمناسب لمثل هذه المهمة التي قام بها ، وذلك بما ينسجم مع إحصاره" .

-التنسيق بين الإدارات لإيجاد حل-

ولضرورة التنسيق بين الإدارات من أجل إيجاد حل لكل ما يصر من إشكاليات ، أوصت المؤسسة :

"الإدارة ، بمختلف مكوناتها من مصالح ، ولو أنها تابعة لقطاعات مختلفة ، ملزمة بالتنسيق فيما بينها لإيجاد حل تتم بمقتضاه تسوية وضعيات إدارية يخولها القانون لأصحابها ، ومن ضمنها المستحقات المالية" .

- عدم تسوية الوضعية مع مصلحة الضرائب لا يبرر عدم أداء المستحقات

عندما بررت إحدى الإدارات عدم الوفاء بالمستحقات، لأن المتعاقد معها كان مدينا لإدارة الضرائب، لم تجار المؤسسة هذا الدفع وسارت في الاتجاه التالي :

"إن الإدارة عند التعاقد معها مع المعاهد الخاصة، سواء في إطار منه الـ "Bon de commande" أو في إطار صفقات أو استنادا إلى مسطرة كانت تقتضيها حالة الاستعجال، كان عليها أن تطالب منذ البداية بالإدلاء بما يفيد تسوية الوضعية لاتجاه مصلحة الضرائب وكذا مصلحة صندوق الضمان الاجتماعي. أما وإنما استفادت من خدمة هذه المعاهد التي تصر على أنها وفية بالتزاماتها، ومحققة في الحصول على مقابل ذلك، فلا شيء يبرر موقف الإدارة"؛

"على القطاعات الحكومية المعنية، وفي إطار مسؤوليتها التضامنية، أن تبحث عن وسيلة تتدبر بها أمر رصد اعتمادات تخصص لتسديد هذه المستحقات، إذ لا يعقل أن توضع الإدارة في وضع المخل بالتزاماته، لأن المفروض فيها ملاءة الذمة، وإيجاد حل للوضعيات الشائكة، وإن اقتضى الأمر إصدار أذون خاصة حفاظا على مصداقيتها"؛

"إذا كانت هناك إشكالية في مديونية بعض مؤسسات التكوين المهني الخاص لاتجاه مصلحة الضرائب أو صندوق الضمان الاجتماعي، فإن لهاتين الأخيرتين أن تلجئا إلى المسطرة القانونية أو القضائية لضمان استيفاء مستحقاتهما".

عدم إرجاع تسبيق للحصول على مكن إداري

أمام عدم أحقية الإدارة في الاحتفاظ بالمبالغ التي توصلت بها كدفعة أولى للحصول على مكن إداري، كان موقف المؤسسة هو التالي :

"إن أداء مبالغ مالية من طرف المشتكي كان في نطاق التزام تعهدت الإدارة بمقتضاه ، وفي إطار برامج إعادة الإسكان ، بتمكين المعني بالأمر من سكن لائق مقابل هدم مسكنه الصفيحي ؛
الإدارة التي لم تف بالتزامها لا يمكن لها أن تستييم الاحتفاظ بالمبالغ المدفوعة لها وتتملص من إرجاعها؛"
"إن المسلم به أن عدم الوفاء بالتزام يؤدي إلى فسخ الاتفاق وإرجاع الأمور والأوضاع إلى ما كانت عليه من ذي قبل".

الإدارة والانتداب في إنجاز أشغال

بخصوص مسؤولية الإدارة عن الأخطاء أو الأعمال التي قام بها من انتدبته للإشراف عليها ، اتجهت توصية المؤسسة إلى ما يلي :
"إن الوزارة ، التي استفادت من خدمات المشتكية ، ملزمة بالوفاء بمقابلها ، على أن تقوم بتسوية الأمر في نطاق علاقة التبعية بينما كصاحبة المشروع (Maitre d'ouvrage) وبين عمالة ابن مليمان كمتدربة (Maitre d'ouvrage délégué) ، ولها أن تستعين في ذلك ، عند الاقتضاء ، بما يمكن استصداره من أذن خاصة لتسوية هذه الوضعية".

الرسم على لوحة محامي

وعلى إثر التماس إلغاء رسم بلدي على وضع لوحة محامي بمدخل مكتبه ، عملت المؤسسة بما سار عليه القضاء الإداري في مثل هذه النازلة تبنت مضمونه في توصيتها مؤكدة على ما يلي :

"إن المسلم به أن ما رسا عليه القضاء الإداري ، وهويبت في قضايا الإلغاء ، لا ينحصر أثره على ذات النازلة وعلى الأحراف المعنية به ، بل يمتد هذا الأثر إلى الحالات المماثلة ، لأن أحكام القضاء الإداري الصادرة في إطار الإلغاء هي

أحكام عينية موضوعية ، تسري على كل النوازل المماثلة ، ويستفيد منها أصرافها دونما حاجة إلى رفع دعوى ؛

"في غياب أي تعديل للقانون موضوع النزاع ، وعدم صدور أي مقرر قضائي مخالف ، تبقى القاعدة المستمدة من العمل القضائي ملزمة وموجهة لتصريف الشأن الإداري ذي الصلة بالموضوع" ؛

"إن تزرع الإدارة بأن استجابتها للمطالب تبقى رهينة بمصادقة سلطة الوصاية ، أمر لا يمكن مجاراته ، لأن التصديق السليم للقانون لا يتوقف على مصادقة سلطة الوصاية أو غيرها بل هو أولى أولويات الإدارة المولمصة".
"على الإدارة ، تبعاً لذلك ، أن تراجع عما فرضته من رسم على شغل الملك العمومي من خلال وضع لوحة محامي".

* *

(2)- مآل التوصيات :

بعد تقديم أهم التوصيات التي أصدرتها المؤسسة ، يحق لكل معني ومهتم أن يتساءل حول مآلها ، وكيف تعاملت معها مختلف الإدارات .

لا خلاف في أن التوصية ليست مجرد وجهة نظر ، بل هي توجيه ، ودعوة . ومن ثمة فلا مناص للمؤجحين بها من العمل على وضعها موضع التنفيذ ، انطلاقاً من أن قوة وسمو الإدارة في التفاعل الإيجابي مع مسلسل وساهمة بدأ بالدرامة ، ثم بمحاولة التسديد والتسوية ، وانتهاء بموقف لا يصلح الحق وتمكين صاحبه منه .

وأكيد أن المسار الحقوقي في المغرب يتحرك بخصى ثابتة في هذا المجال ، ويدفع إلى الأخذ والاحتواء بما تخلص إليه هيئات الحكامة .

لكن الملاحظ ، والتقريب لحظة خاصة للمصدق والمكاشفة والمصارحة في القول، هو أنه لا زال هناك تعثر وتأخر في أعمال التوصيات .

إن ما لا يجد لتأخير مبررا ، هو ذلك التنفيذ الذي لا يتوقف على الاعتمادات المالية، وإنما يتجسد فقط في تنفيذ عيني .

ولذلك ، وكما ورد في تقرير السنة الماضية ، ستظل المؤسسة تدين كل أعراض عن التنفيذ لمجرد أن الإدارة لا ترغب ولا تحاول أن تتحزم عن موقفها ، رغم تأكيد عدم جديته .

إن المغرب يعيش فترة لا يحق لإدارته أن تخلف فيما الموعد مع التاريخ ، وأن تتخلف عن ركوب قطار التنمية والتقدم ، الذي انطلق بالعهد الجديد وتعزز بالإصلاحات الكبرى ، التي أعلن عنها جلالة الملك حفظه الله في 9 مارس 2011 ، وكرسها الدستور .

صعب جدا على المؤسسة ، وهي تحمل اعتزازا بالإدارة الوصية ، أن تدرج ضمن تقريرها فقرة تضر فيها إلى الجهر بأسماء الإدارات ، التي تأخرت ، وبشكل ملحوظ ، في أعمال التوصيات ، إن لم تكن قد مانعت في تنفيذها .

ومع ذلك ، فذكرها هو مجرد دعوة لها لتدارك ما وقعت فيه من تأخر ، لأن الرجوع إلى الحق فضيلة .

والمؤسسة متفائلة بأن الغد أحسن ، وأن بمقدور تلك الإدارات تجاوز كل المعوقات ، لأن السمويكمن في العدل والإنصاف ، وفي الالتزام بمقومات دولة الحق والمؤسسات ، وفي تسوية الخلافات .

والى غاية تحرير هذا التقرير، فإن الإدارات ، والمؤسسات العمومية ،
والجماعات الترابية ، والمكاتب ، التي مازالت المؤسسة تنتصر موافقتها بمآل
التوصيات الموجهة إليها ، هي التالية :

✓ **وزارة الداخلية ، في قضايا ذات صلة : بتسوية وضعيات إدارية ومالية**
لموظفين ، عدم تنفيذ أحكام ، الحصول على رخص وشهادات ، تمكين
جمعية من وصل مؤقت ، تعويض عن هدم ؛

✓ **وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني ، في قضايا متعلقة بتنفيذ أحكام ،**
تسوية وضعيات إدارية ومالية ، تعويض عن استغلال ونزع ملكية ، الحصول
على مستحقات ساعات إضافية ، والتمكين من تعويضات التكوين ؛

✓ **وزارة الصحة ، في قضايا ذات ارتباط بتسوية وضعيات إدارية ومالية ، تنفيذ**
أحكام ، التمكين من مستحقات خدمات ، والتعويض عن استغلال عقار ؛

✓ **وزارة العدل والحريات العامة ، في قضايا تخص دفع مستحقات عن توريدات ؛**

✓ **وزارة الاقتصاد والمالية في قضايا تهم تنفيذ أحكام ، تعويض ضحايا الألغام ،**
والتعويض عن السكن الوظيفي ؛

✓ **وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك ، في قضايا تتعلق بتنفيذ أحكام ، والحصول على**
مستحقات ، علما أن هذه الوزارة كصالت مساندة المؤسسة لدى رئاسة الحكومة
لرصد اعتمادات خاصة في الميزانية لهذه الغاية لأن المبالغ المدخنة بها جد عالية ؛

✓ **المكتب الوطني للسكك الحديدية ، في قضايا مرتبطة بتنفيذ أحكام ، لا**
سيما بشأن تسليم عقارات تتطلب مواصلة الإجراءات التقنية لفرزها وتقسيمها ؛

✓ **المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب ، في قضايا أغلبها يخص**
التعويض عن استغلال وهدم منازل وإتلاف مزروعات ، والتزويد بالكهرباء ؛

- ✓ الوكالة الوصلية لإنعاش الشغل، في قضايا تهم الحصول على مستحقات التكوين الذي قام به لفائدتها خواص؛
- ✓ التعاضدية العامة للتربية الوصلية، في قضايا تهم استرداد مستحقات ملفات التضييب والعلاج؛
- ✓ الجماعة الحضرية لغامس، في قضايا ذات الصلة بتنفيذ أحكام، وتعويضات عن استغلال عقارات، والاعتداء المادي، وتعويضات عن فترة التكوين؛
- ✓ الجماعة الحضرية للناصور، في قضايا تتعلق بتنفيذ أحكام، واسترجاع عقار؛
- ✓ الجماعة الحضرية للدار البيضاء، في قضايا تتعلق بتنفيذ أحكام، الاستفادة من السكن، التعويض عن استغلال عقار في إعادة الهيكلة.

