التقرير السنوي

لمؤسسة الوسيط برسم سنة 2022

المرفوع إلى

صاحب الجلالة والمهابة

الملك محمد السادس نصره الله وأيّده

صاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله

مولاي صاحب الجلالة والمهابة،

لوسيك مملكتكم الشريفة،

محمد بنعليلو،

عظيم الشرف أن يرفع إلى أنظار السدة العالية بالله،

طبقا للمادة 47 من القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط،

الصادر الأمر بتنفيذه بمقتضى الظهير الشريف رقم 1.19.43

في 4 رجب 1440 ﴿11 مارس 2019﴾،

التقرير السنوي عن حصيلة نشاط المؤسسة وآفاق عملها

برسم سنة 2022.

مختصر المحتويات

1 مؤسسة عريقة تواكب تصورات العصر لضمان البعد الحقوقي في السياسات الارتفاقية العمومية

- مؤسسة وسيط المملكة: عشرون سنة في خدمة حكامة الارتفاق الإداري
- أربع سنوات من تطور تنفيذ المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023

2 تدخلات ومبادرات وسيط المملكة: اقتراحات وتوصيات لحماية الحقوق الارتفاقية ومعالجة الأخطاء وجبر الأضرار وضمان التواصل

- المبادرة التلقائية: منظور جديد لتطوير أداء المؤسسة
- إضاءات حول الاختلالات والتعثرات المرصودة خلال السنة: مساهمة مؤسساتية في تفعيل نموذج ارتفاقي جديد
- القواعد والمبادئ المستخرجة من بعض التوصيات والقرارات الصادرة برسم سنة 2022
- موضوع سنة 2022 : الخدمات الارتفاقية: بين الولوج والولوجية

3 المعطيات الإحصائية: حصيلة سنة من المساعي من أجل حلول ودية لفض نزاعات المرتفقين مع الإدارة

- ضبط وفرز متعدد الأوجه للقضايا المسجلة برسم سنة 2022
- ملفات التظلم: نتائج رصد عمليتي التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022
- ملفات طلبات التسوية: نتائج رصد عمليتي التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022
- ملفات التوجيه: نتائج رصد عمليتي التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022
- تحليل الزمن التنظيمي: أحد معايير التقييم الذاتي لأداء المؤسسة خلال سنة 2022

4 تنمية التواصل وتعزيز الشراكات وتقوية القدرات المهنية: وظائف داعمة لترسيخ سيادة القانون وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف

- تيسير الحصول على المعلومات ذات الطابع العام الموجودة في حوزة مؤسسة وسيط المملكة: مدخل لدعم وتعزيز قيم الشفافية
- تقارير المخاطبين الدائمين للمؤسسة برسم سنة 2022: عناصر معلوماتية متفردة تهمّ تفاعل الإدارة مع تدخلات وسيط المملكة
- حصيلة عمل المؤسسة في مجال التواصل والتعاون وتعزيز الشراكات
- حصيلة عمل المؤسسة في مجال التكوين

تقديم

مولاي صاحب الجلالة،

يتشرف خديم أعتابكم الشريفة، وسيط مملكتكم المنيفة، بأن يرفع إلى مقامكم العالي بالله، التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط عن سنة 2022، وذلك تطبيقا لمقتضيات المادة 47 من القانون رقم 14.16 المتعلق بالمؤسسة، الصادر الأمر المولوي بتنفيذه بموجب الظهير الشريف رقم 1.19.43 المؤرخ في 4 رجب 1440 (11 مارس 2019).

وإن كان هذا التقرير يجسد التزاما قانونيا وموعدا سنويا تترقبه المؤسسة لترفع إلى نظر جلالتكم الشريفة حصيلة نشاطها خلال السنة، استرشادا بتوجيهاتكم النيرة، قبل أن يتم نشره في الجريدة الرسمية وتعميمه طبقا للقانون، ليكون رهن إشارة عموم المرتفقين والمسؤولين الإداريين والإدارات والمؤسسات العمومية، فإنه يظل من جهة أولى، فرصة تعرض فيه المؤسسة ما تسنى لها القيام به تنفيذا لمختلف الاستراتيجي، ومن جهة ثانية، مناسبة لتقديم قراءات متقاطعة لما يعتري سير بعض الإدارات والمرافق العمومية من اختلالات، ولما تقترحه المؤسسة من حلول في ضوء متطلبات القانون ومبادئ العدل والإنصاف، ومن جهة ثالثة، حيزا تسعى من خلاله رسم صورة واضحة لواقع نظرة المواطن للارتفاق العمومي في سياق عام متسم بالتحول والتغير.

