



تقرير مؤسسة ومينع المملكة

برسم سنة 2017

مرفوع إلى

حضرة صاحب الجلالة الملك

محمد السادس حفنصه الله وأيده

يونيو 2018

مولاي صاحب الجلالة والمهابة،

لوميح ملكتكم السعيدة،

عبد العزيز بنزاكون

عظيم الشرف أن يرفعم إلى أنظار

السدة العالفة بالله،

التقرفم السنوف للمؤسسة

برسم سنة 2017 .

مقدمة

باعتران متزايد، وفي انتظام متواصل، وبر بما شرفه وهوقه جلالة الملك محمد السادس حفظه الله وأيده بأمانة الوصاية بمملكته الشريفة؛

ووفاء بما تمليه المقتضيات الدستورية، المُكرِّسة للأبعاد الفضلى التي أبى جلالاته إلا أن يبلورها في الصهير الشريف المحدث لهذه المؤسسة، التي تزوج بين الحفاض على الأصيل من التراكم المتجذر في عمق الحضارة المغربية التي نهلت من مصادر وروافد متعددة، وبين الأخذ بالمبادئ والقيم الكونية التي توافق عليها المنتظم الدولي وانخرط المغرب فيها؛

يتشرف وسيك مملكتم بأن يرفع إلى جنابكم العالي بالله تقرير لبلد ما تسنى لهذه المؤسسة إنجازه على امتداد سنة 2017، وهي على دربا ما رسمتموه لها من صلاحيات، وما حددتموه لها من اختصاصات في حرص على أن تؤمن الإدارة المغربية لرعاياكم الجيد من الخدمات، في أجواء ملبوعة بالنجاحات، يرتاح فيها المواهن لما يلاقيه من اهتمامات، يشم فيها التخليق، وتراعى فيها الكرامة، ويسود ويسمو فيها القانون

وباستحضار ما حفلت به الخطابات السامية، منذ الإعلان عن بداية عهد يؤسس لنموذج تنموي جديد لمواجهة ما تفرضه الألفية الثالثة من تحديات، تقتضي إدارة مولحنة، لصيقة بانشغالات مرتاديها، منغمسة في خدمة مصالحهم، قريبة منهم، بسيطة في إجراءاتها، مصغية لشكواهم، واطعة المواهين فوق كل اعتبار، ومخصصة لهم ما يليق بهم من حسن الاستقبال وبالغ الاهتمام؛

وأخذوا بالاعتبار ما تعجب به الساحة من نداءات من أجل التحول والتغيير، وتزداد فيه الانتكارات من الإدارة التي لا مناصر لها إلا السير على هدي التوجيهات المولوية الرصينة؛

فالملاحظ، ورغم ما تحقق من مكاسب، أن وتيرة الارتقاء بالشأن الإداري لم تبلغ بعد المأمول رغم ما أعربت عنه الإدارة من إرادة الانتقال بممارساتها إلى المشروع من تطلعات المرفقين، الذين من حقهم انكبابها على قضاياهم في حرص وسهر على تلبية حاجياتهم، التي أضحت ملحة أمام ما يلاحظ من تعثر أو تقصير أو إخلاء بعض العاملين في عدد من الإدارات؛

فالرصد المنتظم لما يجري في الإدارة المغربية، بمفهومها العام، يسجل أن المعيش اليومي لم يبرهن بالملوم عن إقلاع بعض الإداريين عن ممارسات منبوذة، ليس لأنها بالأخطاء مشوبة أو بعدم التفهم موصوفة، ولكن لأنها توحى بسفوة السلطة واستمرار استعلاء بعض القيميين عليها، واشتغالهم بمزاجية متجاوزة، وفق بيروقراطية لم تعد مقبولة، ونمكية مفتقرة لكل مبرر.

الإشكاليات متعددة ومعروفة، وتم التصرق إليها وصدرت بشأنها توصيات ومناشير ودوريات، ومع ذلك لم تتمكن الإدارة من القضاء كلية على إحدائها، إذ لا زالت تصفو على الساحة من حين لآخر ومن منطقتة إلى أخرى.

ولا يمكن أن يكون قدرنا الرصد والمصالبة، فكفانا من المعاينة والإحصاء، إذ لا بد من التفاعل والاجتهاد والاستباق في شراكة وحوار مرتكزة على المصارحة والمصارحة والنقاش والتحليل، فالبناء والتأصيل، ثم التأسيس من خلال المبادرة المصححة للتقليد، والاسترسال المنطلق من منظور متجاوز، على أن يتم توخي كل

الإمكانيات والوسائل بفكر متطور، منفتح، خلاق، ومبدع في إطار ثوابت النظام القانوني المغربي.

فالمؤسسة تعتبر بداية، أن إعداد هذا التقرير لحظة تحمل فيها ما ينبغي إيصاله إلى من يجب، بخصوص ما تلقته من تطلعات، وما توفقت فيه من تسويات، وما ردتته من طلبات، وما خلصت إليه من توصيات ومقترحات.

وفي نفس الوقت، تريح المؤسسة أن تجعل من التقرير فرصة تنفتح فيها للقيام بقراءة متأنية لمسار مسؤولية خدمة الأفراد والجماعات، ولوضعية سير المرافق العمومية.

فلا يمكن أن يكون إعداد التقرير مسلسلا من حلقات تتكرر فيها نفس المعايينات من غير أن تكون سجلا لما تجاوزناه كمعوقات، وما انضاف إلى رصيدنا من مكتسبات، وما أقلعنا عنه من هفوات.

ردهات إدارتنا لا زلت تعجم بالاختلالات، ولا نرضى أن يصبح الأمر رقابة تتعايش معها الإدارة وكأن لا حول للمسؤولين لتصويبها.

لا بد أن نعمل على إيقاظ الضمير اللامبالي لمن يتناسى أحيانا ما يحتمه الواجب، وما تقتضيه أمانة تصريف الشأن الإداري.

ولذلك، فإن المأمول أن يكون التقرير مدعاة لتعبئة شاملة، كل من موقعه من أجل الترميم، والبناء الجيد لإدارة نشعر فيها بالارتياح لعطاءاتها، والاعتزاز بالانتماء والإسهام في إنجازاتها.

فالتقرير، وإن كان حصيلة، فإنه يشكل في الواقع لحظة مكاشفة وقراءة، ونقد ذاتي، ودعوة إلى مراجعة الذات بما يحتاجه الأمر من صراحة، والتقاء على عهد إبقاء الأمل في تغيير إدارة لم تعد محل الهمئنان مرتاديها بسبب ما التصق بها من تعثرات.

التقرير فرصة لتجميع المعطيات بصدق في الاستنتاج وبصومح معقطن يتوق إلى الأحسن من الممارسات، في اقتداء واعتماد على القانون في أبهى التطبيقات، وامتناس بالعمل القضائي المتواتر، وما استقر عليه من اجتهاد، مع مراعاة مبادئ العدل والإنصاف، التي هي مكنون الحكامة الرشيدة لمختلف الإدارات، والتي تروم تمكين أفراد المجتمع من حقوقهم الطبيعية والأساسية.

والتقرير ليس غاية في حد ذاته، بل هو نداء إصلاح وتصالح، من أجل تدارك الاختلالات، والسعي إلى إرضاء المرتفقين ليتوصلوا إلى ما هم محقون فيه، ودعوة لرفع صيب الثقة بين المرتفق والفاعل الإداري.

فلابد من التذكير بأن الوساطة المؤسسية حوار متواصل مفتوح وهادف، ومنطلق تفاعل وتجاوب، وبحث عن الارتقاء بالخدمات الإدارية، وهي مسار يعمل الكل فيه على تأمين عطاء الإدارات يستجيب للانتظارات ويسارع نحو تحقيق التطلعات.

وليعلم كل من يجب، أن القراءة لواقع الإدارة من خلال التطلعات ما هي إلا تحليل موضوعي ورصد ينبغي الانكباب عليه، لا الركوب عليه، وأن الوساطة المؤسسية ليست خصماً لأحد، ولا مدافعاً عن أحد، بل هي جهة دستورية تتدخل لتحقيق توازن يفك المعادلة الصعبة بين مطالب يتمسك بما يراه حقاً ومسؤول مؤتمن على خدمته، وبين ما ينص عليه القانون، وبين ما يتذرع به أو يفسره كل جانب وبين ما يؤدي إلى الوصول إلى الحق.

الأزمة تتواصل والواقع شاهد، ولكل موعده مع التاريخ، إذ علينا أن نراكم النجاحات، وأن نتوحد في الصائب من الاختيارات. فنحن لسنا في مواجهة. إننا في

تفاعل وتعاون بدا في يد، الحق رائدنا، والواجب قيدها، ومصحة الأفراد والجماعات توجهنا.

الإدارة يجب أن تكون إنجازات وإرضاءات فيما أتاحة المشرع، ولا بد أن تعمل لفائدة الساكنة من أجل عيش كريم، فلا يمكن أن تكون خصما لأي كان إنها مرافق ومساعد للمرتفق في حرب المشروعية.

فلا يرضى أحد أن تبقى إدارته محل انتقاد ومؤخذة بمنصور متشائم، فهي ليست جسما غريبا، بل هي مجموعة مواهبين، المفروض أنهم يحملون كذلك من المواهبة الغيرة على الحق والدفاع عن المبادئ، والانصهار في التضامن والأخذ بيد من يوجد في وضع هش

لم يعد هناك خلاف في أداء الإدارة، فصاحب الجلالة أسهب في الموضوع ووجه إلى ما ينبغي نهجه.

والمجلس الأعلى للحسابات رصد من جملة ما رصده أن كلفة الوهيفة العمومية وازنة في ميزانية الدولة، ومع ذلك لم تنجم في تحويل المواهب إلى شريك. كما أن المجلس الوهني لحقوق الإنسان لا تظلو تقاريره من انتقادات. ومع ذلك، يبقى البعض في الإدارة على نفس التصرفات :

❖ فرض الإجراءات والتمسك بنفس المسالك والمهالبة بوثائق عديدة، رغم أنه لا مرجعية قانونية أو تنظيمية لها، بل أحيانا ليست ضرورية وتكون هناك من الوثائق ما يغني عنها؛

❖ الإدارة تعمل بدون معايير وشروط موحدة بين مختلف قطاعاتها، وحسب أهواء القائمين عليها من غير أن تقيدهم الضوابط بأجال محقولة.

❖ خدمة المواهبين لا يمكن أن تبقى مجرد اختيار، بل هي حتمية، من المفروض أن تكون في صلب الأولويات لأنها سبب وجود الإدارة.

❖ أن الأولويات لتبني الإدارة نموذجاً متميزاً لا ينحصر في مجرد النمطية وتعاليم مدربة في دوريات ومناشدين عليها أن تؤسس لبناء النموذج على القيم التي تجعل من خدمة المواهبين هدفاً رئيسياً، ومن الإصلاح مساراً متواصلًا، يتعزز بالتراكبات الإيجابية التي تزيد المعوقات وترفع من نسبة الالتزام لانسحاب تصريف الشأن الإداري.

❖ فالإدارة رصدت الخلل وتدرّك أنها مصوّقة بوجوب التحول، إلا أن ذلك لا يجب أن يتوقف عند الإفصاح عن مشاريع التغيير أو من قواعد، بل من واجبها أن تبلور ذلك على أرض الواقع، من خلال الممارسة اليومية والتطبيقات المتواصلة والسليمة.

❖ الإدارة يجب أن تكون مليئة الذمة أخلاقياً ومعرفياً، تتصرف باقتدار واحترافية، مُجمَعٌ على صوابية منهجها وسديد اختياراتها، يلمس فيها المواهب التعبئة والالتفاف حول المصلحة العامة.

فمن حق المواهب أن يلمس ما يجب أن يخص به من أمن إداري في معيشته اليومي، وأن يكمن على موصول استفادته من المرفق العمومي، بالشكل الذي يبلور البعد الدستوري الذي يكفل حقه ويضمن له اللوح إليه في نطاق الشفافية والتوقعية والمساواة والتكافل.

وستواصل مؤسسة وسيط المملكة المسار كهيئة رقابة وافتحاص وتوجيه، تدعو إلى تدارك الأمور، وتعتمد ما راكمته على امتداد أزيد من عقد من الزمن خابرت فيها عمل الإدارة، واختلف منظورها إليه بين استحسان رافقته دعوة إلى التعميم، وشجب مقرون بوجوب اقتلاعه من المراسم اليومية.

وستعمل المؤسسة على أن تكفل مرجعا لثقافة إدارية، شريكة مسؤولة لإدارة تبحث عن إرضاء مرتاديها، تستثمر من أجل تقوية جسور الثقة، تُقنع بأن المواكبة خيار بديل للحرق التقليدي لحل المنازعات، يؤثر بداية التوصل إلى التوافقات الودية قبل البت في صلب الخلاف.

كما أنها ستدافع على خلق إحداثها، لتأمين التواصل بين الإدارة ومرتاديها، مع القيام بمبادرات استباقية من أجل نفي الإدارة عن الممارسات المعيبة.

إن الأصعب هو أن يتكون للمواكبة تصور باستعلاء الإدارة وانصرافها عن همومها، ولا مبالاة بها بسمو القانون.

الإدارة بيت وملجأ المواكبة يحتمي فيه بالقانون، ويتم فيه الإصغاء للمشروع من مصلبه، يجعل من استقباله بوابة أمل، ليس فيها للأهواء مكانة. فالمساخر موحدة، والإجراءات مبسطة، والشفافية عنون، والتوقعية منطلق، والآجال معقولة، وارتياح المواكبين انشغال حقيقي، على ألا تكون السلطة تحكما بل حكمة في التصرف بما يجيزه القانون.

الإدارة لا بد أن تكون إبداعا متواصلا لفائدة المواكبين، وأن تقلع عن كل تحجر يتجمد بالروتين والتضييق الضيق للقانون. فعليها أن تنفتح، وتتواصل، وتتفادي كل انزلاق. ومن الواجب توخي الوسائل فيما يحمل التفاؤل المشروع والضموم المعقلن.

لا بد أن نؤمن جميعا بأن الصلاح ممكن ويكفي أن نريد، وأن نجاهد النفس، وألا نستسلم لليأس.

وأخيرا، فإن المؤسسة تعي حجم مسؤوليتها، وتسلم بأن من حق المواكبين مساءلتها عن التغيير، بحكم موقعها الدستوري والمقصد من إحداثها، باعتبارها ملجأ مؤتمنا على رفع المظالم عن الأفراد والجماعات.

ولذلك، فإنها ستحل، من خلال توصياتها ومقترحاتها وتقاريرها، حريصة على تنزيلها وسوف لن تتوانى عن الدفع نحو الأحسن.

هذا، واستنادا إلى المادة 37 من النص الشريف المحدث للمؤسسة، يتمحور ذات التقرير حول الأجزاء الثلاثة التالية:

الجزء الأول: الحصيلة الإجمالية للشكايات والتظلمات المسجلة بمؤسسة

وسيط المملكة برسم سنة 2017

أول: المؤشرات الإحصائية العامة

(1) الشكايات التي تندرج في نطاق اختصاص المؤسسة

(2) الشكايات التي تندرج في نطاق اختصاص المؤسسة

2-1. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب صفة أو طبيعة المشتكين

2-2. الشكايات والتظلمات حسب مقارنة النوع

2-3. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب القضايا الرئيسية المثارة

2-4. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الإدارات المعنية

2-5. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الجهات الترابية للمملكة

2-6. تصنيف الشكايات والتظلمات حسب عمالات وأقاليم المملكة

2-7. تصنيف شكايات وتظلمات المغاربة المقيمين بالخارج وكذا الأجانب بالمغرب

2-8. تصنيف الشكايات والتظلمات التي تمت مراسلة الإدارات المعنية في شأنها حسب مآلها

(3) الإحالة المتبادلة للشكايات بين المجلس الوصفي لحقوق الإنسان ومؤسسة

وسيط المملكة

3-1. تصنيف الشكايات المحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان من لن مؤسسة وسيط المملكة

3-2. تصنيف الشكايات المحالة على مؤسسة وسيط المملكة من طرف المجلس الوطني لحقوق

الإنسان

ثانياً: عمل المندوبيات الجمهورية والمحلية للمؤسسة

- 1) عمل مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء
- 2) عمل مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
- 3) عمل مندوبية جهة فاس - مكناس
- 4) عمل مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات
- 5) عمل المندوبية المحلية بمكناس
- 6) عمل نقط الاتصال بكل من وجدة ومراكش وأكادير

ثالثاً: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتدخلات المندرجة ضمن الاختصاص

رابعاً: التقارير السنوية للمخاضيين الدائمين

I- التقارير المتوصل بها

II- مضامين التقارير المتوصل بها

خامساً: الاختلالات المسجلة بشأن تعامل مختلف الإدارات مع المؤسسة

سادساً: أهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة

1) نماذج من أهم التوصيات

2) مآل التوصيات

3) نماذج من أهم المقررات

سابعاً: مقترحات المؤسسة

الجزء الثاني: حصيلة أنشطة مؤسسة وسيك المملكة في مجال التواصل

والتعاون والتكوين

أولاً: الأنشطة التوصلية والتحسيسية

- 1) التواصل مع الرأي العام الوطني عبر وسائل الاعلام
- 2) المشاركة في مختلف التظاهرات والاجتماعات على الصعيدين الدولي والوطني
- 3) الاشتغال مع مكونات المجتمع المدني كصلة وصل مع المواطنين للتعريف بالمؤسسة

- 4 جعل المحيط الجامعي والتربوي فضاء لنشر قيم الوساطة وتخليق المرفق العمومي
- 5 تطوير التواصل والتعاون مع الإدارة

ثانياً: الأنشطة الخاصة بتقوية القدرات ورفع من الكفاءات

- 1 التكوين الداخلي المستمر
- 2 التكوين في إطار التعاون الثنائي والدولي
- 3 دعم مساعدي مؤسسات الوساطة ببعض الدول الافريقية
- 4 التعاون في إطار مركز التكوين
- 5 تأطير أفواج بعض معاهد التكوين العالي

ثالثاً: إرساء منظومة لدعم التوصل وتقييم الجودة داخل المؤسسة ومع المولصين

- 1 التعرف على نسبة ارتياح المواطنين لعطاءات المؤسسة
- 2 تطوير تدبير الشكايات وتحسين قاعدة التطبيقات الخاصة بها
- 3 إعداد آلية التدقيق الإداري الداخلي

رابعاً: تصويب علاقات التعاون والشراكة وتعزيز التعاون مع الفاعلين على الصعيد الدولي

- 1 تطوير وتعزيز مكانة المؤسسة على صعيد الجمعيات الجهوية للوساطة
- 2 تفعيل اتفاقيات الشراكة وتعزيز علاقات التعاون مع مؤسسات ذات الأهداف المماثلة
- 3 التعاون مع مؤسسة الأمبودسمان البرلماني الهولندي
- 4 تطوير علاقة التعاون مع مؤسسات الوساطة بالبلدان الافريقية
- 5 استقبال وفود اجنبية معنية بالوساطة وحقوق الإنسان

الجزء الثالث: الآفاق المستقبلية

الجزء الأول: الحصيلة الإجمالية للشكايات والتدخلات

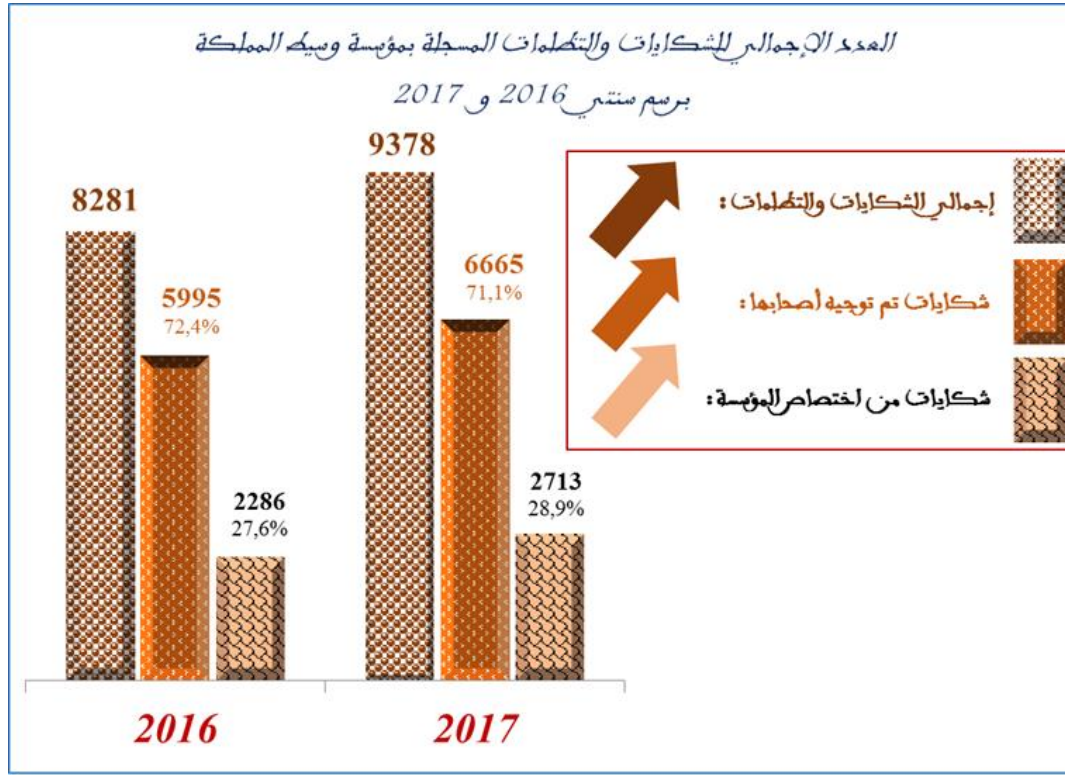
المسجلة بمؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2017

أولاً: المؤشرات الإحصائية العامة

لقد تميزت هذه السنة بتزايد ملحوظ في عدد الشكايات والتدخلات، ذلك أنها عرفت ارتفاعاً بنسبة تقارب **10%**، إذ تم تسجيل ما قدره **9378** شكاية.

ورغم ما تم بذله من مجهودات للتعريف بحدود صلاحيات هذه المؤسسة، فقد ظلت النسبة الكبرى من هذه الشكايات تعتبر خارج نطاق اختصاص المؤسسة، لأن ما كان يدخل في صميم اختصاصها لم يشكل سوى **28,9%**، أي ما مجموعه **2713** شكاية.

ومقارنة مع السنة الماضية، فإن عدد الشكايات التي ينطبق عليها اختصاص المؤسسة عرف ارتفاعاً نسبته **18,7%**، إذ انتقل من **2286** إلى **2713** شكاية. في حين أن الشكايات التي لا يدخل موضوعها ضمن صلاحيات هذه المؤسسة بلغت ما مجموعه **6665** شكاية، إذ أنها هي الأخرى عرفت ارتفاعاً نسبته **11,2%** مقارنة مع ما تم تصنيفه خلال السنة الماضية ضمن هذه الخانة.



العدد الإجمالي للشكايات والتدخلات المسجلة بمؤسسة وسيك المملكة

برسم سنتي 2016 و 2017

نسبة الزيادة	2017		2016		أنصاف الشكايات والتدخلات
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
11,2	71,1	6665	72,4	5995	الشكايات والتدخلات التي تم توجيه وإرشاد أصحابها (*)
18,7	28,9	2713	27,6	2286	الشكايات والتدخلات التي تدخل ضمن الاختصاص
13,2	100,0	9378	100,0	8281	إجمالي الشكايات والتدخلات المسجلة بالمؤسسة

(*) بما في ذلك طلبات التسوية : طلب واحد عن سنة 2016 ، وطلب واحد عن سنة 2017

وسيكون من باب ترديد ما أشارت إليه المؤسسة في سابق تقاريرها، وهذا أمر ملحوظ كذلك بالنسبة للعديد من المؤسسات المماثلة حتى في بعض الدول الأكثر تقدماً، أن العديد من المواهب لا يدركون الوجهة الحقيقية التي يمكنها أن تساعدهم على حل ما يعترضهم من مشاكل ولذلك، تستمر ظاهرة إقبال كاهل المؤسسة بقضايا ونزاعات لا تندرج ضمن المهام الموكولة إليهما.

ولهذه الغاية، سوف لن نتوقف هذه المؤسسة عن رفع وتيرة الانفتاح من أجل توسيع إمكانيات التواصل والاستعانة بكل الوسائل والمكونات للقيام بذلك، إذ كفى من إهدار وقت وجهود الأفراد والجماعات وتركهم في جهل لحدود صلاحيات كل واحدة من مؤسساتهم الدستورية.

لذا، فإن ما ستسوقه المؤسسة في هذا التقرير من معطيات في التدقيقات، وما ستأتي به من معلومات في التطبيقات، لا بد من استغلاله في بعده، سواء كمؤشرات أو معايير، وذلك لا يتخذ ما يلزم اتخاذه من مبادرات وعلى الأخص منها الاستباقية لتدارك ما اندس إلى العمل الإداري من المعيب من التطبيقات، وكذا للنهوض بجودة الخدمات، واتساع وتجويد مجال الارتفاقات.

نعم، إن الشكايات، من حيث الكم، لها قراءات، وأهم ما يمكن اعتباره هو ربما تزايد الثقة في المؤسسات والتشبت بالحق والإيمان ببلوغ الأهداف والغايات. ولن تحيد المؤسسة عن التصدي لما يمكن أن يؤدي إلى تغلغل الاختلالات، لئلا تنخفض مناعة الإدارة في مواجهة التعثرات، مخافة أن تستسلم من غير مقاومة لسوء الممارسات.

ولذلك، فإن الإدارة بكل مكوناتها، وكذا كل من الفاعل التشريعي والسياسي والحقوقى مدعون إلى التعبئة من أجل ترتيب الأثار عن هذه الإحصائيات.

لن تتأفف المؤسسة من الشكايات الخارجة عن نطاق اختصاصها، لأنها تعتبرها فرصة للإسهام في توجيه وإرشاد المواهب وتمكينهم من المساعدة القانونية ليتمكنوا مما لهم من حقوق، ويقصدون بصفة مباشرة الوجهة التي قد تساعدهم على حل مشاكلهم.

ربما أن المسار طويل، ولكن المهمة ليست مستحيلة، مادام الأمل والثقة في الآتي لا يبارحان العاملين بهذه المؤسسة، التي أعتنمها مناسبة للإشادة بما يتحلون به من روح المسؤولية.

(1) - الشكايات التي لا تندرج في اختصاص المؤسسة

لا زالت تتوارح على المؤسسة، من مختلف الجهات وعبء عدة وسائل، شكايات ومطالب لا تندرج موضوعاتها ولا الموجهين بها ضمن ما يعتبر من صميم اختصاص هذه المؤسسة.

وعلى عاداتها، تعاملت معها بما كان يقتضيه الموقف من اعتبار أصحابها وإرادة في تمكينهم من المعلومة ومن المساعدة القانونية، ليتأتى لهم تحويل قضاياهم نحو الوجهة الحقيقية التي لها صلاحية معالجة ما لهم من مطالب.

وإذا كان عدد الشكايات والمطالب التي لا تدخل في نطاق اختصاص المؤسسة قد بلغ هذه السنة 6665 أي بمعدل 71,1 % ، مقابل 5995 شكاية في سنة 2016، التي كانت نسبتها آنذاك تشكل 72,4 %، فإن هذه النسبة توازي ما هو مسجل لدى الدول الأخرى، ومنها بعض الأكثر تقدماً.

ولذلك، ومهما كانت الجهود التي تبذل، وكيفما كان حجم الاستثمار المادي والبشري، بغية إيصال المعلومة بشأن صلاحيات هذه المؤسسة والتعريف بها بصفة خاصة، وبإقني المؤسسات الدستورية بتعاون معها كسبعا، كما هو جارٍ به العمل

مع الهيئة المركزية لمحاربة الرشوة ICPC ، فإن المؤسسة واعية بضرورة مواصلة خضها في التواصل والانفتاح، بمعية شركائها من كل الأحياف بما في ذلك مكونات المجتمع المدني.

لقد كان مجموع الشكايات المتوصل بها من هذا الصنف، كما تقدم 6665 شكاية، لم تفتح منها إلا 3214 ملفا، علما أن المتبقى وهو 3451 تم فيه الاقتصار على الإفادة والإرشاد والتوجيه، لأن مقدمي هذه الشكايات تم استقبالهم بالمؤسسة وتمكينهم من شروحات ليتبعوا المسار الذي يمكن أن تأخذه قضاياهم.

وكان من نتائج الملفات المفتوحة:

- 80 شكايات اتضم أنها ذات صلة بملفات مفتوحة سابقا بالمؤسسة، فأضيفت لهذه الملفات:
- 2742 شكاية تم إرشاد أصحابها إلى الوجهة المعنية بها؛
- 211 شكاية تمت إحالة القطاعات الحكومية أو المؤسسات العمومية وباقي الإدارات بها، وذلك من أجل اتخاذ ما يجب اتخاذه بشأنها؛
- 147 شكاية تم حفظها على الحالة لعدم استكمال شروط قبولها، بعد أن تعذر الاتصال بأصحابها لتدارك الأمر حتى تتأني معالجتها؛
- 34 شكاية تم تحويلها إلى ملفات الاختصاص، بعدما اتضم أن النظر فيها يدخل ضمن صلاحيات المؤسسة.

ويمكن القول بأن تحليل وتصنيف هذه الشكايات كل ضمن الاستمرارية من حيث مواضيعها وكذا القطاعات المعنية بها.

وقد تصدر قطاع العدل لائحة الإدارات المعنية بمواضيع الشكايات، إذ بلغ عددها 1943 شكاية. وقد انصبت المصالب والشكايات على ما يلي:

- ✦ نزاعات بين أشخاص القانون الخاص
- ✦ نزاعات سبق عرضها على القضاء، أو لا زالت معروضة عليه؛
- ✦ التكهلم من عدم تنفيذ أحكام ذات صلة بالخواص؛
- ✦ شكايات لها ارتباط بعمل الضابطة القضائية والنيابة العامة؛
- ✦ شكايات في مواجهة مساعدي القضاء؛
- ✦ شكايات لها علاقة بأوضاع نزلاء السجون (أحيلت على المجلس الوصفي لحقوق الإنسان)؛
- ✦ طلبات العفو (أحيلت على وزارة العدل).

أما الجزء المتبقي، فكان بعضه في مواجهة وزارة الداخلية بما مجموعه 379 شكاية، وقد همت:

- ✦ نزاعات ذات صلة بالأراضي السلاوية؛
 - ✦ طلبات الاستفادة من مزاي سكن؛
 - ✦ طلبات الحصول على مأذونية؛
 - ✦ شكايات بشأن تصرفات أعوان السلطة.
- وكل هذه التطلعات تم إخبار وزارة الداخلية بشأنها، لكل غاية مفيدة.
- أما الباقي فيخص إدارات أخرى، ويتعلق بطلبات وتطلعات تهم أساسا:
- ✦ الاستفادة من بطاقة مقاوم؛
 - ✦ الحصول على مساعدات؛
 - ✦ طلبات توكيف.

2- الشكايات التي تندرج في اختصاص المؤسسة

إن ما يمكن تسجيله هو الارتفاع النسبي الذي عرفه عدد الشكايات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، والذي بلغ هذه السنة ما نسبته 18,7 %، إذ كان عددها 2286 ليصل هذه السنة إلى 2713 شكاية. ومبعث ذلك يتأرجح بين ما لمسته من تعرف نسبي على صلاحيات المؤسسة، أو الثقة والإقبال على رفع التظلمات من لدن كل من تم المس بحقوقهم.

ومهما يكن من أمر، فإن المؤسسة تعاملت مع هذه الشكايات، التي انضافت إلى ما كان رائجاً بها والمتخلف عن السنوات السابقة والتي أجريت فيها المساحر واتخذت بشأنها إجراءات لاستجماع عناصر النضر فيها، بعدما استحال تسويتها ودياً.

والمؤسسة جادة في تقليص معدل البت، آخذة بعين الاعتبار ما يتطلبه إيصال الحق من بحث وتحر، وسعي إلى إيجاد حلول متوافق عليها.

وقد اتخذت المؤسسة في الشكايات المتوصل بها عدة إجراءات تجولها في الآتي:

- 2049 شكاية، تمت مراملة مختلف الإدارات المعنية بشأنها للبحث والاستيضاح وتفصي الحقيقة، ويمثل هذا العدد نسبة 75,5 %، أي بزيادة عن السنة الماضية قدرها 15,4 %؛
- 458 شكاية، تمت مراملة أصحابها لموافاة المؤسسة بمعلومات أو وثائق ومستندات، وقد شكل هذا العدد نسبة 16,9 % من مجموع الشكايات وبزيادة قدرها 18,7 % مقارنة مع السنة الماضية؛
- 129 شكاية، تبين بعد فتح ملفات لها، أنها لا تندرج ضمن الاختصاص، وصدرت بشأن بعضها مقررات بعدم الاختصاص في حين أحيل البعض الآخر على الجهة المختصة؛
- 77 شكاية، تم حفظها لعدم استكمال أصحابها للعناصر التي تمكن من البت فيها، ويمثل هذا العدد ما بين 2,8 % من مجموع الشكايات المتوصل بها، وهو نفسه عرف زيادة قدرها 57,1 % مقارنة مع السنة الماضية.

توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب الإجراء المتخذ، برسم سنة 2017



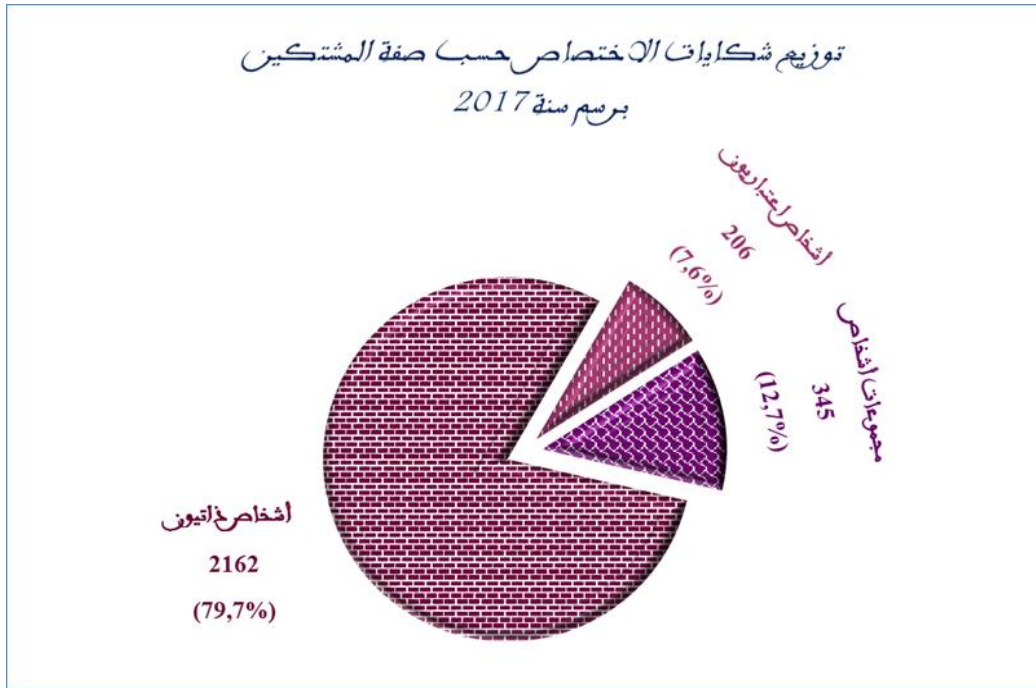
توزيع عدد شكايات الاختصاص حسب الإجراء المتخذ بالمؤسسة بعد الدرامة

برسم سنتي 2016 و 2017

نسبة الزيادة أو الانخفاض	2017		2016		الإجراء المتخذ بعد الدرامة
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
15,4	75,5	2049	77,6	1775	شكايات تمت مراملة الإدارات المعنية بشأنها لمعرفة موقفها
18,7	16,9	458	16,9	386	شكايات تمت مراملة أصحابها بشأنها من أجل تميم ملفاتهم لقبولها
69,7	4,8	129	3,3	76	شكايات لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة
57,1	2,8	77	2,1	49	شكايات تم حفظها لعدم استكمال العناصر الموجبة للنظر فيما فيها
18,7	100,0	2713	100,0	2286	المجموع العام

2-1 تصنيف الشكايات والتكلمات حسب صفة أو لهيئة المشتكين

لم يلاحظ، من خلال تصنيف الشكايات حسب الصفة، أي معض شير الانتباه، إذ نزلت النسبة متقاربة، واستمرت نسبة الأشخاص الذاتيين في صدارة مقدمي الشكايات، وذلك بنسبة 79,7 %، أي بما مجموعه 2162 شكاية، تلتها مجموعات أشخاص بنسبة 12,7 % أي 345 شكاية، في حين أن الأشخاص الاعتباريين نزلوا في حدود 7,6 % بما مجموعه 206 شكاية.