* * *

(3)- نماذج من أهم المقررات:

إن المقصود بالمقررات في عمل المؤسسة هو ما تتخذه من مواقف تجاه الطلبات والشكايات التي ترح عليها، والتي يظهر بعد دراستها والاستماع إلى الجهات المعنية بها، أن الاستجابة إليها إما ليس من اختصاص المؤسسة، أو أن القانون أو مبادئ العدل والإنصاف لا يسايرونها، أو يكون من المتعين ردها لعدم ارتكانها على أساس ولعل الغاية من التنصيص على بعضها في التقرير السنوي، والإتيان بما يمكن استخلاصه كقاعدة، هو إزالة ما قد يملك المرتفقين من قناعة بأحقيتهم في خدمات أو مطالب لدى الإدارة، والحال أن الأمر ليس كذلك.

وهكذا، فقد كان للمؤسسة مواقف نسوق أهمها:

-المنشآت التي يقيمها المكتب الوصني للكهرباء والماء الصالح للشرب-

كانت للمؤسسة فرصة للرجع على كلب توصلت به، يلتمس بمقتضاه مالك أرض التدخل من أجل تعويضه عما تعرضت له قطعتة الأرضية من اعتداء، بسبب قيام المكتب الوصني للكهرباء والماء الصالح للشرب بوضع منشآت مائية، فأكدت:

"إن الفصل 2 مكرر من الكهسيس الشريف المؤرخ في 19 شتنبر 1977 يخول المكتب الوصني للكهرباء والماء الصالح للشرب الحق في غرس الأعمدة، ومد الأسلاك الكهربائية، سواء بالملك العام أو الملك الخاص، شريطة ألا تؤدي هذه الأشغال والمنشآت إلى حرمان المالكين من استغلال أرضهم".

"إن المكتب الوصني للكهرباء والماء الصالح للشرب، مؤهل وبإمكانه القيام بصفة نهائية بوضع قنوات أرضية أو ناقلات كهرباء جوية مع دعائمها في الأراضي غير المبنية وغير المحالفة بجدران أو ميلاجات مماثلة".

"وضع وتثبيت أعمدة كهربائية، وتمهين خطوط كهربائية فوق ملك الغير، يعتبر من الارتفاقات المخولة بقوة القانون للمكتب الوصني للكهرباء والماء الصالح للشرب، والذي لا يلزم فيها هذا الأخير بالتعويض، إلا في الحالة التي يلحق ذلك أضراراً بالملك أو يؤدي إلى حرمانه من الاستغلال".

-وضعية العاملين في الإنعاش الوصني-

وبمناسبة نظرها في كلب الحصول على الحق في التقاعد بالنسبة للعاملين في إحصار الإنعاش الوصني، لم تجد المؤسسة بدا من رج هذا الكلب، نظراً للبيعة الخاصة للإنعاش الوصني، فعطلت رجها بما يلي:

"الإنعاش الوصني، إحصار خاص ذو أبعاد اجتماعية وتنموية، تأخذ شكل عمل موسمي، يتقاضى العاملون به أجورهم عن الأيام الفعلية للعمل من الميزانية

المخصصة لهذه الغاية ، ولا يخضعون لقواعد النظام الأساسي للوكالة العمومية فيما يخوله من حقوق ، بما في ذلك الاستفادة من معاش التقاعد ، لأن ما يرصد في كتلة الأجور ، لا تقتصر منه الواجبات التي قد تكون مستحقة للإنهاء في النظام الجماعي ، والمفروضة على المشغل أو الأجير .

-الحصول على شهادة إدارية-

وعن شكاية تقدم بها أحد الموالهين من أجل التدخل لدى الإدارة للحصول على شهادة إدارية ، امتنعت الإدارة عن تسليمها لوجود من يعارض في ذلك ، لتعلق حقه بما تتضمنه ولمنازعته في أحقية الحصول عليها من لجنها ، ردت المؤسسة الطلب لأن صلاحيتها محدودة فيما له علاقة فقط بين المرفقين والإدارة . وقد عللت ذلك بـ :

"إن النقص في الطلب على حالته سوف يمس بأوضاع الغير من الخواص ، وتقتضي مناقشته مسطرة تواجيهية ، يبدي فيها كل المعنيين أوجه دفاعهم ، وهو أمر يخرج عن اختصاص مؤسسة وسيط المملكة ، الذي حصره المشرع في النقص فيما يؤخذه المرفق على الإدارة من أعمال وقرارات ."

-وفاء الإدارة بتعهداتها-

وبالنسبة للطلب إلزام الإدارة بالوفاء بما تخلد بزمتهما ، وبعدما تأكد للمؤسسة أنه وقع تحويل المبالغ المستحقة إلى حساب بنكي كانت الضالبة قد أدلت به للإدارة وعمدت إلى إغلاقه دون أن تخبرها ، لاحظت المؤسسة انعدام مسؤولية الإدارة عن هذا التعثر في إيصال المستحقات لصاحبتها ووجهتها إلى ربط الاتصال بالإدارة ، لإتمام الإجراءات .

وقالت : "إن الإدارة عملت على الوفاء بما تخلط بزمتهما ، بتحويلها المبالغ الكرائية المستحقة إلى الحساب البنكي للمعنية بالأمر حسب المراجع الذي أدلت بها وقت توقيع عقد الكراء".

"إن إغلاق المشتكية لحسابها البنكي ، دون إعلام الإدارة بهذا التغيير ، لیتسن لها اتخاذ المتعين ، هو الذي حال دون توصلها بالمستحقات".

"حق المعنية بالأمر في الحصول على مبلغ السومة الكرائية محفوظ ، ولا تنازعها الإدارة فيه ، وكل ما في الأمر ، أن عليها ربط الاتصال بالخازن الإقليمي ، والإدارة برقم حسابها البنكي الجديد ، لیتسن تمكينها من مستحقاتها".

- دعم المشاريع الاستثمارية

على إثر منازعة أحد الموالصين الإدارة في عدم تمكينه من الدعم المادي لمشروعه الفلاحي بعدما وافقت عليه ، اتضح للمؤسسة أنه لم يقدم للإدارة ما يفيد إنجاز المشروع ، واحترامه لكناش التحملات ، فكان ردها هو الآتي :

"إن الموافقة على الدعم كانت لصعبا بناء على الملف التقني المقدم ، ولن استحقاق وتسديد مبلغه يكون امتنادا إلى معاينة المصالح التقنية للتجهيزات والأشغال المنجزة ، والتي يجب أن تكون مطابقة لما جاء في المشروع الأولي الذي خصص بتلك الموافقة".

"حل الإشكال رهين بالتأكد من أن الإنجازات التي قام بها المصالح ، والتي على أساسها يكال بالدعم ، مطابقة لما ورد في مشروعه".

- منح رخص الاستغلال

بمناسبة احتجاج مستثمر على رفض الإدارة منحه رخصة بيع الخمر في المطعم الذي أخذت له باستغلاله ، أجابت المؤسسة ، وهي ترد الطلب قائلة :

"إن ما يتجاوز الإذن باستغلال المحل كملصم ، يدخل في نطاق السلطة التقديرية للإدارة ، التي عليها أن تضع في الحسبان ما يفرضه الحفاظ على الأمن ، وما يراعي الآداب العامة ، وما لا يعكس مكيئة الساكنة".

-مستحققات عن الدرامات التقنية

في ردها على شكاية مهندسة معمارية ، كالتبت الإدارة بالوفاء بمستحققاتها عن قيامها بوضع مشروع توسعة مؤسسة سجنية ، كان من المفروض أن تنجز إلا أن العقد الرابط بين المصرفين لم يكن يتضمنها ، قالت المؤسسة :
"الإدارة كصقت المقتضيات التعاقدية المنصوص عليها بالعقد المبرم بين المصرفين فيما يخص المستحققات عن الأعمال المنجزة ، تبعاً للجدولة المنصوص عليها في ذلك العقد" ؛

"لا يمكن إجبار الإدارة على استكمال تهيئة مشروع مؤسسة سجنية والمضي في إتمامه وتنفيذه ، لأن ذلك يدخل في نطاق ملصمتها التقديرية بناء على ما يظهر لها من أولويات أو ما يستجد من معطيات".

-تاريخ الزيادة المعتمد

عن تاريخ الزيادة الذي يمكن اعتماده في المسار الإداري للموظفين ، بما في ذلك تاريخ الإحالة على المعاش ، أكدت المؤسسة :
"إن الحسم في تاريخ الزيادة الذي ينبغي الاعتداد به لتحديد استحقاقات المعاش وصرفها ، يجب الأخذ فيه بالتاريخ المصرح به عند الالتحاق بالإدارة".

-الاستفادة من السكن الاجتماعي

بمناسبة الخلاف الذي وقع للإدارة مع أحد المفترض فيهم الاستفادة من برنامج سكن اجتماعي في نطاق القضاء على البناء العشوائي ، تأتي للمؤسسة أن

توجه وترشد الإدارة إلى المقاربة الصحيحة التي يمكن اعتمادها في التوزيع والاستفادة ، فقالت :

" على الإدارة ، في إطار برامج القضاء على البناء العشوائي ، وتوفير السكن اللائق للمواطنين ، نهم مقارنة تعتمد فيما على عدة معايير للاستفادة من برامج إعادة الإسكان ، تأخذ بعين الاعتبار الوضع الاجتماعي والأسري للسكان التي تم ترحيلها ، وكذا ارتباطاتها داخل الأسرة الواحدة ومدى الاستفادة البعض منها" .

-المنازعة في مضمون تصميم التهيئة

عن إمكانية المنازعة في تصميم التهيئة ، وتمشياً مع ما يفرضه القانون المنظم للموضوع ، أكدت المؤسسة :

"بدخول تصميم التهيئة حين التنفيذ ، ودخل العشر سنوات ، فإنه لا يمكن الصن في مرسوم تصميم التهيئة إلا في نطاق ما رسمه القانون وأمام الغرفة الإدارية بمحكمة النقض ، إذ في إطار هذه المنازعة ، تتم مناقشة مدى احترام التصميم للمشروعية ، وما إذا كان هناك تجاوز أو تعسف في استعمال السلطة" .

-التسجيل بالسلك الثالث بالجامعة

لقد أثبتت أمام المؤسسة إشكالية تحديد الجامعات لعدد المقاعد المخصصة للسلك الثالث في التعليم الجامعي ، ومدى تطابق ذلك مع المبدأ الدستوري الذي يخول المواطنين الحق في التعليم ، وقد كان رد المؤسسة هو التالي :

"الحق في التعليم حق أساسي كفله الدستور ، وهذا الحق لا بد وأن يخضع لتنظيم ، تكون أبعاده التصوري ، والإجابة عن الحاجيات الملحة للتوظيف ، وكذا متطلبات سوق العمل ، ويأخذ هذا التنظيم بعين الاعتبار الإمكانيات المحدودة أحياناً والمتوفرة لدى

القطاع المشرف عليه ، ليتأتى أداء وظيفته التعليم وفق المعايير المعمول بها لضمان عطاءات في مستوى الجودة المطلوبة .