وقد حرصت المؤسسة على أن تضمن تقريرها السنوي، على وجه الإجمال، إحصاء عاما لما توصلت به من تظلمات وتشكيات وطلبات، باعتبارها مؤشرات نوعية على طبيعة العلاقة الارتفاقية القائمة بين الإدارة والمرتفق، ومعطى كميا يجسد مدى ارتياح المواطن اتجاه خدمات إدارته، بمنهجية تحليلية تقوم على مجموعة من المحددات تتيح رسم خارطة الاختلالات المرصودة في سير بعض الإدارات، أو المعرقلة لجهود التطوير الإداري ومتطلبات سلاسة الانتقال نحو علاقات ارتفاقية خادمة للتنمية، تستجيب لمعايير الجودة الارتفاقية وتؤسس لرفع منسوب الثقة في أداء الإدارة. كما أوردت فيه تفصيلا لما توصلت به المؤسسة من تظلمات وفق تصنيف دقيق نوعيا ومجاليا وفئويا، وما اتخذت بشأنها من إجراءات، وما خصصته لها من مآل، فضلا عن الإشارة إلى الإدارات والمرافق المعنية بها. ويتضمن كذلك موضوعا ذا صلة بالارتفاق العمومي، قدرت المؤسسة أنه جدير بتسليط الضوء عليه، كما يشمل بيانا لأهم المبادرات التلقائية والاقتراحات التي تقدمت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، في مجال تدخلها، علاوة على موجز لأهم القواعد المختارة التي أقرتها بمقتضى قرارات وتوصيات، واعتبرتها موجها لتصرفات الإدارة في المماثل من الحالات، وضابطا لعلاقة المواطن بالإدارة من زاوية فهم بعض الحقوق الارتفاقية.

مولاي صاحب الجلالة،

لقد جاء تقرير المؤسسة لهذه السنة في سياق تاريخي مطبوع بمرور عشرين سنة على نواتها الأولى، وعقد واحد على دسترتها، فكان فرصة لإبراز أهم مخرجات الاحتفاء بذكراها العشرينية، التي اختير لها شعار: «مؤسسة وسيط المملكة، إبداع ملكي لتجسيد متبصر لحماية الحقوق الارتفاقية على قاعدة العدل والإنصاف»، والتي شكلت رعايتكم المولوية السامية حافزا للمؤسسة على الإبداع في تنفيذ فعالياتها، وسببا رئيسيا فيما سجلته مختلف الأنشطة المنجزة في إطارها

من فيضانات. وقد كان التقرير مناسبة للإشارة إلى ما شهده برنامجها من تنوع، وما أسفرت عنه تدخلات المشاركين من خلاصات واستنتاجات.

كما كان هذا التقرير محطة تجديدية أثارت من خلالها المؤسسة الأسس الدستورية والقانونية للعلاقة التي تجمعها بالبرلمان في سياق الاستقلالية المؤسساتية المنشودة، واقتفت صدى أشغالها لدى غرفتيه في تجليات مهامهما المختلفة، بعدما واظبت على إحالة نسخ من تقاريرها السنوية على رئيس مجلس النواب ورئيس مجلس المستشارين، مبدية استعدادها لتقديم ملخصات تركيبية لمضامينها أمام المجلسين لتكون موضوع مناقشة.