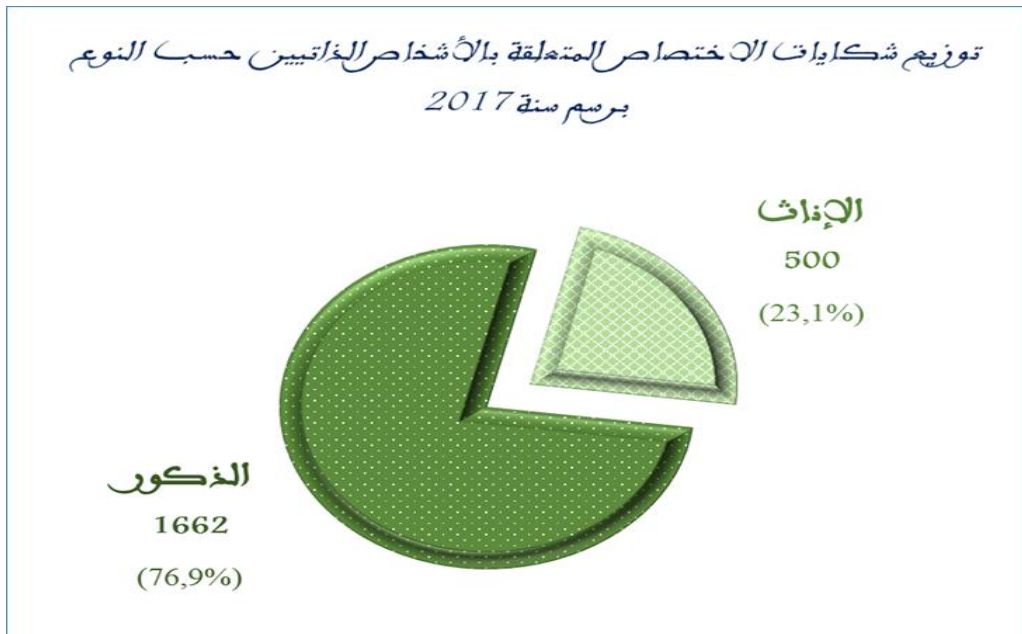


2-2 الشكايات والتكلمات حسب مقارنة النوع

الظاهر، حسب ما ركمته المؤسسة من رصد، أن نسبة التشكي من لحن النسوة تبقى في حدود الربع، بزيادة أو نقص حسب السنوات. ولعل الفارق في النسبة يرجع إلى ضعف مشاركة النساء في العديد من الأنشطة، ولمحدودية حاجتهن إلى بعض المرافق، ولقلة لجوؤهن إلى الإدارة أو مشاركتهم فيها.

فباستثناء بعض الشكايات المعدودة، وذات الصلة بحق النساء في التصرف في الأراضي السلالية، فإن المؤسسة قلما تضع يدها على نازلة ذات صلة بتميز مبني على النوع.

وهكذا، مثلت نسبة القضايا المقدمة من طرف الذكور ما مجموعه 1662 شكاية، بنسبة 76,9 %، وبنسبة مقارنة مع السنة الفارحة بلغت 24,2 %، في حين أن الشكايات المقدمة من طرف النساء، بلغت هذه السنة ما مجموعه 500 شكاية، أي بنسبة 23,1 %، وبنسبة تقدر بـ 15,2 %.



2-3 تصنيف الشكايات والتطلعات حسب القضايا الرئيسية

عمدت المؤسسة إلى تقسيم كصيغة الشكايات المتوصل بها خلال سنة 2017 إلى أربعة أقسام بارتباط مع موضوعاتها. وفي هذا السياق، يمكن تصنيف هذه الشكايات حسب ما يلي:

القضايا ذات الصيغة الإدارية، والتي تصدرت كحالاتها قائمة القضايا بعدد يقدر بـ 1683 شكاية. وبذلك تكون قد مثلت نسبة 62٪، أي بزيادة 22,9٪ مقارنة مع السنة الماضية التي كانت محدودة في 1369 شكاية ونسبة 59٪.

ويدخل ضمن هذه الزمرة من القضايا:

➤ تطلعات من قرارات إدارية أضرت بالمعنيين بها، وبلغت 572 شكاية، أي بنسبة 21,11٪؛

➤ طلبات تسوية الوضعيات المدنية والعسكرية، بما مجموعه 357 شكاية، أي بنسبة 13,2٪؛

➤ طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية للموظفين، بما مجموعه 202 شكاية، أي بنسبة 7,4٪؛

➤ تطلعات من عدم الحصول على شهادات إدارية، بما مجموعه 198 شكاية، أي بنسبة 7,3٪؛

➤ طلبات الاستفادة من خدمات اجتماعية، بما مجموعه 191 شكاية أي بنسبة 7٪؛

➤ تطلعات من سحب رخص إدارية مسلمة من الإدارة، بما مجموعه 70 شكاية، أي بنسبة 2,6٪؛

➤ تطلّبات من امتناع عن الترخيص بإنشاء مرفق اجتماعي، بما مجموعه 60
شكاية، أي بنسبة 2,2%؛

➤ تطلّبات من شلّط في استعمال السلّطة، بما مجموعه 33 شكاية أي بنسبة 1,2%.

القضايا ذات الصبغة العقارية، التي ارتفع عددها هذه السنة بنسبة 17%، إذ انتقل
من 407 شكايات في السنة الماضية إلى 476 شكاية هذه السنة، وهذا العدد يمثل ما
نسبته 17% من الشكايات.

ومن أهم ما اشتمل عليه هذا النوع من القضايا:

➤ لهبات التعويض عن نزع ملكية العقارات، وقد مثلت نسبة 5,5%؛

➤ لهبات التعويض عن الاعتداء المادي، وقد مثلت نسبة 4,3%؛

➤ لهبات الاستفادة من برامج الإسكان، وقد مثلت نسبة 4,1%؛

➤ تطلّبات من عدم تنفيذ العقود الإدارية، وقد مثلت نسبة 1%.

وقد توزع الباقي من هذا الصنف بين نزاعات تهم أملاك الدولة وأخرى
ذات الصلة بأراضي الجموع، والملك الغابوي، وضم الأراضي وأراضي الكيش
وعقارات الأجانب، ثم نزاعات بشأن التعويضات المخصصة لنزع الملكية. وقد
تراوحت نسبة هذه القضايا بين 0,1% و 0,9%.

القضايا ذات الصبغة المالية

لقد بلغ ما توصلت به المؤسسة بخصوص هذا النوع ما مجموعه 309 شكايات،
أي بنسبة 11,4%، أي بزيادة قدرتها في 19,3%، بعدما بلغ عددها في السنة الماضية
259 شكاية.

ويتعلق هذا الصنف من القضايا بـ:

➤ تطلّبات من التماكل في تسديد المستحقّات ذات الصلة بصفقات
عمومية، بنسبة 10%؛

➤ ومنازعات جبائية، مثلت ما نسبته 1,4%.

القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام

للأسف، فإن هذه الإشكالية القديمة الجديدة لازالت تصرّح على هذه المؤسسة،
إذ هناك حالات يتعثر فيها التنفيذ كثيراً ويصل إلى حد امتناع غير مبرر، علماً أن
الملموم هو انخفاض عدد القضايا المرفوعة إلى المؤسسة، إذ تقلص من 192 (من مجموع
2286) إلى 189 (من مجموع 2713)، فأضحت تمثل 7% بعدما كانت تمثل في السنة
الفارحة 8,4%.

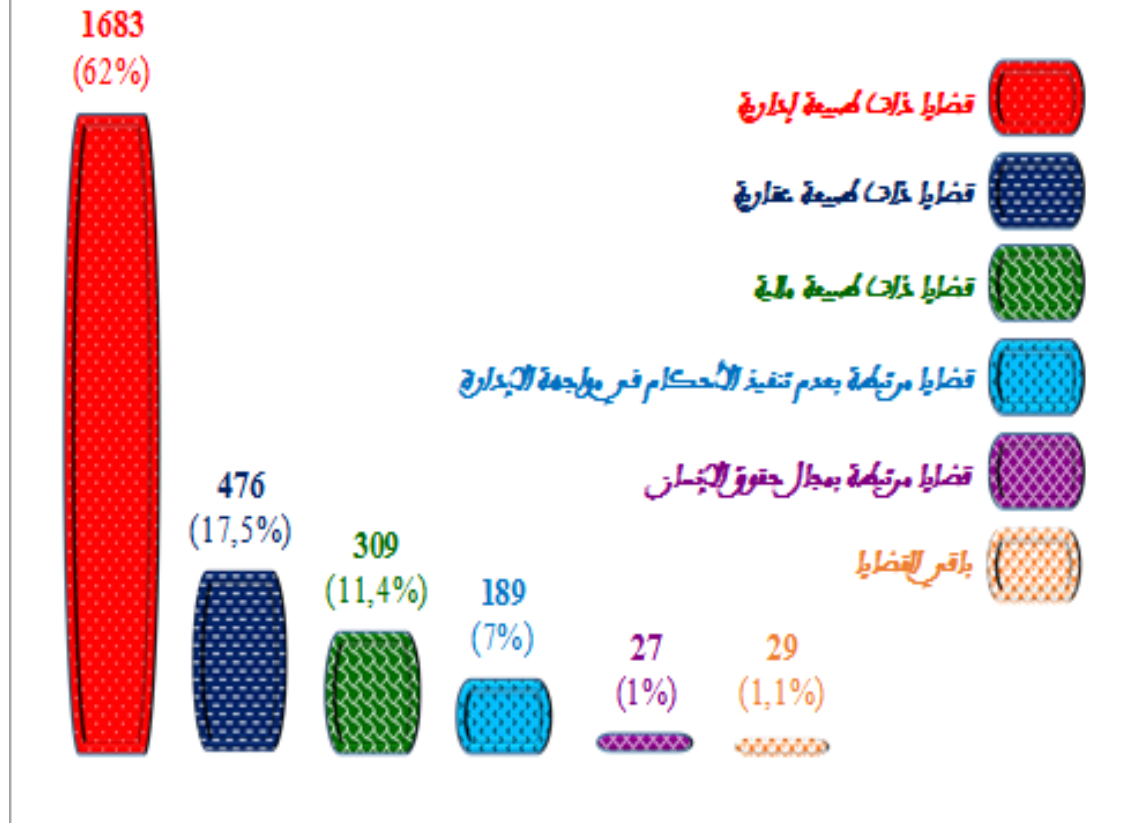
المشير أن من بين الأحكام، مقررات قضائية ذات الصلة بتعويضات عن نزع
الملكية، فضلاً عن تنفيذ مقررات قضائية ذات الصلة بتجاوز في السلطة أو بتسوية
وضعيات إدارية.

القضايا المرتبطة بمجال حقوق الإنسان والتي انخفض عددها بنسبة 15,6%، أي
من 32 شكاية في السنة الماضية إلى 27 شكاية في هذه السنة، وهو ما يمثل 1%.

وقد اشتمل هذا النوع من القضايا على مطالب ذات الصلة بالتعويض عن
الاختفاء أو الاعتقال التعسفي أو وضعيات نزلاء السجون أو انتهاكات صادرة عن
هيئات عمومية.

توزيع شكايات الاختصاص حسب القضايا الرئيسية المشار

برسم سنة 2017



توزيع شكايات الاختصاص حسب القضايا الرئيسية للمثارة

برسم سنتي 2016 و 2017

نسبة الزيادة أو الانخفاض	2017		2016		نوعية القضايا
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
22,9	62,0	1683	59,9	1369	قضايا ذات كسبمة إدارية
17,0	17,5	476	17,8	407	قضايا ذات كسبمة عقارية
19,3	11,4	309	11,3	259	قضايا ذات كسبمة مالية
-1,6	7,0	189	8,4	192	قضايا مرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارات
-15,6	1,0	27	1,4	32	قضايا مرتبطة بمجال حقوق الإنسان
7,4	1,1	29	1,2	27	باقي القضايا
18,7	100,0	2713	100,0	2286	المجموع

2-4 تصنيف الشكايات والتدخلات حسب الإدارات المعنية

لقد شهدت هذه السنة تشكيل حكومة جديدة انبثقت عن استحقاقات الولاية التشريعية الحالية، وقد رافق ذلك تغيير في تركيبة القطاعات الحكومية، إذ انتقلت قطاعات من حيث التبعية من وزارة لأخرى، مما كان له الأثر في تصنيف الشكايات من حيث نسبتها إلى بعض الوزارات، التي فوضت بعض الاختصاصات إلى كتابات الدولة لديها.

والجدير بالإشارة إلى أن القطاعات، التي يمكن أن يصلح عليها بالرئيسية من حيث الاختصاص نزلت تحتفظ بمواقعها في سلم الترتيب، وقد همتها 90 % من مجموع الشكايات، وأن الثلاثة الأولى استأثرت بثلاثي الشكايات (66,2 %). وهكذا، وفي تحليل لهذه الشكايات، نعاين نوعاً من الاستمرارية لنجد ما يلي:

1/ قطاع الداخلية والجماعات الترابية

كان من الصعب، لوجود نوع من التداخل، الفصل في المسؤولية بين ما يرجع إلى هذا أو ذاك نظراً لوجود نوع من الرقابة أو الوصاية حسب الحالات لقطاع الداخلية على الجماعات الترابية، رغم أن المعينات الأكثر هي الجماعات الترابية. إن مجموع ما سجل بالنسبة لهذين القطاعين هو 38,9 % مقابل 36,7 % في السنة الفارحة، إذ بلغ عدد الشكايات هذه السنة 1056 شكاية، مقابل 839 شكاية في السنة الفارحة.

وقد همت هذه الشكايات، على الخصوص المصالح المركزية لوزارة الداخلية والجماعات الترابية، حضرية وقروية، والسلطات المحلية من عمالات وأقاليم، والإدارة العامة للأمن الوطني، والمفتشية العامة للقوات المساعدة، والوكالات المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء، والوقاية المدنية، إلى غير ذلك.

وقد انصبت الشكايات على ما يلي:

- تطلعات من قرارات إدارية؛
- الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية؛
- طلبات الاستفادة من برامج إعادة الإسكان؛
- عدم الاستفادة من خدمات اجتماعية؛

- لهبات التعويض عن نزع الملكية؛
- لهبات التعويض عن الاعتداء المادي؛
- تطلبات من عدم تنفيذ أحكام قضائية؛
- تطلبات من الشك في استعمال السلطة.

2/ قطاع الاقتصاد والمالية

شكل مجموع ما هم هذا القطاع 439 شكاية، أي ما نسبته 16,4 % من مجموع

الشكايات مقابل 396 شكاية السنة الماضية، مسجلا بذلك زيادة بلغت نسبتها 10,9 %.

وقد خصت هذه الشكايات كلا من الصندوق المغربي للتقاعد، صندوق

الإيداع والتدبير (صناديق الاحتياطي)، مديرية أملاك الدولة، المديرية العامة للضرائب،

الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياطي الاجتماعي، الخزينة العامة للمملكة، التعااضدية

العامة لموظفي الإدارات العمومية، الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين، النظام الجماعي

لمنح رواتب التقاعد، إدارة الجمارك وبعض الإدارات الأخرى.

وقد تطلعت الشكايات المقدمة في مواجهة هذا القطاع بـ:

- عدم تسوية الوضعية المعاشية؛
- نزاعات بخصوص قرارات إدارية؛
- الامتناع عن تنفيذ أحكام؛
- نزاعات بخصوص أملاك تابعة للدولة؛
- منازعات جبائية وضريبية؛
- منازعات بخصوص تسوية أوضاع مالية لموظفي القطاع.

3/ قطاع التربية الوهنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي

يتعلق الأمر بقطاع من بين القطاعات التي تجمعت فيها عدة قطاعات كانت تابعة لأخرى، وقد سجل في حلته الجديدة ارتفاعا ملحوظا في عدد الشكايات بلغت نسبته 23,5 %، إذ انتقل عدد الشكايات المرتبطة به خلال هذه السنة من 243 شكاية إلى 300 شكاية.

ويعود القسط الأوفر من الشكايات إلى التعاضدية العامة لموظفي التربية الوهنية، ثم كتابة الدولة في التكوين المهني ومن القضايا التي همته:

عدم تسوية الوضعيات الإدارية والمالية لمعاشات الموظفين العاملين به، والتطلعات من الأضرار الناتجة عن بعض القرارات الإدارية، ثم قضايا عدم استخلاص بعض المستحقات عن إنجاز صفقات نزع الملكية، والامتناع عن تنفيذ الأحكام، وعدم الاستفادة من الخدمات الاجتماعية.

4/ قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

نزل عدد الشكايات التي قدمت في مواجهة هذا القطاع في نفس المستوى، بعدما بلغ 151 شكاية (من أصل 2286)، مقابل 148 شكاية (من أصل 2713) برسم السنة الماضية. ويتعلق الأمر بشكايات تهم الوكالة الوهنية للمحافظة العقارية والمسم العقاري والخرائية، متبوعة بمصالح الإدارة المركزية للوزارة، ثم المنحوية السامية للمياه والغابات، والمكاتب الجهوية للاستثمار الفلاحي، والقرض الفلاحي، وأخيرالقطاع الصيد البحري.

ومن أبرز ما تم التشكي منه في مواجهة هذا القطاع:

- التظلم من قرارات إدارية؛
- التعثر في تنفيذ الأحكام؛
- التظلم من عدم تسلم شهادات ووثائق إدارية؛
- عدم تسوية وضعيات إدارية؛
- بعض إشكاليات التحفيظ.

5/ قطاع الشغل والإدماج المهني

بالرغم من أن التكوين المهني لم يعد ضمن إشراف هذه الوزارة، فإن عدد الشكايات المسجلة بالنسبة إليه عرفت تزايداً، إذ ارتفع من 112 إلى 136 شكاية. وقد استأنر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بأكثر نسبة من الشكايات، متبوعاً بالهيئات التعاضدية، ثم المصالح المركزية.

وقد انصبت الشكايات المسجلة في مواجهة هذا القطاع على:

- تطلعات مرتبطة بالمعاشات ورواتب الزمالة؛
- تطلعات من عدم التوصل بمستحقات مالية؛
- طلبات مراجعة الإيراد العمري؛
- منازعات ذات صلة بصناديق التغطية الصحية.

6/ قطاع الصاغة والمعادن والتنمية المستدامة

يسجل هذا القطاع تزايداً محسوساً في عدد الشكايات المرفوعة في مواجهته، بلغت نسبته 46,9٪، إذ ارتفع العدد من 81 إلى 119 شكاية.

وقد تعلقت هذه الشكايات بالدرجة الأولى، بالمكتب الوصني للكهرباء والماء الصالح للشرب، ثم مجموعة المكتب الشريف للفوسفات.

وكانت الشكايات المعني بها هذا القطاع ترمي إلى:

- الاستفادة من الخدمات الاجتماعية؛
- التعويض عن نزع الملكية؛
- تسوية معاشات؛
- الدفع إلى تنفيذ الأحكام؛
- تسوية وضعيات إدارية.

17 قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك

لوحظ بالنسبة لهذا القطاع ارتفاع في عدد الشكايات في موارجهته، وذلك من 67 إلى 109 شكايات، وقد اتجهت معظمها إلى المكتب الوصني للسكك الحديدية، وإلى الإدارة المركزية، وكذا المصالح الجهوية.

والملاحظ أن أغلبية الشكايات تتعلق بعدم تنفيذ الأحكام، وعدم التعويض عن نزع الملكية، وعدم الوفاء بمستحققات ناتجة عن صفقات، بالإضافة إلى نزاعات ذات الصلة بالمعاشات.

18 إدارة الدفاع الوصني

سجلت هذه الإدارة تراجعاً في حجم الشكايات بلغت نسبته 9,9 ٪، بعدما انخفض عددها من 81 إلى 73 شكاية.

ويتعلق الأمر بالعديد من الإدارات والمصالح، ومنها مؤسسة الحسن الثاني للأعمال الاجتماعية لقدماء العسكريين وقدماء المحاربين، وكذا مصالح الدرك الملكي، ومصالح أخرى.

ومن القضايا التي تم رفع شكايات بشأنها في مواجهة هذه الإدارة:

- لهليات تسوية وضعيات إدارية ومعاشية؛
- لهليات الاستفادة من خدمات اجتماعية؛
- تطلعات من قرارات إدارية.

9/ قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة

لقد كان لضم الوزارتين المعنيتين بالإسكان والتعمير أثر على حجم الشكايات، بحيث ارتفع العدد من 51 إلى 58 شكاية، وقد انصرفت في غالبيتها إلى مجموعة العمران

ومن أهم المواضيع التي تعلقت بها هذه الشكايات:

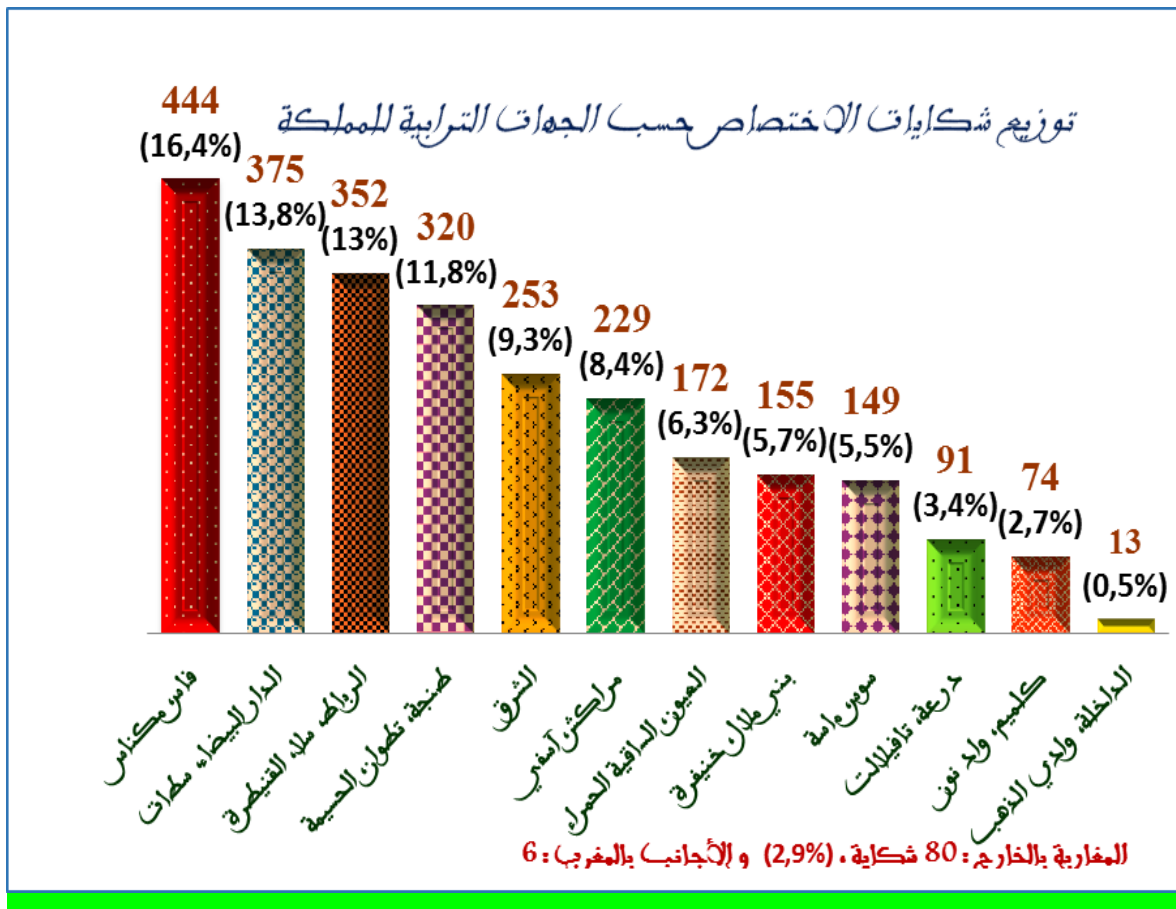
- التعويض عن نزع الملكية؛
- التعويض عن الاعتداء المادي؛
- تنفيذ عقود إدارية.

2-5 تصنيف الشكايات والتطلعات حسب الجهات الترابية للمملكة

الملاحظ هذه السنة، هو تصدر جهة فاس- مكناس ترتيب الجهات المعنية بعدما كانت تحتل المرتبة الثالثة، وهو ارتفاع ملموس بنسبة 43,2 %، إذ انتقل عدد الشكايات المسجلة بخصوصها من 310 إلى 444 شكاية، وقد تلتها كل من جهة الدار البيضاء -

سطات، ثم جهة الرباط - سلا - القنيطرة، فجهة لجنجة - تطوان- الحسيمة، وبعدها جهة الشرق مع احتفاله باقي الجهات بنفس الترتيب.

وقد استمرت الخمس جهات الأولى متميزة بكونها مصدر ثلثي الشكايات، في حين أن الباقي يخص السبع جهات الأخرى، مع الإشارة إلى أن ما سجل بالنسبة لجهة الداخلة - ولدي الذهب يصل حد محدود فيما مجموعه 13 شكاية.

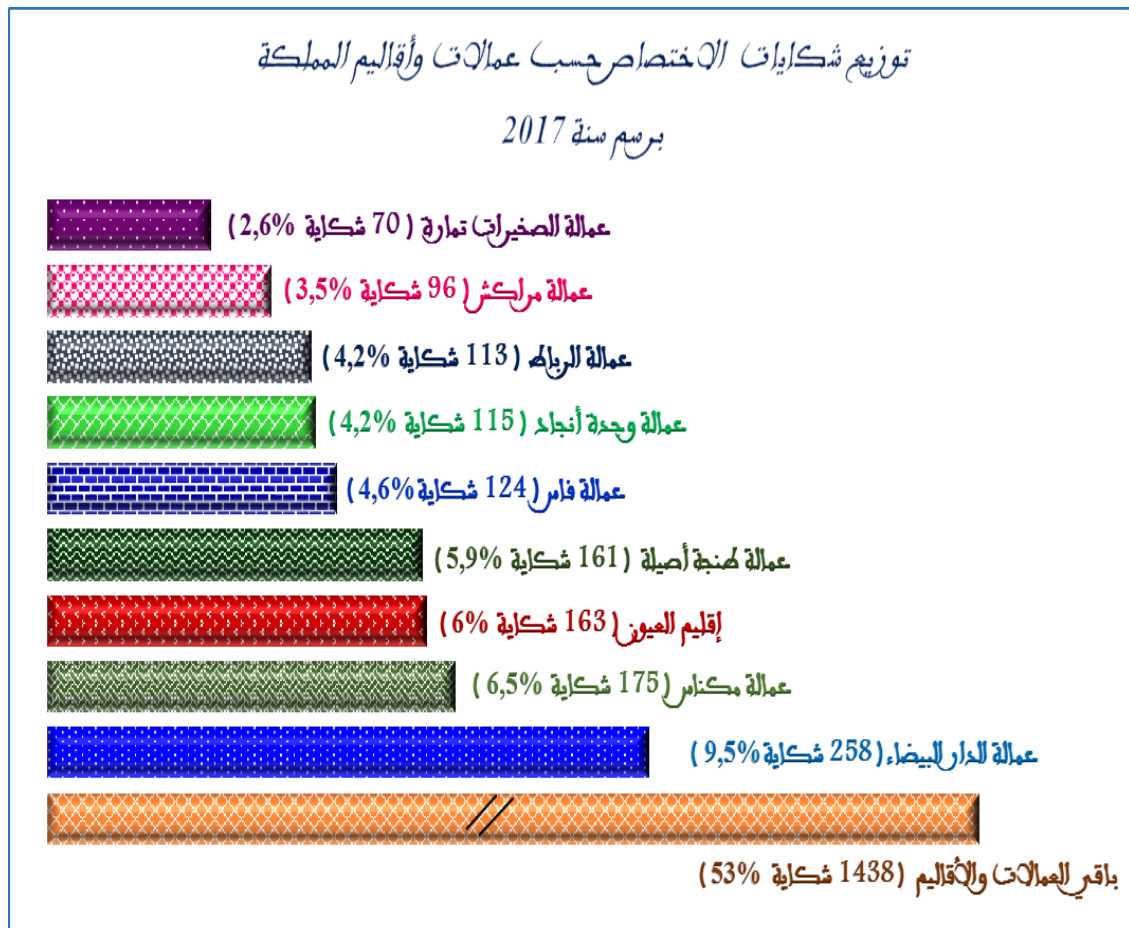


**توزيع شكايات الاختصاص حسب الجهات الترابية للمملكة
برسم سنتي 2016 و 2017**

نسبة الزيادة أو الانخفاض	2017		2016		الجهات الترابية للمملكة
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
43,2	16,4	444	13,6	310	فاس، مكناس
12,3	13,8	375	14,6	334	الدار البيضاء، مكنات
6,7	13,0	352	14,4	330	الرباط، سلا، القنيطرة
12,7	11,8	320	12,4	284	طنجة، تلمون، الحسيمة
-2,7	9,3	253	11,4	260	الشرق
29,4	8,4	229	7,7	177	مراكش، آسفي
30,3	6,3	172	5,8	132	العيون، الساقية الحمراء
47,6	5,7	155	4,6	105	بني ملال، خنيفرة
67,4	5,5	149	3,9	89	سوس، ماسة
8,3	3,4	91	3,7	84	درعة، تافيلالت
32,1	2,7	74	2,4	56	كلميم، ولد نون
-23,5	0,5	13	0,7	17	الداخلية، ولدي الذهب
-20,8	2,9	80	4,4	101	المغاربة بالخارج
-14,3	0,2	6	0,3	7	الأجانب بالمغرب
18,7	100,0	2713	100,0	2286	المجموع

2-6 تصنيف الشكايات والتعلميات حسب عمالات وأقاليم المملكة

إذا كانت قد نزلت في مقدمة العمالات التي همتها الشكايات عمالة الدار البيضاء، فإن ترتيب هذه السنة عرف اختلافا ملحوظا بالمقارنة مع ما تم تسجيله في السنة الفارحة، إذ انتقلت عمالة مكناس إلى المرتبة الثانية بما مجموعه 175 شكاية، كما انتقلت عمالة العيون إلى المرتبة الثالثة بما مجموعه 163 شكاية، واحتلت عمالة لحنجة - أصيلة الرتبة الرابعة بـ 161 شكاية، وأتت عمالة فاس في المرتبة الخامسة بـ 124 شكاية، وجاءت على التوالي عمالات وجدة - أنكاد، وعمالة الرباط، وعمالة مراكش، وعمالة الصخيرات - تمارة، ثم باقي العمالات بـ 1438 شكاية.



2-7 تصنيف شكايات وتكلمات المغاربة المقيمين بالخارج، وكذا

الأجانب بالمغرب

كملت المؤسسة وفيه لاختياراتها بتركيز اهتمامها على شكايات مغاربة الخارج، وفي ذات الوقت شكايات الأجانب، وذلك في انسجام مع ما سعت إليه عبر الاقتراح الذي كانت وراءه، والمسمى بـ "تصريح تيرانا"، الذي بموجبه التزمت الدول الموقعة عليه بالاهتمام بقضايا الرعايا الأجانب، وبالتدخل لدى نظيراتها في دول الإقامة من أجل مساعدتهم لدى إدارات تلك الدول

ولئن ما تمت معاينته هو انخفاض عدد الشكايات المتعلقة بمغاربة الخارج، إذ تقلص من 105 المسجلة في السنة الماضية إلى 80 شكاية في هذه السنة.

وقد شكل الأشخاص الذاتيون نسبة 85 % من عدد الشكايات المتوصل بها. ومثلت النسوة من المشتكين نسبة 16 %.

والملاحظ كذلك، أن المغاربة المقيمين بفرنسا يتصدرون الترتيب بما نسبته 46 %، يليهم المغاربة المقيمين بلجيكا بما نسبته 18 %، ثم المقيمين بإسبانيا بما نسبته 8,8 %، فألمانيا بما نسبته 7,5 %. أما الباقي فقد ورد من المغاربة المقيمين بكل من هولندا، النرويج، بريطانيا، كندا، الولايات المتحدة الأمريكية، الإمارات العربية المتحدة، تركيا، والنمسا.

وأما القطاعات المعنية بهذه الشكايات، فهي على التوالي:

الجماعات الترابية، ووزارات الداخلية، والفلاحة والصيد البحري، والاقتصاد والمالية، والشؤون الخارجية والتعاون الدولي، والتجهيز والنقل، وإعداد التراب الوحدني، والتعمير والسكنى، والعدل

ومن أهم ما اتجهت إليه شكايات مغاربة الخارج التكلم من مقررات إدارية، والامتناع عن تسليم شهادات إدارية، والاعتداء المادي على الملكية، ونزع الملكية، والامتناع عن تنفيذ الأحكام، وسحب بعض الرخص الإدارية.

أما بالنسبة لشكايات وتكلمات الأجانب فقد بلغ عددها 6 شكايات مقابل 7 شكايات في السنة الماضية، خمسة خست أشخاصا ذاتيين، أربعة منهم ذكور.

والملاحظ أن كل هؤلاء من جنسية فرنسية وتعلقت شكاياتهم بتسوية معاش وبامتناع عن تسليم وثيقة إدارية، وتكلم من قرار إداري، وبمستحققات صفقة عمومية، وبتعويض عن نزع ملكية عقار، ثم بتكلم من سحب رخصة إدارية.

أما القطاعات التي كانت المعنية بهذه الشكايات، فهي مجالس الجماعات الترابية، وزارة الداخلية، قطاع التشغيل، قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الدولي، وقطاع التربية الوضعية والتكوين المهني.

2-8 تصنيف الشكايات والتكلمات التي تمت مراملة الإدارات المعنية

في شأنها حسب مآلها

سبقت الإشارة إلى أن المؤسسة راسلت مختلف الإدارات بخصوص 2049 شكاية، وبالصيغة الحال، في حرص شديد على أن تتفاعل تلك الإدارات مع مبادرات المؤسسة. وهكذا، من خلال التذكيرات، وجلسات العمل، وعمليات الاستيضاح، مع الدفع إلى إيجاد أرضية توافق بخصوص المشروع من الشكايات، مع تبرير كل ما تراه غير مبني على أساس سليم، توصلت المؤسسة برحود الإدارة التي يمكن تصنيفها حسب الآتي:

❖ 817 شكاية، أي ما يعادل 39,9% من الشكايات المذكورة لا يزال

في طور الدراسة لدى الإدارة، وقد يبدو مرتفعا إلا أن الواقع يوحي بأن

لذلك بعض المبررات، أهمها انتشار تجمع عناصر الجواب والبيت، في إحصاء تبادل الأجوبة والردود؛

وللتذكير، فإن تلك النسبة انخفضت، بعد أن كانت تمثل في السنة الماضية ما قدره 41,9%؛

❖ 647 شكاية، أي ما يوازي 31,5% من الشكايات تمت الاستجابة لها، وبذلك ارتفعت نسبة الاستجابة من 23,3% إلى 31,5%، وهذا مؤشر يدعو إلى التفاؤل.

ويمكن تفصيل العدد مالف الذكر (647 شكاية) على النحو التالي:

➤ 320 شكاية، تمت تسويتها بصفة نهائية (15,6%):
➤ 169 شكاية، أي 8,2%، في صور التسوية بعدما وعدت الإدارة بتصفيتهما؛

➤ 158 شكاية، أي 7,7%، تم توجيه المعنيين بها من طرف الإدارة إلى الواجهة الصحيحة لحل الإشكالات التي اعترضت تسوية قضاياهم؛

➤ 530 شكاية، أي ما يمثل 25,9% تعذرت تسويتها، وقد كانت موضوع رح الطلب، بعدما اتضح عدم جديتها؛
➤ 55 شكاية، أي ما يعادل 2,7% تقرر بشأنها إيقاف تدخل المؤسسة، بعدما اتضح أن المعنيين بها لجؤوا إلى القضاء أو تبين أن القضاء سبق له الفصل فيها.