"إن أعمال الجامعة لمعايير ومقاييس لا تقتضى العدد الذي تسمح به الإمكانيات المتوفرة لديها لا تجعلها في تعارض مع المبدأ الدستوري للحق في التعليم ولا في إخلال بالمشروعية ، كحالها أنه لم يخصص في تصرفها هذا ما يفيد أنها تعسفت أو انحازت في أعمالها لسلكتها هذه" .

-اقتناء سكن إداري-

وعندما تشبث أحد المشتكين بالحق في اقتناء سكن وظيفي ، وهالب بالزام الإدارة بتفويته له ، انتهت المؤسسة إلى ما يلي :

"إن تفويت مساكن الدولة لمن يشغلها من الموظفين يخضع لمعايير أهمها عدم حاجة الإدارة إليها لاستغلالها فيما أعدت له ، وهو أمر ترجم صلاحية تحديده للإدارة نفسها ، ولا يمكن بأي حال إجبارها على التخلي عنها في وقت هي أعرف باحتياجاتها" .

-المنازعة في قرارات المجلس الأعلى للقضاء-

مرة أخرى ، وللجواب عن منازعة أثارها أحد القضاة فيما انتهى إليه المجلس الأعلى للقضاء في قرار صدر في حقه ، كانت المناسبة للتأكيد على عدم اختصاص المؤسسة ، فجاء قرارها كما يلي :

"المجلس الأعلى للقضاء ، الذي حل محله المجلس الأعلى للسلطة القضائية ، يعتبران مؤسستين دستوريتين أوكل إلى كل منهما تدبير المسار المهني للقضاة ، بالشكل الذي يجب أن ينسجم مع هيبته مهامهم ويؤمن استقلاليتهم" ؛

"الوضع الخاص للمجلس الأعلى للقضاء يجعله غير مندرج ضمن مفهوم الإدارة ،
مما يتعين معه التصريح بعدم اختصاص مؤسسة وسيك المملكة للنظر في النزاع " .

- مفهوم الإدارة

لتحديد مفهوم الإدارة وما يشير اختصاص المؤسسة في النظر فيما يعرضه
المشتكون من منازعات في مقررات بعض الشركات المفوض لها تدبير مرفق
عمومي ، وعلى الأخص فيما يخص المنازعات الاجتماعية ذات الصلة بمستخدميها ،
ذهبت المؤسسة إلى تبني الاتجاه التالي :

" مفهوم الهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية ينطبق على شركة
اتصالات المغرب ، بحكم أن الدولة اختارت ، لإدارة مرفق وخدمة البريد
والاتصالات السلكية واللاسلكية التي هي مؤتمنة عليهما وملتزمة بتوفيرها للأفراد
والجماعات ، أن تفوض هذا القطاع للخوارج في نطاق دفتر حملات ، بحماية مدققة ؛
"الحق في نزع الملكية لا يمارس حسب قانون نزع الملكية رقم 7.81 الصادر
بتاريخ 06 مايو 1982 ، إلا من لعن الأشخاص المفوضة لهم السلطة العمومية ، وهذا متوفر
في اتصالات المغرب" ؛

"المنازعات المتعلقة بخدمات البريد والاتصالات ، تندرج ضمن الاختصاص
الموكول لمؤسسة وسيك المملكة ، بما لديها من صلاحيات للتدخل والدفاع عن
الحقوق" ؛

"الرقابة التوجيهية التي تمارسها مؤسسة وسيك المملكة ، لا بد وأن تبقى محصورة في
نطاقها الخاص ، فيما له علاقة لصيقة بذات النشاط والتصرفات التي ائتمنت عليها
بحكم التفويض المخول لها" ؛

"النزاع الذي قد يصرأ بين اتصالات المغرب وبين مستخدميها ، يندرج في نطاق علاقة الشغل التي تخضع للقوانين الخاصة ، بحكم أن هبيعة هذا النزاع هو خلاف بين أجير ومؤجر، تنظمه قوانين الشغل التي يكون الاحتكام فيما عند الخلاف أمام المحاكم العادية".

-المساواة في المزايا بالنسبة لكافة أنواع المرضين

رغم رفض الاستجابة للطلب أحد المرضين التابعين للجماعات الترابية للحصول على تعويض عن المخاطر، أسوة بالمرضين التابعين لوزارة الصحة ، فإن المؤسسة ، مع ذلك ، وجهت إلى ما يجب أن يكون، ودعت إلى إعادة النظر في التشريع ، قائلا :

"إن المنصور العادل الذي يجب أن يتم به التعامل مع موضوع التعويضات الخاصة بالمرضين يقتضي ألا تكون مواقع العمل ، واختلاف التبعية الإدارية ، موجبين للتمييز بين المكلفين بنفس المهام ، والمواجهين لنفس المخاطر لأن أسباب تبني الدولة خيار تخصيص تعويض عن المخاطر لفائدة المرضين ، لم يكن الهدف منه مجرد بلورة التفاتة ، ومكافأة العاملين بوزارة الصحة ، وإنما عرفانا وتعويضا لشريحة مرضين تواجههم مخاطر بحكم هبيعة عملهم".

-رخصة البناء في أراضي غير مجهزة

للتأكيد على أن منح رخصة البناء في المدار الحضري رهين بوجود إحداثه فوق أماكن مجهزة ومسموح بالبناء فوقها ، هبقا لتصميم التهيئة ، أقرت المؤسسة :

"أن وثائق التعميم تنص على أن السماح بالبناء لا يمكن أن يكون إلا في الأماكن المجهزة ، والمسموح هبعا بالبناء فوقها هبقا لتصميم التهيئة ، على اعتبار أن التجهيز من شروط السكن اللائق؛

"الامتثاء الوحيد الذي يرخص فيه بالبناء قبل انتهاء أشغال التجهين، هو الحالة المنصوص عليها في المادة 44 من القانون رقم 90-25 المتعلق بالتجزئات العقارية والمجموعات السكنية وتقسيم العقارات، والتي تمنح إمكانية تسليم رخصة البناء قبل انتهاء أشغال التجهين، إذا كان صاحب التجرئة هو الذي سيتولى بنفسه تشييد مباني في تجزئته".

-الوكالة وسبق التحكيم-

لرجح طلب أحد المشتكين، لكونه سبق وأن خضع نزاعه إلى مسطرة تحكيم، خلصت المؤسسة إلى ما يلي:

"إن التحكيم كخيار قانوني رضائي يعيل لحل المنازعات التي تضر بين الأكراف، في إطار المقضيات المنصوص عليها في المولد 306 وما بعدها من قانون المسطرة المدنية، وتنتهي بتنفيذ المقرر التحكيمي، له حججه بين ذات الأكراف وفي نفس الوقائع والأسباب، ولا يمكن لهم إعادة طرح النزاع من جديد".

-احترام ضوابط البناء-

تأكيدا على أن الحق في البناء ليس مطلقا، بل لا بد وأن يخضع لضوابط، اعتمدت المؤسسة وهي ترحب الطلب على:

"إذا كان من حق كل مالك إنجاز ما يراه من بناءات ومنشآت فوق عقار يملكه، فإن هذا الحق ليس مطلقاً، إذ أن ممارسته مشروطة بوجود التقيد بما تفرضه القوانين والأنظمة من التزام بضوابط التعمير المعدة من أجل تهيئة مجال عمراني يراعي مصلحة الساكنة؛

-التزامات المحافظ على الأملاك العقارية-

لتوضيح دور المحافظ على الأملاك العقارية وإلقاء الضوء على المسار الذي يجب أن تتخذه بعض المنازعات، وانطلاقاً من الرسالة الأساسية للمحافظة العقارية، وهي الائتمان على الأملاك، كان موقف المؤسسة كما يلي:

"المحافظ، لا يتصرف دائماً كإدارة إزاء مرتفق، بل كمؤمن على حقوق الملاك تحت مسؤوليته":

"إذا كان الأمر له صلة بحقوق الأعيان، فإن المشرع المغربي حدد مساراً خاصاً بالمنازعة فيما أمام المحكمة الابتدائية، في مسطرة تواجيهة يبدي فيها الأضرار المعينون وجهة نظرهم".

-المكافآت المالية للموظفين-

إذا كان تقرير مبلغ مكافأة المردودية حقاً للإدارة، فإنه من اللازم ارتكازها على معايير موضوعية، انطلاقاً من فلسفة المكافأة التي هي التحفيز والعرفان، ولذلك اتجهت المؤسسة إلى القول:

"على الإدارة من نظام تشجيعي محكم وشفاف كحوافز الاستحقاق لتقوي روح المبادرة لدى الموظفين. وعليها أن تأخذ بعين الاعتبار مستوى المردودية، وتربطها بالكفاءة، لتصير المكافأة جواً على جدية الموظف"؛
"إن الحكامة الرشيدة تفترض كسباً تأسيس المكافآت على معايير موضوعية يحددها القانون، انطلاقاً من فلسفة التحفيز الهادف، ويخضعها إلى تقدير الإدارة؛
هذه السلوكية التي يجب إعمالها في نطاق المشروعية".

-المغادرة الصوعية

على إثر منازعة تقدم بها شخص استفاد من المغادرة الصوعية ، كان جواب المؤسسة فرصة للتوضيح والقول بأن :

"الصيغة القانونية للمغادرة الصوعية ، تبقى في النطاق الذي تسمح به المقتضيات التشريعية ، والتوافقات مواء الأحادية أو الجماعية مهما كانت الأسباب والدوافع التي جعلت المشتكي يرتكن إليها ؛"

"من نتائج المغادرة الصوعية تصفية كل حساب ، وإنهاء كل مهالبة ، لاسيما وأن الأجير الذي وقّع عليها، وارتضى ما تم تحديده له كمقابل مادي للمغادرة الصوعية ، لم يبذ أي تحفظ عند توقيعها على وصل إنهاء الحساب".

-الصيغة القانونية للجامعات الرياضية

استرشادا بما انتهى إليه القضاء بخصوص لصيغة عمل ومقررات الجامعات الملكية الرياضية ، التفريق بين ما هو تنظيم وتدير للشأن الرياضي وبين علاقة تلك الجامعات بمستخدميها ، ذكرت المؤسسة بما يلي :

"الرامخ في العمل القضائي الصادر عن المجلس الأعلى (محكمة النقض حاليا) أن ما يتعلق بالقرارات التأديبية ذات الصلة بالممارسة الرياضية التي تتخذها الهيئات المسيرة للمجال الرياضي ، بناء على صلاحيات السلطة العامة الممنوحة لها فيما له صلة بالتنظيم والتأديب ، هي التي تتمتع بالصايم الإداري ، وتكون بذلك قابلة للمصن أمام القضاء الإداري" ؛

"إن لصيغة الخلاف الذي صدر على إثره الحكم لفائدة المشتكية بالتمويض ، كان في إطار علاقة الشغل التي كانت تجمع بين الطرفين ، والذي أسند المشرع البت فيه إلى المحاكم ذات الولاية العامة ، مما كان يقتضي اللجوء بشأن

التنفيذ إلى الصرق الجبرية . ولهذا الاعتبار، فإن لطلب المشتكية لا يندرج ضمن الاختصاص الموكل لوزير المملوكة الذي حصره المشرع في النص فيما له علاقة بتنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة".