وقد تمت صياغة تقرير هذه السنة في أربعة أجزاء، يقدم أولها نظرة تصورية عن مواكبة المؤسسة لتحولات العصر من أجل ضمان البعد الحقوقي في السياسات الارتفاقية العمومية؛ وخصص الثاني لعرض مخرجات تدخلات ومبادرات وسيط المملكة، من خلال ما أصدرته المؤسسة من اقتراحات وتوصيات لحماية الحقوق الارتفاقية، وما أرسته من قواعد ومبادئ مستخرجة من بعض التوصيات والقرارات الصادرة خلال السنة، مبينة الاختلالات والتعثرات المرصودة، مساهمة منها في تفعيل نموذج ارتفاقي جديد؛ وترك الجزء الثالث لبسط البيان الإحصائي، في سياق تجميعي وتصنيفي يقدم خلاصة سنة من المساعي من أجل تسوية ودية لنزاعات المرتفقين مع الإدارة؛ بينما خصص الجزء الرابع لإعطاء إشارات حول المبادرات المنجزة في مجال تنمية التواصل وتعزيز الشراكات، وتقوية القدرات المهنية للعاملين بالمؤسسة، باعتبار ذلك وظائف داعمة لترسيخ سيادة القانون وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف.

مولاي صاحب الجلالة،

إن خلاصات العمل الإحصائي لنشاط المؤسسة خلال سنة 2022، أظهرت من جهة، ارتفاعا في عدد التظلمات المتوصل بها مقارنة مع السنة الماضية، وحققت من جهة أخرى، نتائج مهمة في علاقة المؤسسة بالإدارات والمؤسسات العمومية، جسدها مستوى تفاعل الإدارات مع مراسلاتها وتدخلاتها «كما يظهر من عدد الملفات التي تمت تسويتها خلال هذه السنة، ومجمل المراسلات والإجراءات والأبحاث المنجزة داخل أجل معقول، وانخفاض زمن الجواب والتجاوب مع مقترحاتها»، وحضورها في النقاش العمومي في مستوياته الحكومية والبرلمانية.

إلا أن هذا التقدم البارز في علاقات الإدارة بالمؤسسة من جانب التفاعل البيني المباشر، لم تعكسه بنفس الوتيرة نسب تنفيذ التوصيات، والتي عرفت انخفاضا واضحا في بداية عمل الحكومة في ولايتها الحالية، وإن تم تداركه من خلال تشكيل لجنة بإشراف مباشر من رئيس الحكومة والوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالميزانية. وقد أفرز ذلك نتائج مهمة يمكن اعتبارها تدشينا لمرحلة جديدة في علاقة المؤسسة مع شركائها في الحكومة، قائمة على الحوار المؤسساتي والروح الإيجابية لكل المعنيين من أجل إيجاد الحلول المناسبة الرامية إلى إزالة أو تجاوز ما تبقى من حواجز علائقية «بين الإدارة والمؤسسة». وهو ما سجلته المؤسسة خلال هذه السنة، كمبادرة معلنة على درب دينامية جديدة للتفاعل مع قضايا المواطنين الارتفاقية، ومسار واضح من شأن استمرارية تبنيه أن ييسر الطريق نحو أمن إداري مستدام.

غير أن هذا التحول الملحوظ مؤسساتيا ما يزال رغم ذلك في حاجة إلى الكثير من العمل، لتعميق فهم أدوار الوساطة المؤسساتية لدى باقي المكونات القطاعية، واستيعاب ما توفره من ربح في الوقت والجهد، بل وأحيانا لدى نفس القطاع، حيث تختل علاقته بالمؤسسة عند كل تغيير في القيادة الاستراتيجية للقائمين عليه، وهو ما نتج عنه انخفاض عدد تقارير المخاصين الدائمين خلال هذه السنة، واضطرت معه المؤسسة إلى تكريس مجهودات إضافية لضبط إيقاع تفاعل الإدارة مع تدخلاتها. كما أن هذا التحول لا يعكس بما فيه الكفاية الصدى المأمول في علاقة المواطن بالإدارة، في سياق مختلف الانتظارات التي تضمن للمواطن اعتباره وتقديره وكرامته، وتحفظ له إنسانيته، وتشيع لديه الاطمئنان على حقوقه الارتفاقية. بل إنه رغم ما هو مبذول من جهود، فإن علاقة الإدارة بمرتفقيها لم ترق بعد إلى درجة الإحساس بالارتياح، أمام العديد من مظاهر التلكؤ الارتفاقي الذي تشهده ممارسة بعض الحقوق الارتفاقية، بسبب غياب آليات عملية/ ميدانية لمواكبة مختلف التدابير التشريعية والتنظيمية المرتبطة بتبسيط المساطر وتسهيل الولوج إلى الارتفاق العمومي، وهو ما تمت الإشارة إليه في السابق من التقارير بـ «مقومات التطبيق الفعلي العادل والمنصف لمقتضيات ما يصدر من نصوص تبسيطية». وبالتالي، فإن المؤسسة تجد نفسها مضطرة لإعادة تأكيد سابق رأيها حول كون المجهود المبذول تشريعيا، في إطار مختلف السياسات الإصلاحية ذات الصلة بعلاقة الإدارة بمرتفقيها، لا يمكن أن ينظر إليه فقط من زاوية عدد النصوص الصادرة، بل يجب أن تصاحبه ميدانيا تدابير مواكبة.