يُستتج من هذه المعضيات، مع مراعاة ما سيتأتى تفصيله عند الحديث عن الإخلالات الملحوظة، بأن المؤسسة لا زالت تأمل في بزل الإدارة المزيح من الجهود للتعاهي مع شكايات المتكلمين، خاصة وأنها في نهاية سنة 2017 أبانت عن اهتمام بشكايات المواهين، وأحدثت لها بوابة من المفروض ألا تقتصر على الرصد والتحليل، بل لا بد أن تذهب بعيدا إلى التفاعل والجواب الإيجابي، المستند إلى الشرعية وإلى الحق في الارتفاق.

غير أن الواجب يفرض الاعتراف للعديد من القطاعات بالتجاوب، وبالمقابل فإن الأمر ليس كذلك بالنسبة لقطاعات أخرى، ولا سيما بالنسبة للجماعات الترابية. إن المسؤولية جماعية، والعبء يحملة كل منا، رغم اختلاف المواقع .

لسنا ملزمين بالاستجابة لكل المصالح، ولكن يتحتم علينا أن نولي العناية، لها وأن نؤسس ونؤصل لكل رد.

3 - الإحالة المتبادلة للشكايات بين المجلس الوصني لحقوق الإنسان

ومؤسسة وسيك المملكة

لقد سمح المشرع لكل من مؤسسة وسيك المملكة والمجلس الوصني لحقوق الإنسان أن يحيل كل منهما على الآخر الشكايات الواردة عليه، كلما كانت لا تدخل في اختصاصه وتعتبر من صميم اختصاص الآخر.

وفي هذا الإحصان، تم تبادل الإحالة في حدود 41 شكاية، مقابل 48 شكاية بالنسبة لسنة 2016.

وهكذا، توصلت المؤسسة من المجلس بما مجموعه 14 شكاية، في حين أحالت عليه 27 شكاية اعتبرتها ضمن اختصاصه.

3-1 الشكايات المحالة على المجلس الوصني لحقوق الإنسان من طرف

مؤسسة وسيك المملكة

إذا كان مجموع هذه الشكايات هو 27 شكاية، فإن 22 منها همت أشخاصا ذاتيين، و3 مجموعات أشخاص، وشخصين اعتباريين، في حين تعلق الأمر بـ 21 من الذكور وواحدة من الإناث.

أما الجهات الترابية المعنية بها، فتوجد في المقدمة جهة فاس- مكناس بـ 8 شكايات، تليها جهة الشرق بـ 6 شكايات.

وقد انصبت هذه الشكايات على لهيات التعويض عن الاختفاء أو الاعتقال التعسفي، ولهيات ذات الصلة بمراجعة قرارات هيئة الإنصاف والمصالحة، أو هيئة التحكيم المستقلة، كما همت وضعيات بعض نزلاء السجون

3-2 الشكايات المحالة على مؤسسة وسيك المملكة من لجن المجلس

الوصني لحقوق الإنسان

انحصر عدد هذه الشكايات في 14، وتخص 10 منها أشخاصا ذاتيين، تسعة منهم ذكورا، في حين أن الأربعة الباقين وردت من مجموعات أشخاص وقد كان في مقدمة الجهات الترابية المعنية: جهة الدار البيضاء - سطات، تلتها جهة لجنجة - تطلون - الحسيمة، ثم جهة فاس- مكناس

وهمت هذه الشكايات تطلعات من امتناع عن تنفيذ أحكام، وتطلعات من قرارات إدارية، ومن عدم تسوية وضعيات إدارية، والاعتداء المادي، ونزع الملكية، ومن تحريم الملك الغابوي.

ولقد كانت هذه الشكايات، على العموم، في مواجهة الجماعات الترابية،
وقضاعات: التربية الوضنية، الاقتصاد والمالية، التجهيز والنقل واللوجستيك، وإعداد
التراب الوضني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة، والأوقاف والشؤون الإسلامية.

* * *

ثانياً: عمل المنذوبات الجهوية والمحلية ونقطة الاتصال

لقد كان ولا يزال تموقع المؤسسة على صعيد كل جهات المملكة يشكل قناعة لن يهدأ بال المؤسسة إلا بتأمينها، تجسيدا لسياسة القرب، ومواكبة لخيار المملكة في العمل بالجهوية المتقدمة.

لقد تأتي للمؤسسة في السابق إعطاء انطلاقة العمل بأربع مندوبات جهوية، وأخرى محلية، ثم أخذت بتجربة جديدة، بفتح نقطة اتصال في ثلاث جهات، كان لها أثر ملموس إذ خلقت نوعا من الدينامية، ولا سيما في مزيد التعريف بالمؤسسة، وفي التعجيل بتداول الملفات، لقربها من المتكلمين ومن الإدارات المحلية.

والواقع أن نقطة الاتصال هذه تعتبر نواة لمندوبات ستعمل المؤسسة، في أقرب وقت ممكن، على إحداثها تعزيزا لانتشار يسعف المواظنين في تيسير الولوج إلى خدماتها.

وفي هذا الإطار، يمكن القول أن تواجد المؤسسة تجسّد على صعيد تسع جهات، على اعتبار أن مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء يشمل اختصاصها الترابي حاليا كلا من جهة كلميم - وادي نون، وجهة الداخلة - وادي الذهب.

وإذا كانت المؤسسة تسعى إلى إرساء دعائم الجهوية، فإن عددا كبيرا من القضايا لا زالت تعرف إحالات متبادلة بين المؤسسة المركزية وتمثيلاتها الجهوية، ومرح ذلك يرجع إلى سببين:

-السبب الأول: هو أن المرتفقين يلجؤون مباشرة إلى المؤسسة المركزية، إما لعدم معرفتهم بوجود تمثيلية جهوية، أو لرغبتهم في اللجوء إلى المركز نفسه، فتم إحالة ملفاتهم إلى المندوبيات الجهوية لمعالجتها عن قرب، مع الإدارات الجهوية أو المحلية المختصة.

-والسبب الثاني: هو أن المندوبيات الجهوية للمؤسسة تضرر إلى إحالة بعض الملفات على المؤسسة المركزية، بعدما يتبين لها أن معالجتها مع المخاضيين الجهويين، لن يأتي بنتيجة لكون بعض هؤلاء لا يتوفرون على سلحة اتخاذ القرار بشأنها.

1- عمل مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء

توصلت هذه المندوبية خلال سنة 2017 بما مجموعه 558 شكاية، ويتوزع هذا العدد بين شكايات مكتوبة، وأخرى شفوية تم تضمينها في محاضر. وقد اتضح أن 193 منها تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، تنضاف إليها 32 شكاية أحيلت عليها من الإدارة المركزية، ليكون مجموع ما عالجه هو 225 ملفا، مسجلة بذلك ارتفاعا بنسبة 18.6 % مقارنة مع السنة الماضية، حيث كان عدد ملفات الاختصاص 183 ملفا.

أما باقي الشكايات وعددها 333، فقد اتضح أنها لا تدخل ضمن صلاحيات هذه المؤسسة، وبذلك اكتفت المندوبية بإرشاد أصحابها وتوجيههم إلى ما يتعين فعله.

- كصبة الشكايات

يلاحظ خلال سنة 2017 بخصوص ملفات الاختصاص التي تلقتها هذه المندوبية، أن الشكايات ذات الكصبة الإدارية لا زالت تحتل الصدارة بما مجموعه 179 ملفا، تليها القضايا ذات الكصبة العقارية بمجموع 21 ملفا. أما القضايا ذات الكصبة المالية فقد بلغ عددها 15 ملفا، كما تم تسجيل 5 قضايا متعلقة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في مواجهة

الإدارة. أما بخصوص 5 قضايا، والمتعلقة بمجال حقوق الإنسان فقد تمت إحالتها على اللجنة
الجهوية للمجلس الوصني لحقوق الإنسان

- التوزيع الجغرافي

فيما يرجع إلى التوزيع الجغرافي لمصدر الشكايات المكتوبة، كانت ولاية جهة
العيون - الساقية الحمراء في مقدمة الجهات الثلاث المكونة للأقاليم الجنوبية للمملكة، بما
مجموعه 155 شكاية، تليها ولاية جهة كلميم - واد نون بمجموع 53 شكاية، أما ولاية
جهة الداخلة - وادي الذهب فلم تعرف سوى 11 شكاية. كما تمّ تسجيل 5 شكايات
واردة من خارج النفوذ الترابي للمندوبية، وشكاية واحدة من خارج الوصن.

- القطاعات المعنية

توزعت الشكايات المتوصل بها خلال هذه السنة على 66 إدارة، ما بين
مندوبيات إدارية وجماعات ترابية ومؤسسات عمومية. وقد جاءت في المقدمة مصالح
ولاية العيون - الساقية الحمراء بـ 44 شكاية مقابل 12 شكاية في السنة الماضية، ثمّ المندوبية
الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بالعيون بـ 22 شكاية، مقابل 30 شكاية في السنة الماضية.
كما سجل 30 قطاعا آخر، 99 شكاية، تتفاوت ما بين 2 و9 شكايات، بمعدل 3
شكايات لكل قطاع، أما باقي القطاعات وعددها 34، فقد سجلت بها معدل شكاية
واحدة لكل قطاع.

- نتائج الدراسة

بلغت حصيلة المقررات ذات الصلة بالشكايات المسجلة لدى المندوبية خلال سنة
2017 ما مجموعه 131 مقرر، موزعا كما يلي: 43 مقرر برفع الطلب؛ و36 مقرر بالتسوية؛
و33 مقرر بالحفظ؛ و9 مقررات بالتوجيه؛ و7 مقررات بعدم الاختصاص؛ و3 مقررات بعدم

القبول وذلك علماً بأن الوسيط قد أصدر توصيات في العديد من القضايا التي سجلت بهذه المنذوية.

أما الباقي فللازال في محور الدراسة، والدفع إلى تقريب وجهات النظر والتسديد من أجل التسوية النهائية.

2) عمل مندوبية جهة لصحة - تصولن - الحسيمة

تلقت هذه المنذوية برسم سنة 2017 ما مجموعه 490 شكاية، موزعة بين تلك التي لا تندرج ضمن الاختصاصات الموكولة لها، وبلغ عددها 199 شكاية. وقد تم العمل على توجيه وإرشاد أصحابها إلى الجهات الإدارية أو القضائية المعنية بها.

أما الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، فقد عرف ارتفاعاً خفيفاً مقارنة مع السنة الفارحة (271) ليصل إلى 291 شكاية وتصلم، من بينها 65 أحيلت عليها من الإدارة المركزية.

- هبيعة الشكايات

احتلت القضايا التي لها طابع إداري المرتبة الأولى بما مجموعه 173 شكاية، مقابل 158 في السنة الماضية. فيما احتلت الشكايات ذات الطابع العقاري المرتبة الثانية بما مجموعه 86 شكاية، مقابل 66 في السنة الماضية. وجاءت القضايا ذات الطابع المالية في المرتبة الثالثة بـ 20 شكاية، مقابل 31 في السنة الماضية؛ والقضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في المرتبة الرابعة بـ 12 شكاية.

- التوزيع الجغرافي

فيما يتعلق بالتوزيع الجغرافي للشكايات، فقد احتلت عمالة لصحة-أصيلة المرتبة الأولى بما مجموعه 149 شكاية، يليها إقليم تصولن بـ 50 شكاية، وإقليم العرائش بـ 30

شكاية، ثم إقليم الفحص-أنجرة بـ 16 شكاية، وإقليم الحسيمة بـ 15 شكاية، كما سجلت، على التوالي، بكل من إقليم شفشاون والقصر الكبير 7 و6 شكايات، أما باقي الشكايات فوردت على المندوبية من خارج الوهن أو من الجهات الأخرى للمملكة.

- القطاعات المعنية

همت الشكايات التي تلقتها المندوبية عدة قطاعات، احتلت وزارة الداخلية وكذا الجماعات الترابية، على غرار السنة الماضية، الصدارة بما مجموعه 160 شكاية، يليها قطاع التربية الوهنية بـ 30 شكاية، ثم قطاع الكهرباء والماء الصالح للشرب بـ 20 شكاية. أما القطاعات الأخرى فكانت حصيلتها تتراوح بين 6 شكايات وشكاية واحدة.

- نتائج الدراسة

بلغت حصيلة المقررات ذات الصلة بالشكايات المسجلة لدى المندوبية خلال سنة 2017 ما مجموعه 192 مقرر، موزعا كما يلي: 54 مقرر بمرح الطلب، و37 مقرر بالتسوية، و35 مقرر بالحفض، و24 مقرر بالتوجيه، و24 مقرر بعدم الاختصاص، و18 مقرر بعدم القبول؛ وذلك علما أنه كانت هناك توصيات تم اتخاذها من طرف الوكيل بالإدارة المركزية.

(3)- عمل مندوبية جهة فاس- مكناس

بلغ عدد الشكايات التي تم تسجيلها من طرف هذه المندوبية ما مجموعه 1027 شكاية مكتوبة وشفوية، مسجلة ارتفاعا ملحوظا نسبتها 41.4 % مقارنة مع السنة الماضية التي سجلت بها 602 شكاية.

من بين هذه الشكايات 809 لا تندرج في إطار صلاحيات مؤسسة وسيط المملكة، حيث عملت المنعوية على توجيه وإرشاد أصحابها، كما تم تقديم الإيضاحات اللازمة الكفيلة بمعرفة الإجراءات والتدابير التي يجب عليهم اتباعها، و218 شكاية تدخل في اختصاصاتها، مقابل 193 شكاية في السنة الماضية، أي بزيادة 12,9٪.

- هبيعة الشكايات

أما بخصوص تصنيف الشكايات والتدخلات المتوصل بها حسب نوعية القضايا المعروضة، فإن عدد القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في مواجهة الإدارة تراجع إلى المرتبة الثالثة، بمجموع 41 شكاية، تاركا المرتبتين الأولى والثانية للقضايا ذات الهبيعة الإدارية، التي سجلت ارتفاعا إلى 132 شكاية، ثم القضايا ذات الهبيعة العقارية بـ 46 شكاية، وجاءت بعد ذلك القضايا ذات الهبيعة المالية بـ 31 شكاية، أما القضايا المتعلقة بمجال حقوق الإنسان فقد بلغت 3 شكايات.

- التوزيع الجغرافي

يتضم من خلال التصنيف الجغرافي لهذه الشكايات، حسب العمالات والأقاليم، أن الصدارة تعود لعمالة فاس بما مجموعه 100 شكاية أي بنسبة 45.8 ٪، ويأتي بعدها إقليم تازة بما مجموعه 33 شكاية، ثم إقليم صفرو بـ 21 شكاية، أما الشكايات الواردة من إقليم بولمان وتاونات فقد بلغت 19 شكاية لكل منهما، كما سجلت بالنسبة لإقليم مولاي يعقوب 4 شكايات؛ أما العدد المسجل بالنسبة للشكايات المقدمة من طرف مغاربة الخارج فقد تم حصره في 3 شكايات، كما تم تسجيل عدة شكايات واردة من جهات ترابية أخرى، بلغ عددها 19 شكاية.

- القطاعات المعنية

خلال سنة 2017، احتل قطاع الداخلية والجماعات الترابية الصدارة بما مجموعه 92 شكاية، وتراجعت الشكايات المسجلة في مواجهة قطاع الاقتصاد والمالية، الذي احتل المرتبة الثالثة خلال هذه السنة عوض الأولى في السنة الفارحة، حيث لم تسجل بخصوصه سوى 26 شكاية، في حين احتل قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني المرتبة الثانية بـ 33 شكاية، وفي المرتبة الرابعة، قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك بـ 7 شكايات، أما الشكايات الأخرى فتتوزع على باقي القطاعات بأعداد تتراوح بين شكاية واحدة وست شكايات.

- نتائج الدراسة

بلغت حصيلة المقررات ذات الصلة بالشكايات المسجلة لدى المندوبية خلال سنة 2017، ما مجموعه 175 مقررًا، موزعًا كما يلي: 66 مقررًا بمرح الطلب، و41 مقررًا بالتسوية، و9 مقررات بالحفظ، و28 مقررًا بالتوجيه، و12 مقررًا بعدم الاختصاص، و19 مقررًا بعدم القبول، والكل بالإضافة إلى التوصيات الصادرة عن وسيط المملكة بشأن القضايا التي سجلتها هذه المندوبية.

(4)- عمل مندوبية جهة الدار البيضاء - مكات

استمرت مندوبية المؤسسة بجهة الدار البيضاء - مكات، خلال سنة 2017، في تلقي الشكايات، إذ عرف مجموع ما توصلت به نوعًا من الاستقرار، حيث تم تسجيل 768 شكاية، مقابل 772 شكاية في سنة 2016.

وقد عملت على توجيه وإرشاد أصحاب الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاصها، والبالغ عددها 456، إلى الجهات الإدارية والقضائية المعنية بها، في حين بلغ

عدد الشكايات التي تدخل في اختصاصها 312 شكاية مقابل 307 في سنة 2016، أي بانخفاض قدره 1,6%.

- هيكلة الشكايات

فيما يتعلق بصيغة هذه الشكايات، فقد احتلت منها ذات الصانع الإداري المرتبة الأولى بما مجموعه 161 شكاية؛ تلتها الشكايات ذات الصانع العقاري بـ 92 شكاية؛ ثم الشكايات ذات الصيغة المالية بمجموع 29 شكاية، فيما احتلت الشكايات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية، المرتبة الرابعة، بـ 20 شكاية.

- التوزيع الجغرافي

تصدرت عمالات الدار البيضاء الترتيب، بما مجموعه 202 شكاية أي بنسبة بلغت 8,64% من الشكايات الواردة على المندوبية، تلتها باقي عمالات وأقاليم الجهة.

- القطاعات المعنية

أما بخصوص القطاعات المعنية بالشكايات التي تلقتها المندوبية، فقد احتلت الجماعات الترابية والسلطات المحلية، الصدارة بما مجموعه 190 شكاية، مقابل 164 في السنة الماضية.

- نتائج الدراسة

بلغت حصيلة المقررات ذات الصلة بالشكايات المسجلة لدى المندوبية، خلال سنة 2017، ما مجموعه 324 مقرر، موزعا كما يلي: 103 مقررات برع الطلب، و60 مقرر بالتسوية، و43 مقرر بالحفظ، و53 مقرر بالتوجيه، و25 مقرر بعدم الاختصاص و40 مقرر بعدم القبول، وذلك إلى جانب التوصيات المتعددة الصادرة عن وسيط المملوكة بخصوص هذه المندوبية.

5- عمل المندوبية المحلية بمكناس:

واصلت المندوبية المحلية بمكناس مهامها على مستوى عمالة مكناس وإقليم الحاجب، وإقليم إفران، بعدما تحول مقر الجهة من مكناس إلى فاس

وقد تلقت هذه المندوبية، برسم سنة 2017، ما مجموعه 1025 شكاية، مقابل 998 خلال سنة 2016، من بينها 820 لا تندرج ضمن الصلاحيات الموكولة للمؤسسة. وتم العمل على توجيه وإرشاد أصحابها إلى الجهات الإدارية أو القضائية المعنية بها. ويكمن أن المناطق التي توجد داخل النفوذ الترابي لهذه المندوبية تحتاج إلى المزيد من التواصل والتعريف باختصاص المؤسسة.

أما الشكايات التي تدخل في الاختصاص، فقد بلغ عددها 205 شكايات، منها 177 توصلت بها المندوبية مباشرة، و22 أحيلت عليها من الإدارة المركزية، وأربع شكايات أحيلت عليها من مندوبية فاس وشكائيتين من مندوبية العيون للاختصاص الترابي.

- هبة الشكايات

احتلت الشكايات التي لها هابع إداري المرتبة الأولى، بما مجموعه 132 شكاية، فيما احتلت الشكايات ذات الهابع العقاري المرتبة الثانية بما مجموعه 31 شكاية، نفس العدد تم تسجيله بالنسبة للقضايا ذات الهبيعة المالية، وجاءت القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في المرتبة الرابعة بـ 9 شكايات.

- التوزيع الجغرافي

لقد احتلت عمالة مكناس كما هو الشأن بالنسبة للسنة السابقة، صدارة الترتيب بـ 147 شكاية، يليها إقليم الحاجب بـ 16 شكاية، ثم إقليم إفران بـ 10 شكايات، في حين توصلت المندوبية المحلية بـ 32 شكاية وارادة من مناطق خارج دائرتها الترابية.

- القطاعات المعنية

همت الشكايات التي تلقتها المندوبية خلال هذه السنة، 36 قطاعا إداريا، يتصدرها قطاع الداخلية والجماعات الترابية، بما مجموعه 85 شكاية، يليه قطاع التربية الوطنية بـ 23 شكاية، ثم الصندوق المغربي للتقاعد بـ 19 شكاية، فيما احتل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي المرتبة الرابعة بـ 8 شكايات، وتوزعت باقي الشكايات، وعددها 70 على 32 قطاعا مختلفا، بمعدل شكايتين لكل قطاع.

- نتائج الدراسة

بلغت حصيلة المقررات ذات الصلة بالشكايات المسجلة لدى المندوبية، خلال سنة 2017، ما مجموعه 138 مقرر، موزعا كما يلي: 28 مقرر برفع الطلب، و28 مقرر بالتسوية، و13 مقرر بالحفظ، و44 مقرر بالتوجيه، و16 مقرر بعدم الاختصاص، و9 مقررات بعدم القبول، وذلك إضافة إلى التوصيات الصادرة عن وسيط المملكة.

6- عمل نقطة الاتصال بكل من وحدة، ومراكز، وكادرس

رغبة من المؤسسة في تقريب خدماتها من المرتفقين، وبمساعدة من المجلس الوطني لحقوق الإنسان، الذي خصص مشكورا جانبا من مقراته بالجهات الثلاث لاحتضان نقطة اتصال للمؤسسة، باشرت هذه الأخيرة عملها لحوال سنة 2017.

وفي هذا الصدد، قامت هذه النقطة باستقبال عدد مهم من المرتفقين والاستماع إلى تطلعاتهم، وتوجيههم، إن اقتضى الحال، للجهات الإدارية أو القضائية المعنية، وفتح ملفات لتلك المتوفرة على جميع الشروط الواجبة لقبولها. والتي تمت إحالتها، عبر قاعدة المعطيات، على المؤسسة المركزية لمعالجتها.

كما سبق القول فإن الهدف من العمل بنقطة الاتصال هو تقريب المؤسسة من المرتفقين، علماً أن الفرق بينها وبين المنذوبيات الجهوية يكمن في كون الأولى تتعامل فقط مع المشتكين دون التوسط بينهم وبين الإدارة، خلافاً لما تقوم به المنذوبيات الجهوية من اتصالات بالإدارات الجهوية والمحلية، في محاولة لإيجاد الحلول للشكايات المكلفة بتدبيرها.

ومع ذلك، تمثل نقطة الاتصال الثلاث، من خلال حصيلة السنة الأولى من ممارستها، خطوة هامة في أفق تصويب عملها في اتجاه تحويلها إلى مندوبيات جهوية.

1- نقطة اتصال المؤسسة بجهة الشرق

توصلت نقطة الاتصال بهذه الجهة، خلال سنة 2017، بتكلمات بلغ مجموعها 440 تكلماً عبر مختلف وسائل الاتصال موزعة بين 138 استقبالا مباشراً و246 عبر الهاتف، و19 عبر البريد العادي أو المضمون، و37 عبر البريد الإلكتروني. وقد تم توجيه عدد كبير من المترادين إليها إلى الإدارات المعنية بتكلماتهم، وإرشاد بعضهم إلى الطرق والوسائل الكفيلة بتلبية رغباتهم. فيما تم تسجيل الشكايات المستوفية لشروط قبولها وإحالتها على الإدارة المركزية قصد معالجتها. وبلغ عددها 26 شكاية مباشرة، و13 شكاية محالة عليها من اللجنة الجهوية لحقوق الإنسان.

2- نقطة اتصال المؤسسة بجهة مراكش-آسفي

تلقت نقطة الاتصال لمؤسسة وسيك المملكة بجهة مراكش-آسفي، برسم سنة 2017، ما مجموعه 602 ملتمساً، إما عن طريق الاستقبال المباشر أو بالوسائل الأخرى للاتصال. ويمكن توزيع الاتصالات المرتبطة باختصاصات المؤسسة كالتالي:

- 37 شكاية مستوفية لشروط قبولها، تم تسجيلها بقاعدة التطبيقات

وإحالتها على الإدارة المركزية؛

- 103 شكاية شفوية، ووقعت مطالبه أصحابها باستكمال شروط قبولها؛

- 167 استفسار عن مآل شكايات مسجلة لدى المؤسسة؛

- 6 تعقيبات على أحوية بعض الإدارات

3- نقطة اتصال المؤسسة بجهة سون- ماسة

منذ انطلاق العمل بنقطة الاتصال بهذه الجهة، بداية شهر فبراير 2017، تم تلقي

ما مجموعه 535 طلبا عبر مختلف وسائل الاتصال، حيث تم تسجيل

- 264 استقبال مباشر؛

- 212 اتصال هاتفيا؛

- 47 بريد إلكتروني؛

- و12 بريد عاديا أو مضمونا.

وقد توزعت هذه الطلبات بين شكايات لا تدخل في الاختصاصات

المنوطة بالمؤسسة، حيث بلغ عددها 196 شكاية، تم توجيه وإرشاد أصحابها؛ في

حين توزعت الطلبات المتعلقة بملفات الاختصاص بين تفقد ملفات مفتوحة لدى

المؤسسة، وبلغ عددها 201 طلب، و76 طلب معلومات شفوي، كما تم فتح ملفات

اختصاص جديدة، بلغ عددها 62 شكاية، تمت إحالتها إلكترونيا، عبر قاعدة

المعطيات قصد معالجتها مركزيا.

* * *

ثالثاً: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتدخلات المندرجة

ضمن الاختصاص

إن ما يعد من مصادر الارتياح، هو تسجيل المسار التصاعدي لنتائج تدخل هذه المؤسسة في اتجاه الجواب عن انتكارات من يلجأ إلى خدماتها، بإزالة ما يعترض القضايا من إشكاليات، علماً أن عليها أن تحافظ على ما يتطلبه خط الوصاية من إثارة التسوية، والبحث عن بعث الثقة في الإدارة الملزمة بتفهم دورها في خدمة المواهبين.

فإدارة الشأن الإداري صبر، ومعاونة، وعطاء، واجتهاد، وإرضاء، لكن كل ذلك في إطار المشروع من الضوابط.

ولأجل هذا، تدفع المؤسسة إلى توفير أجواء ذلك، من خلال توصياتها الرامية إلى انتهاج سبل تصريف سلس، مبسط، بمرونة المساعد، الميسر لاقتناع المرتفق بصوابية جواب الإدارة، وفي ذات الوقت تنصف الإدارة عندما تكون مواقفها مرتكزة على أسس قانونية ولها سندها.

كما أن المؤسسة، وهي تجيب عن مطالب المشتكين تحرص على تسبب وتعليل مقرراتها، وهي عملية تتطلب تعميق الدراسة والبحث، والتأكد والاستشهاد بالقانون، وكذا بالتواتر من العمل القضائي، من أجل تكييف الأوضاع وبسط التصديق الأحسن.

ولكن لا تكفي الإجابة واتخاذ مواقف من المؤسسة، بل أن الوصاية ثقافية، تتطلب توافق أطرافها على قيمها ومبادئها. فلا فائدة منها إن لم تكن النوايا صادقة في الانخراط فيها، وإعطائها بعدها الدستوري والحقوقى، لأن مضامين الدستور لم توضع عبثاً، إذ لا تحدث مؤسسات من أجل الأحداث، وإنما لها غايتها

في البناء الديموقراطي، الذي لا بد وأن ينظر إليه في شمولياته، في كل هياكله التي ينبغي أن تعرف في تكامل مبشر منفتح غاياته إسعاد الموالحن.

وفي هذا الاتجاه، انتهت المؤسسة في علمها إلى إصدار عدة مقررات وتوصيات:

عدد المقررات والتوصيات الصادرة عن المؤسسة

الملاحظ أن عمل المؤسسة في تصاعد إيجابي عدديا ونوعيا، إذ بلغ عدد المقررات والتوصيات الصادرة عنها 2887 بعدما سجلت سنة 2016 ما مجموعه 2457، أي بزيادة نسبتها 17,5%.

وسوف يرد الحديث عن أهم التوصيات والمقررات، ويمكن لكل مهتم، إلى جانب ذلك، أن يرجع إلى أعداد المجلة التي انتضمت المؤسسة في إصدارها، ليتعرف على العديد منها.

وهكذا، أصدرت المؤسسة:

- 510 توصيات بزيادة 35 توصية، أي بنسبة 7,63%؛
- 524 مقرر بالتسوية بزيادة 57 مقرر، أي بنسبة 12,20%؛
- 707 مقررات برح الطلب بزيادة 154 مقرر، أي بنسبة 27,84%؛
- 213 مقرر بعدم القبول بانخفاض 13 مقرر، أي بنسبة 5,75%؛
- 220 مقرر بعدم الاختصاص بزيادة 61 مقرر، أي بزيادة نسبتها 27%؛
- 324 مقرر بالحفظ بزيادة 3 مقررات، أي بنسبة 1%؛
- 383 مقرر بالتوجيه بزيادة 129 مقرر، أي بنسبة 50,78%.

* * *

رابعاً: التقارير السنوية للمخاضيين الدائمين

I- التقارير المتوصل بها :

توصلت مؤسسة وسيك المملكة، بعدما كانت قد حددت لسائر الإدارات أجلاً لتقديم تقريرها السنوي، بـ 51 تقريراً من المخاضيين الدائمين لها. وأن ما تتميز به هذه السنة، هو الانخراط الشبه كلي لجميع الإدارات المعنية في الإسهام في إغناء التقرير السنوي للمؤسسة، من خلال تزويدها بما لديها من معطيات مرتبطة بالتعامل معها، وهو ما يدفع إلى القول بأننا في مرحلة بناء للأحسن.

وتتعلق هذه التقارير حسب تواريخ ورودها، بكل من: وزارة الشباب والرياضة، والمندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر، ووزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، ووزارة الشغل والإدماج المهني، وقطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، وقطاع الصاغة والمعادن بوزارة الصاغة والمعادن والتنمية المستدامة، وقطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب، ووزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، ووزارة الأسرة والتضامن والمساواة والتنمية الاجتماعية، والخزينة العامة للمملكة، ومفتشية القوات المساعدة - منطقتة الجنوب -، والوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائية، وتعاضدية القوات المسلحة الملكية، وبريد المغرب، وقطاع التربية الوطنية بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، والصندوق المغربي للتقاعد، وصندوق الإيداع والتخزين، والتعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية، ومفتشية القوات المساعدة - المنطقتة الشمالية -، والمديرية العامة للضرائب، وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، والمكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن ووزارة الصحة، وكتابة الدولة المكلفة بالصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي، والمديرية العامة للأمن الوطني، والمندوبية السامية للتخطيط، ووزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة

المدينة، والوزارة المكلفة بالمغاربة المقيمين بالخارج وشؤون الهجرة، وإدارة الدفاع الوطني، وقطاع الثقافة بوزارة الثقافة والاتصال، ووزارة العدل، والهيئات التعاقدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب، والمكتب الشريف للفوسفات، والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، والصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي، ووزارة الداخلية، وكتابة الدولة المكلفة بالماء لدى وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء، والتعاون الوطني، ووزارة الشؤون الخارجية والتعاون الدولي، والمكتب الوطني للسكك الحديدية، والمندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج، ووزارة السياحة والنقل الجوي والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي - قطاع السياحة، والدرك الملكي، وكتابة الدولة المكلفة بالتعليم العالي والبحث العلمي، وقطاع الاتصال بوزارة الثقافة والاتصال، ومجموعة العمران، وقطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، وكتابة الدولة المكلفة بالتكوين المهني ووزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء، ووزارة الاقتصاد والمالية، وبعض المديريات الخاضعة لوصايتها (مديرية أملاك الدولة)، في حين أن باقي المديريات بعثوا بتقاريرهم السنوية بصفة مباشرة، ووزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية.

والمؤسسة، وهي تسجل بارتياح وفاء السادة المخاضيين بهذا الالتزام، وتعالين التخييس الذي لصبغ تقاريرهم، فإنها تقرأ هذا المعصى كتجاوب واهتمام، وتتمنى أن يندرج في مسار تصاعدي ينسجم مع التوجهات التي تقود كل فاعل في منظومة التدبير الإداري.

ومن منطلق ألا حد للأحسن، فإن المؤسسة تأمل أن تعمل بعض الوزارات، التي عينت للمؤسسة عدة مخاضيين، اعتباراً لتنوع اختصاصاتها، على جمع كل التقارير لتكون بذلك صورة شاملة لحصيلة القطاع.

والمؤسسة تجد نفسها، مرة أخرى، في موقف مضيق، ولكن لا مناص منه، وهو وضع الأصعب على الإدارات التي لم توافقها بتقريرها السنوي.

ولا شك أن وراء هذا الواقع أسبابا حالت دون إرسالها قبل تحرير هذا التقرير، على أن الباب سيقف مفتوحا مستقبلا للتوصل بتلك التقارير لنواصل الحوار، دون مساءلة أو مؤاخذة. ومن جملة هذه الإدارات: التعاضدية العامة للتربية الوطنية، والخطوط الملكية المغربية، ورئاسة الحكومة، وقطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب، وشركة اتصالات المغرب، والوكالة القضائية للمملكة، والمكتب الوطني للمطارات، والتعاضدية العامة للبريد والمواصلات.

II- مضامين التقارير المتوصل بها :

1- تقرير وزارة الشباب والرياضة

كانت وزارة الشباب والرياضة هي السباقة، هذه السنة، إلى موافاة وسيك المملكة بتقريرها السنوي، والذي تضمن حصيلة نشاطها في معالجة شكايات وتكلمات المواظنين المحالة عليها من المؤسسة، والبالغ عددها 05 شكايات، بالإضافة إلى 06 شكايات تعود إلى السنوات السابقة، والتي لم يتم الحسم فيها بعد، وبقيت المؤسسة متتبعة لمآلها.

غير أنه، بالرجوع إلى قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، يلاحظ وجود اختلاف بسيط في عدد ما تم تداوله من شكايات برسم سنة 2017.

وتتمحور أغلب الشكايات المعنية حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، والتعويض عن نزع الملكية، ومستحقات الصفقات والأشغال المنجزة لفائدتها.

وقد تمت موافاة المؤسسة بالجواب عن معظمها.

2- تقرير المندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر

وافقت المندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر المؤسسة بتقريرها السنوي، أوضحت فيه عن كون إجمالي ما تم تداوله معها من شكايات جديدة بلغ 15، تمت الإجابة عن معظمها. وتتمحور مواضيعها حول طلبات تسوية الوضعية العقارية لعدد من الأراضي، بالإضافة إلى التطلعات من التحديد الغابوي وعمليات التشجير، وكذا تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للموظفين والأعوان المياومين لدى النظام الجماعي لمنم رواتب التقاعد.

وفي هذا الإطار، تسجل المؤسسة المجهودات المبذولة لما يثار من إشكاليات بالشكل الذي ينم عن التجاوب والإرادة في تسوية الحالات المحق أصحابها في طلباتهم، مع تحليل وتبرير مواقفها.

3- تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

بعثت هذه الوزارة إلى المؤسسة بتقريرها السنوي حول ما تمت إحالته عليها من شكايات بلغ عددها 14 شكاية جديدة، وتمت موافاة المؤسسة بعناصر الجواب عن معظمها.

وتتمحور أغلب الشكايات حول طلبات تسوية وضعيات القيمين الدينيين، واسترجاع مصاريف الحج، والأملاك المحبسة.

وللإشارة، فإن هذه الوزارة حافظت على حسن تعاملها مع الشكايات المتوصل بها من المؤسسة، من حيث الاهتمام والدراسة واقتراح الحلول.

4- تقرير وزارة الشغل والإدماج المهني

قدمت وزارة الشغل والإدماج المهني تقريرها عن حصيلة 08 شكايات برسم سنة 2017، تتمحور حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمتسبين للقطاع، وكذا التعويض عن حوادث الشغل، وتمت الإجابة عن معظمها.