- المنازعة الضريبية

عن ممارسة إدارة الضرائب لما يخولها القانون من حق في المراجعة أو المنازعة في الأئمة المصرح بها في التفويضات العقارية، أكدت المؤسسة :
"إذا كان من حق إدارة الضرائب أن تعمل على المراجعة، وتقرض استخلاص الواجبات المستحقة على أساس القيمة الحقيقية للعقار، فإن الإشكالية تكمل مطروحة بالنسبة لعناصر المقارنة، ولا سيما البيوعات المماثلة، التي تعتمد على مصالح إدارة الضرائب، إذ قد يكون هناك تشابه ولا يكون تماثل، فضلا عن أن المعاملات تخضع لعدة عناصر، منها تصرف كطرفها ومؤهلتهما وما يملكانه من قوة التفاوض والإقناع"؛

"إن سلطة التقدير، ليست مطلقة، بل تخضع للمراقبة، وهو ما جعل المشرع يلزم، في حالة المنازعة، باللجوء إلى اللجنة المحلية واللجنة الوصية للضرائب، ثم إلى القضاء الإداري عند الاقتضاء، بشأن النص في تقويم ومراجعة الإدارة للواجبات التي تكون مستحقة".

- التعامل مع مزدوجي الجنسية

عن كيفية التعامل مع الأفراد مزدوجي الجنسية وما لدولتهم من حقوق عليهم فوق أراضي دولة الجنسية الأخرى، واعتمادا على ما ورد في المعاهدات الدولية ذات الصلة، أكدت المؤسسة على ما يلي:

"الوضعية القانونية للأشخاص الذين يحملون عدة جنسيات تقتضي التعامل معهم بجنسية أحادية ، عندما يكونون داخل المجال الحدودي للدولة الموجودين بها ، وبالتالي فإن هذه الأخيرة تتعامل معهم بمنطق مواكبيها ، ولا يمكن لدولة الجنسية الأخرى أن تتنازع معها وتطالب بممارسة حمايتها الدبلوماسية أو تقديم مساعدتها القنصلية لهم ، لأن للدولة الموجودين بها حق التصرف معهم وفقا للقوانين المصبة على حاملي جنسيتها وحدها" .

-التجزئات السكنية

للتفريق بين ما يرد من تخصيصات في تصاميم التهيئة ، وما يصادق عليه في التجزئات السكنية ، قالت المؤسسة :

"تصاميم التجزئات السكنية ، بعد الترخيص بها ، تصبح ملزمة لأصحابها ؛ وبالتالي ، فإن العقارات التي يتم تخصيصها لإنجاز مرافق عمومية في إطار هذه التصاميم تحتفظ بصيغتها وتخصيصها ، وذلك بمجرد الحصول على التسليم المؤقت الذي على أمامه يتم تقسيم الرسم العقاري موضوع التجزئة ؛

"تمسك الإدارة بالاحتفاظ بهذا التخصيص ينسجم مع الاختيارات الكبرى المتخذة في إطار سياسة المدينة ، ويجد سنده في القانون ؛ وبالتالي ، فالقول بمراجعة التخصيص أو رفع اليد عنه ، في الوقت الذي لا تزال فيه الإدارة متمسكة بحاجتها إليه ، مردوخ ؛

"لكن ، لا يمكن أن يخل هذا التخصيص لمدة غير محددة ، يبقى فيما العقار في وضعية عقل ، يلحق بمالكه عدة أضرار جراء حرمانه من الاستفادة مما يخوله حق الملكية ؛

"إن الإدارة ، وإن كانت قد أعربت عن نيتها في اقتناء العقار وشرعت في الترتيبات الأولية ، وهي مبادرة محمودة ، فإن عليها تسريع وتيرة ذلك ، وبلورته على أرض الواقع ؛ كما أنها مكالبة أيضا، عند فشل محاولتها ، بسلوك مسخرة نزع الملكية من أجل المنفعة العامة".

-تكاليف الربح بشبكات الماء والكهرباء والصرف الصحي-

وعن إلزام الأفراد والجماعات بالمساهمة في تكاليف الربح بشبكات الماء والكهرباء والصرف الصحي ، أقرت المؤسسة بذلك ، على أن يتم الأخذ في الاعتبار عند تحديد مبلغ الاشتراك المفروض ، المساواة والتضامن التكافلي ، والاحتياجات ، وكذا هبة الاستغلال .

"أداء الصالين لمبالغ مالية من أجل ربح منازلهم بالتيار الكهربائي أمر مسلم به ، ويدخل في إطار التحملات التي تقع على الأفراد ، من أجل الاستفادة من كل ما يعتبر ضمن المرافق العامة ، وهذه التكاليف يجب أن تكون في نطاق المساواة التي تجسد قيم التكافل والتضامن ، من غير أن تكون مرهقة ، وفي إطار التعادلة الاجتماعية ، التي تأخذ بعدة اعتبارات ، منها البعد عن التجهيزات الجماعية المشتركة والمساحات المستغلة ، والاحتياجات الفعلية من هذه المادة ، وكذا هبة ونوعية الاستعمال الذي رصدت له المحلات".

-الاستفادة من التقاعد النسبي-

الاستفادة من التقاعد النسبي ليس حقا تلزم الإدارة بالاستجابة إليه ، بل هو إمكانية . ولهذا كان رد المؤسسة كما يلي :

"لطلب الاستفادة من التقاعد النسبي ليس حقا تلزم الإدارة بالاستجابة إليه ، والاستفادة منه ترجع للسلسلة التقديرية للإدارة ، التي عليها أن توازن بين

رغبة المصالب وبين حاجياتها ؛ وعليها لصبا إعمالها بالشكل الذي يجد تبريره
وسنده في الاحتياج الحقيقي للمسير العادي للمرفق".

-استفادة الأبناء ذوي الاحتياجات الخاصة من التعويض

رغم رفض المؤسسة للطلب استمرار استفادة الأبناء ذوي الاحتياجات الخاصة
من التعويض المخصص لأوليائهم عند التقاعد ، فإنها أوصت بتعديل تشريعي حسبما
مضمونه :

"إن حرمان الأبناء المعاقين من معاش التقاعد لمجرع أنهم تزوجوا ، لا يندرج
ضمن المقاصد الفضلى لفلسفة التقاعد ؛ وعلى الإدارة بحث سبل تعديل الفصل 34
من القانون رقم 011.71 المحدث بموجبه نظام المعاشات المدنية ، والفصل 37 من
القانون رقم 13.71 المحدث بموجبه نظام المعاشات العسكرية ، وعدم الأخذ
بالزواج كموجب لإسقاط حق الولد المعاق في الاستفادة من معاش تقاعد معيلة".

-صرف المعاش لقاتلة زوجها

إن من بين ما عرض على المؤسسة هو المنازعة في صرف تقاعد لزوجة قتلت
زوجها الموكف ، والحال أن حكما صدر بحرمانها من الاستفادة من العدة . وقد
قالت المؤسسة في ذلك ، في غياب نص تشريعي ، وهي توجه الأكراف إلى لصرح
هذه الصعوبة على المحكمة المصدرة للحكم ، لتأويل ما أتجه إليه قصدها :
"إن مبرر الخلاف في التفسير ، هو مدى انطباق كلمة العدة الواردة في
الحكم على رصيد الوفاة وعلى مستحقات المعاش التي تمنحها الإدارة في نطاق
نظام الاحتياك الاجتماعي ؛

"مدونة الأسرة، كانت واضحة في نصها، على أن من قتل موروثه عمدا،
ولن أتى بشبهة لم يرث من ماله ولا دينه ولا يحجب وارثا، ومن قتل موروثه خطأ
ورث من المال دون الدية وحجب".

"مفهوم الدية عند فقهاء المالكية، هو قدر معين من المال مؤدى إلى أولياء
المجني عليه في الجرائم الموجبة للقصاص عند العفو عنه، أو في الجرائم الغير الموجبة
له، فيما يمكن المماثلة فيما عقوبة وتعويضا؛ وبذلك، فهي تعويض لذوي حقوق
المالك المجني عليه، يؤديها المسؤول عن الفعل الضار الذي يتم تحت كفايلة
القانون الجنائي؛

"في غياب أي مادة من المقتضيات التشريعية المنكئة للتقاعد، تقضي بحرمان
الزوجة أو الزوج القاتل من الاستفادة من رصيد الوفاة أو راتب المعاش، فإنه يكون
من الصعب الجزم باندرام هذين الأمرين ضمن مفهوم الدية".

* * *

تاسعا: مقترحات المؤسسة

لقد وقفت المؤسسة، وهي تعالج ما تم رفعه إليها من شكايات، على واقع قانوني
في حاجة إلى تدخل تشريعي من أجل ملاءمته مع المستجدات المتسارعة، قصد تحسين
القواعد ليتسنى لها الحماية الفعلية للحقوق، ولرسم حرية التصرف بما تقتضيه ضوابط التعايش
في نهل أمن قانوني بمفهوم متطور.

إن إمكانية رفع مقترحات كهاته، تجد مرتكزا ضمن قانون المؤسسة في المادة
33 منه، لأن من رسالة المؤسسة العمل على تحسين أداء الإدارات، وتوسيع الاستفادة

الحقة من الخدمات ، وهو ما يبرر أعمال تلك الإمكانية ليواكب القانون المتغيرات ،
ويؤدي دوره في تعزيز وشرعة المواقف الصائبة المتطابقة مع العدل والإنصاف .
وفي هذا السياق ، رفعت المؤسسة عدة مقترحات ، يمكن إجمالها فيما يلي :

1) استفادة الأبناء المعاقين من المعاش رغم زواجهم

عانت المؤسسة أن في المنصومة التشريعية مقتضى يتعلق بنظام المعاشات يسم
بمواصلة صرف معاش للأبناء ذوي الاحتياجات الخاصة (المعاقين) مهما بلغ سنهم ، على
أن يتوقف هذا الاستحقاق بمجرد زواج هؤلاء الأبناء .

ولذا كان المشرع قد أحسن صنعا باستمرار استفادة الابن المعاق من المعاش ،
وذلك كما ورد في صيغة النص ، فإن إيقافه بمجرد الزواج لم يكن صائبا . فالزواج
تحصين للذات ، وتكامل وتوازن نفسي ، وهو بالنسبة لذوي الاحتياجات الخاصة
ضرورة ملحة ، لأنه رباط تماسك شرعي ، ورعاية وتكفل ، ومساعدة ، وتآزر .