مولاي صاحب الجلالة،

إن المؤسسة، وهي تعالج مختلف ما توصلت به من تظلمات وشكايات، سواء جسدت حقيقة مضهرا من مظاهر الاختلالات الارتفاقية، أو شكلت موقفا يعبر به المواطن عن رفضه لبعض الممارسات التي يعتبر أن فيها مساسا ببعض حقوقه المشروعة، أو رد فعل إزاء بعض السلوكيات الإدارية التي لم تعد مقبولة لدى عموم المواطنين، ارتأت خلال هذه السنة أن تطلق دعوة جديدة إلى مختلف القطاعات الإدارية المعنية، لإيلاء العناية اللازمة لسياسات تدبير الولوج واللوجيستيك إلى المرافق والخدمات العمومية، باعتبارها مكونات أساسية للحد من الإحساس باللامساواة الارتفاقية، وتقليص الهوة القائمة بين الإدارة والمواطن، وبالتالي دعم الثقة في المرفق العمومي.

وقد جاء هذا الاختيار استنادا إلى ما تلقته المؤسسة، خلال هذه السنة، من شكايات اعتبرتها نماذج لمظاهر سلوكية ماسة بالحق في الولوج السلس والمتبصر للإدارة العمومية، ونظرا لأهمية موضوع الولوج إلى الخدمات الإدارية وانعكاساته المباشرة، ليس فقط على الحياة الارتفاقية للمواطن أو للمتعامل مع الإدارة عموما، بل أيضا لكونه معيارا لقياس أداء الجهاز الحكومي، ومرآة عاكسة لقدرة هذا الأخير على التعرف بدقة على احتياجات وتطلعات المرتفقين، وعلى تكييف عروض الخدمات المقدمة مع انتظاراتهم، وذلك بالرغم من أن قرارات المؤسسة في هذا المجال تبقى، في الغالب، قرارات سياقية تراعي متطلبات الفهم المتطور للحقوق الارتفاقية ومبتغى تحقيق العدل والإنصاف.

وقد ركز النطاق الموضوعي لملف هذه السنة على عرض بعض تدخلات المؤسسة، في المسائل ذات الصلة بمختلف العراقيل الإدارية. فقد يتعلق الأمر بالحواجز السلوكية المتجلية في كل تصرف أو سلوك أو بادرة أو موقف أو تفاعل أو امتناع عن التفاعل أو لامبالاة، من شأنها أن تعيق الولوج إلى الخدمة الارتفاقية؛ وقد يتصل بحواجز أمام الإخبار والتواصل في شكل مواقف ذاتية أو اجتماعية أو ثقافية أو تقنية مؤثرة في العملية التواصلية، من شأنها أن تعرقل الفهوم المبذولة وتؤثر على الفهم السليم للرسائل الارتفاقية المقصودة؛ كما أنه قد يرتبط بحواجز تكنولوجية متمثلة في العوامل ذات الصلة بطبيعة التكنولوجيات الحديثة أو بكيفيات توظيفها في سياق تحول رقمي للأداء الارتفاقي؛ أو يهم حواجز تنظيمية جسدتها مجموعة من العراقيل المنبثقة عن قوانين أو سياسات أو ممارسات أو إجراءات تحد من الاستجابة لطلبات مرتفقي الإدارات والمؤسسات العمومية؛ أو يقترن بحواجز مادية ومعمارية ذات صلة بغياب فضاء مادي ولامج، ييسر ويؤمن التنقل بين مختلف مكونات المرفق العمومي للاستفادة من خدماته الأساسية، متى كان التنقل ضروريا.