كما ضمنت الوزارة في تقريرها الإجراءات التي قامت بها من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين، وذلك بتحسين خدمة الاستقبال وتحويل موقعها الإلكتروني لتيسير الولوج إلى المعلومة.

5- تقرير قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

ولفي قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات المؤسسة بتقريره السنوي، والذي هم 07 شكايات، مسجلا بذلك ارتفاعا طفيفا، مقارنة بسنة 2016.

وتتمحور مواضيع الشكايات الموجهة لهذا القطاع حول كليات تجديد الوثائق الإدارية لزوارق الصيد، والحصول على تراخيص لبناء مراكب أو زوارق جديدة. ويلاحظ اختلاف بسيط في عدد الشكايات بين ما هو وارد بالتقرير وما تتوفر عليه المؤسسة بقاعدة المعطيات.

6- تقرير قطاع الصاغة والمعادن بوزارة الصاغة والمعادن والتنمية المستدامة

أفاد هذا القطاع المؤسسة بتقريره برسم سنة 2017، ضمنه حصيلة ما توصل به والذي بلغ 05 شكايات، إضافة إلى تلك التي تعود إلى السنوات السابقة، والتي استمرت المؤسسة في تتبع مآلها.

وتتمحور أغلب الشكايات المتوصل بها في مواجهته حول كليات رخص بخصوص أنشطة منجمية، وكذا تلك المتعلقة بالصفقات العمومية، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع.

7- تقرير قطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب

أكد قطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب في تقريره برسم سنة 2017، أن ما تم تداوله من شكايات خلال هذه السنة، بلغ 33 شكاية.

لكن الملاحظ هو أن التقرير لم يقتصر على الملفات التي تم تداولها لأول مرة مع القطاع، بل تصرف كذلك للملفات التي تعود إلى السنوات السابقة، والتي اتخذت المؤسسة بشأنها موقفها النهائي. وبالتالي، فإن ما تم تداوله لأول وهلة بلغ 20 شكاية، همت كبلبات الربح بالشبكة الكهربائية، وكذا تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين للقطاع، بالإضافة إلى كبلبات التعويض عن الأضرار اللاحقة بالمحاصيل الزراعية والأراضي الفلاحية جراء نصب أعمدة كهربائية.

وفي هذا الإطار، فإن المؤسسة تسجل موافقتها ضمن التقرير بالأجوبة عن عدد من الملفات العالقة، وتأمل تسريع وتيرة الإجابة داخل الآجال عن شكايات وتكلمات المواهبين ذات الصلة بقطاع الكهرباء، لأنها كانت قد لاحظت تأخرًا في تداول الإجراءات والمعلومات.

8- تقرير وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي

بالرغم من أن هذا القطاع لم يكن موضوع أي توصية أو إحالة لأي من الشكايات، فإنه وافى المؤسسة بمراسلة أكد فيها عدم تسجيل أي ملف خلال هذه السنة. والمأمول أن يكون التقرير بالنسبة للسنة المقبلة فرصة للحديث عما تحقق من إنجازات، في اتجاه تبسيط المساطر وتسهيل تداول المعلومة، وكذا انسياب العمل الإداري.

9- تقرير وزارة الأسرة والتضامن والمساواة والتنمية الاجتماعية

جاء في تقرير وزارة الأسرة والتضامن والمساواة والتنمية الاجتماعية، أن ما ورد عليها من شكايات وتكلمات خلال سنة 2017 بلغ 05 شكايات، تمت معالجة أغلبها. وتتمحور القضايا الموجهة لهذه الوزارة حول تسوية الوضعية الإدارية والمالية للمتسبين لها، بالإضافة إلى كبلبات الحصول على بطاقة معاق بالنسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

10- تقرير الخزينة العامة للمملكة

أفادت الخزينة العامة، أن ما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2017، بلغ 63 شكاية، إلا أنه، بالرجوع إلى قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، يتبين أن ما

تم تداوله لأول مرة مع القطاع، بلغ 37 شكاية، بالإضافة إلى تلك التي تعود إلى السنوات السابقة واستمرت المؤسسة في تتبع مآلها.

وتتمحور القضايا المرتبطة بالخزينة العامة حول كليات تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للموظفين النظاميين أو المتعاقدين، وكليات استرجاع مبالغ مالية، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، خاصة تلك التي استصدر المحكوم لفائدتهم أو لم يحجز ما للمدين لديها.

والمؤسسة تثن الجهود التي تقوم بها الخزينة من أجل الإجابة عن مراسلاتها، وإيجاد الصيغ الملائمة لحل ما يعترض القضايا من إشكاليات ذات الصلة بإجراءات المحاسبية، أو تلك المرتبطة بضوابط المحاسبة العمومية.

11- تقرير مفتشية القوات المساعدة - منطقة الجنوب-

وافت مفتشية القوات المساعدة - منطقة الجنوب - مؤسسة وسيك المملكة بتقريرها، ضمنته حصيلة ما تم تداوله برسم سنة 2017 من الشكايات الصادرة عن بعض المواطنين والتي بلغ عددها 06 شكايات، تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة. وتتمحور مواضيعها حول كليات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للمفتشية المعنية.

كما تضرقت في تقريرها للإجراءات المتخذة من أجل تحسين الخدمات التي تقدمها لفائدة المرتفقين، ومن بينها إحداث خلية على مستوى الإدارة المركزية لاستقبال المشتكين، وكذا إحداث ملحقات ذات كفاءات اجتماعية على مستوى الجهات والأقاليم لاستقبال وتوجيه المشتكين ومساعدتهم في حل بعض القضايا.

12- تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية

تبين من تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية، أن ما تم تداوله برسم سنة 2017 بلغ 36 شكاية، بالإضافة إلى خمس شكايات تعود إلى

السنوات السابقة حيث تمت الإجابة عن معظمها، ودخل آجال معقولة. وفي هذا الإطار، تسجل المؤسسة تجاوب القطاع مع تدخلاتها، والاستجابة للتوصيات الصادرة عنها.

وتتمحور القضايا المسجلة في مواجهة هذا القطاع حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين له، وكذا تسجيل العقارات المملوكة للخوارج في سجلات المحافضة العقارية، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية.

كما ضمنت الوكالة في تقريرها الإجراءات التي اتخذتها من أجل تيسير المسالك الإدارية والولوج إلى المعلومات، وذلك عن طريق تقديم عدد من الخدمات، عبر موقعها الإلكتروني.

والجدير بالإشارة أن هذه الوكالة أعربت في عدة مناسبات عن إرادتها في حل الإشكالات المصروحة، وساهمت بشكل ملحوظ في ذلك.

13- تقرير تعاضدية القوات المسلحة الملكية

أفادت تعاضدية القوات المسلحة الملكية في مراسلة توصلت بها المؤسسة، أنها لم تتوصل بأي شكاية منها برسم سنة 2017. كما تصرقت للإجراءات التي تم اتخاذها من أجل تحسين بنية الاستقبال وتوفير خدمات جديدة للمرتفقين، وتيسير المسالك الإدارية.

14- تقرير بريح المغرب

تصرق التقرير السنوي لبريح المغرب إلى مجمل نشاطه بخصوص شكايات بلغ عددها 15، من بينها واحدة وجهت إليه برسم سنة 2017. وهذه الشكايات تعود إحالتها عليه إلى السنوات السابقة، واستمرت المؤسسة في تتبع مآلها.

وتتمحور مواضيع الشكايات المذكورة حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين للقطاع، وكذا مستحقات الصفقات العمومية، بالإضافة إلى تلك المتعلقة بالحوالات التي تم تحويلها خطأ لمستفيد آخر.

والمؤسسة تسجل ما تقوم به من مجهودات لتصفية الملفات.

15- تقرير وزارة التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث

العلمي - قطاع التربية الوصنية-

وافى قطاع التربية الوصنية بوزارة التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي المؤسسة بتقريره برسم سنة 2017، ضمنه حصيلة معالجته للشكايات التي بلغ عددها 105، وقد عرفت هذه السنة انخفاضا كفيفا، مقارنة مع السنة الماضية (123).

وتنصب مواضيع هذه الشكايات حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين للقطاع، وأهمها التعويض عن فترة التكوين، الذي لازالت شريحة مهمة من الذين خضعوا له لم تتوصل بعد بمستحققاتها؛ وبالتالي فإن الوضعية تدعو إلى بذل المزيد من الجهود، للقضية مع هذه الإشكالية.

وتتعلق الشكايات كذلك بقضايا ذات الصلة بعدم الحصول على التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، واستمرار وضع اليد على عقارات رغم انقضاء آجال تصميم التهيئة، الذي رُصدَ العقار لإحداث مؤسسات تعليمية، كما أن هناك تعثرا ملحوظا في تنفيذ المقررات القضائية.

وتصرف التقرير أيضا للإكراهات التي يواجهها القطاع، والتي ينبغي التغلب عليها بتكافؤ وتنسيق جهود جميع المتدخلين، علما أن المعضلة الأساسية هي محدودية الاعتمادات المرصودة لها في أبواب تنفيذ الأحكام وتعويضات التكوين.

ولقد لمست المؤسسة الضغط الواقع جراء ذلك على هذه الوزارة، مما كان له انعكاس في وتيرة تفاعلها، وتأخرها في الجواب. والمأمول هو مدها بالإمكانات لتجاوز الصعاب التي ترجع بالأساس إلى الخصائص المالي، وذلك من أجل تسريع وتيرة الإجابة، وتنزيل توصيات وسيط المملكة، ليتأتى الصي النهائي لعدد من الملفات.

16- تقرير الصندوق المغربي للتقاعد

عمل الصندوق المغربي للتقاعد على موافاة المؤسسة بتقرير عن حصيلة نشاطه في معالجة شكايات المواهبين، حيث بلغ عددها 201 شكاية. وتهم مواضعها لهبات الاستفاعة من المعاش المدني أو العسكري لفائدة المنخره أو ذوي حقوقه، والحصول على معاش الزمانه، واسترجاع مبالغ مقتطعة، وتصحيح الخدمات المنجزة ليتأتى احتسابها في راتب المعاش بالإضافة إلى تنفيذ المقررات القضائية.

وتسجل المؤسسة التجاوب الإيجابي للصندوق مع تدخلاتها، وموافاتها بعناصر الجواب داخل الآجال، وتنزيل توصياتها، وكذا مشاخرة المؤسسة انشغالها، بالإصلاح الذي تعرفه منظومة التقاعد.

كما تصرف التقرير للإجراءات المتخذة من أجل تبسيط المساهم الإدارية والتقليص من آجال معالجة الملفات المعروضة عليه، وتلبية حاجيات المنخرهين فيه، ومنها تبسيط ورقمنة المساهم المرتبطة بالخدمات المقدمة للزبناء، وتوسيع شبكة المندوبيات الجهوية.

17- تقرير صندوق الإيداع والتدبير

بعث صندوق الإيداع والتدبير، بحكم أن مجموعته تتضمن عدة فروع، وعلى الأخص صناديق الاحتياك، إلى المؤسسة بتقريره برسم سنة 2017، ضمنه حصيلة ما تم تداوله من شكايات وتطلعات المواهبين، ذات الصلة بمجموعته، وعلى الأخص تلك المسجلة في مواجهة كل من قصب الاحتياك المتكون من كل من النظام الجماعي لمنم رواتب التقاعد والصندوق الوصني للتقاعد والتأمين، والشركة الوصنية للتهيئة الجماعية (صونداك).

وقد بلغ عدد الشكايات الموجهة لهذه المجموعة 93، أغلبها في مواجهة قصب الاحتياك، على اعتبار أنه أصبح، منذ سنة 2013، يدرس عملية الزيادة في الإيراد بالنسبة لضحايا حوادث الشغل والأمراض المهنية، وكذا لهبات تسوية الوضعية المعاشية

للمنخرلين فيه، بالإضافة إلى كملبات الاستفااءة من عملفة إعااءة الإسكان فرى بعض الأءفاء الءفر تشرف علها الشركة الوءنففة للءمفةءة الجماعفة.

وءسجل المؤسفة ءءاوب المءموءة مع ءءءلاءها، وموافءها بالأءوبة ءاأل الآءال المءءءة، علما أن هناك بعض القءافا الءفر ءءلبل بءل ءهوء من أجل ءسوفها النهافة.

18- ءقرفر ءءاضرفة العامة لموءففر الإءراءء العموففة

ءوصلء المؤسفة بءقرفر ءءاضرفة العامة لموءففر الإءراءء العموففة برس م سنة 2017، ءفر الصلة بما ءوصلء به، وهو 35 شكافة ءمء الإءابة عن معكهما. وءمءور ءول كملبات المنخرلفن بشأن الءصول على ءءعوفض عن ملاءاء المرءرأو مراءءة ءءعوفض الممنوم، أو منءة ءءاعء والوفاءة، وكءا ءءلماء من ءءولاءء الءفر ءم ءءاً لفاءة الغفر.

كما ءضمن ءقرفر الإءراءء المءءءة من لءرف ءءاضرفة بغة ءءفرن ءءاवल مع المنخرلفن وءقرفر الءءماء الممنوءة لهم وءءفرن ءوءءها، ومن بفنهما العمل على ءءقلفر من مسباء الشكافاء ءاا الصلة على الأءصر بملاءاء المرءر، وكءا ءوففر شبابفك ءااا بالاسءءبال ومكاءب للءرب وللنءاء، كما أنءرف قفاسا لمءر رضى المنخرلفن عن الءءماء الءفر ءءءها.

وإءا كان ءقرفر قء ءءرق لإءمالف الشكافاء المءاवल بها من لءن المنخرلفن أنفسهم، أو بعض الإءراءء والمؤسساء العموففة كمؤسفة وسفك المملكة، فإن الءاھر أن ءءلماء ءبقف فر ءزافء، إء لم فءم الإسراع بإءراء ءءءل ءشرفعف وكءا ءءكفرمف، من أجل ءءفرر الءفر فسر فر اءءاه ءأمفرن ءءءفة صءفة فر مسءور ءءلماء.

ومع ءلك، فهناك ءءاوبل من لءن ءءاضرفة، لإسفا بءصوص الإفاءة بالمعلوءاء عن موضوع الشكافاء ءاأل الآءال المءءءة.

19- تقرير مفتشية القوات المساعدة - المنطقة الشمالية

أوضحت مفتشية القوات المساعدة - المنطقة الشمالية في تقريرها، أنها توصلت من المؤسسة بشكائيتين برسم سنة 2017، تمت الإجابة عنهما، ويتمحور موضوعهما حول طلب تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية، كما أشارت في تقريرها إلى الإجراءات المتخذة من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين وضمان جودتها، ومن بينها تحسيس العاملين بهذا الجهاز بأهمية جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين، وكذا تجاوز الإشكاليات ذات الصلة بتسيب المساهم الإداري.

20- تقرير المديرية العامة للضرائب

أشار تقرير المديرية العامة للضرائب إلى ما توصلت به من شكايات وتكلمات محالة عليها من المؤسسة وعددها 30 شكاية، تمت الإجابة عنها. وتتمحور مواضيعها حول طلبات الإعفاء أو إلغاء الضرائب المفروضة على بعض الملمزين أو التخفيض منها. كما ضمنت تقريرها الإجراءات التي اتخذتها من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة لفائدة المرتفقين، ومن بينها تعميم جدول مرجعية الأثمان في بعض المدن بخصوص بعض المعاملات العقارية، وإصدار مذكرة مصلحة تتعلق بالتسوية الودية خلال المرحلة القضائية، والإسراع في تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها.

21- تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة

وافقت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2017، ضمته الجواب عن الخمس شكايات التي توصلت بها، والتي كانت منسوبة حول طلبات تسوية وضعيات إدارية ومالية ومعاشية للمنتسبين للقطاع، وتنفيذ مقررات قضائية، بالإضافة إلى تلك المتعلقة بالاستفادة من منحة نهاية الخدمة.

كما تصرف التقرير للإجراءات التي اتخذتها من أجل تسيب المساهم الإداري وتجويد الخدمات التي تقدمها لمرتفقيها، ومن بينها تسيب المساهم الإداري بالاعتماد على الإدارة الالكترونية، واستقبال المغاربة المقيمين بالخارج في أحسن الظروف.

والمؤسسة تسجل المجهودات المبذولة من لحن إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، للتفاعل مع الشكايات الموجهة إليها، لاسيما خلال جلسات البحث التي تم فيها الاهتمام إلى صيغ ملائمة لصي القضايا.

22- تقرير المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن

لقد أكد المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن في تقريره أن ما توصل به من شكايات من المؤسسة برسم سنة 2017 بلغ 05 شكايات، وقد تمت الإجابة عنها. وتتمحور حول طلبات الزيادة في الإيراد، وتنفيذ المقررات القضائية. ويلاحظ أن هناك مجهودا، علما أن المكتب المذكور مطالب بالبحث عن حل لقضية المعاش التكميلي لمتقاعديه.

23- تقرير وزارة الصحة

تضمن تقرير وزارة الصحة حصيلة عملها في معالجة شكايات المواطنين المتوصل بها من المؤسسة والبالغ عددها 65 شكاية، بخصوص طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمتقاعدين للقطاع، والتعويض عن نزع الملكية، ومستحققات الصفقات العمومية، إضافة إلى تنفيذ المقررات القضائية.

غير أن الملاحظ هو وجود اختلاف في عدد الشكايات بين ما ورد بالتقرير (65)، وبين ما تتوفر عليه قاعدة معطيات هذه المؤسسة، حيث بلغ ما تم تداوله للوهلة الأولى مع القطاع 34 شكاية، بالإضافة إلى تلك التي تعود إلى السنوات السابقة، وامتدت المؤسسة في تتبع ما لها.

وفي هذا السياق، تسجل المؤسسة تفاعل الوزارة مع تدخلاتها وموافاتها بعناصر الجواب داخل الآجال، وتنزيل التوصيات الصادرة عنها.

كما تصرف التقرير للإجراءات المتخذة من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين خاصة في المستشفيات، وتأهيل فضاءات الاستقبال، والتكفل بالفئات المشهة من نساء وأطفال.

24- تقرير كتابة الدولة المكلفة بالصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي

وافقت كتابة الدولة المكلفة بالصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي وسيط المملوكة بتقريرها السنوي عن حصيلتها ما توصلت به من شكايات وتكلمات المواهبين برسم سنة 2017، والتي بلغ عددها ثلاث شكايات، تمت موافاة المؤسسة بعناصر الجواب عنها، وذلك إلى جانب تتبع مآل توصية واحدة.

وقد همت الشكايات طلبات إحداث مناهق لأنشطة الصناعة التقليدية.

كما تصرف ذات التقرير للجهود التي بذلتها كتابة الدولة المعنية من أجل تيسير الولوج إلى الخدمات.

25- تقرير المديرية العامة للأمن الوطني

تصرف تقرير المديرية العامة للأمن الوطني إلى مجموع الشكايات التي تم تداولها مع المؤسسة برسم سنة 2017، والتي بلغ مجموعها 34 شكاية، تمت الإجابة عن معظمها. وتخص مواضعها طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين للقطاع، والصحن في قرارات العزل من العمل أو طلب الإغائها، بالإضافة إلى تنفيذ المقررات القضائية. وتسجل المؤسسة المجهود المبذول من طرفها، وهي تنخر في بعد الوصافة المؤسساتية كمنار للتوافق على الحلول، كما تعمل على الإفادة بما كان لديها من معصيات لتبرير المواقف.

كما استعرض التقرير الإجراءات التي اتخذتها المديرية لتحسين جودة الخدمات الأمنية المقدمة للمواهبين.

26- تقرير المندوبية السامية للتخطيط

أكدت المندوبية السامية للتخطيط في تقريرها، أنها لم تتوصل من وسيط المملوكة برسم سنة 2017، بأي شكاية. في حين أشارت إلى الإجراءات التي اعتمدها من أجل تسييل المسار الإداري، وتحسين الاستقبال، والولوج إلى المعلومات.

27- تقرير وزارة إعداد التراب الوطني والتنمية والإسكان وسياسة المدينة

أكدت وزارة إعداد التراب الوطني والتنمية والإسكان وسياسة المدينة، في تقريرها السنوي أن عدد الشكايات التي توصلت بها من وسيط المملكة، برسم هذه السنة، بلغ 04 شكايات، بالإضافة إلى تلك التي تعود إلى السنوات السابقة، واستمرت في تتبع مآلها.

وتتمحور مواضيع هذه الشكايات، والتي غالباً ما تكون في مواجهة الوكالات الحضرية، حول الحصول على رفع اليد، بعد انتهاء آجال تصميم التهيئة التي كالت عقارات خواص لإحداث مرافق وتجهيزات عمومية، أو المنازعة في التخصيص كما تصرف التقرير للإجراءات التي اتخذتها الوزارة من أجل تحسين بنيات المستقبل، وتوحيد وتسيك المساطر الإدارية.

28- تقرير الوزارة المنتدبة المكلفة بالمغاربة المقيمين بالخارج وشؤون

الهجرة

توصلت المؤسسة بتقرير الوزارة المنتدبة المكلفة بالمغاربة المقيمين بالخارج وشؤون الهجرة، ضمنته حصيلة معالجتها لما توصلت به خلال سنة 2017. غير أن الملاحظة أن التقرير لم يتصرف لما تم تداوله بين القطاع والمؤسسة من شكايات الموالهين، والتي بلغ عددها، حسب قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، شكايتين.

كما تصرف التقرير إلى الدوريات التي أصدرتها المؤسسة ذات الصلة بالخدمات المقدمة للمرتفقين، وخاصة منهم أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج.

29- تقرير إدارة الدفاع الوطني

ضمنت إدارة الدفاع الوطني في تقريرها حصيلة نشاطها في معالجة الشكايات المحالة عليها من المؤسسة، برسم سنة 2017، والتي بلغ عددها 25 شكاية، مؤكدة حرصها على الرد عليها في الإبان ومبدياً استعدادها لإنهاء كل الإجراءات المتصلة بتسوية القضايا المحق فيها أصحابها. وتتمحور أغلب مواضيعها حول

لهبات الاستفادة من راتب المعاش وكذا الرجوع إلى العمل بصفوف القوات المسلحة الملكية، أو الحصول على المستحقات المالية بعد العزل من العمل، إضافة إلى لهبات التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة.

ويمكن القول بإرتياح المؤسسة للتفاعل الإيجابي مع تدخلاتها رغم محدوديتها.

30- تقرير وزارة الثقافة والاتصال - قطاع الثقافة -

أكد قطاع الثقافة بوزارة الثقافة والاتصال في تقريره، أنه توصل من المؤسسة، خلال سنة 2017، بشكايتين تمت الإجابة عنهما. وتهدف إلى الحصول على شواهد إدارية تنفي الصبغة الجماعية عن عقارات بمحاذاة معالم أثرية.

كما تضرق التقرير لما تم اتخاذه في أفق تبسيط المسالك الإدارية، وتحسين الولوج إلى الخدمات الثقافية، وتسهيل الوصول إلى المعلومة.

31- تقرير وزارة العدل

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة العدل، ضمنته حصيلة معالجتها لشكايات المواظنين المتوصل بها من مؤسسة وسيك المملكة، برسم سنة 2017، بما مجموعه 14 شكاية، تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة. وتتمحور مواضيعها حول لهبات الحصول على مستحقات الخدمات المقدمة لها، وتسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين للقطاع، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية. كما تضمن التقرير ما قامت به الوزارة من أجل تحسين الولوج إلى الخدمات، وتبسيط المسالك، والوصول إلى المعلومة.

32- تقرير الهيآت التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب

"أمفام"

وافت الهيآت التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب "أمفام" مؤسسة وسيك المملكة بتقريرها السنوي، أفادت فيه أن ما توصلت به من المؤسسة، برسم سنة 2017، بلغ 09 شكايات تمت معالجتها والإجابة عنها داخل الأجل.

وتهم مواضيع هذه الشكايات بالأساس التعويض عن ملفات المرض وكذا تحويل الإشتراك الذي تم خطأ لفائدة تعاضدية أخرى، والذي هم عددا كبير من المنخرطين، وتم التوصل بشأنه إلى حل توافقي مع جميع المتدخلين، توج بالتوقيع على اتفاقية لتسوية وضعية جميع المنخرطين بالتعاضديات الخمس كما تصرف التقرير إلى ما تم اتخاذه في أفق تجويد الخدمات المقدمة لفائدة المنخرطين، وتسهيل الوصول إليها.

33- تقرير المكتب الشريف للفوسفاط

أكد المكتب الشريف للفوسفاط أن عدد الشكايات التي توصل بها من المؤسسة، برسم سنة 2017، بلغ 37 شكاية، تمت الإجابة عن معظمها. وتتمحور حول طلبات الاستفادة من المعاش للمعنيين أنفسهم أو ذوي حقوقهم، والحصول على التعويضات العائلية والتغطية الصحية، بالإضافة إلى التعويض عن استغلال عقارات الخواص من أجل المنفعة العامة. وتأمل المؤسسة تسريع وتيرة الإجابة عن الشكايات المسجلة في مواجهة المكتب.

34- تقرير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

وافى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي مؤسسة وسيك المملكة بتقريره السنوي، ضمنه حصيلة ما تم تبادله معه من شكايات المواطنين، وعددها 75 شكاية، تمت الإجابة عن معظمها داخل آجال معقولة. وتتمحور مواضيعها حول الحصول على المعاش بالنسبة للمنخرط أو ذوي حقوقه، والتعويضات العائلية، والتعويض عن ملفات المرض واسترجاع الاشتراكات الأجرية، والتعويض عن فقدان الشغل، والإعانة الممنوحة عن الوفاة.

وتتمن المؤسسة المجهودات المبذولة من طرف الصندوق في معالجة شكايات وتكلمات المواطنين المحالة عليه.

كما أفرغ التقرير جانباً للإجراءات التي قام بها الصندوق في سبيل تيسير التغطية الصحية والاجتماعية لأجراء القطاع الخاص وتسيير المسائل الإدارية، وتحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين، وذلك بتوسيع تمثيلياته على الصعيد الوطني، وكذا توسيع الفئات المستهدفة لتشمل أكبر عدد من المواهبين.

والظاهر أن هناك قناعة من طرف الصندوق بخيار الوساطة، إذ يستشف ذلك من الردود الواردة على المؤسسة.

35- تقرير الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي للصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي برسم سنة 2017، حيث بلغ مجموع ما تم تداوله مع المؤسسة 32 شكاية، بالإضافة إلى الشكايات التي تعود إلى السنوات السابقة، ولا زالت المؤسسة تتابع مسارها مع الصندوق. وتتمحور حول التعويض عن ملفات المرض للمنخرط أو ذوي حقوقه، والحصول على الإعفاء من الجزء المتبقي على عاتق المؤمن، والاستفادة من منحة التقاعد، وكذا تحمل مصاريف العلاج.

كما تصرف التقرير للإجراءات المتخذة من أجل إيجاد حل للتعويضات التي كان قد تم تحويلها خطأ لفائدة الغير، وذلك بإعداد مسطرة خاصة لتمكين المؤمنين من استرجاع تعويضاتهم، وكذلك فيما يخص تيسير التواصل مع المؤمن لهم، وتسريع وتيرة معالجة الملفات، وتحسين جودة الخدمات.

إلا أن الملاحظ هو تأخر الصندوق في موافاة المؤسسة بعناصر الجواب، والذي يعود أحياناً إلى التعاضديات المتألف منها الصندوق، والمأمول هو تسريع وتيرة الإجابة، وتنزيل توصيات هذه المؤسسة.

36- تقرير وزارة الداخلية

تضمن تقرير وزارة الداخلية حصيلة ما تم تداوله من شكايات تم توجيهها من لجن المؤسسة برسم سنة 2017، والذي بلغ مجموعه 142 شكاية، مسجلة بذلك ارتفاعاً

مقارنة مع السنة الفارحة، وهو الرقم الذي يتطابق مع ما هو مسجل في قاعدة بيانات المؤسسة، بالإضافة إلى الملفات التي تعود إلى السنوات السابقة، وامتدت المؤسسة في تتبع مآلها، علماً أن أغلبية هذه الملفات تتعلق بالجماعات الترابية، والإدارة الترابية، كما تمت الإشارة في التقرير إلى العدد الهام من النزاعات ذات الصلة بأراضي الجموع.

وتهم هذه الملفات تلك الموجهة إلى وزارة الداخلية لأول وهلة باعتبارها هي المعنية بها، وتلك التي تم توجيهها إليها بعد تعذر إيجاد حل لها من طرف الجماعات الترابية المعنية بها، وذلك في إطار ملخصها الرقابية، والبالغ عددها 44 شكاية.

وتنصب مواضيع هذه الشكايات على كبلات تنفيذ أحكام قضائية، وتسديد مستحقات مالية، وكذا تسوية وضعيات إدارية ومالية، والتعويض عن نزع الملكية وكبلات التزويد بمادتي الماء والكهرباء، بالإضافة إلى الشكايات المرتبطة بالأراضي السلاوية وتصديق قرارات مجلس الوصاية.

ورغم التعامل الإيجابي لهذا القطاع، إلا أن المأمول هو تسريع وتيرة الإجابة، وتنزيل توصيات وسيط المملكة، ليتأتى الصي النهائي لعدد من الملفات.

كما تُذكَرُ المؤسسة، في هذا الصدد، بما ينبغي لوزارة الداخلية بذله من مجهود في إطار ما تملكه من صلاحية كسلطة رقابة إدارية، لإلزام الجماعات الترابية بجدولة المبالغ المحكوم بها في ميزانياتها الموالية، باعتبارها نفقات إجبارية، وتعليق المصادقة عليها إلى حين ذلك، وعند الاقتضاء تطبيق قاعدة الحلول

37- تقرير كتابة الدولة لدى وزير التجهيز والنقل واللوجستيك والماء المكلفة بالماء

وافقت كتابة الدولة لدى وزير التجهيز والنقل واللوجستيك والماء المكلفة بالماء وسيط المملكة بتقريرها، برسم سنة 2017، ضمنته حصيلة ما توصلت به من شكايات بلغ مجموعها 04 شكايات، بالإضافة إلى تتبع مآل الملفات الراجعة برسم السنوات السابقة. وتتمحور مواضيعها حول كبلات الحصول على التعويض عن نزع الملكية من

أجل إحداث السدود، وتسوية الوضعية الإدارية والمالية للمتسبين للوزارة، وطلبات اقتناء السكن الإداري .

كما تصرف التقرير إلى الإجراءات المتخذة من أجل تجويد الخدمات المقدمة للمواطنين، سواء من خلال الاستقبال المباشر، أو عن طريق البريد الإلكتروني.

38- تقرير إدارة التعاون الوصني

وافت إدارة التعاون الوصني مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي، ضمنته ما توصلت به من المؤسسة، خلال سنة 2017، والذي بلغ 07 شكايات، تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

وتتعلق مواضيعها حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمتسبين للقطاع، والمستحقات عن إنجاز خدمات لفائدته.

39- تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون

وافت وزارة الشؤون الخارجية والتعاون هذه المؤسسة بتقريرها بخصوص الشكايات الموجهة إليها هذه السنة، والتي بلغ مجموعها 14 شكاية، تتمحور حول طلبات الحصول على تأشيرات لدخول التراب الوصني، والحصول على البطاقة الوصنية للتعريف أو جواز السفر من لدن قنصليات المملكة بالخارج، بالإضافة إلى التطلعات من قرارات الصرد، وتسوية الوضعيات الإدارية للأعوان المحليين العاملين بسفارات وقنصليات المملكة.

وقد تمت الإجابة عن معظم الشكايات الموجهة إليها، رغم ما أخذته من حيز زمني، لا يتواءم الجواب عنها بمعصيات من اللازم الحصول عليها من سفارات المملكة بالخارج.

40- تقرير المكتب الوصني للسكك الحديدية

تضمن تقرير المكتب الوصني للسكك الحديدية حصيلة نشاطه بخصوص معالجة الشكايات المحالة عليه برسم سنة 2017، والبالغ عددها 31 شكاية.

غير أنه، بالرجوع إلى قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، تبين أن ما تم توجيهه لأول وهلة للمكتب خلال هذه السنة بلغ 12 شكاية، والعدد الباقي يعود للسنوات السابقة، حيث استمرت المؤسسة في تتبع مآلها.

وتهم هذه الشكايات هليات تسوية الوضعيات المعاشية للعمال السابقين بالمكتب، وتنفيذ الأحكام القضائية المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، أو إتمام إجراءات تفويت المساكن الوظيفية لفائدة من يشغلها.

وتسجل المؤسسة الجهود التي بذلها القطاع، من أجل التغلب على المخلف من القضايا العالقة، وتنزيل توصياتها.

41- تقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج

أكدت هذه المندوبية أن ما توصلت به من شكايات من المؤسسة، برسم هذه السنة، بلغ 07 شكايات، تتمحور حول تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين للقطاع، بالإضافة إلى شكايات بعض السجناء أو عائلاتهم. وتصرق التقرير كذلك للإجراءات المتخذة من أجل تجويد الخدمات، ومعالجة شكايات السجناء وإيجاد حلول لها.

42- تقرير وزارة السياحة والنقل الجوي والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي

- قطاع السياحة-

أفاد قطاع السياحة بوزارة السياحة والنقل الجوي والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي في تقريره، أنه توصل بشكاية واحدة من مؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2017. إلا أنه، بالرجوع إلى قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، فإن ما تم تبادلته مع القطاع لأول وهلة بلغ 04 شكايات، تتمحور حول التعويض عن نزع الملكية، خاصة بعد أن أصبحت مديرية الطيران المدني تابعة للوزارة، إثر التعديل الحكومي الأخير، بعدما أن كانت تابعة لوزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء.

كما تصرف التقرير للإجراءات التي اتخذتها الوزارة من أجل تحسين وتجويد الخدمات العمومية، بالاعتماد على الإدارة الإلكترونية، وتسيير المساطر الإدارية.

43- تقرير إدارة الدرك الملكي

أكدت إدارة الدرك الملكي، أنها توصلت من وسيط المملكة بـ 05 شكايات، تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة. وتتمحور هذه الشكايات حول لخطبات إعادة إدماج بعض العناصر السابقة بصفوف الدرك الملكي، وكذا الزيادة في السومة الكرائية لبعض المحلات التي تستأجرها، وتنفيذ الأحكام القضائية.

44- تقرير كتابة الدولة المكلفة بالتعليم العالي والبحث العلمي

تضمن تقرير كتابة الدولة المكلفة بالتعليم العالي والبحث العلمي حصيلة نشاطها في معالجة شكايات المواطنين المدالة عليها، برسم سنة 2017، والبالغ عددها 33 شكاية، منها تلك التي وجهت لها لأول وهلة برسم ذات السنة، وكذا تلك التي تعود إلى السنوات السابقة واستمرت المؤسسة في تتبع مآلها. وتتمحور القضايا الموجهة لهذا القطاع حول خطبات الاستفادة من المنح الدراسية وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمتمين للقطاع، وكذا الحصول على مستحقات الصفقات العمومية والتوريدات، ومعالجة الشواهد الجامعية المحصل عليها. وتسجل المؤسسة تجاوب القطاع مع تدخلاتها، وإيجاد حلول لما يعرض عليه من قضايا. كما تصرف التقرير للإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تسيير المساطر الإدارية والولوج إلى المعلومة.

45- تقرير وزارة الثقافة والاتصال - قطاع الاتصال

أفاد قطاع الاتصال بوزارة الثقافة والاتصال، أنه توصل من مؤسسة وسيط المملكة، برسم سنة 2017 بشكاية واحدة، بالإضافة إلى ثلاث شكايات تعود إلى السنوات السابقة، وتعمل على تتبع مآلها مع المؤسسة.

وتتمحور هذه القضايا حول لخدمات تسوية الوضعية الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، والحصول على مستحقات بعد أداء خدمات لفائدتها.

كما تصرف التقرير للإجراءات المتخذة من أجل تحسين الولوج إلى الخدمات التي يقدمها القطاع وتجويدها، وتسيير الولوج إلى المعلومة، وذلك عن طريق تبني الوسائل التكنولوجية الحديثة في التواصل الداخلي مع كافة العاملين، والرفع من مستوى التعامل على الصعيد الجهوي.