ومن هذا المنطلق ، رأت المؤسسة أن إيقاف صرف المعاش ، مهما كان مبلغه ، لا
يمكن أن يضاف إلى المعوقات والمكبات ، التي قد تحول دون ممارسة ذوي
الاحتياجات الخاصة ما هو مخول للأشخاص العاديين .

ولقد استشهدت المؤسسة ببعض ما يجري به العمل في العالم ، وعانت أن سياسة
الدولة المغربية تسيير في اتجاه العناية ، والاهتمام بهذه الشريحة ، وبذلك لا بد من أن
يكون هذا الانشغال والعناء كاملين وشاملين .

ولذلك ، اقترحت المؤسسة على السيد رئيس الحكومة بحث سبل تعديل الفصل 34
من القانون رقم 011.71 بتاريخ 30 دجنبر 1971 ذي الصلة بالمعاشات المدنية ، والفصل
37 من القانون 13.71 بتاريخ 30 دجنبر 1971 المتعلق بالمعاشات العسكرية ، وذلك
بعدم توقف صرف معاش التقاعد للأبناء ذوي الاحتياجات الخاصة بمجرد زواجهم .

2) تعميم الاستفادة من التعويض عن المخاطر للمرضيين

لقد لاحظت المؤسسة ، من خلال معالجتها لبعض التشكييات ، أن المرضيين التابعين لوزارة الصحة يستفيدون من تعويضات ، وذلك بمقتضى مرسوم . إلا أن الصياغة التي تمت به يستخلص منها أن هذا التعويض محصور فيهم ، مما أدى إلى حرمان المرضيين التابعين للجماعات الترابية من الاستفادة منه .

ولاعتبار أن المرضيين يتعرضون كلهم لنفس المخاطر ، فإن اختلاف تبعيتهم لهجات إدارية ، كلها من القطاع العام ، لا يمكن أن يؤدي إلى هذا الحيف الذي يجسد عدم المساواة باستفادة فئة وحرمان أخرى .

وبما أنه من الأكيد بأن المشرع لم يكن في نيته تمييز فئة عن أخرى ، ولم تنصرف حتما إرادته إلى تخصيص موهفي وزارة الصحة وحدهم بهذا الامتياز ، فإن المنطق والعدل والإنصاف لهما يقتضي التعامل بالمساواة مع كل المواطنين الذين يؤدون نفس المهام ، ويتعرضون لنفس المخاطر ، مهما كانت مواقعهم وتبعيتهم الإدارية . لذلك ، اقترحت المؤسسة على السيد رئيس الحكومة الانكباب على الموضوع ، وبحث سبل النصح فيه ليشمل التعويض عن المخاطر ، المنصوص عليه في المرسوم عدد 2.99.649 بتاريخ 6 أكتوبر 1999 ، كل المرضيين بمن فيهم التابعين للجماعات الترابية .

3) تمكين الأطفال المكفولين، بعد إحالة كآفليهم إلى التقاعد، من التعويضات العائلية

لقد لوحظ أن المنكومة المتعلقة بالتقاعد تشير إلى أن التعويضات التي تمنح للموهفين عن مكفوليتهم تتوقف بمجرد إحالتهم على التقاعد ، وذلك على خلاف ما يجري به العمل بالنسبة لأبناء الصلب .

وبصيغة الحال ، إن هذا النص يتعارض في بعده مع عدة مقتضيات أبان فيها المشرع المغربي عن رعاية هذه الشريحة من الأهل ، ولا سيما القانون المنظم للكفالة والذي

يؤكد على أن إسناد الكفالة يجعل الكافل يستفيد من التعويضات والمساعدات الاجتماعية المخولة للوالدين عن أولادهم .

كما أن الفصل 32 من دستور المملكة ينص على أن الدولة تسعى لتوفير الحماية القانونية والاعتبار الاجتماعي لجميع الأطفال ، بكيفية متساوية ، بصرف النظر عن وضعيتهم العائلية .

ومن جهة أخرى ، فإن استمرار استخلاص التعويضات أقره المرسوم رقم 2.72.541 ، الصادر بتاريخ 30 دجنبر 1972 ، بشأن التعويضات التي يقدمها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي .

وأكثر من ذلك ، فإنه يجدر بنا كأمة مسلمة ، قال فيها النبي صلى الله عليه وسلم وهو يقرن بسبأته الوصي : "أنا وكافل اليتيم كهاتين في الجنة " ، أن نذهب إلى أبعد الحدود في دعم الكفالة .

لذلك ، اقترحت المؤسسة على رئيس الحكومة بحث سبل تعديل الفصلين 15 من نظام المعاشات المدنية ، و17 من نظام المعاشات العسكرية ، وذلك من أجل استمرار الاستفادة بعد التقاعد من التعويضات التي تصرف للمتقاعدين عن مكفوليهم .

4) الحجز على ممتلكات الإدارة

لقد أثار الانتباه ، بخصوص مشروع قانون المالية لسنة 2015 في مادته الثامنة ، ما تقدمت به الحكومة في موضوع تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة ضد الإدارة من مقترح الجزم بعدم خضوع أموال الدولة للجنح التنفيذي ، وقد قرن ذلك بالإشارة إلى وجوب التنفيذ داخل أجل الشهرين .

وبقدر ما استحسنّت المؤسسة حثّ المشرع على التنفيذ داخل هذا الأجل ، بقدر ما استغربت لموقف منع الحجز ، والحال أن مشروع قانون المسطرة المدنية ، الذي أفرج بابا

خاصا للتنفيذ على الدولة ، أتم بمقتضيات متقدمة ، وانتهى في المادة من الصيغة الأولى 589 إلى إمكانية الحجز على أموال الدولة ما لم تترتب عنه عرقلة السير العادي للمرفق العمومي .

وفي هذا الاتجاه ، أكدت المؤسسة أن المشروع الذي أتم في أجواء يشترك الكل فيها من تعثر تنفيذ الأحكام الصادرة ضد الإدارة ، لا يمكن أن يقع فيه تمرير المادة المذكورة ضمن ما يسمى بأحصنة الميزانية . وبهذا الشكل ، وفي خلاف مع توجهات العمل القضائي ، وانتكارات الحقوقيين وتشكيات الموالهين من مواقف الإدارة بخصوص التنفيذ .

وفي هذا الإطار ، كالت المؤسسة من السيد رئيس الحكومة بسحب الجزء المتعلق بعدم إمكانية الحجز على أموال الدولة في مشروع قانون المالية ، وقد تم بالفعل ذلك .

* * * *

الجزء الثاني: حصيلة أنشطة المؤسسة في مجال التواصل والتعاون والتكوين

لقد تعددت الأنشطة التي قامت بها مؤسسة وسيك المملكة في مجال التواصل والتعاون على الصعيدين المركزي والجهوي ، تنفيذ البرنامج عمل لجال عدة مجالات . وقد تم الحرص على المضي في تكريس القرب من المواهين ، والمعنيين الإداريين والجمعويين ، مع المزيخ من التعريف باختصاصات المؤسسة والكلام العموم على القضايا المعروضة عليها ، والصعوبات التي تواجهها من تادري الإدارة . وإلى جانب ذلك ، وقعت مواصلة الاهتمام بالتكوين ، وبتقوية قدرات ومهارات رصيدها البشري للرفع من فعالية تدخلات المؤسسة . ومن جهة أخرى ، عملت على تطوير علاقاتها الخارجية وتوسيع آفاق التعاون الدولي .

أولاً: أنشطة المؤسسة في مجال التواصل والانفتاح على المحيط

قامت المؤسسة ، لتعزيز حضورها على الصعيد الوطني والجهوي والدولي ، بالإخبار بإنجازاتها وحصيلة عملها في مجال الدفاع عن حقوق المرتفقين ، وذلك عبر مختلف وسائل الاتصال ، ولاسيما من خلال اللقاءات المباشرة ، سواء التي نظمتها أو التي شاركت فيها ، نوردها كما يلي :

1- اللقاءات التواصلية الجموية :

استمرت المؤسسة في عقد لقاءاتها التواصلية للتعرف على انشغالات المواهين ، وعلى المشاكل التي تعترضهم مع الإدارة ، وكذا لتعبئة مختلف القطاعات الإدارية

الجهوية من أجل الانخراط الفعلي والفاعل في التغيير الذي ترومه من أجل الارتقاء بالخدمات الإدارية نحو الأفضل.

وفي هذا الإطار، نظمت المؤسسة ثلاثة لقاءات تواصلية، وهي كالتالي:

◀ الأول، بالجهة الشرقية، تحت شعار "الومالحة المؤسساتية دعامة للحق والمشروعية"، يوم 22 ماي 2014؛

◀ الثاني، بجهة مراكش-فانيسفت-الحوز، تحت شعار "من أجل ترسيخ حقوق الإنسان في علاقة الإدارة بالمرتفقين"، يوم 4 يونيو 2014؛

◀ الثالث، بجهة سوس-ماسة-درعة، تحت شعار "نحو حكمة متقدمة حقوقياً وإدارياً"، يوم 23 أكتوبر 2014.

وقد شكلت هذه التظاهرات مناسبة للالتقاء بمختلف الفاعلين والشركاء من ممثلي المصالح الخارجية للإدارات، والمتخيين، والمسؤولين القضائيين، والمحامين والجامعيين، وممثلي الأحزاب السياسية والهيئات النقابية والنسيج الحقوقي والجمعوي، والإعلاميين بهذه الجهات، وكانت فرصة لاستعراض الخلاصات العامة المستتجة من معالجة الشكايات.

وقد تسنى الإصلاخ، بعين المكان، على آراء الفاعلين الجهويين، والاستماع إلى ملاحظاتهم. وكانت رسالة المؤسسة هي التأكيد على ضرورة التقيد بالتصديق السليم للقانون، وإعماله بما يحقق العدل والإنصاف، في نهل حكمة جيدة، مستلهمة من المبادئ العامة التي أقرها دستور المملكة.

* *

2- دعم التواصل مع المواطنين عبر الومالح السمعية والبصرية والمكتوبة والرقمية:

ركزت المؤسسة في برنامج عملها التواصلي مع المواطنين على التحسيس والإخبار المستمر بتوصياتها ومقرراتها، وفتح نقاش بخصوص المواضيع التي تتمحور حولها تشكيات المرتفقين. وفي هذا الإطار قامت المؤسسة بما يزيد على عشرين نشاطاً إعلامياً تمثل في

تصريحات لوسيك المملكة ، واستجوابات صحفية ، بالإضافة إلى المشاركة في برامج إذاعية وتلفزيونية ، وتم تخصيص برنامج إذاعي منتظم بالمحطة الجهوية لمكناس للتعريف بالمؤسسة وبالقضايا المعروضة عليها .

وقد كانت هذه البرامج مجالاً لتوضيح مبادئ ومتطلبات الحكامة في الإدارة العمومية ، من استقبال المواظنين ، والتشبيث بمبادئ النزاهة وتخليق المرفق العمومي . وقد أتاحت تلك البرامج ، التفاعل مع تساؤلات المواظنين من خلال التعقيب عليها وتصحيح بعض المفاهيم ، وبسبب الإجراءات اللازمة القيام بها تفادياً لما قد يلاقونه من مشاكل .