مولاي صاحب الجلالة،

على صعيد آخر، وضعت المؤسسة يدها، خلال هذه السنة، على مجموعة من القضايا قدرت أنها جديرة بتسليط الضوء عليها، فبادرت تلقائيا لطرح مقترحات بشأنها، وجسدت بذلك تفعيلا آخر من تجليات حرص المؤسسة على تفعيل كل الاختصاصات والصلاحيات التي أناطها بها المشرع.

ولقد شملت المبادرات التلقائية لهذه السنة أربعة مجالات، أفرغت جميعها في شكل تقارير موضوعاتية خاصة تم رفعها إلى رئيس الحكومة حول: مجال علاقة الإدارة بالمرتفق والذي يتضمن ثلاثة مقترحات، يهم المقترح الأول فيها موضوع تبسيط المساطر الإدارية لتجديد رخصة السياقة لفائدة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج، ويلامس الثاني موضوع الحكامة الجامعة والمنصفة لفائدة المكفوفين وضعاف البصر في مجال الارتفاق العمومي الذي يخص الخدمات البنكية، ويتعلق الثالث بموضوع حقوق كبار السن في ظل التحولات الرقمية؛ كما خص مجال الحق في التعليم بمقترح واحد تناول وضعية الطلبة المغاربة المسجلين بالجامعات الأوكرانية؛ وشمل مجال الحق في وضعية إدارية سليمة مقترحا واحدا تعلق بتمديد الاستفادة من التعويض عن المخاطر المخصص لممرضي وزارة الصحة ليشمل ممرضي المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج؛ أما مجال الحق في الحماية الاجتماعية، فقد كان موضوع مقترحين اثنين، هم الأول منهما مطالب النقابة المغربية لمهنيي الفنون الدرامية ومن معها من نقابات مهن الفنون، وخص الثاني لمقترح تدخل تشريعي في موضوع عدم تمكين الأطفال المكفولين، بعد وفاة كافليهم، من التعويضات العائلية.

مولاي صاحب الجلالة،

لقد سجلت المؤسسة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 5916 ملفا، مقابل 5409 ملفات فقط خلال سنة 2021، وهم مختلف أنواع الملفات المفتوحة لدى المؤسسة بأعدادها ونسب متفاوتة، وكانت واردة

من مرتفقين مغاربة وأجانب سواء كانوا مقيمين فوق التراب الوطني للمملكة أو بدول أجنبية. كما أن الملفات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة واصلت ارتفاعها العددي والنسبي، إذ بلغ إجمالي ملفات الاختصاص 4151 ملفا، مقابل 3575 ملفا تم تسجيله خلال السنة الماضية، أي بنسبة نمو بلغت 16,11%. وككل سنة، سجلت المؤسسة ما مجموعه 1765 ملف توجيه تهم مواضيعها شكايات لا تدخل ضمن اختصاصها، مسجلة بذلك انخفاضا طفيفا بلغت نسبته 3,76%، مقارنة مع سنة 2021، التي سجلت خلالها المؤسسة ما مجموعه 1834 ملفا من هذا النوع.

ومن الجدير بالإشارة أنه مع تنوع قنوات إيداع وتسجيل الشكايات والتظلمات، واصلت المؤسسة فتح ملفات عن بعد بطريقة إلكترونية، عبر بوابة «فضاء المواطن»، وتطبيق الهواتف الذكية e-wassit، حيث بلغت هذه السنة ما مجموعه 1258 ملفا مقابل 752 ملفا تم تسجيله خلال السنة الماضية، أي ما يمثل 21,46% من مجموع الملفات المسجلة خلال هذه السنة.