46- تقرير مجموعة العمران

وافقت مجموعة العمران مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها، برسم سنة 2017، أكدت فيه أن ما توصلت به من المؤسسة ومندوبياتها الجهوية، للوهلة الأولى بلغ 21 شكاية، 05 منها وجهت للمجموعة، و16 شكاية وجهت للشركات الفرعية، بالإضافة إلى 61 شكاية تعود إلى السنوات السابقة. وقد استمرت المؤسسة في تتبع مآلها.

وتتمحور مواضيع هذه الشكايات حول لخدمات الاستفادة من سكن في الحار محاربة دور الصفيح، وإتمام إجراءات بيع عقارات لفائدة الخواص واسترجاع مبالغ أديت من أجل الاستفادة من قطعة أرضية بعد عشر إحداث المشروع السكني وتسجل المؤسسة الجهود المبذولة من طرف المجموعة المذكورة للاستجابة لتدخلاتها، إلا أن المأمول هو تسريع وتيرة الرد في القضايا المعروضة عليها.

كما تصرف التقرير لما تم اتخاذه من أجل تسيير المسالك الإدارية، والولوج إلى الخدمات التي تقدمها، وذلك بإحداث واجهة إلكترونية متفاعلة مع انتصارات المواهب، وتحسين ظروف الاستقبال، وكذا تفعيل الخدمات بعد البيع.

47- تقرير قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

أكد قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، أن ما توصل به من المؤسسة، للمرة الأولى برسم سنة 2017، بلغ 27 شكاية،

مسجلاً بذلك ارتفاعاً، مقارنة بالسنة الماضية، التي بلغ خلالها ما تم تداوله معه 22 شكاية، تمت الإجابة عن معظمها داخل آجال معقولة، بالإضافة إلى 16 أخرى تعود إلى السنوات السابقة، ويستمر في تتبعها مع المؤسسة. وتتعلق بتسوية الوضعية الإدارية والمالية للمتسبين للقطاع، والاستفادة من الإعانات الممنوحة في إطار صندوق التنمية الفلاحية، ورفع الصبغة الفلاحية عن بعض العقارات، بالإضافة إلى القضايا المرتبطة بماء السقي بأراضي الجموع والإصلاح الزراعي.

كما تضرق التقرير للإجراءات المتخذة من أجل تبسيط المسائل الإدارية، وتسهيل الولوج إلى الخدمات والمعلومات.

48- تقرير قطاع التكوين المهني بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني

والتعليم العالي والبحث العلمي

أكد هذا القطاع أنه توصل بثلاث شكايات من المؤسسة برسم سنة 2017، تمت معالجتها. إلا أنه، بالرجوع إلى قاعدة المعطيات بالمؤسسة، فإن ما تم تداوله معه بلغ خمس شكايات، تتعلق بتسوية وضعيات إدارية ومالية للعاملين خاصة بمعاهد التكوين، وكذا رفع اليد عن عقارات الخواص كما تضرق التقرير إلى ما تم اتخاذه من إجراءات، من أجل تنزيل التوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة، والتي توصل بها خلال الفترة ما بين 2012 - 2015، والبالغ عددها 13، تتمحور حول تمكين معاهد التكوين من مستحقاتها عن تدريب حاملي الشهادات من أجل إدماج المستفيدين منه في سوق الشغل، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية.

49- تقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء

تضمن تقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء حصيلة نشاطها في معالجة شكايات المواطنين المتوصل بها والبالغ عددها 48 شكاية، 37 منها توصلت بها من الإدارة المركزية للمؤسسة، و11 من مندوبياتها الجهوية. وتتعلق بطلبات التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وتنفيذ أحكام قضائية، وتسوية مستحققات الصفقات العمومية.

إلا أن الملاحظ هو التأخر في موافاة المؤسسة بعناصر الجواب عن الشكايات الموجهة لها، والمأمول تسريع وتيرة ذلك، والتفاعل مع توصيات المؤسسة. كما تصرف التقرير إلى الإجراءات المتخذة للرفع من فعالية وجودة الخدمات المقدمة للمرتفقين.

50- تقرير وزارة الاقتصاد والمالية والمديرية التابعة لها

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة الاقتصاد والمالية، الذي ضمنته حصيلة نشاطها، وكذا المديرية المركزية التابعة لها، والمتمثلة في كل من الخزينة العامة للمملكة، والمديرية العامة للضرائب، ومديرية أملاك الدولة، وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، والصندوق المغربي للتقاعد. وفيما يتعلق بالمديرية المركزية مستصرف فقط لتقرير مديرية أملاك الدولة، على اعتبار أن باقي المديرية وافوا المؤسسة بتقاريرهم بصفة مباشرة، سبق تناولها أعلاه.

1.50/- تقرير وزارة الاقتصاد والمالية - المديرية المركزية

أكدت وزارة الاقتصاد والمالية أنها توصلت من المؤسسة، برسم سنة 2017، بـ 51 شكاية في مواجهة مديرياتها المركزية المتمثلة في الوكالة القضائية للمملكة، ومديرية الميزانية، ومديرية الشؤون الإدارية والعامة، ومديرية المنشآت العامة والخصوصية. وتتمحور مواضيعها حول طلبات التعويض عن فترات التكوين التي خضع لها الموظفون، أو التعويض عن ضرر جسدي، وأداء مستحقات عن الخدمات المنجزة، وكذا تنفيذ أحكام قضائية. وقد تمت موافاة المؤسسة بعناصر الجواب عنها. والمأمول مستقبلا تنسيق أكثر بين المؤسسة والوزارة لإيجاد حلول للمصروف من القضايا.

2.50/- تقرير مديرية أملاك الدولة

أكدت مديرية أملاك الدولة، أن ما توصلت به للوهلة الأولى من المؤسسة، برسم سنة 2017، بلغ 30 شكاية، تتعلق بالتعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وتنفيذ أحكام قضائية، ورفع اليد عن عقارات بعد انتهاء تصاميم التهيئة.

وتشيد المؤسسة بالمجهودات المبذولة من طرف مديرية أملاك الدولة في الإجابة عن تدخلاتها، وتنزيل توصياتها.

51- تقرير وزارة الوصيفة العمومية وتحديث الإدارة

جاء في تقرير وزارة الوصيفة العمومية وتحديث الإدارة، أن ما توصلت به من المؤسسة، خلال سنة 2017، بلغ 24 شكاية، قدمت إفادات بشأنها. وتتمحور مواضيعها حول تسوية وضعيات إدارية ومالية ومعاشية للمتسبين للقطاع الحكومي، وطلبات معادلة الشواهد المحصل عليها، وكذا الاستفادة من إعانة صندوق التبغ.

وتتمن المؤسسة الجهود التي تبذلها الوزارة التي لا تذخر جهدا في الإسهام، في إيجاد الحلول الرامية إلى تسوية عدد من القضايا، رغم أنها لا تعتبر صرفا معينا مباشرة بها. كما أفرغ التقرير جانبا مهما منه، خصصه للإجراءات المتخذة من أجل تحسين جودة الاستقبال بالمرافق العمومية، وتسجيل الولوج إلى الخدمات العمومية، وتسيير المساطر الإدارية، ومكافحة الفساد، وإحداث وحدات نموذجية، إضافة إلى المشاريع التي انطلقت أورشها.

* * *

خامساً: الاختلالات المسجلة بشأن تعامل مختلف الإدارات مع المؤسسة

لعل من أهم الأجزاء التي يتضمنها التقرير السنوي، هو ما يخصص فيه لما تم رصده من اختلالات، باعتبارها مرآة تعكس واقع إدارتنا، وما تشكوه من نقائص وما يلاقيه فيها متراديفها من صعاب، أو إهمال، أو عدم اهتمام بما لهم من حقوق مشروعة عليها، في تصريف الشأن الإداري، وتدبير محكم للمرافق الحيوية.

صحيح أن الإدارات، في مختلف بقاع العالم، تعرف بعض التعثرات التي تبقى في حدود الأخطاء المرفقية، ولا تندرج ضمن الظواهر النمطية، التي تستشكل حلولها. وهذا دور آليات التفتيش والتدقيق والافتحاص والرقابة بكل أنواعها، بما في ذلك تلك التي تمارسها هيئات الحكامة أو الدفاع عن الحقوق.

وإذا كانت وسائل عمل كل واحدة منها، وإطار ومجال تحركها يختلف، فإن الأهداف تبقى واحدة، وهي تصويق الممارسات المعيبة، وتحفيف الإدارة من مظاهر الزلل، وتوجيهها نحو الأحسن من التطبيقات.

لقد سبق لهذه المؤسسة، وكما سمحت لها الظروف بذلك، وخاصة فيما صدر عنها من تقارير سنوية، أن أكدت بأن الإشارة إلى الاختلالات تبقى بعيدة عن كل إرادة للتشهير، كما أكدت أنها تنأى بنفسها أن تكون مكية للركوب على خلاصاتها، من أي كان، لأغراض سياسية.

إن الإتيان بها يجب أن يوضع في إطاره كقراءة موضوعية، محايدة، ومستقلة، وكتقييم لعمل متواصل، وكنداء يروم التغيير، ودعوة لحوار هادف ومسؤول، في بحث عن الإقلاع عما يئن تحت رزئه المتعاملون مع الإدارة، وكإثراء للمجهود المبذول من طرف الغالبية.

لكن، ومع ذلك، فإن ما يستوقف المتتبع للشأن الإداري، هو أن موازن النقص معروفة، ومحسوم في وجوب صدها، وتم التعبير والوعد بالعمل على تجاوزها.

غير أنه لم يُتَمَكَّنْ بعد من ذلك، علما أن التقارير الصادرة عن الهيئات الدستورية كلها حفلت بذلك.

ومن بين هذه الاختلالات، ما يتعلق بالمواضيع التالية:

وفاق التعمير

لقد أدركت الإدارة أن العديد من الإشكاليات ناتجة عن وضعية العقار وتعدد أشكاله وخصيغته، والضوابط التي تحكمه. واقتنعت بوجود إعادة النظر فيه لتأمين أجواء عدالة عقارية.

وفي هذا الصدد، أعدت المؤسسة في سنة 2014 يوما دراسيا، بتعاون مع وزارة السكنى والتعمير وسياسة المدينة، وخرجنا بعدة توصيات، وللأسف ورغم التذكير بضرورة التعجيل، والوعود بإخراجها إلى حيز التنفيذ، لم يتأت ذلك.

وقد انضاف إلى هذا التراكم ما تمخض عن المناظرة الوهنية التي أشرف عليها السيد رئيس الحكومة، في شهر دجنبر 2015، فأسهب وردد المشاركون نفس الإشكاليات، وتمت الدعوة إلى تدارك الأمور، تشريعا وتنظيميا، وخرج الكل بتوصيات، يحدوهم الأمل في أن التغيير قريب لا محالة، وللأسف لم يلمس المواطنون على أرض الواقع ما كان الأمل معقودا عليه.

صحيح أن القطاعات المعنية تذكر بها، وتخرج بتصريحات أن الأمر في طريق الحل، لكن الانتظار قد كمال والتخوف واليأس يتزايد.

أخلاقيات الإدارة

لقد سبق لهذه المؤسسة أن راسلت الوزارة المنتدبة لدى الوزارة المكلفة بالوظيفة العمومية، منذ عدة سنوات، تهيب بها إلى وضع ميثاق للأخلاقيات، اعتبارا لأهميته، ليشكل مدونة سلوك وضابطة لتحركات الإداريين، ومرجعا لتوافق على الحقوق والالتزامات، بهدف تبيان ما يجب أن يتحلى به الموظف وهو يؤدي

الواجب ويخبر المرافق العمومية، ويقدم الخدمات للمواطنين، في أجواء يتم فيها حفظ كرامة وإنسانية كل من حرفي المعادلة.

صحيح أن هذه المؤسسة تلت وعودا بإنجاز ذلك، ولمست حماسا في القطاع المكلف، لكن ما العائق لإخراج هذا الميثاق الذي لا يحتاج إلى اعتمادات، أو إلى حوار قد يعرقله تضارب المصالح، علما أن كلفة عدم إعداد الإدارة لهذه الآلية لا حدود لها بالنسبة لبلد يربح الانضمام إلى نادي الكبار في الحكومة المنفتحة، ويعمل على استقطاب الاستثمار الذي يحتاج إلى ضمانات الأمن الإداري.

معايير اعتبار حمل بطاقة إعاقة

لقد لوحظ أن الشخص الذي يحمل بطاقة إعاقة مسلمة من القطاع الوصي، عندما يتوجه إلى إدارة أخرى، ليستفيد من حق تدبره هذه الإدارة ذي صلة بموضوع الإعاقة يجد نفسه، عند هذه الإدارة، غير معترف له بهذه الصفة.

ويمكن أن نسوق بعض الأمثلة: الأبناء المصابون بإعاقة يستفيدون من تعويضات تؤدي لهم بعد وفاة والدهم من صرف صناديق الاحتياط الاجتماعي، إلا أن الحصول على تلك التعويضات رهين بما ستقره لجنة في الصندوق، رغم ما يستدل به من بطاقة الإعاقة ووثائق لصية صادرة عن مجلس جهوي صحي تابع لوزارة الصحة.

فهذه الصناديق تستبعد كل الوثائق، بما في ذلك بطاقة وزارة التضامن أو شهادة لصية من مصلحة الصحة العمومية، وتلزم المعني بالأمر بالمشول أمام لجنة لا يعتبر فيها الطبيب عضوا بقوة القانون وتبقى لها سلطة التقدير دون أن يكون للمعني بالإعاقة علم باجتماعها، ولا تعصي له إمكانية المنازعة فيما تنتهي إليه.

ليس من المقبول أن نترك الأمور على هذا الحال فلا بد من توحيد المفاهيم، على أن يتم الاستقرار على درجات الإعاقة، بين عادية وقصوى.

الإشكالية جد كبيرة، فلا بد إذن من الانكباب على الموضوع.

التنسيق بين الإدارات

كثيرا ما تعترض الموالهين صعوبات مع إحدى الإدارات، ويتم الشروع في إيجاد حل، ويتأكد أن المعني محق في تطلبه، ويتبين أن تسويته تحتاج إلى تدخل أو إجازة أو إذن من لحن قطاع أو قطاعين آخرين، وغير أنه بدل أن تتكفل الإدارة بإيجاد حل بين مكوناتها، يتم اللجوء إلى إخبار المشتكى على تدبير الموضوع بنفسه، والحال أنه بالإمكان عقد اجتماعات ما بين وزارية لتذليل الصعاب.

إن الإدارة تضامن، وتيسر للموالهين، وليس دفاعا قطاعيا أحاديا، كل يتكفل بمجاله، والمشكل قائم وكأنه لا رابح بين الإدارات.

نزع الملكية

إذا كان القانون المغربي، في هذا المجال، يتصرف ويعالج أهم ضمانات حق الملكية، فإنه يحتاج إلى مزيد من المقترضات التي تكفل العدل والإنصاف، بالإضافة إلى ضوابط تحافظ على حسن أعمال هذه الإمكانيات، ليكون هناك تأكيد من صوابية الاختيارات، وجدية الاحتياجات، وسرعة استخلاص المستحقات.

أراضي الخواص لا يمكن أن تكون موصولة في يد الإدارة، لا يمكن أن تبخس الناس أشياءها، ولا يمكن أن يتسرب الشعور للملاك بجبروت الإدارة، تنزع وتؤدي ما شاءت، ووقت ما شاءت.

ينبغي أن تعبر الإدارة عن ملاءة خدمتها وتحملها مسؤوليتها، للوفاء بما قد يتم التوافق عليه كمقابل، أو ما قد يصدر بشأنه حكم القضاء.

تصاميم التهيئة

سبق لهذه المؤسسة في العديد من التقارير والتوصيات أن أكدت على أن من حق الإدارة، وهي بصدد التهيئ للتوسع العمراني، أن يكون لها منظور

متكامل يؤمن ويوفر ظروف تنمية اجتماعية، واقتصادية، وعمرانية، وبشرية، ولها أن تخطط وتنتهي إلى تصميم التهيئة.

لكن هذه الإمكانية، لا يمكن أن تبقى على إهلاقتها، بل لا بد من ضبطها بمعايير ومؤشرات مع رسم محطات تقييم المنجزات. ولذلك، ينبغي إعطاء الموضوع ما يستحقه من أهمية، لأن تصميم التهيئة لا يمكن النضر إليه كمجرد مخلص، ولكن كمصير أرزاق لأن العقار مصدر ثروة، وغله هو عقل لأموال الناس وحرية تصرفهم.

ولهذا، يجب أن يعاد النضر في المنصوصة القانونية لتصاميم التهيئة، من أجل ترك المجال لمرونة أكثر، وكذا من أجل تقليص مجالات الخطأ والحرمان

تنفيذ الأحكام

إنه الموضوع الذي يورق الكل، إذ يكفي التذكير بأن كل رؤساء الحكومات صاغوا دوريات ومناشير لحث الإدارات على التنفيذ. ومع ذلك، نحل الأمر على ما هو عليه.

ولم يعد هناك من حل إلا بإحداث وحدة أو قسم أو آلية لدى القطاع المكلف بالمالية أو الخزينة العامة من أجل أن تتحمل مسؤوليتها في التعجيل بتنفيذ الأحكام القابلة بقوة القانون للتنفيذ.

الإدارات المحكوم عليها لا تتحكم في تحديد الاعتمادات التي يمكن أن ترصد لها، ووزارة المالية، هي التي توزع كتلة الميزانية، والمسؤولية تضامنية بين مكونات الحكومة. ولذلك، يجب توحيين التنفيذ على الإدارات العمومية لدى هذه الوزارة، باعتبارها من النفقات الإجبارية، والتي من والواجب أدائها، أو على الأقل برمجتها في الميزانية الموالية.

قد يخل كل موازن من كون التنفيذ على الإدارات يشكل صعوبة متواصلة، يقع العجز عن تصويقه، في وقت يعتبر فيه تنفيذ الأحكام هو معيار نجاعة التنهيم القضائي، وهو مقياس لحرام الشرعية وسمو القانون وبالفل، فإن كل إصلاح قضائي وكل بناء ديموقراطي يمر عبر سؤال رئيسي، هل بالإمكان ومن السهل التنفيذ على الإدارة؟

عدم مواكبة الإدارة للامركزية الجهوية

لقد أصبح من المتعين المضي في لامركزية إدارية، تمهيدا لتجسيد رؤى الجهوية المتقدمة. فالملاحظ أن العديد من الإشكاليات لا تجد حلها على الصعيد الجهوي رغم أن القطاعات الحكومية في أغلبها لها تمثيلات جهوية، إذ يظهر أن سلطاتها محدودة حتى بالنسبة لبعض القضايا التي ليس لها كابع وطني أو من القضايا المبدئية.

فهنالك قضايا تصرح على المنحوبيات الجهوية لمؤسسة الوسيط، إلا أن تسويتها قلما يتم على الصعيد الجهوي.

فإما نكون أمام صلاحيات مسخرة قانونيا أو تفويض محدود، وإلا سنكون أمام نوع من اللامسؤولية، إذ يعتمد المسؤول الجهوي على استئذان الإدارة المركزية، متخلياً هكذا عن القيام بما يدخل في صميم اختصاصه. لذلك، يجب الاستثمار أكثر في هذا الاتجاه.

تأخر الإدارة في إخراج النصوص التنظيمية

إن هذا الموضوع، الذي سبق التصرق إليه في تقرير سنة 2016، لا زال مصروجا، إذ أن حل العديد من المصالب لا زال متوقفا على نصوص تنظيمية.

وعلى سبيل المثال، الزيادة في الإيراد ومراجعتها متوقفتان على قرار مشترك ولا زال لم يصدر لحد الساعة، رغم التنبيه إلى ذلك.

تحديد لوائح المستفيدين من بعض الوضعيات، منها أصحاب المستحققات المحدودة في المعاش، لم يصدر بعد بدوره.

وعليه، إذا كان المشرع عند وضعه للقوانين قد أباح للسلطة الحكومية في نطاق الصلاحيات الدستورية إعداد نصوص تنظيمية، فإن على هذه الأخيرة أن تعجل بذلك وأن تحرص على الوفاء بقصد المشرع.

ملحة المخالضين الدائمين

لا زال الإشكال مطروحا لأن المخالض الدائم للمؤسسة لا يملك صلاحية اتخاذ القرار

المشرع، عندما تصرق إلى المخالض الدائم كآلية للبحث عن سبل إيجاد حل لما يصرح من إشكاليات إدارية تهم قطاعه، فإن نيته ذهبت إلى أن يكون ذلك المخالض ملحة اتخاذ القرار، لا أن يكون أداة تجميع المعصيات، لإخبار مؤسسة الوسيك بها.

فسلطة اتخاذ القرار ليست هي جهة الدفاع عن موقف الإدارة، بل هي جهة دراسة التظلم والتقصي فيه، والاحتكام إلى القانون وإيجاد الحل والأمر به، والإسراع بتجسيده، وتحمل المسؤولية، بتعليل كل موقف سلبي، لبيان مدى وجاهة موقف إدارته. لذلك، فكل إصلاح وانتقال يمر عبر المخالض وهو المفتش العام، الذي عليه أن يبسط رقابته على إدارته لإرجاعها إلى الصواب، فهو مدافع عن حسن تطبيق القانون

سوال القانون على الدوريات الوزارية

قد تسعى بعض الإدارات إلى تعميم دوريات تروم فيها تنظيم بعض المجالات، وتقدم من خلالها توضيحات بغية التصرف في نطاقها، ووفقا لما جاءت به من تفسيرات وتوجيهات لوضع حد للخلاف في التطبيق.

إلا أنه يتضمن فيما بعد، وإن كانت النية حسنة والمدف هو الضبط، فإن بعض الدوريات تكون في خلاف مع روح القانون أو الأسس الجوهرية للنظام القانوني أو القضائي، وعند صدور تلك الدوريات، يقع الاعتماد عليها في حالات، رغم تعارضها مع أحكام القانون ومع الأحكام القضائية.

لذا، يتعين أن توضع المذكرات التوضيحية والتوجيهية في إحصائها التنكيمي، وألا يكون لها سمو على القانون أو على الأحكام القضائية.

عدم حفظ الوثائق

هناك إشكالية في حفظ الوثائق والملفات بالإدارات العمومية، إذ تقوم الإدارة أحيانا بمواجهة مرتفقيها وكهالبي الخدمات بضياع الملفات وتكالبهم بالوثائق من جديد، والحال أن من مسؤوليتها الحفظ والأرشفة.

نعم، سيكون من المقبول وقوع الخطأ في الترتيب، لكن التكنولوجيا تقدمت في هذا المجال وبذلك أصبح من المتعين على الإدارة الحفظ الإلكتروني أو المعلوماتي، ولها عند الاقتضاء المصالبة بصور مما قد يكون للمرتفق من نسخ أو صور للوثائق، لاعتمادها في تيسير تقديم الخدمة.

المشاريع الاجتماعية للسكنى

لا زال هذا الموضوع في حاجة إلى إيلاء عناية أكثر، إذ أن تصفية المشاريع تأخذ حيزا هويلا من الوقت، فضلا عن أن هناك تشكيات بخصوص نوعية الاستفادة أو عدمها.

فالإحصاء الأولي للساكنة التي يمكن أن تستفيد يعرف اختلالات ترجع إلى عدم ضبط الإحصاء، من خلال توسيع التسجيلات وعدم التقيد بالمعايير التي من المفروض أن تكون مدروسة ومدققة لتصوب كل تعامل مشين.

وينبغي أن تنضاف إلى ذلك، الدراسة الجيدة للوعاء العقاري المراد استغلاله لإنجاز المشروع من خلال وضعيته القانونية، ومدى قابليته لاستيعاب العدد المائل من المعنيين به.

فالمشروع السكني الذي سيعوض السكن غير اللائق، أو الذي يأتي في إطار محاربة دور الصفيح أو الدور الآيلة للسقوط، أو الذي يندرج ضمن هيكلة جديدة للحري، ينبغي أن ينبثق عن منظور متكامل لنسيج عمراني يليق بإنسانية الإنسان، ويستجيب لكل حاجيات الحياة العادية من تدرج ومرافق إدارية وخصبية، وفضاءات ترفيهية، وجمالية، وحفاظ على هوية المعمار المغربي.

عدم تعميم القاعدة القانونية على الحالات المماثلة

إذا كانت الوساطة هي دراسة وحوار وبحث عن حل وتصويق المظاهر المعيبة، فإن المفروض أنه عندما يتم وضع اليد على تصرف غير قانوني أو في غير محله صادر عن الإدارة، فإن ما يجب الإسراع إليه هو أن تعمل الإدارة على عدم الوقوع في مثل هذا الخطأ. لذلك، فالمفروض أن تعمم مذكرة في الموضوع وأن ندفع بباقي الإدارات إلى الإقلاع عن تلك المواقف.

إلا أن المؤسف، هو تكرار نفس التصرفات في مختلف المناطق وأحيانا في نفس الإدارة. وعليه، يجب أن نجعل ما يتم إصداره من توصيات، مرجعية لثقافة إدارية نراكم فيها أحسن ما يمكن أن يكون من ممارسات.

فكما تكون هناك اجتهادات قضائية توحد تفسير القانون، وتدعو إلى حسن تطبيقه وفق مقصد المشرع، فينبغي أن تكون لنا "سابقا" إدارية يليق اعتبارها قواعد من المفروض اتباعها.

الوضعيات الفردية

لا زالت ترح على المؤسسة تطلعات من طرف موظفين يشتكون من عدم تسوية وضعياتهم الإدارية: كالحق في الترقية، والحق في معاش، والحق في الإدماج

في الإصدار المناسب، وطلب تسوية الأوضاع المادية، ومعادلة الشهادات للاستفادة من مزايها.

ف هناك تعثر واختلاف في التطبيقات، والحال أن قطاع الوصيفة العمومية له رأي، ويجب أن يعتمد ويعمم، وأن يوضع دابر الحالات المماثلة.

التغطية الصحية

إن من أهم ما تضطلع به الدولة هو صحة مواظنيها، وأن اكتمال هذه الخدمة لا يمكن تصوره إلا بنظام تغطية صحية وتعاضد متماسك، وتأمين صحي متكامل وفي المستوى.

إلا أن الأمور يجب أن تذهب إلى أبعد حد بتوسيع الاستفادة، على مستوى المعنيين، وعلى مستوى الخدمات الإدارية.

والملاحظ في التطبيق أن هناك عدة مشاكل من أهمها: الأدوية القابلة للتعويض والتدخل الصبر ومدى قابليته للتعويض والسقف المحدد للأدوية، وتعرفة إرجاع التعويضات عن اقتناء الأدوية، وآجال التعويض وادعاء الإفراط في التداول.

فلا يعقل الترخيص ببيع دول، والتأخر في إدراجه ضمن لائحة الأدوية القابلة للتعويض.

ولا يملك المريض إلزام لصيبه بالاختصار على وصف الأدوية القابلة للتعويض وقد لا يكون هناك بديل في وقت تلاحق الصيب مسؤولية القيام بمهمته على أحسن وجه مع مراعاة قواعد رسالته، والبر بقسمه.

لا يمكن أن تكون هناك رقابة بعد أخذ الأدوية، أو الخضوع لتحليلات أو كشوفات، والإففاق عليها، لتقول التعاضدية، فيما بعد، أن ذلك لم يكن ضروريا،

إذ في هذه الحالة نفتح المجال لخلاف بين المنخرط وهيبه لمساءلته ومتابعته عن
الخطأ في وصف أمور لم تكن إلزامية.

ثم هناك استمرار النزاع بين التعاضديات والصندوق الوهني لمنظمات
الاحتياك الاجتماعي، وهناك أيضا إشكالية الإفراط في تناول أدوية (Mega
(consommation، وتحويل الاعتمادات إلى جهة غير معنية.

وتساءل لماذا تحدد التعاضدية سقفا لكميات أو عدد الأدوية القابلة للتعويض
وتذهب أحيانا إلى القول بأنها أمام استهلاك مفرط للأدوية؟

قد تكون هناك مبررات الارتكان إلى هذا الاختيار لكن لا بد من
توافق بين الهيئة الوهنية للأهباء والوكالة الوهنية للصحة والتعاضديات، لأن مثل
هذه القرارات يجب أن تكون مبنية على معطيات علمية مجمع عليها. فصحة
الإنسان لا يمكن أن تكون محل نقاش أو خلاف أو مساومة، لأن المرض ابتلاء من الله
وليس من اختيار الخلق.

يجب أن يعاد النظر في تعرفه وسقف التعويض انطلاقا من الواقع المعاش
وبما يحفل به القصاص من تجاوزات، نظرا لأن السلطة النازمة لا تواكب دائما
الأحداث وتتدخل لملاءمتها مع المستجدات المتسارعة.

الحق في التعويض يصلح أحيانا إما بآجال السقوف أو بعدم صرفه في آجال
معقولة.

سقوف الحق لعدم المطالبة بالتعويض داخل الأجل، يجب أن يعرف استثناء أو أن
تتم الزيادة في مدته، وذلك بالنسبة للأمراض المزمنة والمنهكة ماديا، والتي لا
تشمها البرامج الوهنية التي تستهدف بعض الفئات المعوزة والمتوسطة الدخل.

كما أن استرجاع المبالغ يتعين أن يتم في آجال معقولة ومعروفة مسبقا، على
أن تتضمن التصحيقات المعلوماتية الموضوعية رهن إشارة العموم لأخذ المعلومة،
الإشارة إلى التاريخ الذي، مبدئيا، ستحول فيه التعويضات لحساب المعني بالملف.

كما يتعين الاجتهاد في اتجاه تجويد مسطرة الحصول على قبول التغطية الصحية لتحمل نفقات العلاجات التي تتم خارج الوطن.

ليس لأي كان حلول سحرية مضبوطة، ولكن المطلوب هو بدل مجهود أكثر، لاحتواء أكبر عدد ممكن من الحالات التي تحتاج فعلا إلى دعم ومساعدة.

لا أحد ينكر التقدم الملحوظ في بلدان أجنبية. وإذا كان من العسير أو غير ممكن، أو هناك عدة مظاهر في التصيب وخصيا، فإنه لا بأس من مرافقة المعنى في معاناته لا لتمام حلول ناجعة خارج أرض الوطن عند أخصائين مشهود لهم بنجاحاتهم، وذلك لبلورة روح التكافل والتضامن والتعاضد. فلا ثمن للكلفة المالية أمام الكلفة البشرية.

من غير المقبول أن تشهد المصحات الخاصة ممارسة مألوفة متعايش معها، رغم تعارضها مع القانون الذي يعاقب تسلم أو قبول شيك على وجه الضمان ليكون مفتاح كل تدخل صحي مشروحا بإيداع شيك بمبلغ معين.

وفي مثل هذه الحالات، وإن لم يتأت تسليم الشيك، يتم رفض التكفل بالمريض وقد نكون أمام أعمال مسطرة جنحية تتعلق بعدم مساعدة شخص في خصن عدم تمكن السلطات الإدارية المختصة من تصويق خلاف حاد وقديم بين الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي وبعض التعاضديات، الأمر الذي ينعكس على الخدمات التي من المفروض أن يكون بينهما تعاون لتلبية حاجيات المنخرلين.

فالمؤسسة لا تناصر جهة، ولا تؤيد موقفا، وإنما تشجب واقم الخلاف، علما بأن وزارة الصحة مدعوة للحسم فيه، في إطار ما تسمح به الاختصاصات الموكولة لها قانونا.

هناك حالات تحويل المستحقات إلى حسابات غير حسابات المعنيين بها، فالتعاضديات مدعوة إلى ضبط تصفيقاتها المعلوماتية، وعلى المنخرطين أن يوافقوا التعاضديات في الإبان بكل ما قد يصرأ من تغيير في الحسابات البنكية التي يرغبون تحويل مستحقاتهم إليها.

قرارات إدارية موقوفة التنفيذ

كثيرا ما تعالين الإدارة، كشرهة إدارية، مخالفاً في التعمير أو النشأه المهني والصناعي، وغير ذلك. وتتخذ، تصبيقا لما يخولها القانون، قرارات الغاية منها إيقاف نزيف الأضرار ورج كل خروج عن الضوابط القانونية والتنظيمية. ومن ذلك إيقاف بناء، أو هدم ما تم تشييده بصفة غير قانونية، ويضر بالخير، أو إغلاق محل، أو إيقاف نشأه له علاقة بصحة الساكنة أو بأمنها.

غير أن الإشكال هو أن مبادرة الإدارة تتوقف عند اتخاذ القرار، ولا تواصل العمل على تنزيله، أو إجبار المخالف على التقيد بما يفرضه القانون في المجال وبالتالي يبقى قرار الإدارة موقوف التنفيذ، وكأنها تتصرف في نطاق الشكليات وليس في نطاق الحقائق على النظام العام. فدورها فيه ليس عقابيا بل يجب أن يتجلى في الإيجابية التي تكمن في رفع الأضرار ومحاوية المحصور.

والملاحظ أن من شأن مثل هذه المواقف زرع الشكوك في مصداقية الإدارة. وبالتالي، فلا مناصر لها إما بتنفيذ مقرراتها، أو بالعدول عنها بمقررات معللة.

* * *

مبادئ: أهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة

(1)- نماذج من أهم التوصيات:

إن من بين ما تسعى المؤسسة إلى الخروج به في تقريرها السنوي، هو ما اهتمت إليه من مقررات وتوصيات، والتي ينبغي أن تجعل منها موقفاً إن لم تقل قاعدة، يمكن الاستئناس بها، وإتباعها فيما قد يكون من حالات مماثلة.

ولكم هو صعب أن يتم الحسم، من لُحرف المؤسسة، في قضايا بالرد أو الخروج بتوصية من المفروض التقيدها، وهي تدرك أن عملها كعمل كل إنسان ليس معصوماً، رغم ما تتخذه من احتياطات، وما تتحرى فيه، ملتزمة السداد من الله عز وجل إيماناً بقوله تعالى "قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم".

ولذلك، تورخ أهم ما صدر عنها، وتحصر على نشره في مجلتها التي تصدر في ثلاث أعداد سنوية، عسى أن يتناولها المهتمون والدارسون للإدلاء بما قد يكون لديهم من ملاحظات، تغني وتثري ما تم التوفيق إليه من الله، وتدعو إلى تقويم ما تكون جانبت فيه الصواب.

وإذا كانت الحالات تتشابه، فإنها لا تتماثل، وأن لكل واقعة مقال وجواب، فإن خلاصات المؤسسة مؤثر وموجه، لتوضيح مدلول وجوهر القانون المؤخر لكل نازلة. وبالتالي، يمكن التعامل معه كسابقات، أو توجهات، أو رؤية للمواصلة المؤسساتية التي توفق بين روح القوانين ومقاصد المشرع وهو يحمي الحقوق من جهة، وبين تحقيق العدل وإعمال الإنصاف في تصريف الأمور.

وهكذا، تورخ المؤسسة، في هذا الجزء من التقرير، منظورها لبعض المواقف والممارسات الصادرة عن الإدارة، ومن بين ذلك ما خلصت إليه في المواضيع التالية:

أثر موافقة الوكالة الوهنية للتأمين الصحي على التعويض

لقد تمت الإشارة إلى إشكالية استرداد نفقات شراء بعض الأدوية، إذ أن الإدارة تتذرع أحيانا بأسباب لم تعتبرها المؤسسة أنها على جانب من الجدية، مادامت الاستفادة من التغطية الصحية في نظام التعاضد يجب أن يكون لها مفهوم واسع، وأن تُفسَّر كل إشكالية لفائدة المنخرط، لكون أساس التعاضد هو التكافل والتسامح، والتساهل باعتبار أن الغاية هي إسعاف ومساعدة المريض في مواجهة تكلفة العلاجات التي تكون فوق طاقتة.

وفي هذا الاتجاه، تأتي للمؤسسة الدعوة إلى:

"مادامت الوكالة الوهنية للتأمين الصحي، أعطت الموافقة على تعويض الدول انطلاقاً من تاريخ الوصفة، فإن رفض التعاضدية العامة للتربية الوهنية تمكين المشتكية من التعويض متمسكة بتاريخ إيداعها، لم يكن في محله لكون الموافقة تضمنت تعويض الدول، بأثر رجعي انطلاقاً من تاريخ الوصفة".