* *

3- تنظيم ندوات موضوعاتية:

نظمت مؤسسة وسيك المملكة ، بتعاون مع وزارة التعمير وإعداد التراب الوطني ، يوماً دراسياً حول "وفاق التعمير بين تحقيق المنفعة العامة وضمان حق الملكية الخاصة" . وقد حضره مسؤولون عن القطاعات المعنية ، وممثلون عن السلطة التشريعية والقضائية ، إضافة إلى أساتذة جامعيين ومحامين وغيرهم من المعنيين والمهتمين .

وقد تميز اللقاء بحوار مفتوح بين كل الأطراف المعنية حول قضايا التعمير التي تحتل المرتبة الثانية في حجم القضايا المعروضة على المؤسسة ، وتم تبادل الرؤى وذلك للخروج بخلاصات ومقترحات كفيلة بإصلاح الإطار القانوني المنظم لوفاق التعمير ، تم توجيهها إلى السيد رئيس الحكومة .

وقد كان انعقاد المنتدى العالمي الثاني لحقوق الإنسان بمراكش مناسبة لتنظيم مؤاخذ مستديرة حول "الومالحة المؤسساتية دعامة لحماية حقوق الإنسان" ، حضرها رؤساء الشبكات الدولية والجهوية للومالحة ، وبعض الوسطاء والأبواب سماعات ، ومنهم حامية

المواهن بالكيبك ورئيسة جمعية الأبودسمان والوسلاء الفرانكفونيين ،
وأبودسمان ناميبيا ورئيس المعهد الدولي للأبودسمان ، ورئيس المنظمة العربية
للأبودسمان ، علاوة على الأبودسمان البرلماني لمالطا ، وممثلي المدافع عن
الحقوق بفرنسا ، والمدافع عن الشعب الإسباني ، وديولن المكالم بالملكة الأردنية
الهاشمية .

وقد عالجت محاور اللقاء مواضيع ذات العلاقة بالوساكة المؤسسية وبمستقبل الأمن
الإداري والخدمات العمومية ، كما تهرقت إلى سبل تعزيز التواصل والتعاون والتكامل
بين مختلف الشبكات الدولية للوساكة ، وأسفرت أشغال اللقاء عن صدور "إعلان
مراكش" ، الذي سكر من بين أهدافه تعزيز التعاون بين مختلف الشبكات الجهوية
والدولية للوساكة المؤسسية ، وذلك عبر :

- إحداث آلية دولية للتواصل والتنسيق الدائم بين المؤسسات الوهنية المتخصصة
ذات الصلة بالوساكة المؤسسية ، تكون تحت غطاء هيئة الأمم المتحدة ،
وتلتئم فيما مختلف الدول ، كي تشكل رافعة لتطوير ودعم عمل الوسلاء
والأبودسمانات ، على أن يعهد لهذه الآلية ، التي ستلتي فيما أيضا التكتلات
الدولية والجهوية للأبودسمان والوسلاء ، بوضع مشروع يرفع إلى الأمين العام
لهيئة الأمم المتحدة ؛
- وضع إطار لتعاون متعدد الأكراف ، تقدم بمقتضاه مختلف المؤسسات الدعم
والمعونة لمواهنى الدول الأخرى كلما كانوا في خلاف مع إدارات بلدانهم ؛
- العمل على توسيع آفاق ومجالات التعاون بين المؤسسات عبر مشاورات في
إطار مقارنة تشاركية ، وتنسيق المواقف في المحافل الدولية ؛

ولتحقيق هذه المساعي ، تم تكوين لجنة كلف وسيط المملكة المغربية ، الرئيس الشرفي لجمعية الأبودسمان المتواصنين ، بالتنسيق بين أعضائها من أجل تعميق التفكير في الحوار القانوني للألية المذكورة ، والعمل على تأسيسها .

* *

4-تنظيم مشاورات عمومية:

تميزت سنة 2014 بتوجه جديد للمؤسسة ، تجلّى في إصلاق مشاورات عمومية حول تحسين التواصل مع المواصنين . وفي هذا الإطار ، نظمت بالتعاون مع الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة ، ورشة عمل تحت شعار "النهوض بالنزاهة بالمغرب من خلال تواصل ناجم" ، خصصت لفتح الحوار والمشاورات حول السبل الكفيلة بتفعيل المقاربة التشاركية ، وتبادل الرأي حول الآليات الكفيلة بتصوير التعاون المؤسساتي ودعم التواصل مع المواصنين .

وتدخل هذه المبادرة في إطار برنامج "دعم القدرات المؤسساتية بالمغرب من أجل تعزيز نزاهة المرفق العام وإشراك المواصنين" ، والذي يتم تنفيذه بالتعاون بين المغرب ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE .

* *

5-المشاركة في الأنشطة على الصعيد الوطني:

حرصت المؤسسة خلال هذه السنة على تسجيل الحضور في عدة أنشطة نظمتها الإدارات العمومية ، وخاصة الوزارة المتتدة المكلفة بالوظيفة العمومية وتحديث الإدارة ، والمندوبية الوزارية لحقوق الإنسان ، والمؤسسات الوطنية ، وكذا في أنشطة بعض الجمعيات غير الحكومية ، والجامعات ، من أجل المساهمة في إغناء النقاش حول المواضيع ذات الارتباط باختصاصات المؤسسة .

• المشاركة في أنشطة حول الحكامة الإدارية وتعزيز النزاهة :

شاركت المؤسسة في اللقاءات المنظمة من طرف الوزارة المتتمة المكلفة بالوظيفة العمومية وتحديث الإدارة ، حول تبسيط المساطر الإدارية ، و الإرشاد والاستقبال ، وتغيير الشكايات . وأبدت المؤسسة استعدادها للتعاون مع القطاع المعني لتحسين جودة الخدمات الإدارية ، وساهمت في إعداد مشروع نموذج المساطر المتعلقة بمختلف أنواع الوثائق الإدارية ، التي ينبغي الإدلاء بها لدى مختلف الإدارات .

وفي نفس السياق ، شاركت المؤسسة في اليوم الدراسي ، الذي خصص لقرارة في مشروع القانون المتعلق بالحق في الوصول إلى المعلومة ، وفي مختلف اللقاءات التي نظمتها الوزارة المذكورة ، أو الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة ، أو بعض المنظمات غير الحكومية . وقد أسهمت بأرائها فيما يتعلق بالتحديات التي تواجه علاقة المواطن بالإدارة . كما حضرت في مختلف النقاشات التي دارت حول آفاق إصلاح منظومة القضاء ، والإصلاحات السياسية الكفيلة بحماية المال العام .

• متابعة الالتزامات الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان :

حرصت المؤسسة على المشاركة في بعض التظاهرات التي نظمتها الوزارة لحقوق الإنسان ، والمجلس الوطني لحقوق الإنسان ، وبعض الجمعيات غير الحكومية ، وذلك في مجال حماية الحقوق الفئوية . ومن بينها لقاء لإطلاق الحملة الوطنية لمحاربة العنف ضد النساء ، ولقاء وطني حول التقييم نصف المرحلي لتنفيذ الخطة الحكومية للمساواة ، وورشة إقليمية حول دور الاجتهاد القضائي في حماية حقوق النساء بالدول العربية الواقعة بمنطقة شمال إفريقيا والشرق الأوسط ، وندوة حول حقوق المرأة المغربية على ضوء الاجتهادات القضائية .

وفي هذه اللقاءات دعت المؤسسة إلى مزيد من الحماية صونا لكرامة المرأة ، وتعزيز لدورها في كل المجالات .

كما شاركت المؤسسة في لقاء حول حقوق الطفل من لحن المرصد الوطني لحقوق الطفل .
وفي إطار متابعتها لتنفيذ الاتفاقيات الدولية الخاصة بحقوق الإنسان ، التي صادق عليها المغرب ، شاركت المؤسسة في التحضير لفحص التقريرين الدوريين الثالث والرابع المتعلقين بالاتفاقية الدولية لحقوق الطفل ، والبروتوكول الثاني المكمل لهما ، واللذين قدمهما المغرب أمام لجنة الأمم المتحدة المكلفة بمتابعة أعمال الاتفاقية الدولية لحقوق الطفل ، بجنيف ، وفي التحضير للتقرير الثاني بخصوص أعمال البروتوكول الاختياري لبيع الأطفال ، واستغلالهم في البغاء والمواد الإباحية ، وأيضا للتقرير الأول المتعلق بأعمال البروتوكول الاختياري الخاص بإشراك الأطفال في النزاعات المسلحة .
كما ساهمت المؤسسة في مختلف اللقاءات المبرمجة في سياق إعداد التقرير الوطني الأولي لأعمال الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ، والذي شكل مناسبة للمؤسسة لإبداء ملاحظاتها واقتراحاتها بخصوصه ، وكذلك حول مشروع قانون تعزيز حقوق الأشخاص في وضعية إعاقة . وشاركت في الاجتماع التنسيقي من أجل المصادقة على الصيغة النهائية للتقرير الوطني لأعمال هذه الاتفاقية .

• المشاركة في الاجتماعات التي تدخل في إطار التعاون الدولي :

وعلاقة بالأنشطة ذات الصلة الدولي ، شاركت المؤسسة في اجتماع اللجنة التقنية المتعلقة بالحكومة العمومية بالوزارة المنتدبة المكلفة بالوظيفة العمومية وتحديث الإدارة ، الذي تم تخصيصه لدراسة مقترحات منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بخصوص آفاق التعاون بينها وبين المغرب ، في مجالات الحكامة العمومية وتخليق الحياة العامة والحكومة الرقمية . وقد ساهمت المؤسسة بملاحظاتها بخصوص المشاريع المقترحة في إطار هذه الشراكة .

*

*

6- تصور التواصل والتعاون المؤسسي مع هيئات حماية الحقوق والحريات والحكامة الجيدة:

في إطار العلاقة التي تجمع هذه المؤسسة مع المؤسسات الوطنية الدستورية المعنية بحماية حقوق الإنسان والحكامة ، ومن أجل الاستثمار الجيد لهذه العلاقة ، شارك وسيك المملكة في دورات المجلس الوطني لحقوق الإنسان ، وشارك ممثلون عن المؤسسة في الأنشطة التي نظمتها اللجن الجمهورية التابعة له .

ومن جهة أخرى ، انتظم وسيك المملكة في اجتماعات المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي ، منذ أن تم تعيينه به .

وواصلت المؤسسة تعاونها مع الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة ، من خلال تنسيق مجهودات المؤسستين لنشر ثقافة التخليق وتكريس مبادئ النزاهة . وفي هذا الصدد ، تم عقد ورشات عمل بينهما ، لبحث سبل وآليات بلورته من خلال خطة عمل تم الالتزام بها ، سواء على الصعيد المركزي أو الجهوي .