وتجسد هذه المعطيات، بالملموس، بلوغ مبتغى الانفتاح والقرب من المواطن، اعتبارا لما تم تسجيله في هذا المجال من انخراط واسع للمتظلمين من مختلف الجهات والدول، ولما تم تحقيقه من عدالة مجالية في الولوج إلى خدمات المؤسسة عكسها التوزيع الجغرافي للتظلمات والتشكيات الواردة عبرها.

ومواكبة للارتفاع الذي أفرزته عملية تسجيل الملفات، شهدت هذه السنة ارتفاعا مهما في نسبة معالجة الملفات، سواء بمقتضى قرارات أو قرارات إجرائية أو توصيات أو معاينة ما انتهت إليه الطلبات الخاصة بالتسوية أو المبادرات التلقائية، بحيث تم البت فيما مجموعه 6341 ملفا، أي بنسبة تصفية بلغت 107,18%.

وقد خلصت نتائج معالجة مجمل الملفات المذكورة خلال هذه السنة، إلى تسجيل تقدم طفيف في المؤشر العام لـ «جدية التظلم» من زاوية المتظلم قدر في 52,77%، عوض 50,16% الذي تم تسجيله خلال السنة الماضية، علما أن هذا المؤشر قد يرتفع إلى 59,09%، إذا ما أخذنا بعين الاعتبار كون ما مجموعه 262 ملفا تم حفظه لدواعي عدم توفر المؤسسة على وسائل تتيح لها إمكانية البحث والتحقيق في موضوع التظلم لارتباطه بمعطيات تقنية محضة، وما دام أن هذا المؤشر له صلة بعدد التظلمات التي يتم حفظها.

واعتبارا لأهمية البعد الزمني في مجال التدبير الإداري وفي سياق متصل، واصلت المؤسسة مجهوداتها الرامية إلى تقليص زمن معالجة الملفات، من أجل تكريس معقولية الأجل الإداري، حيث استطاعت خلال هذه السنة تخفيض متوسط مدة الدراسة الأولية للملفات إلى 10 أيام، عوض 12 يوما مسجلة كزمن مرجعي تم تحقيقه السنة الماضية، وهو معدل يقل في نفس الوقت بخمسة أيام عن الزمن الافتراضي التوقعي الذي رسمته المؤسسة كهدف في بداية السنة، والمحدد في 15 يوما، ويمثل بذلك انخفاضا قدرت نسبته في 33,33% عن المتوسط المتوقع.

ونفس الانخفاض تمت ملاحظته عند تحليل مجموع الملفات المعالجة حسب طبيعة المعالجة، حيث انتقل متوسط زمن المعالجة في التظلمات التي تم البت فيها بمقتضى قرارات من 330 يوما خلال السنة الماضية إلى 280 يوما هذه السنة، وتم تسجيل هذا المنحى الانخفاضي أيضا باعتبار

طبيعة القرار الصادر في التظلم أي سواء تمت معالجته بمقتضى قرارات تسوية أو بمقتضى قرارات حفظ أو عدم قبول أو عدم اختصاص.

ومن جانب آخر، بلغ عدد الملفات التي تمت تسويتها تلقائيا من طرف الإدارة بتدخل من المؤسسة خلال هذه السنة 1320 ملفا، مما أغنى عن إصدار توصيات في شأنها. إلا أنه ومع ذلك، أصدرت المؤسسة خلال هذه السنة، ما مجموعه 439 توصية جديدة، مما اعتبرته المؤسسة رقما قياسيا بالمقارنة مع السنة الماضية التي لم يتعد عدد التوصيات الصادرة خلالها 190 توصية جديدة. بينما لم تنفذ الإدارة سوى 111 توصية خلال المدة المخصصة لإعداد التقرير، ليرتفع العدد بمبادرة حكومية جديرة بالاعتبار إلى 252 توصية منفذة، دون أن تصل النسبة السنوية لتنفيذ التوصيات إلى ما تم تسجيله خلال السنة الماضية.

وعموما، وحتى إن أخذنا بعين الاعتبار مجموع التوصيات الصادرة عن مؤسسة الوسيط والمنفذة منذ إحداثها، فإن النسبة العامة لتنفيذ توصياتها تظل محصورة في حدود 64,57%، ويبقى مجموع التوصيات المتراكمة عن مختلف السنوات السابقة التي بقيت دون تنفيذ، خلال هذه السنة، 1274 توصية، مما ترى فيه المؤسسة استمرارا لوضع مؤثر بشكل سلبي على الحقوق الارتفاقية للمعنيين بها.