"إذا كانت المنصومة التشريعية، والتصبيقات ذات الصلة بالتصبيب والعلاج، واسترداد مبالغ اقتنائها، قد تبنت اختيار تحديد آجال للتعويض عن الأدوية وعن التدخلات الصحية، فإنه من المتعين الأخذ بعين الاعتبار الفترة التي تطلبها الحصول على الموافقة، وإعادة تكوين الملفات، بعد سبق الإدلاء بها، كل ذلك من أجل الإبقاء على روح التكافل والتضامن تحقيقاً للأهداف التي ترمي إلى تأمين الحق في العلاج".

مسؤولية الإدارة في الاقتطاع من المنبع

لما كانت الإدارة ملزمة قانوناً باقتطاع بعض المبالغ من أجرة الموظف التابع لها قصد توجيهها إلى القطاعات المستحقة لها من مصلحة الضرائب وصناديق التقاعد، والاحتياك الاجتماعي، فإنها ملزمة كذلك ببعثها إلى الوجهة

الحقيقية، وكل خطأ في صرفها إلى غيرها يحملها المسؤولية، وبالتالي عليها تدارك الأمر

وفي هذا الاتجاه، أوصت المؤسسة بما يلي:

"إن الإدارة المشغلة كانت تقتطم من راتب المعنى بالأمر مبلغ مساهمته في التغطية الاجتماعية، ووجهت بعضها ولم تبعث بالكل؛

"المفروض في الإدارة، وهي مصدر أداء أجره المشتكى، أن تقتطم من المنبع المستحقات الواجبة والعمل على دفعها إلى إدارة الضرائب وإلى هيئات الاحتياط الصحية والاجتماعية، وأن تعمل على تأمين إيصالها لمن له الحق فيها بصفة منتظمة؛"

"الإدارة أخلت بهذا الالتزام، ويتعين عليها أن تدارك الأمر، وذلك بتحويل كل المستحقات المقتطعة من أجر المشتكى إلى النظام الجماعي لمنم رواتب التقاعد".

مفهوم الإدارة لبعض الأوضاع يستحسن أن يذهب إلى أبعد حد ممكن

إن الإدارة عملت مشكورة على أخذ بعض الوضعيات الاجتماعية بالاعتبار وقررت معالجتها من ناحية المستحقات الدورية على أساس أنها في مرتبة أعلى، إلا أنها لم تمتعها بكل مزايا تلك الفئة، وعلى الأخص الخدمات ذات الصلة بالصحة والعلاج رغم أهميتها. لذلك، أهابت المؤسسة بالإدارة إلى المضي إلى أقصى ما يمكن لصاحب تلك الوضعية الاستفادة منه. وبذلك، جاءت توصيتها على الشكل التالي:

"الإدارة، وقد أخذت بعين الاعتبار بعض الوضعيات الاجتماعية والإنسانية، وعالجتها بتفهم وبروح عكست الأبعاد الفضلى لنظام التعاضد والاحتياط الاجتماعي، ورفضت من مستحقات بعض المستفيدين، فإنها أبت من

خلال مبادرتها هذه، الارتقاء بهم إلى مستوى يساعدهم على مواجهة متطلبات الحياة؛"

"نية الإدارة هي الرفح، ولو إلى حد ما، من القدرة المادية للمعنية لمواجهة متطلبات الحياة. وبذلك، فإن ما تفضلت به ينبغي أن يُؤوّل بشكل أكثر إيجابية، لتستفيد المعنية من كل المزايا التي يخلوها النظام لمن تم وضعها في مصافهم، لا سيما وأن الأمر يتعلق بمواجهة تكاليف العلاج التي لا مناصر من الخضوع له، حتى تنعم بما كفله الدستور لها ضمن الحق في الصحة والتكبيب؛"

"الإدارة، وهي تضيف من حين لآخر لبنات إلى صرح التكافل، لن تتوانى في مراعاة الجانب الإنساني، ولعتبر هذه النزلة ضمن من يشفع لهم وضعهم الصحي والاجتماعي في الاستفادة استثنائيا من التغطية الصحية".

مسئرة تغيير نوعية العمل

سبق لمؤسسة أن هالبت بتغيير نوع العمل المسند إليها في إصار العلاقة التي تربطها بالإدارة، والتمست إعفاءها من المداومة الليلية، غير أن الإدارة التي سبق لها أن وافقت على هذا الطلب رفضته من غير أن تتحرى في مدى صوابيته، ودون أن تعرض أمر المؤسسة على المجلس الصحي، والحالة أن الأمر حتمي، ويرجم الحسم فيه إلى المجلس سالف الذكر لما يتوفر عليه من مؤهلات.

وهكذا، جاء في توصية للمؤسسة ما يلي:

"الإعفاء من المهام التي تدخل بصيغتها في صميم الأعمال الملتمزم بها، في إصار علاقة الشغل التي تربط المشتكية بالإدارة، يجب أن يؤسس على عناصر ومعضيات يسمح بها التشريع المنظم للتوصيفة العمومية؛"

"المرض الذي تعاني منه الصالبة، والذي يحول دون القيام بمهام المداومة الليلية، والذي اعتمده لتبرير ملتمسها يرجع الحسم في مدى جديته إلى المجلس الصحي؛"

"الإدارة، وقد توصلت بالطلب الذي سبق ولن وافقت عليه في المرحلة الأولى لمدة محددة، وانتهت بوضع يدها من جديد على ملتمس التمديد هذا، كان لزاما عليهما أن تعرضه على المجلس المذكور للحسم فيه. كما كان عليهما، عند تأخر عقد اجتماعه، أن تتواصل مع المشتكية، وأن تحيلهما، في الآجال المعقولة، علما بمجريات الطلب، وما تم اتخاذه فيه".

رفض منح شهادة التخرج بعلّة أن الباكالوريا المدلى بها ليست هي المطلوبة

سبق لشخص أن تم تسجيله في معهد، وكان من شروط القبول التوفر على باكالوريا في تخصص معين، غير أنه أدلى بباكالوريا في تخصص آخر، فلم تتبه الإدارة لهذا الأمر وحصل أن تابع المعني بالأمر دراسته، واجتاز الامتحانات، وأُعلنَ عن نجاحه، لكن عندما تقدم لتسلم شهادة التخرج، عارضت إدارة المعهد في تمكينه إياها، بدعوى أن الباكالوريا التي أدلى بها لم تكن مطابقة. ونظر لأن التقصير كان من جانب المعهد، فإن المؤسسة كان لها توجه أكدت فيه:

"من حق كل طالب، أُعلنَ عن نجاحه، الحصول على شهادة بذلك،

ولن رفض منحها إياها، ولن كان حسبما جاء في تصريح المشتكي، راجع إلى أن شهادة الباكالوريا المحصل عليها كانت في العلوم، أمر لا يمكن أن يحول دون ذلك، ما دام أن الجامعة قد قبلت بها وسمحت له بمتابعة الدروس"

"وكل خطأ في تكوين الملف الأولي للقبول بالكلية تم تصحيحه من خلال ما حصل عليه من نتائج هيكلية سنوات الدراسة التي أهلته للحصول على شهادة الدروس الجامعية العامة".

الإدانة الجزئية لا تحول دون تمكين المعني ما يخوله له القانون

حصل أن شخصا معيناً نسب إليه ارتكاب أفعال تقع تحت طائلة القانون الجنائي، وتوبع وأدين من أجلها، ولما قضى العقوبة الحبسية توجه إلى الإدارة

للمخالفة ببعض الحقوق التي يخولها له القانون، إلا أنها ما نعت في ذلك، ولم تسو وضعيته الإدارية، بدعوى الإدانة الجزئية، من غير أن يتم اللجوء إلى ترتيب الآثار القانونية عما نسب إليه في إطار المسأله المعمول بها .

لذلك، ردت المؤسسة على تصرف الإدارة بقولها في إحدى توصياتها:

"مهما كانت الأخطاء التي ارتكبتها المشتكى، والتي كانت سببا في فصله عن العمل بعدما تم تطبيق وتنفيذ ما حدده المشرع كعقوبة، فإن الإدارة كان عليها أن تسوي وضعيته الإدارية بما يقتضيه القانون وما يترتب كآثار مع إبلاغه بما تقرر في حقه، ليتأتى له المنازعة والاحتكام، عند الاقتضاء، للقانون أمام القضاء المختص"

"من غير المقبول أن يجد المشتكى نفسه مواجهًا بإجراءات جزئية وتأديبية إثر ارتكابه لإخلال، ولا يجد من الجهة الأخرى ردا على مطالب يعتقد أنه محق فيها".

الإقلاع عن التعقيدات الإدارية

عند مخالفة موظف بتسوية وضعيه معاشية، تمت مواجهته بأن حل الإشكالية التي اعترضته يحتاج إلى تدخل من لدن الجماعة الترابية التي كان يعمل بها وصندوق الاحتياطي، بالإضافة إلى صندوق الإيداع والتدبير، والصندوق المغربي للتقاعد. وخلال معالجة هذا الوضع، اتضح أن كل واحد من هذه القطاعات يُلقى بالمسؤولية على الآخر، لأن الإدارة الأصلية التي كان يعمل بها كانت قد أخطأت في توجيه الاقتضاعات إلى الجهة الحقيقية.

وأمام ذلك، ارتأت المؤسسة أنه كان لزاما على هذه القطاعات الإدارية أن تجد حلا فيما بينهما، تيسير للمعني بالمعاش الذي يوجد في حالة احتياج، ويقتضي الحال مساعدته لمواجهة تكاليف الحياة .

لذا، فقد صرحت المؤسسة بما يلي:

"من غير المستمع، أن تقف الإدارة عاجزة عن تسوية وضعية المشتكي والحال أن التوجه الذي ترومه الإدارة في سياق الاختيارات الراهنة للمغرب، يدعو إلى وجوب الإقلاع عن التعميدات الإدارية، والعمل على تصريف الأمور بالنجاعة المطلوبة".

التزام الإدارة بالرد والتعليل

لا زالت المؤسسة تلمح على التزام الإدارة بضرورة الرد على الطلبات الموجهة إليها دراستها وإبلاغها كل العناية، والاستجابة للمشروع منها، وتعليل كل موقف لا يسائر المصالح في تطلعاته.

وموقف المؤسسة منبثق من المبدأ الدستوري ذي الصلة بالحقوق في المعلومة، ومن واجب الإدارة بخدمة مرتفقيها ومرتاديها.

وعليه، فقد أكدت المؤسسة ضمن إحدى توصياتها على ما يلي:

"إذا كان عدم رد الإدارة عن الطلب يعتبر بمثابة رفض ضمني وإصرار على الموقف المتكلم منه، فإن الاختيار الديمقراطي الذي ارتضاه المغرب يجعل من الواجب، ورعيًا للحق الطبيعي والأساسي للمتكلم، إجابته مع التعليل المقنع لموقف الإدارة؛"

وقالت في توصية أخرى:

"كل طلب قدم للسلكة يلزمها بأن تعمل على دراسته لاتخاذ ما تراه مناسبًا، كما يفرض عليها موافاة المصالح بالمال، وذلك داخل آجال محددة؛"

"من مبادئ الحكامة الرشيدة أن تستجيب الإدارة لحاجيات مرتفقيها، وأن تتفاعل معها لايجاد حلول لمشاكلها، كما أن الإدارة ملزمة بتعليل قراراتها؛"

"التأخر في إجابة المشتكين يمس بمصداقية الإدارة، ويجعلها خارج السياق الذي يصبغها بالموالفة الخدومة المنشغلة بانتكارات مرتاديها؛"

تقديم دعوى وجود صعوبة في التنفيذ ليس له أثر واقف

أحيانا تتذرع بعض الإدارات، لتبرير تأخرها عن تنفيذ حكم، بكونها تقدمت بطلب الصعوبة في تنفيذه، والحال أن المفروض فيها، أنها تعي بأن المشرع المغربي لم يعط لمجرد تقديم طلب الصعوبة أي أثر واقف، وذلك على غرار ما فعله بالنسبة لدعاوى أخرى، كادعاء استحقاق أو ملكية شيء محجوز عليه، وتقديم دعوى الاستحقاق

ولذلك، أكدت المؤسسة على أنه:

"إذا كان المشرع المغربي لا يعطي لتقديم دعوى الصعوبة أي أثر واقف لسريان إجراءاته، فإنه من باب الأول والأخرى ألا يعطي، لمجرد الادعاء بوجود صعوبة، أثرا واقفا؛ "

"إن امتناع الإدارة عن التنفيذ وضع لا يمكن أن يكون له وجود في بلدنا الذي اختار، بشكل لا رجعة فيه، التوقيع كدولة الحق والمؤسسات".

الحرمان من حق يعتبر من اختصاص القانون

سبق لشخص كان مدانا من أجل ارتكابه جنحة معينة، أن يطالب بالحصول على شهادة الاحتياج والعمور إلا أن السلطة المؤهلة قانونا لمنحها عارضت في ذلك، متمسكة بأن هناك دورية صادرة عن الوزارة تشير إلى المنع من تسليم هذه الشهادات لكل شخص مدان من أجل ارتكابه جريمة الاتجار في المخدرات. وبعد دراسة الملف، اتضح للمؤسسة أن الدورية التي اعتمدت في رفض منح الشهادة المذكورة، تبقى في حدود الدورية، التي لا يمكن أن تقوم مقام القانون، لأن الحصول على الشهادة حق لكل من يستحقها، وأن الحرمان من هذا الحق يجب أن يجد سنده في القانون، وبالتالي كان على الإدارة أن تتحرر في وضعية الطالب، ولذا تبين لها أن كل المعايير والشروط الموضوعية من طرفها

متوفرة ليعتبر في وضعية عون، وأن تتصرف في منأى عن الأسباب التي كانت موجبا لإدانتها .

ولذلك، أكدت المؤسسة على ما يلي:

"شهادة الاحتياج من بين الشهادات التي تسلمها الإدارة لمن يطلبها، وذلك بعد تأكد هذه الأخيرة من واقع الاحتياج، بناء على معايير موضوعية؛"
"واقع الاحتياج من الصعب ربطه بما تم توجيهه إلى طالب الشهادة من تمم، ليكون المنسوب للمعني به موجبا لحرمانه من الشهادة، إن كان مستحقا لها؛"

"حرمان كل شخص ثبت في حقه اقراره بأفعال معيبة، من حق الحصول على وثيقة إدارية أو الاستفادة من وضع معين، لا يعتبر من مجال التنكيم الذي يدخل في نطاق اختصاص السلطة الحكومية حتى تكون دورية هي منه الحرمان بل إن ذلك يعد من مجال القانون الذي يختص المشرع وحده بإقراره أو منعه؛"

مناقشة حكم أو التظلم منه يجب أن يتم في إطار مسطرة قضائية

يحدث أن تتمسك بعض الإدارات، عند مواجهتها بتنفيذ حكم، بدفع تحاول من خلالها الرج على ما انتهت إليه المحاكم ومناقشته في حيثياتها، والحال أنها تعلم أن الرج عن الأحكام لا يمكن أن يكون إلا في نطاق مسطرة قضائية .

ولذلك، قالت المؤسسة:

"كل نقاش بخصوص ما انتهت إليه المحكمة في مقررها، يعتبر غير ذي جدوى، ولا يمكن الالتفات إليه خارج أي مسطرة قضائية تعدل أو تلغي ما خلصت إليه، لأن الأحكام القضائية هي عنوان الحقيقة، وهي ملزمة للجميع؛"

تحميل تصميم التهيئة نفس التخصيصات التي امتبعتها المحاكم

بعدها اتضح أن الحكم الصادر عاين انتهاء مفعول تصميم التهيئة، عمدت الوكالة الحضرية، وفي خلاف للقانون على جدولة نفس التخصيص على العقار في التصميم الجديد، بعدما أكد القضاء عدم صوابيته، وهو موقف غير حضاري، لأنها قامت من جديد بعقل عقار المالك لمدة عشر سنوات ليقب مخصصا لمنهقة محرمة البناء، والحال أنها عقلته لمدة تفوق العشر سنوات. ولذلك، أكدت المؤسسة أن هذا الإمعان والتشبث بنفس الموقف والإضرار بالمالك لا يمكن قبوله في مغرب اليوم، لأن الإدارة، إذا كانت في حاجة إلى هذا الملك، كان عليها نهم سبل استملاكه، إما عن هريق نزع الملكية أو عن هريق التوافق الرضائي.

"الإدارة، رغم المقرر القضائي، عمدت من جديد، وفي التصميم اللاحق للتهيئة، إلى اعتماد نفس التخصيص، في تماس وتناقض مع ما أمرت به المحكمة، وهو موقف لا يمكن للإدارة أن تتموقع فيه، لما يضيف على تصرفها هذا من تجاوز وتعمس وإمعان في خرق المشروعية؛"

"إذا كانت للإدارة إكراهات، وتعتبر أن الإبقاء على مشروعها الذي أكدت المحكمة عدم صوابيته، أمر حيوي بالنسبة لمخلصها التنموي، فقد كان عليها أن تلجأ إلى حلول أخرى يسمح بها القانون؛"

سوم المقررات القضائية على الدوريات الوزارية

تشر بعض الخلافات بين الحاصلين على مأذونيات النقل العمومي والأشخاص المستأجرين لهذه المأذونيات، لجأت الإدارة إلى بعض الحلول التوفيقية للتسديد بين الطرفين، وقد عاينت المؤسسة صوابية هذا التوجه، غير أنها رأيت أن ترجيم الأعمال بالدورية التي أحدثت اللجنة من أجل التوفيق بين الطرفين على ما قد يكون صادرا بشأن الخلاف من أحكام، واستبعاد الالتزام

بها، وإجبار صاحب المأذونية على الأخذ برأي اللجنة فيه نوع من الخرق القانوني والدستوري، لأن المقررات القضائية تسمو بحجيتها على كل دورية، وأن إيقاف أو إبطال مفعول الأحكام لا يمكن أن يكون إلا بمقتضى مقرر قضائي آخر

وعليه، صرحت المؤسسة بما يلي:

"بحث سبل حل الخلافات على صعيد اللجنة المحلية المحدثة، وإن كان محموداً كاختيار لصي الخلافات، فإنه لا ينبغي أن يتعدى مجال اختصاصها وهو إصلاح ذات البين، وإلا يصل الأمر إلى فرض حلول لم تحظ بقبول أحدهما؛"

"القوة التي يمكن أن تعض للدورية الوزارية، والصلاحيات التي تمتلكها اللجنة، لا يمكن أن يكون لها سمو على ما أقرته الأحكام، أو ما يخوله القانون للأفراد، وبذلك لا يحق لها أن تعطل القوة التنفيذية للأحكام التي تلزم الجميع، استناداً إلى ما أكد عليه دستور المملكة؛"

مسؤولية الإدارة عن هدم سكن

تقرر الإدارة أحيانا إعادة هيكلة بعض الأحياء الهامشية أو التي تعرف إنزال للبناء العشوائي وغير اللائق، وتسعى قدر الإمكان إلى إعادة إيلاء الساكنة، إلا أن البعض من هؤلاء يجد نفسه محروما من أي مقابل، والحال أنه يتوفر على شهادة الهدم.

ولذلك، رأيت المؤسسة أن من واجب الإدارة وضع معايير مضبوطة تتحقق فيها المساواة وتكافؤ الفرص ليتأتى تمكين كل المعنيين بالهدم أو الترحيل من الاستفادة من البرامج الاجتماعية الموضوع في هذا الصدد.

ولأجل ذلك، أكدت المؤسسة في إحدى توصياتها على ما يلي:

"الإدارة، وقد أقدمت على هدم مسكن المشتكية، فإنها تتحمل مسؤولية ذلك وملتزمة بجدولة امتحان المعنية بالهدم الاستفادة من مسكن لائق أسوة بمن هم في مثل وضعيتما؛"

"الإدارة حينما تؤمن للمعنيين بالبرنامج الاجتماعي حق الاستفادة من المشروع، تحدد نوع هذه الاستفادة، كحسب المعايير التي تضعها، والتي من المفروض أن تكون مؤسسة على معايير مضمونة، تتحقق بها المساواة وتكافؤ الفرص وتأخذ بعين الاعتبار التحويلات العائلية، ونوعية السكن الذي كان يقطن به المستفيد؛"

التزام المحافظة العقارية بالاحتفاظ بالوثائق الرسمية

إن المحافظة العقارية، كجهة مؤتمنة على الحقوق العينية للأصراف المالكة، لها ملفات خاصة بكل رسم أو مطلب عقاري، وبالتالي وباعتبارها تكمّل العقار من كل ادعاء غير مضمن بسجلاتها، فإنها ملتزمة بالاحتفاظ بكل الوثائق والسندات التي يدلي بها كل طرف يروم الحصول على تأسيس أو تضمين حق أو التشطيب عليه من سجلات المحافظة العقارية. وهكذا، فلا يمكن لها أن تتذرع بفقدان أو ضياع وثيقة، لا سيما عندما يتعلق الأمر بحق أحد الأصراف.

وفي هذا الصدد، أكدت المؤسسة على ما يلي:

"المفروض في المحافظة على الأملاك العقارية، انطلاقاً من مهمتها كمؤتمنة على الحقوق العينية، أن تحتفظ بكل الوثائق والمستندات، ولا سيما تلك التي يترتب عنها تغيير الأوضاع، وتفويت حقوق من خلال تقييد أو تشطيب".

"المحافظة العقارية مسؤولة عن ضياع، أو عدم حسن ترتيب وثيقتين أساسيتين لهما علاقة بالتشطيب على حق عيني لمعنيين به كانوا مقيدين بسجلات المحافظة، ولذلك عليها أن تبحث عنهما بكل ما لديها من وسائل وأن

تسعى هي إلى الاتصال بالمحكمة المصدرة لتلك الوثائق للبحث عنها في الأصول المحفوظة".

منم تأشيرة الدخول إلى المغرب من أعمال السيادة، لكن مع اعتبار الجوانب الاجتماعية والإنسانية

تتظلم بعض النساء من حرمان أزواجهن الأجانب من تأشيرة الدخول إلى المغرب. ولقد أرسلت المؤسسة وزارة الخارجية والتعاون الدولي بشأن ما توصلت به في الموضوع. ومن خلال تبادل الدفوع والردود، والمؤسسة تؤمن كبعبا بأن منم التأشيرة هو من أعمال السيادة، فإنها في ذات الوقت أوصت واقترحت على الوزارة المذكورة بأن تضع في الحسبان الجوانب الإنسانية والاجتماعية، لأن الأمر يتعلق خاصة بزواج مختله أبرم في المغرب بعد بحث أجرته المصالح المختصة، ولأن من حق الزوجة والأولاد، إن كانوا، أن يحافظوا على التواصل الأسري.

ولهذا، أكدت المؤسسة في توصية لها:

"إذا كان التعامل مع كصلب التأشيرة من منطلق السيادة، فإنه يليق بالجهة المختصة أن تعالجه أيضا من الجانب الحقوقي والاجتماعي والإنساني، وفق ما تم تكريسه في دستور 2011، وبمرونة بالشكل الذي يجيب عن الانتكارات المشروعة نتيجة سبق توثيق ارتباط كصرفين بعقد الزواج".

مفهوم العفو الشامل

حدث أن حصل شخص مدان من أجل جريمة على العفو الشامل، إلا أن الإدارة لم تتعامل مع هذا الأمر بمدلوله الحقيقي، الذي يجعل حدا للمتابعة والإدانة، ويمحو كل الأثر على الجرم، ويعتبر ما نسب إلى المعني بالأمر كأن لم يكن، وذلك بخلاف العفو الخاص الذي يمحو العقوبة فقط دون باقي الآثار ولذلك، وإن كان الأمر من الوضوح كما ورد في المقتضيات القانونية ذات الصلة، فإن المؤسسة أكدت في إحدى توصياتها على التالي:

"العفو الشامل قرار متخذ من طرف جلالة الملك، له أثر يميزه عن العفو الخاص، ذلك أن مفعوله لا يقتصر على جعل حد للمتابعة، أو إسقاط العقوبة برمتها، أو جزء منها، بل يتمدده إلى محو كل أثر للجريمة، واعتبارها كأن لم تكن؛"

"ربط العقوبة التأديبية بالفعل الجرمي، دون الاعتداد بما تتمتع به الكواعن من عفو، هو من تصحيقات نظرية العفو الخاص باعتبار أن الجريمة تكل قائمة الذات، ويحق للإدارة إحالة الضنين على المجلس التأديبي بيد أن العفو الشامل وهو ما ينطبق على نازلة الحال، يضم حدا للدعوى العمومية، ويتجاوز ذلك إلى عدم إضفاء صفة اللامشروعية على ذلك الفعل؛"

"مادام أن المعنى بالأمر استفاد من عفو ملكي شامل، بعد متابعتة قضائيا، فإنه محق في طلبه الرامي إلى تسوية شاملة لوضعيته الإدارية والمالية."

(2)- مآل التوصيات :

يعتبر هذا المحور في التقرير الدوري، محطة سنوية للمؤسسة، إذ يعتبر بمثابة جواب عما يكون للمتبعين والمهتمين من تساؤل حول جدوى الوساطة المؤسساتية، لأنه إذا كان القول أن فائدة من حكم لا نفاذ له، فبموازاة مع ذلك يترسخ الاعتقاد بأن عدم تنزيل التوصية يفقد دسترة المؤسسة من كل جدوى.

صحيح أنه ليست هناك وسائل جبرية للتنفيذ، ولكن الالتزام والتقييد بها مفروض في الإدارة التي لا يمكن أن تكون إلا متشعبة بالأبعاد التي كانت وراء صدور كهير شريف بإحداث المؤسسة، تلاه تضمينها بالدستور على اعتبار أنها من مؤسسات الدفاع عن الحقوق.

فالمملكة المغربية رفقة سويسرا كانتا وراء أول توصية أممية صدرت سنة 2008 من أجل دعم وتعزيز وتقوية مؤسسات الوساطة والأبوسمان

ولذلك، فإن الإشارة في التقرير إلى أهم التوصيات الصادرة هو بمثابة الإفصاح عما كرسته المؤسسة من حقوق ومن ثقافة إدارية يتعين اتباعها.

وهي في ذات الوقت، دعوة إلى انتهاج نفس المبادئ والقيم في تعامل الإدارة مع ما قد يكون من حالات مماثلة. ولذلك، والمؤسسة تشعر بالارتياح وهي تعلن وتفصح عن الحق وتؤكد، فإنها في ذات الوقت تسعى إلى التجاوب معها من خلال تفاعل الإدارة بالأخذ بما تدعو إليه.

صحيح قد تكون هناك تعثرات ترجع لأسباب قانونية أو مادية، ويتعين التمييز لتجاوزها بالممكن والمشروع من الصيغ، ويمكن التساهل في أخذ متسع معقول من الوقت لإنهاء الإشكال ولو بحلول بديلة ترضي الجانبين.

ولكن، من غير المقبول أن يبقى في نفس المواقع متشبثين بنفس المواقف، غير مباليين ومن غير بذل جهد لتهيء الخلاف.

الإدارة ليست في مواجهة، وليست موضع مؤخذة أو تشكيك. المفروض في الإدارة تجسيد الشرعية، والسهر على إرجاع الأمور إلى نصابها متى وقع خلل في تصرفها.

نحن في تعاون وفي بحث عن الحق وإيصاله إلى صاحبه. ولذلك، ونحن في مسار الدفاع عن الحق، لا بد أن نذهب إلى أبعد حد.

وهكذا، على هدي ما دأبت عليه المؤسسة في تقليد متوافق عليه بين كل المؤسسات النكيرة في الدول الأكثر تقدماً، تورخ في التقرير بيانات وجدول تنوّه فيما بما تم تنزيهه، وتدعو في ذات الوقت إلى بذل المزيح من الجهود لتنزيل المتبقين، وتثير الانتباه إلى ما قد يكون من الممارسات التي بدأت تأخذ لها بصم التداول أو الاعتقاد أو النمطية.

إن المؤسسة تجد نفسها في موقف صعب، حينما تضر إلى الإشارة في تقريرها إلى القضاة الحكومية، والمؤسسات العمومية، وكذا الجماعات الترابية، وباقي الهيئات التي تقع تحت دائرة مفهوم الإدارة، كما ورد في المادة السادسة من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، والتي تأخرت في أعمال التوصيات.

فالإدارة في حاجة إلى إضافة نجاحات إلى سجل إنجازاتها، وكذا إلى تعزيز الثقة فيها من لدن المواطنين.

لقد تميزت هذه السنة بارتفاع ملموس في عدد التوصيات الصادرة مقارنة مع سنة 2016، إذ بلغت 510 توصية مقابل 474 توصية، أي بزيادة نسبتها 9,7%.

وقد كانت نتائجها على الشكل التالي:

- 169 توصية تم تنفيذها. والملحوظ أن تسوية الخلاف عرف ارتفاعا مقارنة مع سنة 2016، وذلك بنسبة تقارب 94%، إذ بلغ عدد التوصيات التي تم تنزيلها آنذاك 87 توصية:

- 61 توصية لم تتم الاستجابة إليها؛

- 42 وصية في لهور الدراسة؛

- 225 توصية لم تتوصل المؤسسة بأي جواب بشأنها؛

- واتضح أن 13 منها تم عرض مواضيعها على القضاء، ولذلك رفعت المؤسسة يدها عنها.

وفيما يلي جداول بما تقدم بسطة:

تمت الاستجابة لـ 169 توصية، وفي ما يلي جدول بها:

عدد التوصيات	القطاعات الحكومية
50	رئاسة الحكومة
25	وزارة الداخلية
2	وزارة الاقتصاد والمالية

1	إدارة الجمارك والضرائب الغير مباشرة
1	مديرية الضرائب
6	الخزينة العامة للمملكة
1	وزارة الأوقاف والشؤون الاسلامية
1	وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
3	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك
4	التعاضدية العامة للتربية الوطنية
3	الوزارة المنتدبة لدى رئاسة الحكومة المكلفة بإدارة الدفاع الوطني
14	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
2	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون
2	وزارة الصحة
1	وزارة الطاقة والمعادن والماء والبيئة
1	وزارة الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
1	صندوق الإيداع والتدبير
1	الصندوق المغربي للتقاعد
2	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
1	المجمع الشريف للفوسفاط

2	مديرية أملاك الدولة
4	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب
5	المكتب الوطني للسكك الحديدية
3	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية
2	التعاقدية العامة لموظفي الإدارات العمومية
3	مجموعة تهيئة العمران
الجماعات الترابية	
2	ولاية جهة بني ملال - خنيفرة
1	ولاية جهة العيون بوجدور - الساقية الحمراء
1	ولاية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
3	عمالة مكناس
1	عمالة مقاطعات الدار البيضاء- أنفا
1	عمالة إقليم الخميسات
1	عمالة طنجة - أصيلة
2	عمالة المحمدية
1	عمالة إقليم وزان
1	عمالة إقليم طاطا
1	عمالة مقاطعات عين السبع الحي المحمدي
1	المجلس الإقليمي للرشيديّة

1	جماعة أحمر الكلالشة
1	جماعة الدار البيضاء
1	الجماعة القروية لاولاد تايمية - تارودانت
3	جماعة مكناس
1	جماعة سلا
1	جماعة مراكش
1	جماعة أفورار
1	جماعة ويلي
1	جماعة ميسار
1	جماعة سيدي سليمان
169	المجموع

وتعذرنا الاستجابة لـ 61 توصية، وفي ما يلي قائمة بها:

عدد التوصيات	القطاعات الحكومية
1	رئاسة الحكومة
8	وزارة الداخلية
1	مجلس المستشارين
2	الخزينة العامة للمملكة

2	المكتب الوطني للسكك الحديدية
1	المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية
1	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب
1	مكتب التسويق والتصدير
1	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
1	التعاضدية العامة للتربية الوطنية
3	الصندوق المغربي للتقاعد
2	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
2	الوكالة الوطنية للناضور
1	مجموعة تهيئة العمران
4	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني
2	إدارة الدفاع الوطني
الجماعات الترابية	
1	ولاية جهة الدار البيضاء- سطات
2	ولاية جهة سوس - ماسة
1	عمالة آسفي
1	عمالة مقاطعات بن مسيك
1	المجلس الإقليمي لبولمان
1	عمالة مقاطعات مولاي رشيد

1	عمالة مقاطعات الحي الحسني
8	عمالة مكناس
1	عمالة إقليم العرائش
1	عمالة إقليم الجديدة
1	عمالة إقليم الحاجب
1	عمالة إقليم تاويرت
1	عمالة إقليم سيدي قاسم
1	عمالة إقليم تزنيت
1	جماعة فاس
1	جماعة الدار البيضاء
1	جماعة أبي الجعد
1	جماعة لنكا إقليم آسفي
1	جماعة ميدلت
1	جماعة مكناس
61	المجموع

وتم إخبار المؤسسة من طرف الإدارة، بأن 42 توصية في لصور الدراسة أو التسوية، وذلك وفق الجدول التالي:

عدد التوصيات	القطاعات الحكومية
5	رئاسة الحكومة
3	وزارة الداخلية
2	وزارة الاقتصاد والمالية
3	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني
1	وزارة الشباب والرياضة
1	وزارة الصحة
1	وزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
4	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك
1	الوزارة المنتدبة لدى رئاسة الحكومة المكلفة بإدارة الدفاع الوطني
1	التعاضدية العامة للتربية الوطنية
1	صندوق الإيداع والتدبير
2	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي
1	المكتب الوطني للسكك الحديدية
1	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية
1	الوكالة الوطنية للتأمين الصحي
2	وكالة التنمية ورد الاعتبار لمدينة فاس
1	مجموعة تهيئة العمران

1	المؤسسة المحمدية للأعمال الاجتماعية لقضاة وموظفي العدل
الجماعات الترابية	
1	عمالة الرباط
1	عمالة الصخيرات- تمارة
1	عمالة إقليم سطات
1	عمالة مقاطعات عين الشق
1	جماعة كلميم
1	جماعة فركة العليا إقليم الراشيدية
1	جماعة الدار البيضاء
1	جماعة كنفودة
1	جماعة مكناس
1	جماعة وجدة
42	المجموع

أما عدد التوصيات التي فضل المشتكون المعنيون بها اللجوء إلى القضاء، فبلغ 13 توصية، وتم حفظ الملفات المتعلقة بها، وهي:

عدد التوصيات	القطاعات الحكومية
2	وكالة التنمية ورد الاعتبار لمدينة فاس
2	وزارة الداخلية

1	القرض الفلاحي للمغرب
1	وزارة الاقتصاد والمالية
1	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية
الجماعات الترابية	
1	جماعة تاوريرت
1	جماعة عين عودة
1	جماعة وجدة
1	جماعة مكناس
1	عمالة مكناس
1	عمالة الصخيرات - تمارة
13	المجموع

في حين لم تقم الإدارات المعنية بإخبار المؤسسة عن مآل 125 توصية، وفق ما هو مفصل في الجدول التالي:

عدد التوصيات	القطاعات الحكومية
21	رئاسة الحكومة
20	وزارة الداخلية
2	مديرية أملاك الدولة
3	الخزينة العامة للمملكة

1	إدارة الجمارك والضرائب الغير مباشرة
2	وزارة الاقتصاد والمالية
6	وزارة الصحة
1	المجمع الشريف للفوسفاط
1	المجلس الإداري لشركة تهيئة حي الرياض
2	التعاضدية العامة للتربية الوطنية
1	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية
11	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب
1	المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن
7	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي
1	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
7	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية
1	الوكالة الوطنية للتأمين الصحي
1	الوكالة القضائية للمملكة
2	المكتب الوطني للسكك الحديدية
1	المكتب الوطني للمطارات
1	وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
2	المكتب الوطني للتكوين المهني وإنعاش الشغل

2	صندوق ضمان حوادث السير
1	كلية العلوم بالجديدة
1	كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة محمد الخامس
1	غرفة التجارة والصناعة والخدمات
1	وكالة التنمية ورد الاعتبار لمدينة فاس
3	وزارة العدل
1	وكالة الحوض المائي لكبير - زيز - غريس بالرشيدية
3	وزارة الفلاحة والصيد البحري
2	وزارة الثقافة والاتصال
11	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك
27	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
الجماعات الترابية	
1	ولاية جهة فاس - مكناس عمالة فاس
13	ولاية جهة درعة تافيلالت عمالة إقليم الرشيدية
4	ولاية جهة الدار البيضاء- سطات
1	ولاية جهة الرباط - سلا - القنيطرة
1	ولاية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
2	عمالة إقليم برشيد
1	عمالة إقليم الناظور

1	عمالة إقليم ميدلت
1	عمالة إقليم آسفي
2	عمالة إقليم العرائش
1	عمالة إقليم سيدي قاسم
1	عمالة إقليم الراشيدية
1	عمالة المحمدية
1	عمالة مكناس
2	عمالة إقليم النواصر
2	عمالة الصخيرات - تمارة
2	عمالة سلا
2	عمالة مقاطعات مولاي رشيد
2	عمالة مقاطعات المحي الحسني
2	عمالة مقاطعات عين السبع المحمي
4	عمالة مقاطعات الدار البيضاء- أنفا
1	جماعة الخميسات
1	جماعة بولماس
1	جماعة كوزات
2	جماعة آسفي
1	جماعة أكنادير دائرة واد زم إقليم خريبكة
1	جماعة التامري

2	جماعة الناصور
7	جماعة الدار البيضاء
1	جماعة الجديدة جماعة الهيادنة إقليم قلعة السراغنة
1	جماعة الغربية
1	جماعة الصباح
1	جماعة أولاد عيسى قيادة السماعيل
1	جماعة بركين إقليم جرسيف
1	جماعة تولال
1	جماعة سوق السبت ولاد النمة
1	جماعة سيدي المخفي
1	جماعة عين عودة
1	جماعة المريجة إقليم جرادة
1	جماعة ويسلان
1	جماعة تازة
3	جماعة مكناس
225	المجموع

(3)- نماذج من أهم المقررات :

كانت هناك مناسبات أكدت فيها المؤسسة أن دورها يكمن في الدفاع عن الحق والمشروعية، وأنها ليست خصما للإدارة، ولا مدافعا اعتباريا عن المشتكين، إنها تضع الأمور في موازنها لتخلص بعد تعذر التسديد والتسوية إلى ما يكون هو الحق.