* * *

7- الانفتاح على المحيط الجامعي والجمموي:

في إطار الانفتاح على المحيط الجامعي ، والتأسيس لشراكة ترقى بالعطاءات في مجال الوساطة والحكامة ، وتؤصل لتراكم معرفي في هذا المجال ، أبرمت مؤسسة وسيك المملكة اتفاقية تعاون وشراكة مع جامعة محمد الخامس- السويسي ، بما في ذلك كليتي العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بالرباط وسلا ، وبموجب هذه الاتفاقيات تم رسم برنامج للتعاون المشترك .

* * *

ثانياً: التكوين من أجل الرفع من القدرات ونشر ثقافة الحكمة الجيدة

1- الرفع من قدرات العاملين بالمؤسسة:

من أجل رفع التحديات التي تواجه المؤسسة ، كان لزاماً عليها الاهتمام بالموارد البشرية العاملة بها ، وذلك بالرفع من كفاءاتهم واستكمال خبراتهم . وفي هذا الإطار نظمت ، بشراكة مع منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية ، عدة ورشات تكوينية لفائدة العاملين بالمؤسسة .

وبغية تملك أعضائها لمبادئ وثقافة حقوق الإنسان ، نظمت المؤسسة حصصاً خاصة حول الاتفاقيات الدولية لحقوق الإنسان ، والبروتوكولات الاختيارية لها ، تم خلالها تقديم توضيحات حول السياقات الأساسية لهذه الاتفاقيات ، والتصور الذي شهدته بلادنا من أجل توفير الضمانات الأساسية لحماية حقوق الإنسان . ومن مستجدات التكوين المستمر لهذه السنة ، وقع تنظيم زيارات ميدانية لفائدة أعضائها لبعض القطاعات الإدارية . وقد كانت هذه الزيارات فرصة للإطلاع على الإجراءات التقييمية المتبعة من لديها .

* *

2- نشر ثقافة الإدارة المولحنة والتخليق عبر معاهد التكوين الوالحية:

واصلت المؤسسة مشاركتها في التكوين الأساسي للمعاهد العليا المكونة لعمداء وضباط الشركة وضباط الدرك الملكي ، وعلبة المعهد العالي للإدارة . وفي هذا الصدد تضمن برنامجها لهذه السنة ، إلقاء محاضرات بتلك المعاهد حول مهام واختصاصات مؤسسة وسيك المملوكة .

وتحرص المؤسسة ، عبر ذلك على ، إشاعة ثقافة التخليق والحكمة الجيدة ، وكذا إدماج المقاربة الحقوقية في تناول قضايا المواهبين .

* *

(3) -التكوين في إحصاء العلاقات الثنائية:

تنفيذا لقرار المجلس الإداري لجمعية الأبودسمان المتوسطيين المنعقد بعمان خلال شهر يونيو 2013 ، والمتعلق بوضع برنامج لدعم بعض المؤسسات الحديثة النشأة أو تلك التي تحتاج للمساعدة ، العضوة في الجمعية ، نظمت مؤسسة وسيك المملكة دورة تكوينية خاصة لفائدة أطر من مؤسسات المواهب ببعض الدول، تم خلالها إطلاعهم على تجربة المغرب .

* *

(4) - نشأة مركز الرباط للتكوين والتبادل في مجال المواهب:

نظمت المؤسسة في إحصاء تنفيذ برنامج مركز التكوين والتبادل في مجال المواهب ، الذي تشرف عليه ، ثلاث دورات تكوينية خلال سنة 2014 :

■ دورتين لفائدة مساعدي الوسطاء أعضاء جمعية الأبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين وهما :

← الأولى ، حول موضوع "المبادرة التلقائية : المساهم والانعكاسات" ؛

← والثانية ، حول موضوع "التخطيط الاستراتيجي رافعة لجودة عمل الوسطاء" ؛

■ ولقائدة مساعدي جمعية الأبودسمان المتوسطيين :

← دورة ، حول موضوع "وسائل تدخل الوسطاء والأبودسمان"

وقد استفاد من هذه الدورات :

- ماينا هن 54 مشاركا ، عن المؤسسات اأعضاء الجمعية الأولى من البلدان التالية : موريتانيا ، والبنين ، والتشاد ، ودرجيوتي ، والكوت ديفوار ، والسينغال وبورندي ، ومالي ، وغينيا ، والنجير ، وبلجيكا ، وفرنسا ، وهائتي ، وتونس ، والمغرب ، بالإضافة إلى ملاحه من مجلس أوروبا .
- و26 مشاركا ، عن المؤسسات العضوة في الجمعية الأخرى من البلدان التالية : ألبانيا ، ومالها ، وبولونيا ، وإسبانيا ، والأردن ، وفلسطين ، وجورجيا ، والمغرب .

* * *

ثالثا: توسيع شبكة العلاقات الخارجية والتعاون الدولي

(1)-التعاون في الفضاء المتوسمي:

واصل وسيله المملكة بصفته رئيسا لجمعية الأبودسمان المتوسمين إلى غاية نهاية شهر يونيو 2014 ، تنفيذ برنامج عمل الجمعية . وفي هذا الإطار ، استضاف خلال شهر مارس 2014 ، اجتماع مكتبها ، وكان فرصة لاستعراض حصيلة الأنشطة التي تم إنجازها تحت إشرافه ، بما في ذلك تقييم الدورات التكوينية التي نظمها مركز التكوين الذي تحتضنه المؤسسة ، وإعلاء فكرة عن مصنف الممارسات الجيدة المتفق على إعدادها من طرفه .

وفي نفس الإطار ، شارك في الملتقى الثامن لهذه الجمعية ، حول موضوع "تقوية الديمقراطية : أية شراكة للأبودسمان؟" ، بتيرانا- ألبانيا ، والذي قدم خلاله أوراقا حول علاقة مؤسسات الأبودسمان بالسلكة التشريعية ، والمجتمع المدني ، والمنظمات الدولية ، والإعلام .

وقد توجع هذا اللقاء بعد تجديد أعضاء مكتب الجمعية ، بانتخاب وسيله المملكة
بالجماع رئيسا شرفيا لها ، مع دعوتها إلى المشاركة في كل اجتماعات هياكلها .

* *

(2) - التعاون على الصعيد الفرانكفوني:

حافظت المؤسسة على متانة علاقتها بجمعية الأبودسمان والوسلاء
الفرانكفونيين ، حيث شارك وسيله المملكة ، بدعوة خاصة منها في اجتماع
مجلسها الإداري ، الذي انعقد ببلغاريا خلال شهر أكتوبر 2014 . كما شارك في
المائدة المستديرة التي نظمت على هامشه .

* *

(3) - التعاون مع مؤسسات الوصاية بالبلدان الأعضاء بمنظمة المؤتمر الإسلامي:

شارك وسيله المملكة في أشغال مؤتمر الربيع الشبكي لمؤسسات الوصاية بالبلدان
الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي . وقد عرف هذا المؤتمر مساهمة فعالة للمملكة
المغربية ، تميزت بتقديم مداخلة حول الجذور التاريخية الإسلامية لمؤسسات الأبودسمان ،
واستعراض التجربة المغربية في مجال الوصاية . وقد انتهت أشغاله باقتراح إنشاء جمعية
تجمع بين الوسلاء والأبودسمان وأمناء المصالح للبلدان الإسلامية ، وبإصدار إعلان إسلام
أباد" ، وتم اختيار وسيله المملكة عضوا في لجنة التأسيس .

* *

(4) - العلاقة مع المنظمات الدولية:

عقدت المؤسسة اجتماعات مع ممثلي المنظمات الدولية ، من بينهم ممثل عن
منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) ، وذلك لتحديد التدابير الكفيلة بتنفيذ
برنامج التعاون المسكّر بين المصرفين برسم سنة 2014 .

وفي نفس الإصدار، شاركت المؤسسة في بعض أنشطة المنظمة المذكورة ،
بباريس، ومن بينها :

- المنتدى الدولي حول الحكومة المفتوحة ؛
- ورشتي عمل ، الأولى حول : "الوظيفة العمومية والنزاهة" ، والثانية حول :
"إقامة حوار بين القضاة عين العام والخاص"

وتدخل هذه التظاهرات في إطار المبادرة التي أطلقتها المنظمة المذكورة في منطقة
الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من أجل تعزيز النزاهة، والإنخراط في برنامج الحكومة المفتوحة.

* *

5- استقبال ممثلي المؤسسات المماثلة والوفود والبعثات الأجنبية:

استقبلت المؤسسة ، خلال هذه السنة ، عدة وفود من المؤسسات ذات الأهداف
المشتركة ، وكذا بعض رؤساء البعثات الدبلوماسية والمنظمات الدولية .
فمن المؤسسات المماثلة ، والهيئات المعنية بالحكمة ، استقبلت وسيل المملكة وسيل
جمهورية مالي ، ورئيس الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد بالجمهورية التونسية ، ووفداً عن
مكتب المدافع عن المرأة المصرية بالمجلس القومي للمرأة ، كما استقبل كلا من سفير
جمهورية باكستان ، وسفير هولندا ، وممثلين عن سفارة جمهورية السودان . واستقبل أيضاً
الرئيس الأول للمجلس الأعلى بجمهورية التشاد ، ووفداً من القضاة الأوربيين ، ووفداً قضائياً
عن محكمة النقض بدولة قطر.

كما استقبل كلا من ممثلة صندوق الأمم المتحدة للصفولة بالرباط ، والمنسق
المقيم لبرنامج الأمم المتحدة بالمغرب ، وخبراء عن مكتب دولي للدراسات
مكلف بمواكبة الحكومة في إعداد إستراتيجية وطنية للوقاية من الرشوة

ومحاربتها ، ووفدا من كلية الجامعة الدولية لفلوريدا ، ومجموعة من الشباب الرواد من أوروبا وأمريكا الشمالية .

وقد توج مجال التعاون الدولي هذه السنة ، بمصادقة الجمعية العامة للأمم المتحدة يوم 18 دجنبر 2014 على القرار المعنون "دور مؤسسات أمناء المضالم والوسطاء وغيرها من المؤسسات الوصية المعنية بحقوق الإنسان في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها" ، والذي كان بمبادرة من المملكة المغربية .

وتضمن هذا القرار، الذي ساهمت المؤسسة في إعداده إلى جانب وزارة الشؤون الخارجية والتعاون ببعض المقترحات ، مجموعة من الاعتبارات الخاصة بدور الوسطاء والأبوسدسمان في تعزيز الحكامة الرشيدة في الإدارات ، وفي تحسين علاقاتها مع المواطنين ، وفي تعزيز توفير الخدمات العامة ، واحترام مبادئ العدالة والمساواة ، وتقديم المشورة بخصوص ملاءمة التشريعات والممارسات الوصية مع الالتزامات الدولية في مجال حقوق الإنسان ، وكذا تعزيز التعاون وتبادل الممارسات الجيدة .