ولذلك، فإنها تجد في التقرير السنوي فرصة للإفصاح عما اهتمت إليه كمقررات، وذلك حتى يعلم القارئ بالصائب من مواقف الإدارة.

وهكذا، فإن من بين مواضيع نماذج المقررات الصادرة عن المؤسسة نجد:

مسؤولية المحافظ على الأملاك العقارية في تنفيذ الأحكام

كثير ما تصدُرُ أحكام في مواجهة المحافظ على الأملاك العقارية بخصوص حقوق عينية أو إجراءات تحفظية، وتلزمه بتضمينها في سجلات المحافظة، ويصادف الحال أن تمس تلك الأحكام بحقوق الأعيان فيمتنع المحافظ عن تنفيذها.

إن الامتناع عن تنفيذ الأحكام في حد ذاته إشكال ولذلك كان موقف المؤسسة، بعد التأكيد على دور المحافظ، هو توجيهه إلى الرجوع للمحكمة المصدرة للحكم في إظهار دعوى الصعوبة في التنفيذ.

ومن تمة، قالت المؤسسة:

"المحافظ، بحكم ما هو موكل إليه من ائتمان على مصالح الأفراد من ملاك والمالبي التحفيظ وكذا المتعرضين على مطالب التحفيظ، اتخذ موقفا يندرج ضمن مسؤوليته بالنسبة إلى ما قد يكون لتنفيذ الحكم، على حالته، من أضرار بالغين".

"يتعين عليه، مع ذلك، الرجوع إلى المحكمة المصدرة للحكم، للنظر في الإشكالية المثارة من طرفه".

ضوابط التعمير وحرية المالك في التصرف

كثيرا ما يتقدم الموالصون بتكلمات في مواجهة الإدارة بخصوص منعهم من البناء فوق أراضيهم، غير أن الإدارة تكون محقة في ذلك، مادام أن المعنى بالأمر لا يمثل لضوابط التعمير، وأنه يقوم بذلك في منقطة محرم فيها البناء.

ولذلك، أكدت المؤسسة في مقررين لها على ما يلي:

"إذا كان الأصل للمالك الحرية في استعمال ملكيته العقارية، واستغلالها والتصرف فيها، وكذا ممارسة جميع الأنشطة العمرانية التي يراها تحقق مصلحته الخاصة، فإن هذه الحرية في المقابل مقيدة، ويجب ألا تتعارض مع ما تفرضه القوانين والأنظمة من التزام بضوابط التعمير".

"إذا كان من حق كل مالك أن يجهن عقاره، وأن ينجز ما يراه من بناءات، فإن هذا الحق ليس مطلقا، إذ أن ممارسته مشروطة بوجوب التقيد بما تفرضه القوانين والأنظمة من التزام بضوابط التعمير، واحترام إكراهات وثائقه التي يتم إعدادها من أجل تهيئة مجال عمراني يراعي مصلحة الساكنة".

عائدات تفويت الأراضي الجماعية وحق الاستفادة منها

توصلت المؤسسة بشكايات من بعض أفراد الجماعات السلالية يصابون فيها بالحصول على ما ينوبهم من ثمن تفويت الأراضي الجماعية، إلا أنه، واستنادا إلى ما ينص عليه القانون، أكدت المؤسسة على أنه ينبغي وضع العائدات بصندوق الإيداع والتدبير، لأنها تخصص إما لاقتناء أراضي أخرى، أو لمشاريع تنموية لفائدة الجماعة، أو لتوزيع الصافي المتبقن. ولذلك، فإن تدبير هذا الأمر يعتبر من اختصاص مجالس الجماعات ومجلس الوصاية.

وهكذا، جاء في إحدى مقررات المؤسسة ما يلي:

"مادامت الأرض موضوع النزاع ترجع ملكيتها للجماعة السلالية، فإن عائدات تفويت جزء منها، يتم إيداعها بصندوق الجماعة السلالية المالكة، المفتوح بمجلس الوصاية، وتخصص تلك العائدات لتمويل مشاريع تنمية لفائدة الجماعة؛"
"المشروع وضع معايير لتدبير عائدات الأراضي السلالية، وحدد لصرق وأوجه الاستفادة منها، حسب ما تنص عليه مقتضيات نصيحتي 27 أبريل 1919، كما تم تميمه وتعديله بنصيحتي 19 أكتوبر 1937، ونصيحتي 06 فبراير 1963".

تحديد شروط الدراسة في ملك الدكتوراه

إذا كان التعليم حق دستوري، فإنه لا يمكن الأخذ به بمفهوم الإهلاق، اعتباراً لما قد يقتضيه تنقيمه، وما يحيط به من إكراهات. ولذلك، وبعدما تكلم أحد الأشخاص من رفض تسجيله بملك الدكتوراه، أكدت المؤسسة على أن من حق الجامعة وضع شروط ومعايير للاستفادة من ذلك التعليم، بما يتصابق مع الصاق الاستيعابية، وما يناسب الموضوع من مواصفات المعنيين بالتسجيل ولهذا، اتجهت المؤسسة إلى:

"تحديد شروط الدراسة في ملك الدكتوراه بالجامعة موكول للجنة خاصة يعهد إليها بالانتقاء، وفق معايير محددة مسبقاً، من أجل ضبط المؤهلات، مع التأكد من استيفاء متطلبات التحصيل العلمي، أخذاً بالاعتبار محدودية الصاق الاستيعابية للتدريس كل ذلك من أجل ضمان الجودة والبقاء على المستوي اللائق للخريجين، ولا سيما في الأملاك العليا".

حق الإدارة في وضع حد لملاق الشغل المؤقتة

اشتكى مواضع من عزله عن العمل بعدما كان يعمل بإدارة، ولما اتضح للمؤسسة أنه كان يعمل بها كعمو مؤقت، واتضح كذلك أن الإدارة عللت موقفها بعدم

ارتياحها لعطاءات المشتكي، فقد ردت لطلبه، وأكدت أن لصيغة العلاقة تخول للإدارة حق وضع حد لها، لا سيما إذا امتدح لها أن هناك إخلالاً بالواجب.

لذا، قررت المؤسسة ما يلي:

"لصيغة الصفة التي كان يشتغل بها المشتكي في الإدارة كعموم مؤقت، تعطي للإدارة حق وضع حد لهذه العلاقة كلما تبينت لها موجبات ذلك، ولا سيما إذا اتضح أن هناك إخلالاً بالالتزامات، التي تفرض على كل منتم للإدارة ببذل قصارى الجهود من أجل أن تكون الخدمات الإدارية في المستوى الذي يلي حاجيات المواهبين".

تعذر التصابق في الدرجات عند الالتحاق

حدث أن تم قبول إلتحاق موظف بقطاع آخر، وحينما شرع في العمل به لا حظ الموظف أنه لم يحصل على نفس المزايا التي كان يحصل بها في وضعيته الأصلية، إذ لم يرتب في نفس السلم والدرجة التي كان مصنفًا فيها. وقد أجابت الإدارة المُلحَق بها، إثر مراسلتها في الموضوع، أن النظام الخاص بالموظفين العاملين بها يختلف عن نظام إدارته الأصلية، إذ لا يوجد تصابق، ولكن الحاصل هو أن ما يستخلصه كمستحققات تفوق ما كان يتقاضاه من إدارته الأصلية.

ولهذا، عللت المؤسسة ردها على طلب المشتكي بما يلي:

"إذا كان التصابق في الدرجات والسلالم غير موجود في الإدارة الأصلية والإدارة المُلحَق بها فإن اعتبار وجوب احتفاظ الموظف المُلحَق على نفس المزايا، تكون العبرة فيه بالمستحققات المالية وبإمكانية الارتقاء في مدارج الأسلاك الإدارية، مادام أن الأجر بمفهومه العام يماثل أو يفوق الأجر الذي كان يتقاضاه في إدارته الأصلية. ولذلك، لا مجال للقول بتضرر الموظف المُلحَق".

لصيغة المغادرة الصوعية

تقدم مؤلف استفاد من المغادرة الصوعية منازعا وتمسكا بكونه لم يحظ بحقوقه الكاملة عند حصوله عليها، وما دام أن المغادرة المذكورة هي توافق وتراض بين جانبيين، تضرر بعد التوقيع عليها، الوضعية الإدارية للمعني بها. فقد جاء في رد المؤسسة ما يلي:

"مهما كانت الأسباب والدوافع التي جعلت المشتكي يرتكن إلى خيار المغادرة الصوعية، فإن الصيغة القانونية لهذه المغادرة، تبقى في نطاقها الذي تسمح به المقتضيات القانونية والتوافقات سواء الأحادية أو الجماعية؛"
"من نتائج المغادرة الصوعية تصفية كل حساب، وإنهاء كل مصالبة، لا سيما وأن المعني بها، وقع عليها، وارتضى ما تم تحديده له كمقابل مادي لها، ولم يبذ أي تحفظ على وصل إنهاء الحساب؛"

الوضع القانوني للعمل في إطار التصوم

توصلت هذه المؤسسة بشكاية من موازن التمس بمقتضاها التدخل لدى الإدارة من أجل توحيفه، معتمدا على أنه قضى مدة كسولة، يعمل بالإدارة بعدما وعده أحده المسؤولين بالتوظيف، إلا أن الإدارة ردت بكون المشتكي كان يعمل بها في إطار التصوم، وأنها لا تتوفر على أي إمكانية لتوحيفه، لا سيما وأن القانون أصبح لا يسمح بالتوظيف إلا عن طريق المباراة، ولذلك، صرحت المؤسسة بأن:

"عمل المشتكين كان في نطاق عمل تصوعي لا علاقة له بالوضعية الإدارية التي يفرضها قانون التوظيف العمومية، ولا تترتب عنه التزامات بالتبعية لتكون منطلقا لإجبار الإدارة على توحيفهم، فضلا عن أن ولوج الوظائف العمومية لم يعد بالإمكان بصفة مباشرة، إذ أن مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص يفرض اجتياز المباريات".

الترخيص للأجانب بممارسة الطب في المغرب

تقدم أحد الأجنب بتكلم لدى هذه المؤسسة يلتمس التدخل لدى من يجب من أجل الترخيص له بممارسة الطب داخل المغرب. وقد كان جواب الإدارة أن ممارسة الأجنب لهذه المهنة يخضع لضوابط لا تتوفر في المصالح.

وهكذا، كان تعليل المؤسسة هو الآتي:

"الترخيص للأجنب بمزاولة مهنة الطب، يخضع لعدة ضوابط تقتضيها الرسالة الموكولة إلى المهنيين، على اعتبار أنه لكل بلد حق التقرير فيما، انطلاقاً من مسؤوليته في الحفاظ على أمن وسلامة المواطنين".

محاضر المداولات والحق في الحصول على نسخة منها

مصالح أحد المتكلمين من المؤسسة التدخل لدى إدارة من أجل الحصول على محضر لجنة استشارية موكول إليها إبداء الرأي في طلب تحمل مسؤولية إدارية. ومن منطلق النخام الداخلي لهذه المؤسسة، وكذا المتوافق عليه في مجال الحق في المعلومة، من كون المحاضر الخاصة بالمداولات لها صلتها وسريتها، وأنها تبقى في جميع الحالات من قبيل الأعمال التحضيرية. وبالتالي، فإن ما يحق للأشخاص الحصول عليه هو القرار الناتج عن اجتماع اللجنة المذكورة.

لذا، صرحت المؤسسة، وهي ترد الطلب، بما يلي:

"المحضر يتضمن مداولات يجب أن يُحتفظ لها بالسرية".

"إن ما انتهت إليه اللجنة يعتبر عملاً تحضيرياً، وأن ما هو من حق المشتكي هو المصاحبة بنسخة من القرار الناتج عن اجتماع اللجنة والبات في الترقية".

تعامل البنك كتاجر يجعل تصرفه خارج رقابة الوسيط

مصالح أحد المواطنين بمستحققات له عند "بريد بنك" من مثيل ودائع كانت لديه يدعي أنه لم يتوصل بها. وقد اعتبرت المؤسسة أن هذه المنازعة المقدمة في مواجهة بنك تتعلق بتعامل بنك وخصيعة هذا الخلاف حسب القانون

"الترخيص بحمل السلاح الظاهر ورخصة الصيد، موكول إلى السلطة المختصة التي يرجع لها تقدير مدى استحقاقهما الحصول عليه، وذلك لما يقتضيه الحفاظ على الأمن العام، وسلامة الأشخاص، وكذا الرصيد الحيواني".

* * *

مراجعة: مقترحات المؤسسة

إذا كان لتجويد العمل الإداري مسار ومذارج، وقدرنا أن نرتقي فيه، بإيمان أنه ليس صعب المنال، فإن ذلك مشروط بتعبئة تشاركية، يكون المجال فيها مفتوحا لكل معني ومهتم، للإسهام بما لديه من لبنات يمكن إضافتها لصرح التغيير.

ومن هذا المنطلق، وبالاستناد إلى ما يخولها القانون المحدث لها بجعلها قوة اقتراحية دافعة نحو الأقوم والأصلح، وساعية إلى إزاحة كل ما يمكن أن يعثر أو يسيء إلى تدبير الشأن الإداري، فإن المؤسسة لا تتوانى في مواصلة خصلها في موافاة السيد رئيس الحكومة أو القطاعات الوزارية بما تراه مناسبا من مقترحات، لمعالجة ما قد يظهر من اختلالات، أو ما تستدعيه المواقف لتدارك بعض الأمور اعتبارا لما كسر من مستجدات.

إننا ننغمس في عالم يعرف متغيرات متسارعة، كما أن الانفتاح والاطلاع على بعض التجارب الجيدة يستدعي منا العمل على مواكبة الركب في النجاحات، بما يلائم الواقع المغربي من أحسن التصحيقات.

ولذلك، كان لهذه المؤسسة أن تسوق بعض الاقتراحات على امتداد سنة

2017، ومن بينها:

تبسيط المسالك الإدارية

لقد كان هذا الموضوع أول ما جددت بخصوصه المؤسسة اقتراحها للسيد رئيس الحكومة، إذ بادرت عند بداية السنة إلى التذكير بوجوب تصويق تعقيدات البيروقراطية، التي تعرقل حسن تصريف العمل الإداري.

تبسيط الإجراءات مسعى ومطلب مجمع عليه، ويدخل في صلب كل البرامج، سواء الحكومية أو الحزبية. ولذلك، فلا مناص من تسريع وتيرة تنزيله.

فمهما كانت الأشواك التي قلمت في هذا المجال، فإن مواقع تؤكد استمرار التعقيدات. لقد ضمت الحكومة في تشكيلتها وزارة لتحديث القطاعات الإدارية. ومن البديهي أن التحديث لا يمكن أن ينحصر في التجهيز والوسائل، بل لابد أن يمتد إلى المفاهيم والمناهج.

فالمغرب ما يكفي من الرصد. والرؤى اتضحت، والأهداف رسمت، والاستراتيجية صُورت. ولذلك، لم يعد لنا مبرر للتأخير.

فأحسن ما يمكن تقديمه للمرتفق هو تيسير ولوجه إلى الخدمات العمومية، بأكثر ما يمكن من التسهيلات.

كل الجهات المعنية بالموضوع قدمت وعودا، إلا أن هناك تعثرا في الإنجاز، ولم يتبق إلا بلورة نتائج العمل على أرض الواقع.

الحق في المعلومة

إذا كانت القناعة بأن هذا الحق لم يعد موضوع خلاف، فإن الآلية التي يجب أن تسهر على حسن تصريفه وبلوغه عرفت تعثرا يمكن أن نقول أنه فاق المتوقع.

وإذا كان المكسب الدستوري قد أقر ذلك الحق، فإن المغرب كعضو نشيط في المنتظم الدولي لم يعد له مبرر للتخلف عن المتوافق عليه دوليا، ولم يعد من المقبول أن يتأخر عن أخذ مقعده الرسمي في نادي الكبار.

الانخراط في الحكومة المنفتحة لا يحتاج سوى إلى نشر القانون

المنتظم للحق في المعلومة.

إن الممارسة الاعتيادية للحق في المعلومة هو عنوان للشفافية، ومحك للمشروعية، وحافز على اتخاذ المواقف السليمة وتعليلها، لأن لكل من له مصلحة مشروعة أن يلج إلى المعلومة كيفما كان مضمونها.

صحيح، أنه لا يوجد فراغ في هذا الجانب، ما دامت المؤسسة مؤتمنة كذلك على الوصول إلى هذا الحق، لكن ما دام تم الجهر باختيار آلية جديدة، في تركيبة معينة، ووفق مقارنة ساهم في إغناءها العديد من المكونات، فقد بات من الضروري التعجيل بدخول مشروع القانون الجديد حين التنفيذ.

مراجعة إعانة صندوق التبغ

لقد تبين للمؤسسة، من خلال معالجة الشكايات الواردة عليها، أن هناك إعانة لصندوق التبغ، وهي مساعدة تصرف لقدماء الموظفين والأعوان وذوي حقوقهم الذين لا توفر لهم أنظمة الاحتياط تغطية كافية، إلا أن مجموع ما يصرف لكل منهم لا يمكن أن يتجاوز ما مجموعه 3840 درهم سنوياً.

واعتباراً لأن هذا المبلغ لم يعد كافياً، فإن المؤسسة اقترحت على السيد رئيس الحكومة إعادة النظر في الموضوع، برفع سقف هذه الإعانة لتكون لها دلالة فعلية في إسعافهم على مواجهة تكاليف العيش، لا سيما وأنه تم الإعلان على إصلاح أنظمة التقاعد.

تحويل اقتطاعات الاشتراك في أنظمة الاحتياط الاجتماعى عن خطأ

قد تقع أخطاء في تحويل ما تقتطعه الإدارات من رواتب الموظفين، وذلك من قبيل الانخراط والاشتراك في صناديق الاحتياط، وبدل أن توجه الاقتطاعات إلى الصندوق المعنى به توجه خطأ إلى صندوق آخر ويكفل الأمر على هذا الحال إلى أن يحال المعنى به على التقاعد، فلا يتوصل لصعباً، بمستحقته كعاش وبيفاً بواقع التحويل خطأ.

ولقد أصدرت المؤسسة توصيات في الموضوع في اتجاه إيجاد حل شمولي يتم بمقتضاه دفع مستحقات المعاش لصاحبه على أن تسوي الصناديق الأمر فيما بينها.

إلا أن الأمر تعثر، ولم يتأت الاقتران تنظيميا إلى إصدار دوريات توجيهية أو التوقيع على اتفاقيات جماعية، لوضع حد لما يصر في هذا الموضوع كإشكاليات. لأجل ذلك بعثت المؤسسة بمقترح إلى السيد رئيس الحكومة. والجدير بالملاحظة، أن السيد رئيس الحكومة تفاعل مع الموضوع، وأهاب بالسيد رئيس هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي إلى القيام بالمتعين للخلاص إلى حل نهائي.

عدم التعويض عن بعض الأدوية

قد يلاقي المواطنون أحيانا صعوبات في استرجاع ما أنفقوه في شراء الأدوية، بدعوى أن الدواء الذي تم وصفه له غير مدرج في لائحة الأدوية المعوض عنها. ولقد تم الوقوف على أن هناك ما يقارب 3000 دواء مرخص بيعه في المغرب، إلا أنه لم يدرج بعد في اللائحة المذكورة.

وقد تبين من البحث الذي أجرته المؤسسة أن مسطرة إجازة التعويض عنه جد معقدة، وقد يأخذ الترخيص بذلك حيزا طويلا من الوقت، قد يصل إلى خمس سنوات.

ولذلك، لم يكن من المقبول الإبقاء على هذا الوضع، إذ كيف يتم الترخيص بتداول دواء دون إسهام صناديق التغطية الصحية في استرجاع جزء من ثمن اقتنائه، ولا سيما بالنسبة للأمراض المزمنة والتي لا يكون للمريض خيار في رفضها، وأحيانا لا يخبر بذلك إلى أن يفاجأ بأن طلب التعويض عنها غير ممكن.

ولذلك، ولا عطاء الحق في الصحة والعلاج بعده، ولبلورة مدلول التعاضد والتغطية الصحية كان لا بد من التدخل.

لأجل ذلك، بعثت المؤسسة للسيد وزير الصحة مقترحا في الموضوع، وقد تجاوب معه، وأوضح أن الوكالة الوطنية للتأمين الصحي تريح بناء على هذا المقترح تعميق التفكير حول طرق تقليص الفترة الزمنية الضرورية التي تستغرقها مسطرة إدراج الأدوية في لائحة الأدوية المعوض عنها.

حصول مغاربة الخارج على الوثائق

لقد لوحظ أن بعض المغاربة المقيمين في الخارج، ولا سيما في بعض الدول التي تعرف وضعا خاصا يتعذر معه السفر فيها يجدون صعوبات في الحصول على بعض الوثائق الخاصة بهم أو بأبنائهم، والتي تنجز داخل المملكة.

وقد يتعقد الأمر حينما يتعلق بإثبات الهوية أو بتسجيل ازدياد أو وفاة.

لأجل ذلك، وأمام ما توليه الوزارة المنتدبة للمغاربة المقيمين بالخارج، فقد بعثت المؤسسة في بداية سبتمبر 2017 رسالة تدعو فيها تلك الوزارة إلى الانكباب على الموضوع، وبحث سبل حل مشاكلهم سواء من لجن القنصليات أو من لُحرف النيابة العامة، بطلب منهم عندما يتيح القانون ذلك أو العمل على تكليف محام للنيابة عنهم أمام من يجب.

إيداع ملفات المرض الخاصة بالعاملين بالبعثات المغربية بالخارج

كثيرا ما تضيع حقوق العاملين في البعثات القنصلية والديبلوماسية بالخارج لورودها على صناديق الاحتياط والتعاضد خارج الأجل القانوني والمحدد في ثلاثة أشهر. وأكد أن ذلك يكون خارجا عن إرادة المعنيين بها، وتفرغ التغطية الصحية من جدواها لأسباب شكلية. لذلك، أصبح من اللازم التفكير في حلول وفي هذا السياق، راسلت هذه المؤسسة السيد وزير الشؤون الخارجية والتعاون الدولي من أجل التدخل لإيجاد حل تشريعي أو أي إجراء تنظيمي آخر يأخذ بعين الاعتبار هذا المعص، ويؤمن حق المعنيين الدستوري في الاستفادة من تغطية صحية، باسترداد ما هم محقون فيه مما أنفقوه في التكييف والعلاج.

إحداث بند خاص في الميزانية لتسوية ديون ومستحقات الأغيار على الإدارات

كثيرا ما يقع أن يتعثر تسديد مستحقات الأشخاص الذين قدموا خدمات أو توريدات لفائدة الإدارات، وتجد هذه الأخيرة نفسها في أوضاع يتعذر عليها

تبرئة ذمتها مما ترتب عن ذلك ديون، ويكون الرد هو اللجوء إلى القضاء، على اعتبار أن في الميزانية بندا خاصا بتنفيذ الأحكام.

وأكد أن الدائنين لا يتفهمون توجيههم من طرف الإدارة إلى اللجوء إلى القضاء.

لأجل ذلك، اقترحت المؤسسة التفكير في ضرورة إحداث بند في الميزانيات السنوية لكل قطاع حكومي في هذا الاتجاه.

والجدير بالذكر أن المؤسسة كانت سنة 2015، قد دعت إلى إحداث بند من أجل تنفيذ توصياتها.

تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة

لقد عاد النقاش والتعديلات عند مناقشة مشروع ميزانية 2017 إلى محاولة إدخال بند يمنع من إجراء الحجر التنفيذي على أموال الدولة، وقد كان لذلك بعض الردود السلبية في وقت يعرف التنفيذ على الإدارات عدة صعوبات.

فمن أصعب ما رافق ذلك هو أن الاعتقاد بدأ يتسرب إلى الأفراد بكون الإدارة تريد أن تحصن نفسها، وأن ذلك سيشكل إخلالا بمبدأ المساواة الذي هو عماد كل تنظيم قضائي، وكل بناء لدولة الحق والمؤسسات.

وقد تم التذكير من طرف هذه المؤسسة بالعواقب الوخيمة لهذا التعديل، لأن الدولة مفروض فيها ملاءة الذمة، وهي أول من يجب أن يبادر إلى التقيد بالقانون، ولا حاجة لأي مقتضى بمنع الحجر.

ولذلك، بعثت المؤسسة إلى السيد رئيس الحكومة بتاريخ 24 مايو 2017 بمرسلة في الموضوع. وبالفعل ومع ما واكب ذلك من تعاليق وردود، تم التراجع عن التعديل المذكور.

* * * *

الجزء الثاني: حصيلة أنشطة مؤسسة وسيط المملكة في مجال التواصل والتعاون والتكوين

لا خلاف فيما للتواصل من أهمية، إذ هو أداة الانفتاح، والاقتراب، والتعرف، والتعريف، والبحث عن الأحسن، وهو مجال التقاطح منصوص آخر للمسان، وهو وسيلة لتجاوز الصعاب وآلية للحوار.

ولذلك، كان من اللازم المضي في التركيز على تعزيزه ومدّه بالإمكانيات، وإعطائه ما يحتاج إليه من عناية، لأنه بوابة يصل فيها على الغير، ويستقبل من خلالها من يلجأ إليه، ويدعو ويوجه عبرها إلى الصائب من السبل الكفيلة بتأمين استفادة أفضل من المرفق العام. وهو كذلك لأنه فضاء تفاعل، وإيجاب وقبول ومسألة ورد، في نطاق التشاركية الهادفة إلى إضافة رصيد من التراكم الذي يبلور بالملموس التقدم في مجال الحقوق.

وإيماننا منها بجدوى التعاون وما يجلبه من مزايا للنهوض بالأعباء التي تشترك فيها المؤسسة مع غيرها، على اعتبار أن ضمان تصريف الحقوق مسؤولية تتقاسمها مع عدة فاعلين ومهتمين، فإنها جس نسج وتصوير وتوسيع آفاق التعاون لم يفارقها رغم ما تلاخذه من مد وجزر، ومن تواضع الوفاء بالالتزامات من لحن البعض الذي يرتكن إلى التوقيح على التعمدات من غير أن يعصي للوفاء بها الاهتمام المطلوب.

ولذلك، نهل التعاون على مختلف مستوياته، وتنوع شركائه وأصنافه، من أولويات هذه المؤسسة، لأنه يبقى مصدر اغتناء، لما يتيح من الهلّاع على ما يتيم مواكبة المستجدات، ولأنه أيضا استعارة واستعمال الكفيل من الإمكانيات لإيصال المؤسسة إلى الصعب من الغايات.

ويبقى التكوين كذلك ضرورة ملحة، لا مناصر من الاستثمار فيه، لما يخوله من فرص رفع القدرات، وتعميق المعارف والمعارك وصقل وتقويم والارتقاء بالتصنيفات، وتصوير وتحديث المناهج، والتمكين من الجديد من التقنيات، والتعرف على ما لهُرأ من تغيرات، كل ذلك لتعزير لهاقات الرصيد البشري الذي يتحمل عبء المسؤولية داخل هذه المؤسسة. ولهذا، واصلت المؤسسة اهتمامها بهذا المجال

أولاً: الأنشطة التواصلية والتحسيسية

جعلت المؤسسة من التواصل رهاناً أساسياً لإكطاع المهتمين والمعنيين على أنشطتها، ومواصلة التعريف برسالتها، والتصرف إلى كل القضايا التي تهم المواكبين في بعدها القانوني والحقوقى، وفي إطار الالتزام المسؤول والعمل على خدمة الأفراد والجماعات، والحرص على سيادة القانون، في أحسن الصور التي تحقق العدل والإنصاف.

ولهذا الغرض، تم اللجوء إلى مختلف الوسائل المتاحة ولهُنيا وجهويًا، مع استغلال مختلف الفرص والمناسبات، للإنصاف إلى ما للناس من انشغالات، وللتذكير بما ينبغي القيام به، لا سيما في النوازل المتكررة والمعقدة، مع إبراز القواعد التي اهتدت إليها المؤسسة من خلال المقررات والتوصيات، والتي ترى من اللائق أخذها بالاعتبار في تدبير الشأن العام.

وهكذا، واصلت المؤسسة تنظيم أنشطة تواصلية، لنشر ثقافة الوساطة المؤسسية، والحث على التقيد بمبادئ وأخلاقيات المرفق العمومي، وتكريس قيم الشفافية والنزاهة، كل ذلك من خلال تواصلها مع الإدارة، أو عن لهُريق لقاءات أو خرجات تواصلية، أو عبر الدعوة إلى إدماج هذه المبادئ في صلب اهتمامات الفاعلين الجامعيين والجمعويين، وعبر مختلف القنوات التي تساهم بدورها في التعريف بمهام المؤسسة ولختصاصاتها.

1-التواصل مع الرأي العام الوهني عبر وسائل الإعلام

سعيًا إلى تحقيق تواصل أوسع مع الرأي العام، تعاملت المؤسسة مع وسائل الإعلام السمعية والبصرية والمكتوبة على الصعيدين الوهني والجهوي، من أجل المزيد من تقريب خدماتها إلى جميع المواهين والمعنيين، حيث شاركت في العديد من البرامج الإذاعية استرسلت عبر عدة حلقات متتابعة.

وفي هذا الإطار، كانت لوسيك المملكة إلهلاله على الجمهور من خلال لقاءات وتصريحات إعلامية، تمثلت في مشاركته في حوارات عبر الإذاعة الوهنية، وبعض الإذاعات الحرة، وفي تقديم إيضاحات وحلول، بمناسبة الدورات واللقاءات التي نظمها المؤسسة.

كما ترأس ندوة صحفية بمناسبة صدور التقرير السنوي لسنة 2016، حضرها ممثلو وسائل الإعلام المرئية وبعض الصحف الوهنية والإلكترونية، قدم خلالها مضمون ذلك التقرير، مركزًا على أنشطة المؤسسة في مجال معالجة الشكايات، وكذا على ما تم رصده من اختلالات.

وتميزت سنة 2017 أيضا بمشاركة المؤسسة، بما في ذلك تمثيلياتها الجهوية من مندوبيات ونقطة اتصال، فيما يناهز خمس وعشرين برنامجًا إذاعيًا، خصصت للتعريف بالمؤسسات، والاستماع إلى مداخلات وتسؤلات المتبعين، إذ تم إفادتهم بإجابات وإرشادات أو توجيهات إلى ما يتعين فعله، وكذا في برامج للإذاعات الحرة بنفس المدن.

وحرصت المؤسسة عبر هذه البرامج على بيان أدوارها في تقويم المعتل من بعض عمل الإدارة، وكشفت عما تقوم به من أجل تكريس الحكامة في تدبير شؤونها، والتعريف بنقطة الاتصال التي تم إحداثها بكل من مراكز ووحدة، وأكاديم، وبمهامها وسبل التواصل معها، وبشروط تقديم الشكايات. وقد كان لهذه البرامج انعكاس إيجابي على مستوى تعرف المواهين عليها.

كما لُحِبَ هذه البرامج تفاعل المواكبين معها عبر طلب توضيحات وإرشادات قانونية حول بعض القضايا التي تشكل موضوع نزاع مع الإدارة، خاصة في مجال نزع الملكية، وتنفيذ الأحكام في المجال الإداري، والتحفيز العقاري.

وينضاف إلى ذلك مواصلة انتظامها وبشكل دوري في إصدار المجلة على رأس كل أربعة أشهر والعمل على تعميمها على العديد من المهتمين، تضمنها مقالات ومدخلات بالإضافة إلى نماذج من أهم ما صدر عنها من توصيات ومقررات، وكذا بما يساهم به بعض السادة الفقهاء من مقالات أو تعاليق.

2- المشاركة في مختلف التظاهرات والاجتماعات على الصعيدين

الدولي والوطني

أ- التفاعل مع القضايا ذات العلاقة بحقوق الإنسان وبالحدود الفئوية

والموضوعاتية والعدالة الاجتماعية

حرصت المؤسسة على تكثيف حضورها في مختلف الملتقيات التي نظمتها كل من القطاعات الحكومية وغير الحكومية والمؤسسات الوطنية حول قضايا حقوق الإنسان ودعم العدالة الاجتماعية، وتعزيز الحقوق الفئوية كحقوق النساء والمهاجرين، والأشخاص المسنين، والأشخاص في وضعية إعاقة.

وفي هذا الإطار، كان لها حضور في الاجتماعات المنعقدة من لدن لجنة الإشراف على إعداد اللامسات الأخيرة للخطة الوطنية للديمقراطية وحقوق الإنسان بصفقتها عضواً في هذه اللجنة، وقدمت خلالها مجموعة من الاقتراحات.

وبخصوص دعم الحقوق الفئوية، شاركت المؤسسة في يوم دراسي حول "إفريقيا تتحرك هجرات، ومهاجرين، وحركات" خصص لتدارس الحركات المهاجرة في إفريقيا. كما شاركت في اللقاء التواصلي المنظم من طرف

مرصد الساقية الحمراء لحقوق المهاجرين، والذي خصص لتحسيس الجالية الإفريقية المقيمة بالأقاليم الجنوبية بأدوار مؤسسة وسيك المملكة.

وشاركت، عبر مندوبيتها بجهة العيون- السمارة - والساقية الحمراء، في اليوم الدراسي المنظم في هذه الجهة حول " آليات وسبل النهوض بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بالأقاليم الصحراوية، ودور القانون الدولي والممارسات الاتفاقية في ترسيخ هذه الحقوق وكذا في الورثة الخاصة بالسياسات العمومية والترابية وبرامج التنمية بالأقاليم الجنوبية.

وفي مجال محاربة العنف ضد النساء وتعزيز مبادئ المساواة، شاركت المؤسسة في الندوة الوصية للنساء السلاليات. وقد تابعت أشغال هذه الندوة بتقديم مقترح لرئيس الحكومة من أجل مناهضة التمييز الممارس ضد هذه الفئة، وتحقيق المساواة في استفادتها من الأراضي السلالية، علاوة على مشاركتها في اللقاء الوصية لاختتام الحملة الوصية الخامسة عشرة لمناهضة العنف ضد النساء، وفي اللقاء الخاص بتقييم الخطة الحكومية للمساواة.

كما حضرت المؤسسة بعض اللقاءات التي نظمت حول العدالة بالمغرب ومن بينها ندوة حول "القاضي الإداري بين حماية الحقوق والحريات وتحقيق المصلحة العامة"، وكما شاركت في النسخة الثانية من المنتدى البرلماني الدولي للعدالة الاجتماعية.

ولتحقيق نفس الهدف، نظمت مجموعة من اللقاءات التواصلية، وألقت مجموعة من العروض والمحاضرات في مختلف التظاهرات ذات العلاقة باختصاصات ومهام المؤسسة، سيما بأكادير والعيون وفاس ومراكش إضافة إلى مشاركتها في المعرض الدولي للنشر والكتاب، تخلله تنهيم عروض حول دور المؤسسة ومهامها.