وبصفته عضوا في المجلس الوصني لحقوق الإنسان ، قام وسيح المملكة بتقديم عرض حول تجربة العدالة الانتقالية بالمغرب ، خاصة ما تعلق منها بهيئة التحكيم للتعويض عن الاختفاء القسري والاعتقال التعسفي ، وذلك لفائدة الهيئة التونسية للحقيقة والكرامة الذي استضاف المجلس المذكور، يوم فاتح شتنبر 2014 ، رئيسها والوفد المرافق لها .

* * * *

الجزء الثالث: الآفاق المستقبلية

سبق القول بأن المؤسسة تعيش مرحلة انتصار المصادقة على القانون الجديد المتكتم لها ، بتطلعاته وأبعاده المستمدة من روح الدستور، من توسيع للحريات ، وضبط لصلاحيات وتصرفات السلك ، لتلتزم بالمشروعية في إحصار الحكامة الرشيدة ، تجعل المصلحة العليا فوق كل اعتبار، والإعمال السليم لحقوق الأفراد والجماعات ، في البعد الذي يتكافئ وأفضل الممارسات. لذلك ، وبعد أربع من عقد من الوصاية المؤسسية ، وبعد قرابة الأربع سنوات على إحداث مؤسسة وسيط المملكة ، فأى حدود يمكن أن ترسم للمؤسسة لتوسيع صلاحيات وتقليص أخرى؟ وكيف يمكن تجسيد قرب المؤسسة؟

تحديات كثيرة تصفو على الساحة ، فتحرك في المؤسسة دينامية تستلزم اتخاذ ما ينبغي من الإجراءات والتدابير الوقائية والمنصفة من أجل حكمة إدارية في مستوى الانتصارات المشروعة.

ولذلك أيضا ، كان لابد من مواصلة السير وفق التخطيط الاستراتيجي المبني على رؤية واضحة ، تكمن في تعميم الحل القانوني والمنصف على الحالات المماثلة ، واتخاذ اختيارات من بين التطبيقات الجيدة التي تدفع إليها المؤسسة .

ومن جهة أخرى ، فإذا لم يتيسر بعد إضافة مندوبيات جهوية أخرى ، فقد استمرت المؤسسة في تعزيز الإمكانيات الموجودة ، ولن يهدأ لها بال إلا عند تغطية جل الجهات الإدارية بمندوبيات ، أو مؤقتا على الأقل ، بنقل اتصال تجسد اقترابها أكثر من انشغالات وحاجيات المواطنين .

ولقد كان ، وسيظل من أهم هواجسها تنفيذ الأحكام على الإدارات . ولئن كانت بولدر اهتمام الحكومة بالموضوع عبر تراجعها عن مشروع منع الحجز عن

ممتلكاتها ، فإن ما اشتمل عليه مشروع قانون المسحقة المدنية من مقتضيات خاصة بالتنفيذ على الإدارات يمكن اعتباره مؤشرا لإرادة التغلب على الإشكالية ، وباعتنا للأمل في تحسن ملموس قد يعيد الثقة في فعالية الأحكام ومصادقية الإدارة .

ولذلك ، ورغم ما نضهر من نوايا ، ستواصل المؤسسة جهدها للبلورة الفعلية لمزيد من المكتسبات على أرض الواقع .

ولذا كان ما جدولته المؤسسة من برامج برسم سنة 2014 ، قد أنجز في معظمه ، فإن المنتصر كثير ، والمعول عليه من المؤسسة أكثر .

إن الهدف هو أنسنة الإدارة ، وتعويدنا على احترام المرتفق والتعامل معه بما هو أهل له من كرامة ، وتمكينه مما يخوله القانون له من حقوق .

لذا ، ستمضي المؤسسة قدما في أن يكون سمو القانون هو الفاصل بين الإدارة ومرتابيها ، وأن يتم تصرفه في إطار تضيقاته الفضلى ، التي لابد أن تراكمها الإدارة لخدمة المواطن . كما ستعمل على أن يتجلى ، في كل تصرفات الإدارة ، ما يعكس المساواة ، وتكافؤ الفرص ، والحياد ، والشفافية ، والتوقعية .

إن ذلك يتطلب لصبا اليقظة ، والمواكبة ، للوقوف على مواطن ضعف الإدارة من خلال ما تصل إليه تحريات المؤسسة وما يبلغ إلى علمها من شكايات وتكلمات ، والتحرك بشكل استباقي من أجل تصويق الفاسد والمعيب من التصرفات .

كما ، ستعمل المؤسسة على مزيد التعريف بها وبصلاحياتها ، وهو ما لا يتم بمجرد التواصل الإعلامي ، بل من خلال ما ينتاب من لجأوا إلى خدماتها من شعور وإحساس بالارتياح الناتج عن حسن استقبالهم ، والتعامل مع شكاياتهم بما يناسب من احترافية

وحس حقوقي وقانوني ، وما يقتضي ذلك من إحساس بالمسؤولية من لحن كافة الإدارات ، والعمل على تأمين تنفيذ ما تنتهي إليه من مقترحات وتوصيات .

وستواصل المؤسسة جهودها من أجل الرفع من قدرات ومهارات العاملين بها ، وابتكافها في تقوية مداركهم وبحث سبل تخصصهم ، وفتح المجال للإطلاعهم على التجارب الأجنبية ، مع تداول ونقل المعرفة والعمل على امتلاك إمكانية التكيف ، والبحث عن الارتقاء بالمرحودية من خلال مواكبة المستجدات ، والقدرة على التلاؤم والانسجام مع المتغيرات .
وستمضي المؤسسة كذلك في تقديم مقترحات ، تصب فيما يحقق الصالح العام ، وتلتقي مع ما للمرتفقين من تطوعات .

وستحرص المؤسسة على بذل جهود أكبر من أجل تقليص المعدل الزمني للنصر في القضايا ، من منطلق إيمانها بأن الوصافة يجب أن تبقى في منظور من اختارها بديلا عن الصرق التقليدية لحل النزاعات ، مسلكا سهلا ، ناجعا ، يتمي بالحل المنصقي في أجل معقول .
وستعمل المؤسسة على الاقتراب من الساكنة ، ولا سيما في المناطق البعيدة أو الآهلة ، أو التي تعرف أنشطة إدارية مكثفة تتولد عنها الخلافات والمنازعات ، وذلك بتنظيم أيام تواصلية تدعو للمشاركة فيما كل الفاعلين من إدارات ، ومسؤولين قضائيين ، ومحامين ، وجامعيين ، وجمعويين .

واعتبارا لما تحقق على درب التعاون الدولي ، ولما أنيخ بالمؤسسة من أدوار ومهام على مختلف الأصعدة ، ستواصل أنشطتها في دعم الوصافة المؤسساتية إفادة وامتفافة ، في انفتاح لتداول المعرفة والتكبيقات ، وتوثيق أهم الممارسات في إحصار ما تشرف عليه من دورات تكوين لمساعدتي غيرها من المؤسسات ، وبحث التنام مختلف الشبكات ، بل بتعهداتها ولا سيما الواردة ضمن "إعلان مراكش" ، المنبثق عن اللقاء الدولي الذي تم تنظيمه في إحصار المنتدى العالمي الثاني لحقوق الإنسان المنعقد في أواخر شهر نونبر 2014 .

فهرس التقرير

2	مقدمة
13	الجزء الأول: حصيلة عمل المؤسسة في معالجة الشكايات والتكلمات وكلمبات التسوية
13	أولاً: المؤشرات الإحصائية العامة
15	1- الشكايات والتكلمات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة
16	2- الشكايات والتكلمات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة
17	2 - 1- تصنيف الشكايات والتكلمات حسب الإجراء المتخذ إثر الدراسة الأولية
18	2 - 2- تصنيف الشكايات حسب صفة أو لهيعة المشتكين
19	2 - 3- تصنيف الشكايات حسب مقارنة النوع
20	2 - 4- تصنيف الشكايات والتكلمات حسب نوع القضايا
25	2 - 5- تصنيف الشكايات حسب الإدارة المعنية
29	2 - 6- تصنيف الشكايات والتكلمات حسب الجهات الترابية للمملكة
31	2 - 7- تصنيف الشكايات حسب عمالات وأقاليم المملكة
32	2 - 8- توزيع العدد الإجمالي لشكايات المغاربة المقيمين بالخارج
34	ثانياً: عمل مندوبيات الجهة والمحلية للمؤسسة
38	1- عمل مندوبية جهة العيون - بوجدور - الساقية الحمراء
41	2- عمل مندوبية جهة مكناس - تافلالت
44	3- عمل مندوبية جهة لهنجة - تهلون
46	4- عمل المندوبية المحلية بفاس التي تتكفل مؤقتاً بقضايا جهة فاس-بولمان
49	5- عمل المندوبية الجهوية للدار البيضاء الكبرى
51	ثالثاً: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتكلمات المندرجة ضمن الاختصاص

53	رابعاً: مؤشرات حول المقررات والتوصيات الصادرة عن المؤسسة برسم سنة 2014
54	خامساً: التقارير السنوية للمخاضيين الدائمين
71	سادساً: الاختلالات المسجلة بشأن تعامل مختلف الإدارات مع المؤسسة
82	سابعاً: تعاظم الإدارات مع الشكايات والتوصيات
86	ثامناً: أهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة
86	(1)- نماذج من أهم التوصيات
115	(2)- مآل التوصيات
118	(3)- نماذج من أهم المقررات
134	تاسعاً: مقترحات المؤسسة
139	الجزء الثاني: حصيلة أنشطة المؤسسة في مجال التواصل والتعاون والتكوين
139	أولاً: أنشطة المؤسسة في مجال التواصل والانفتاح على المحيط
139	(1)- اللقاءات التواصلية الجماعية
140	(2)- دعم التواصل مع المواكبين عبر الوسائل السمعية والبصرية والمكتوبة والرقمية
141	(3)- تنظيم ندوات موضوعاتية
143	(4)- تنظيم مشاورات عمومية
143	(5)- المشاركة في الأنشطة على الصعيد الوطني
146	(6)- تطوير التواصل والتعاون المؤسسي مع هيئات حماية الحقوق والحريات والحكامة الجيدة
146	(7)- الانفتاح على المحيط الجامعي والجمعي
147	ثانياً: التكوين من أجل الرفع من القدرات ونشر ثقافة الحكامة الجيدة
147	(1)- الرفع من قدرات العاملين بالمؤسسة
147	(2)- نشر ثقافة الإدارة المواطنة والتخليق عبر معاهد التكوين الوطنية
148	(3)- التكوين في إطار العلاقات الثنائية

148	4-نشأة مركز الرباط للتكوين والتبادل في مجال المواطنة
149	ثالثاً: توسيع شبكة العلاقات الخارجية والتعاون الدولي
149	1-التعاون في الفضاء المتوسطي
150	2-التعاون على الصعيد الفرانكفوني
150	3-التعاون مع مؤسسات المواطنة بالبلدان الأعضاء بمنظمة المؤتمر الإسلامي
150	4-العلاقة مع المنظمات الدولية
151	5-استقبال ممثلي المؤسسات المماثلة والوفود والبعثات الأجنبية
153	الجزء الثالث: الآفاق المستقبلية
156	فهرس التقرير