وقد شكلت هذه الندوات واللقاءات فرصة للمزيد من التعريف بالمؤسسة من جهة، وتقديم وجهات نظرها في المواضيع المصروحة، انطلاقاً مما تستتجه من خلال معالجتها للشكايات المعروضة عليها، مع تقديم اقتراحات وتدابير كفيلة بتخليق المرفق العمومي.

ب - التجاوب مع الاستراتيجيات الوطنية والدولية حول الحكامة

وإصلاح الإدارة وتعزيز النزاهة

انسجاماً مع المهام التي وجدت من أجلها، ومساهمة منها في إغناء مختلف الأنشطة المنظمة حول حكامة التدبير الإداري، ساهمت المؤسسة في بعض الاجتماعات التشاورية، التي عقدتها لجنة الإشراف على البرنامج التنفيذي للحكومة المنفتحة، باعتبارها عضواً في هذه اللجنة، وذلك تمهيداً لانضمام المغرب لهذه المبادرة التي أهلكتها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية .

وقد تقدمت في هذا الإطار باقتراحات تم دمجها في البرنامج التنفيذي للحكومة المنفتحة، ويتعلق الأمر بإعداد مشروع برنامج وطني لتحسين استقبال المواطنين، ومشروع إعداد بوابة وطنية للنزاهة، والتي تشكل منبرا إلكترونيا للتوعية والتحسيس ونشر ثقافة الشفافية والنزاهة.

وشاركت في اللقاء الذي نظم في نفس الإطار حول "الحكومة المنفتحة ودور الشباب والإعلام والمرأة في الحكامة العمومية".

كما شاركت في الاجتماعات المنعقدة من طرف لجنة الإشراف على برنامج التعاون بين المغرب والاتحاد الأوروبي- مجلس أوروبا في الاجتماع الذي نظّمته وزارة الخارجية والتعاون الدولي حول "نحو حكامة ديمقراطية معززة في جنوب المتوسط"، تميزت بتقييم التعاون القائم مع مختلف القطاعات الحكومية والمؤسسات الوطنية وعلى رأسها مؤسسة الوسيط، مع استحضار مراحل تطوره،

وعرض الخطوط المستقبلية للتعاون مع مجلس أوروبا في إطار مخطط التعاون 2018-2021 .

وخلال هذا الاجتماع تقدمت المؤسسة بالمحاور الأساسية التي يمكن إدماجها في برنامج التعاون المقبل مع مجلس أوروبا والهيئات التابعة له.

وفي نفس الإطار شاركت المؤسسة في الاجتماع الثالث للجنة الإشراف الجمهورية حول موضوع: "نحو حكمة ديموقراطية معززة في دول جنوب البحر الأبيض المتوسط (برنامج الجنوب II)" ، والذي سجل أهمية الوساطة المؤسسية كبديلة لحل النزاعات الإدارية في الإبقاء على الحقوق وبالحوكمة وتيسير الديمقراطية.

3- الاشتغال مع مكونات المجتمع المدني كصلة وصل مع

المواهبين للتعريف بالمؤسسة

إيماننا بأن المجتمع المدني يعتبر شريكا في الدفع والنهوض بالحقوق ويشكل قوة اقتراحية، بادرت المؤسسة عبر تمثيلياتها إلى تأهيل ورشات عمل وتنظيم لقاءات تواصلية مع بعض فعاليات المجتمع المدني بكل من الدار البيضاء، والطنجة، وفاس، وأكادير، والعيون، خصصت للمزيد من التعريف بمهامها واختصاصاتها، واستعراض أهم القضايا المعروضة عليها، سعيا وراء تكييف خدماتها مع حاجيات المواهبين، وجعل الجمعيات قناة للتعريف بهذه الخدمات لدى الفئات التي تدخل في حقل اشتغالها واهتماماتها

وفي نفس السياق، قدم وسيك المملكة حوارا مفتوحا حول "مؤسسة وسيك المملكة والمجتمع المدني" تلبية لدعوة بعض الجمعيات، وذلك في إطار مشروع الديمقراطية التشاركية والتنمية المحلية والتربية على المواطنة، أكد فيه على ضرورة انخراط المجتمع المدني في برامج التحسيس بقيم النزاهة والشفافية والمساهمة بالأدوار الترافعية التي يقوم بها، في نشر قيم تخليق المرفق العمومي

كما شاركت المؤسسة مركزياً وعبر تمثيلياتها الجهوية في الأنشطة التي نظمتها بعض الجمعيات، ومن بينها اللقاء التواصلي حول "إطلاق برنامج تقوية قدرات الجمعيات في مجال التفاعل مع المنظومة الأمنية لحقوق الإنسان" وفي المائدة المستديرة المنظمة من طرف المركز المغربي للديمقراطية والأمن بأكادير حول "الجهوية والسياسات الأمنية من أجل أمن المجتمع"، وفي الندوة الوصية حول: "قانون التحفيظ العقاري ومدونة الحقوق العينية بعد 5 سنوات من التصديق" وفي ندوة حول حقوق الإنسان منسجمة من طرف المركز الجامعي بقلعة السراغنة.

4- جعل المحيئ الجامعي والتربوي فضاء لنشر قيم المواطنة وتخليق

المرفق العمومي

واصلت المؤسسة أنشطتها التواصلية في إطار تفعيل التعاون والشراكة مع المحيئ الجامعي، وذلك من أجل استهداف فئة الطلبة لتعريفهم بمهام هذه المؤسسة، وتوجيه البحث العلمي للاهتمام بالقضايا المعروضة عليها.

وفي نفس الإطار، تم تنظيم لقاءات علمية بتعاون مع كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بالرباط، تناولت دور المؤسسة في ترسيخ مبادئ الحكامة الإدارية وتحسين أداء الإدارة، وذلك بهدف الاستئناس بوجهات نظر الجامعيين واقتراحاتهم من أجل تطوير عمل هذه المؤسسة.

كما شاركت على الصعيد الجهوي في مختلف التظاهرات التي نظمتها بعض الكليات بكل من مراكش وأكادير والعيون، وفاس حول المواضيع ذات العلاقة باختصاصات المؤسسة تأتى خلالها تقديم مداخلات تعريفية بها.

ومن أهم مستجدات هذه السنة تنظيم لقاءات تواصلية، بتنسيق مع أكاديميات وزارة التربية الوطنية، وذلك بهدف الاشتغال مع فئة الأهل والشباب حيث نظمت المؤسسة زيارات عمل ولقاءات تواصلية مع تلميذات

وتلاميذ بعض المؤسسات التعليمية الثانوية، خاصة بجهة سوس ماسة، وذلك من أجل التعرف على مهام هذه المؤسسة ونشر ثقافة المرفق العمومي والنزاهة في أوساط الجيل الصاعد.

كما تواصلت المؤسسة مع منتخبات ومستشارات جماعيات بالحسيمة في إطار زيارة عمل قامت بها للمؤسسة من أجل الإطلاع على صلاحياتها ومهامها.

(5) - تطوير التواصل والتعاون مع الإدارة

في إطار التفاعل مع مضامين تقرير المؤسسة برسم سنة 2016 ومتابعة تفعيل المقترحات التي قدمتها في هذا الصدد، عقد وسيط المملكة، اجتماعاً مع الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بإصلاح الإدارة وبالهيئة العمومية. وقد كان اللقاء فرصة لتدارس وتتبع التدابير التي تقوم بها الحكومة من أجل إصلاح الإدارة، والتأسيس لمنظور جديد يقوم على خدمة المواطن ووضعها في صلب الإصلاح، وذلك اعتماداً على التوجيهات الملكية السامية في هذا الصدد.

وقد أبان وسيط المملكة عن دعمه لكل مبادرة تروم الإصلاح وتؤسس لتعاون فعال، خدمة للصالح العام، وتساعد على معالجة المشاكل التي يعاني منها المواطنون

وإيماناً منها بضرورة التعاون مع الإدارات والمؤسسات العمومية، عقدت المؤسسة اجتماعات للجان الدائمة للتنسيق والتتبع من أجل النهوض في مجال الشكايات التي تعثر حلها، أو تلك التي تستدعي التنسيق بين مجموعة من القطاعات قصد إيجاد الحلول الملائمة، والتسريع بالتسوية.

وقد همت هذه الاجتماعات كلا من وزارة الداخلية، ووزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، ووزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء، والمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب.

وعلى الصعيد الجهوي، عقدت التمثيليات الجهوية بكل من فاس وأكادير، وهنجة اجتماعات مع المصالح الخارجية لبعض الإدارات والمؤسسات العمومية، لتدارس بعض الشكايات المستعصية وتكثيف الجهود من أجل حلها.

ثانياً: الأنشطة الخاصة بتقوية القدرات ورفع من الكفاءات

راهنّت المؤسسة منذ إحداثها على الاستثمار في العنصر البشري كدعامة لتحسين جودة خدماتها، وتطوير وتحديث مناهج عملها.

كما استمرت في تنفيذ التزاماتها في إطار مركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة، عبر تقديم الخبرات وتقاسم التجارب بين الأخصّ العاملة بالمؤسسات الأجنبية المماثلة والمنضوية من جهة تحت لواء جمعية الأبودسمان المتوسّطين، والفرانكفونيين من جهة أخرى .

(1)- التكوين الداخلي المستمر

نظمت المؤسسة هذه السنة مجموعة من الدورات التكوينية الداخلية، إذ تم التركيز فيها على صياغة مشاريع التوصيات والمقررات. كما تم تعميق المعرفة بالتشريعات، ولاسيما تلك ذات الصلة بالعقار والمنازعات الإدارية والمالية.

وحرصاً منها على حسن التدبير المالي والبشري، نظمت المؤسسة أيضاً حصصاً تأهيلية في مجال التدبير المندمج للنفقات، ونظام الأجور وقواعد المحاسبة، كما نظمت زيارات ميدانية لبعض المؤسسات العمومية، قصد الإطلاع على المستجدات التي تعرفها المسالك الإدارية بمصالحها.

(2)- التكوين في إطار التعاون الثنائي والدولي

استفاد أخصّ المؤسسة من تداريب نظمت في إطار برامج دولية للتكوين كبرنامج " شراكة " بهولندا، والبرنامج الدولي للتكوين بألمانيا، حول الحكم المحلي، والحكامة الجيدة، والتواصل الحكومي، والتواصل مع المواطنين، تمكّنوا

خلالها من الإطلاع على مجموعة من المعطيات والاستفادة من مختلف التجارب.

(3) دعم مساعدي مؤسسات المواكبة ببعض الدول الإفريقية

وفي إطار تجسيد التزام بلادنا بفتح الفرصة لأكثر الدول الإفريقية للاستفادة من تجربة المغرب، استمرت المؤسسة في تقديم الخبرة والتعريف بالتكسيقات الناجحة في المواكبة المؤسساتية، وللرفع من قدرات العاملين بتصيراتها في الدول الإفريقية.

وهكذا، استقبلت هذه السنة ما يناهز 12 مساعدا عن كل من وسيله جمهورية مالي، ووسيله الكوت ديفوار، ووسيله النيجر، وذلك بهدف الاستفادة من تجربة المؤسسة المغربية في مجال معالجة الشكايات وتحليلها وتتبعها.

(4) التعاون في إطار مركز التكوين

واصلت المؤسسة تنظيم الدورات التدريبية في إطار مركز التكوين والتبادل في مجال المواكبة الذي تحتضنه.

وفي هذا الإطار، تم تنظيم دورة تكوينية بتعاون مع جمعية الأبودسمان المتوسكيين حول قضايا المهاجرين، تناولت موضوع "أخلاقيات قوات الأمن وحقوق المهاجرين خلال مسار رحلتهم ودور مؤسسات الوسطاء". وقد سلط المشاركون الضوء في هذه الدورة على حماية حقوق الفئات الهشة خلال إجراءات العودة، كما تم فتح نقاش بخصوص تنسيق المواقف والتعاون بين البلدان المصدرة للمجرة والمستقبلة لها، ودول العبور، من أجل وضع أرضية عمل لحماية المهاجرين. وقد استفاد من هذه الدورة ستة وعشرون مشاركا يمثلون المؤسسات العضوة بالجمعيتين من دول جورجيا، وألبانيا، ومقدونيا، وكوسوفو، وتركيا، وسلوفينيا، وتونس، والجزائر، ومالها، واليونان، وفرنسا، وإسبانيا، وإيطاليا، إضافة إلى

ممثلين عن الاتحاد الأوروبي، ولجنة البنديقية والمفوضية السامية للاجئين، وبعض جمعيات المجتمع المدني.

وقد تم تنظيم دورة تكوينية خلال هذه السنة بتعاون مع جمعية الأمدوسمان والوسطاء الفرانكفونيين ببلجيكا، حول "العلاقات مع المواصنين المشتكين ومؤسسات الوساطة خلال مرحلة الوساطة"، تم التصرف فيها إلى معالجة الشكايات، وكذا تتبعها عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة، والتعرف على نسبة ارتياح المواصنين لخدمات الوساطة.

5- تأهيل أفواج بعض معاهد التكوين العالي

حرصت المؤسسة على المشاركة في الحصر التأهيلية التي تنظم في بعض معاهد التكوين من أجل التشبع بمبادئ العدل والإنصاف، تأمينا للمشروع من حقوق مرتادي الإدارة، مع لبعم العمل الإداري بما يؤمن التخليق والنزاهة. وفي هذا الصدد، ألقى وسيد المملكة عرضا وافيا برحاب المدرسة الوصنية العليا للإدارة حول ماهية الوساطة المؤسساتية وخاصة حول المؤسسة المغربية المتخصصة في هذا المجال كما قدم أصر هذه المؤسسة محاضرات لفائدة ضباط الدرر الملكي وبعض مسؤوليها بعين حروقة، كما قاموا بتأهيل ورشة تكوينية بالمدرسة الوصنية للصحة العمومية.

ثالثا: إرماء منظومة لدعم التواصل وتقييم الجودة داخل المؤسسة ومع

المواصنين

إذا كان من مهام المؤسسة توجيه الإدارة، وتكريس مبادئ الحكامة، فمن الأحرى أن تعصي هي المثال به في الفعالية وجودة علاقتها مع من يلجأ إليها. ولذلك، كان لزاما تصوير تدبير الشكايات والعمل على تقليص معدل البت، وتصوير التواصل الإلكتروني من أجل إتاحة الفرصة لتتبع الملفات. وفي هذا الصدد، عملت المؤسسة على:

1- التعرف على نسبة ارتياح المواهبين لعطاءات المؤسسة

من المستجذات التي أقدمت عليها المؤسسة هذه السنة، الاشتغال على السبل الكفيلة بالرفع من فعاليتها وتكوير خدماتها، وذلك بوضع وسائل لتقييم جودة ارتياح المواهب لخدماتها، حسب المعايير المعمول بها في هذا المجال وفي هذا السياق، أعدت استمارة لتقييم رض المواهبين للوقوف على انصاعهم بخصوص ظروف استقبالهم، وعلى نجاعة وسائل التواصل معهم، كل ذلك من أجل توفير الظروف الملائمة لاستقبالهم، وكذا للوقوف على مدى تعرف المواهبين على هذه المؤسسة، للعمل على المزيد من تقريبها منهم.

2- تكوير تدبير الشكايات وتحسين قاعدة التصيقات الخاصة بها

منذ إحداثها، جعلت المؤسسة من استعمال الوسائل الحديثة للتكنولوجيا ومسيرة المستجذات، أداة أساسية لتدبير الشكايات، والإجابة عن الحاجيات الملحة والمتزايدة. وعليه، فإنها أعدت، بتعاون مع الاتحاد الأوروبي، مشروعاً حول "تكوير المنظومة التواصلية للمؤسسة"، سينطلق تنفيذه على أرض الواقع في بداية سنة 2018.

ويهدف هذا المشروع إلى التعامل بالوسائل التكنولوجية الحديثة في معالجة الشكايات وتداولها مع الإدارات والمشتكين، والأخذ بالاعتبار، كبعاء، أوضاع المواهبين الذين يصعب عليهم التواصل بالمعلوماتين.

3- إعداد آلية التدقيق الإداري الداخلي

أعدت المؤسسة "آلية التدقيق الإداري الداخلي"، بناء على ما جاء به التخطيط الاستراتيجي 2015-2018. وقد همت عملية التدقيق افتحاص كافة الإجراءات والآليات الخاصة بمعالجة الشكايات، وفقاً لما هو منصوص عليه في "الدليل العملي لمعالجة الشكايات والتطلعات والطلبات التسوية".

وتهدف المؤسسة، من وراء هذا التدقيق، إلى تقييم منهجية عملها، وذلك من أجل الرفع من جودة تدخلاتها لفائدة المواهبين.

رابعاً: تطوير علاقات التعاون والشراكة وتعزيز التعاون مع الفاعلين على الصعيد الدولي

واصلت المؤسسة توسيع علاقاتها الخارجية وتطوير تعاونها الدولي، قصد العمل على تقديم التجربة المغربية في تواصل مع نظيراتها للإفادة والاستفادة، والمساهمة في تعزيز مكانة مؤسسات المواهب على الصعيد الدولي، والتعريف بالمكتسبات التي تحققتها بلادنا في مختلف المجالات.

وقد حرصت المؤسسة على دعم علاقات التعاون، عبر القنوات المؤسساتية والدولية التالية:

1- تطوير وتعزيز مكانة المؤسسة على صعيد الجمعيات الجهوية

للمواهب

أ- على مستوى جمعية الأبودسمان والوسماء الفرنكوبيين

شاركت المؤسسة في الاجتماع الأول الذي عقده مكتب هذه الجمعية في كندا، كما استضاف وسيك المملكة بصفته النائب الأول لجمعية الأبودسمان والوسماء الفرنكوبيين، خلال هذه السنة، الاجتماع الثاني لمكتب هذه الجمعية ومجلسها الإداري.

وقد شكل فرصة لتبادل الرأي حول المبادرة المقترحة من طرف وسيك المملكة، والمتعلقة بإحداث آلية تنسيقية للوسماء والأبودسمان على صعيد هيئة الأمم المتحدة لحقوق الإنسان بجنيف، وذلك تنفيذاً لإعلان مراكش الصادر عن هامش الملتقى الدولي لحقوق الإنسان المنعقد بالمغرب سنة 2014.

وعلى هامش هذه الدورة، ترأس وسيك المملكة بجمعية وسيك والونيا / بلجيكا الندوة المنعقدة حول "أخلاقيات مؤسسات الأبودسمان بالفضاء الفرانكفوني"، والتي تميزت بحضور ما يناهز خمسين من الوسطاء أعضاء الجمعية ومساعدتهم، يمثلون البلدان التالية: ألبانيا، بلجيكا، بوركينا فاسو، بنين، بوروندي، كندا، الكويت، ديفوار، جيبوتي، مصر، فرنسا، مدغشقر، مالي، المغرب، مولدافيا، النيجر، تونس، موناكو، رومانيا، السنغال، توغو، غينيا، جزر موريس.

وتدارس الحاضرون مختلف المبادئ التي يمكن تضمينها في مشروع دليل تعدده الجمعية حول أخلاقيات الوسطاء والأبودسمان ومساعدتهم في الفضاء الفرانكفوني.

وقد عرّف وسيك المملكة بالمبادئ المعمول بها في المؤسسة المغربية، استنادا إلى مدونة السلوك التي تم وضعها من أجل التقيد بالضوابط والأخلاقيات التي تملئها رسالة الوساطة.

كما شاركت المؤسسة في الندوة التي نظمتها هذه الجمعية بتونس في نونبر 2017، حول "البرلمانيين والوسطاء فاعلون من أجل حكمة جيدة"، تم التداول فيها حول سبل التعاون بين المصرفيين من أجل يسر مراقبة الشأن الإداري والارتقاء به نحو الأفضل.

ب - على مستوى جمعية الأبودسمان المتوسكيين

شارك وسيك المملكة، بصفته رئيسا شرفيا في جمعية الأبودسمان المتوسكيين، في اجتماع مكتب هذه الجمعية ومجلسها الإداري اللذين انعقدوا في إسطنبول (تركيا) في شتنبر 2017.

ومن أهم النقاط التي تم التصرق إليها في هذا الاجتماع، متابعة أعضاء الجمعية لإعلان تيرانا حول المهاجرين، وفي هذا الإطار استعرض وسيك المملكة التدابير التي قام بها من أجل حث الإدارات المعنية على التقيد بمقتضيات هذا

الإعلان وعرفاً بالجهودات الوضعية الخاصة بإدماج المهاجرين، وتسوية وضعيتهم، واستفادتهم من الخدمات الصحية والتربوية.

ت- على مستوى المنظمة الإسلامية للأمموسمان

شارك وسيله المملكة في المؤتمر العالمي للأمموسمان بإسطنبول في شتنبر 2017، برئاسة رئيس جمهورية تركيا.

كما شارك، على هامش هذا المؤتمر، في الجمع العام للمنظمة الإسلامية للأمموسمان، لمناقشة موضوع القانون الأساسي لهذه المنظمة، إذ يعتبر وسيله المملكة عضواً في اللجنة المكلفة بوضع إهارها القانوني.

ث- الانخراط في المعهد الدولي للأمموسمان

ومن أجل المزيد من تعزيز مكانتها ضمن الجمعيات الدولية للأمموسمان، ونضرا لتوفرها على المعايير الأساسية لذاك، ومنها الاستقلالية وكبيعة تدخلاتها والصلاحيات المخولة لها، فقد حظيت بالعضوية في المعهد الدولي للأمموسمان في أبريل 2017.

2) - تفعيل اتفاقيات الشراكة وتعزيز علاقات التعاون مع المؤسسات ذات الأهداف المماثلة

أ- التعاون مع كل من حامي المواهن بالكيبك، والمدافع عن

الحقوق بفرنسا، وحامي العدالة بالبرتغال

تنفيذا لبرامج التعاون القائمة مع بعض مؤسسات الوساطة التي أبرمت معها المؤسسة اتفاقيات تعاون وشراكة، استفاد بعض أهرها من زيارة العمل للمنظمة بمؤسسة حامي المواهن بالكيبك وبمؤسسة المدافع عن الحقوق بفرنسا، علاوة على الاستفادة من زيارة عمل أيضا لحامي العدالة بالبرتغال.

وقد مكنت هذه الزيارات من الاستفادة من تجربة هذه المؤسسات في مجال تلقي الشكايات ومساورها، والتسيير اليومي لعمل الوسطاء، وكذا لصرق التواصل الإلكتروني مع الإدارة ومع المواهين، وتمكنت أيضا من تقاسم تجربتها مع هذه المؤسسات.

(3)- التعاون مع مؤسسة الأبودسمان البرلماني الهولندي

في إطار ما جاءت به مذكرة التفاهم الموقعة، في 24 فبراير 2016، بين كل من وسيك المملكة والأبودسمان الهولندي، تم تنظيم ورشتي عمل بهولندا، بمشاركة المسؤولين والأخص العاملة بالمؤسستين، تناولت الأولى مجال معالجة الشكايات وتتبعها، وتصرقت الورشة الثانية إلى مختلف أشكال التواصل الداخلي ومع المواهين، وكذا التواصل مع الإدارة ومع ميه المؤسستين الوطني والدولي.

(4)- تصويب علاقة التعاون مع مؤسسات المواهة بالبلدان الإفريقية

انسجاما مع التوجهات الوطنية في مجال التعاون مع الدول الإفريقية، وتعزيز لمانة المغرب في الاتحاد الإفريقي، استقبل وسيك المملكة هذه السنة حامى العدالة بجمهورية الموزمبيق، الذي كان في زيارة للمغرب قصد الاطلاع على الانجازات التي حققتها بلادنا في مجال حماية حقوق الانسان والمواهة المؤسسية. كما استقبل أيضا وسيك جمهورية النيجر، في إطار زيارة رسمية قام بها للمؤسسة المغربية بدعوة من وسيك المملكة.

وقد سمحت جلسات العمل مع كل من حامى العدالة بالموزمبيق ووسيك النيجر بالاطلاع على المجهودات التي يقوم بها المغرب، ملكا وحكومة، من أجل التنمية الاقتصادية والبشرية والاجتماعية بالدول الإفريقية، في أجواء من التسامح والتعاون والتكافل.

وتم التباحث بهذه المناسبة بشأن السبل الكفيلة والامكانيات المتاحة للتشاور وتنسيق المواقف في المحافل الدولية وعلى صعيد الشبكات الجهوية والدولية للمواكبة.

وتوجت هذه الزيارات بتوقيع مذكرتي تفاهم بين وسيك المملكة وحملي العدالة بالموزمبيق وكذا بين وسيك المملكة ووسيك النيجر، من أجل تبادل التجارب والخبرات وتقديم المساعدات لمواكبي الدولتين الموقعيتين في حالة تعرض مواكبيهما لمشاكل مع الإدارة في البلد الآخر.

(5)- استقبال وفود اجنبية معنية بالمواكبة وحقوق الإنسان

استقبل وسيك المملكة هذه السنة مجموعة من الوفود والخبراء الدوليين والكلية الجامعيين من خارج المغرب، ومن بينهم وفود عن اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان ببورندي، وموريتانيا، والمراقب العام لجمهورية بوركينا فاسو، وممثل عن مفوضية الاتحاد الأوروبي، وممثل عن مجلس أوروبا، ومجموعة من كلية الجامعة الدولية لفلورنسا، والجامعة الأمريكية بالقاهرة.

* * * *

الجزء الثالث: الآفاق المستقبلية

والمؤسسة تحمل كل الأمل والثقة في أن الغد أفضل، خاصة وأنها ترتقب صدور قانونها الجديد، الذي خطا خطوات هامة في مسار التشريع، فإنها تسعى إلى ضبط رهاناتها وتحدياتها، والحرص على تصويق ما قد يصادفها من معوقات، وتتخذ من العدة ما يسعفها في تصوير عملها، والإجابة عن انشغالات من يلجأ إليها، والدفع إلى أن يكون ذلك نفس منظور شركائها.

وستركز على الإدارة، لأنها لا بد وأن تومن بالمؤسسة رقيقة ومصاحبة لها فيما ترومه من تغيير، في أجواء يخيم عليها الإيمان بالمسؤولية، والتضامن، نحو هدف واحد هو الدفاع عن الحقوق، وتجويد الخدمات، وتعميم المرافق، وتوسيع الاستفادة منها.

قدر الإدارة أن تكون لها خريطة طريق واضحة، لا يمكن أن تبقى حبيسة الروتين والانعماس في العمل اليومي دون إبداع وتحول وبحث عن جديد.

التحدي هو تغيير العقلية التي تجعل من الإدارة مجرد متكبر، فعلياً تفسر وفهم الحاضر، والتوجه نحو المستقبل، مزودين بإرادة القطيعة مع واقع مجمع على اختلافاته.

الغد يجب أن يكون أحسن، والمؤسسة يجب أن تبرر وجودها وتجب عن الانتكارات منها، ببسط رقابتها التوجيهية، لتصحيح الفاسد من الممارسات، والدعوة إلى الأحسن من التطبيقات، والتركيز على أن الإشكالية ليست في مجرد التكوين، ولكن في التشبع بمبادئ الحق، والانخراط في إرادة الإنصاف، والعمل على المساعدة والإسعاف، وفعل كل ما يفرضه احترام كرامة الإنسان

ولهذا، سوف يتجه عمل المؤسسة نحو

■ **الحرص على التنزيل الحقيقي للقانون الجديد، الذي من المنتظر أن يصدر هذه السنة، وذلك من خلال النصوص المكملة من نظام داخلي، ونظام التدبير**

المالي، وكذا نظام العاملين بالمؤسسة، على أن تكون في مستوى التطلعات التي تؤمن الوفاء برسالة الوساطة المؤسسية؛

■ مواصلة الاستثمار فيما تكتنزه المؤسسة من حصاقات بشرية من خلال توسيع فرص استكمال التكوين، وكذا التكوين التخصصي والرفع من قدراتها، وتزويدها برصيد معرفي يمكنها من مواجهة ما يرد على المؤسسة، مع فتح فرص الانفتاح على التجارب الدولية، وتبادل الخبرات مع نظرائها في مؤسسات أخرى؛

■ المضي في سياسة الرقمية، لا سيما وقد ارتبطت مع شركاء مسؤولين في الاتحاد الأوروبي، من أجل الوصول إلى تدبير معلوماتي شامل يأخذ، كسبعا، بعين الاعتبار بعض الأوضاع الخاصة لمن لا يملكون قدرات التواصل الرقمي؛

■ تعزيز مركز التكوين وتبادل التجارب التابع لشبكة الوسطاء والأموالسمان الفرانكفونيين، والذي تم اختيار المملكة المغربية مقر له ليشكل محطة للتأهيل ومركزا يتقاسم فيه الخبراء ما لديهم من معارف، من أجل تعميم ما تم اعتباره نجاحات، وتفادي ما يشهده البعض من انكسارات وإخفاقات؛

■ مساندة سياسة اللامركزية والارتقاء بنقضي اتصال إلى مستوى مندوبيتين جهويتين، مع فتح نقضي اتصال أخريتين في جهتين من جهات المملكة.

■ مد المؤسسة بكل الإمكانيات؛ لتبقى فضاء لثقافة إدارية من خلال ما قد يصدر عنها من توصيات ومقترحات ومقررات. ولذلك، ستبدل قصارى جهدها في تأصيلها وتأسيسها، واعتمادها على مرتكزات قانونية، وعلى العمل القضائي المتواتر في استئناس بالفقه والمواثيق والممارسات الدولية المقارنة؛

■ الاستمرار في الانفتاح على الفضاء القانوني من خلال المجلة التي نعتبرها منبرا لقراءة ثانية متأنية لما يصدر عن المؤسسة، كل ذلك من إيمانها بالرأي

والرأي المغاير، وبأن الحقيقة لا يمتلكها أحد، وبأن الحوار المسؤول وتبادل
الرؤى هو مسلك النجاح، وكبح كل أنانية جامحة تعصف بالتعقل؛

■ مواصلة التعاون مع المؤسسات الدستورية العاملة في مجال الدفاع عن الحقوق،
والحرص على الحكامة الجيدة في خصص تروم التكامل والتوفيق والملاءمة في
المشاريع، مع وضع إمكانيات ولهاقات البعض رهن إشارة البعض الآخر؛

■ القيام بما يجب القيام به من أدوار في المنتظم الدولي، وتوسيع التعامل مع
نظيراتها الأجنبية، ولا سيما في الفضاء الأفريقي، والبحث عن توافقات
يمكن أن يستفيد منها مغاربة الخارج؛

■ عدم الانحصر في مجرد معالجة الشكايات، بل العمل على فتح أورايش للقضايا
الهامة ذات الصلة بدور الإدارة في تأمين بعض الحقوق الأساسية، وكذا
الفئوية، من خلال تنظيم أيام دراسية، بشراكة بين القطاعات المعنية، وكذا
المنظمات غير الحكومية وبعض مكونات المجتمع المدني ذات الصلة بحقوق
الإنسان

الفهرس

مقدمة.....2

الجزء الأول: الحصيلة الإجمالية للشكايات والتظلمات المسجلة بمؤسسة وسيك المملكة

برسم سنة 2017.....12

أولاً: المؤشرات الإحصائية العامة.....12

(1) الشكايات التي لا تندرج في اختصاص المؤسسة.....15

(2) الشكايات التي تندرج في اختصاص المؤسسة.....18

2-1 تصنيف الشكايات والتظلمات حسب صفة أو طبيعة المشتكين.....20

2-2 الشكايات والتظلمات حسب مقارنة النوع.....20

2-3 تصنيف الشكايات والتظلمات حسب القضايا الرئيسية.....22

2-4 تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الإدارات المعنية.....26

2-5 تصنيف الشكايات والتظلمات حسب الجهات الترايية للمملكة.....32

2-6 تصنيف الشكايات والتظلمات حسب عمالات وأقاليم المملكة.....35

2-7 تصنيف شكايات وتظلمات المغاربة المقيمين بالخارج وكذا الأجانب

بالمغرب.....36

2-8 تصنيف الشكايات والتظلمات التي تمت مراسلة الإدارات المعنية في شأنها

حسب مالها.....37

3 الإحالة المتبادلة للشكايات بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان ومؤسسة وسيط

39.....المملكة

3-1. تصنيف الشكايات المحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان من لدن مؤسسة

40.....وسيط المملكة

3-2. تصنيف الشكايات المحالة على مؤسسة وسيط المملكة من طرف المجلس الوطني

40.....لحقوق الإنسان

42.....ثانياً: عمل المندوبيات الجهوية والمحلية ونقل الاتصال

43.....(1) عمل مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء

45.....(2) عمل مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة

46.....(3) عمل مندوبية جهة فاس - مكناس

48.....(4) عمل مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات

50.....(5) عمل المندوبية المحلية بمكناس

51.....(6) عمل نقل الاتصال بكل من وجدة، ومراكش، وأكادير

54.....ثالثاً: النتائج المترتبة عن معالجة الشكايات والتدخلات المندرجة ضمن الاختصاص

56.....رابعاً: التقارير السنوية للمخالفين الدائمين

56.....I- التقارير المتوصل بها

58.....II- مضامين التقارير المتوصل بها

82.....خامساً: الاختلالات المسجلة بشأن تعامل مختلف الإدارات مع المؤسسة

95.....سادساً: أهم التوصيات والمقررات الصادرة عن المؤسسة

95.....(1) نماذج من أهم التوصيات

108.....(2) مآل التوصيات

123.....(3) نماذج من أهم المقررات

131.....سابعاً: مقترحات المؤسسة

الجزء الثاني: حصيلة أنشطة مؤسسة وسيك المملكة في مجال التواصل والتعاون

137.....**والتكوين**

138.....**أولاً: الأنشطة التواصلية والتحسيسية**

- 139..... (1) التواصل مع الرأي العام الوطني عبر وسائل الاعلام
- 140..... (2) المشاركة في مختلف التظاهرات والاجتماعات على الصعيدين الدولي والوطني
- 143..... (3) الاشتغال مع مكونات المجتمع المدني كصلة وصل مع المواطنين للتعريف بالمؤسسة
- 144..... (4) جعل المحيط الجامعي والتربوي فضاء لنشر قيم الوساطة وتخليق المرفق العمومي
- 145..... (5) تطوير التواصل والتعاون مع الإدارة

146.....**ثانياً: الأنشطة الخاصة بتقوية القدرات والرفع من الكفاءات**

- 146..... (1) التكوين الداخلي المستمر
- 146..... (2) التكوين في إطار التعاون الثنائي والدولي
- 147..... (3) دعم مساعدي مؤسسات الوساطة ببعض الدول الافريقية
- 147..... (4) التعاون في إطار مركز التكوين
- 145..... (5) تأطير أفواج بعض معاهد التكوين العالي

148.....**ثالثاً: إرساء منظومة لدعم التواصل وتقييم الجودة داخل المؤسسة ومع المواهب**

- 149..... (1) التعرف على نسبة ارتياح المواطنين لعطاءات المؤسسة
- 149..... (2) تطوير تدبير الشكايات وتحسين قاعدة التطبيقات الخاصة بها
- 149..... (3) إعداد آلية التدقيق الإداري الداخلي

150.....**رابعاً: تطوير علاقات التعاون والشراكة وتعزيز التعاون مع الفاعلين على الصعيد الدولي**

- 150..... (1) تطوير وتعزيز مكانة المؤسسة على صعيد الجمعيات الجهوية للوساطة
- 150..... أ- أعلى مستوى جمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين
- 151..... ب- على مستوى جمعية الأمبودسمان المتوسطيين
- 152..... ت- على مستوى المنظمة الإسلامية للأمبودسمان

- 152ث-الانخراط في المعهد الدولي للأبودسمان
- 2) تفعيل اتفاقيات الشراكة وتعزيز علاقات التعاون مع المؤسسات ذات الأهداف
المباشرة.....152
- أ-التعاون مع كل من حامي المواطن بالكيبيك، والمدافع عن الحقوق بفرنسا، وحامي
العدالة بالبرتغال.....152
- 3) التعاون مع مؤسسة الامبودسمان البرلماني الهولندي.....153
- 4) تطوير علاقة التعاون مع مؤسسات الوساطة بالبلدان الافريقية.....153
- 5) استقبال وفود أجنبية معنية بالوساطة وحقوق الانسان.....154

155.....الجزء الثالث: الآفاق المستقبلية

158.....فهرس التقريرين