مولاي صاحب الجلالة،

فضلا عن المؤشرات الرقمية والزمنية المذكورة، واصلت المؤسسة الاشتغال، في تقريرها لهذه السنة، على باقي المؤشرات التحليلية، جاعلة من تصنيف الملفات آلية محورية لمعالجة الشكايات والتظلمات، ودراسة البيانات المتعلقة بها، إن على مستوى التصنيف الموضوعاتي للقضايا المعروضة، الذي يوضح مبدئيا طبيعة الإخلال المنسوب لتدبير الشأن المرفقي في موضوع محدد، أو على صعيد المجالات القطاعية المعنية بالملفات «سواء تعلق الأمر بملف تظلم أو ملف توجيه». فقد سجل التقرير إجمالا، ترتيبا تقليديا للقطاعات المعنية بالتظلمات والتشكيات، والذي احتل فيه مجال العدالة المرتبة الأولى في ملفات التوجيه، بما مجموعه 815 شكاية، بينما احتل قطاع الداخلية المرتبة الأولى في ملفات التظلم، بما مجموعه 1195 تظلما، في الوقت الذي احتل فيه قطاع الاقتصاد والمالية المرتبة الثانية، بما مجموعه 618 تظلما.

أما من جانب المعطيات التي تبين خصوصية التظلمات المتوصل بها، فإن ربطها بالمجال الترابي يعطي لجهات المملكة وجودا تحليليا داخل التقرير بأبعاده المتعددة، بما فيها البعدين الحضري والقروي. فقد اتضح أن الملفات الواردة من الوسط الحضري سجلت، برسم هذه السنة، ارتفاعا واضحا «4253 ملفا»، بالمقارنة مع السنة الماضية «3971 ملفا»، ومع تلك المقدمة من قبل ساكنة الوسط القروي «1181 ملفا»، مما يجد تفسيره في الارتفاع الملحوظ لعدد السكان في الوسط الحضري مقارنة بالقرى، ويجسد أيضا البعد الجهوي في ممارسة الحق في التظلم بشأن الولوج إلى الارتفاق العمومي. وعلى المستوى المنهجي، تم الحرص على التمييز بين «جغرافية التظلم» و«جغرافية المتظلم»، كأساس للتحليل، نظرا لما يتيحه ذلك من إمكانية لإعطاء فكرة واضحة عن الانتماءات

الجغرافية لأصحاب الملفات والمواضيع التي تشكل محورا لاهتماماتهم جغرافيا، ولتسليط الضوء على مواطن التظلم ذات الصلة بالإدارات الترابية.

كما حرص التقرير على تقديم تحليل لمختلف التظلمات والتشكيات المتوصل بها، من زاوية علاقتها بمجموعة الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية، في إطار عملية الرصد الحقوقي لما تم تسجيله من ملفات، علما أن ما تم تكييفه حقوقيا من مواضيع بلغ خلال هذه السنة، ما مجموعه 8133 توصيفا حقوقيا، أمكن تخفيض عددها إلى 5652 توصيفا بعدما تم حفظ «2481» منها.

ولتقديم صورة أوضح عن الملفات المفتوحة لدى المؤسسة، من زاوية التركيبة العمرية للمتظلمين والمشتكين، خلص التقرير إلى أنه من بين 4818 ملفا تقدم به أشخاص ذاتيون، هناك 2176 منها تهم الفئة النشيطة التي يتراوح عمرها ما بين 18 و59 سنة، بينما بلغ عدد الملفات التي تهم أشخاصا يعادل عمرهم أو يزيد عن 60 سنة 1217 ملفا. كما توصلت المؤسسة خلال هذه السنة بـ 09 تظلمات تقدم بها أطفال تقل أعمارهم عن 18 سنة، أي بارتفاع طفيف مقارنة مع السنة الماضية، التي لم تسجل خلالها المؤسسة سوى 06 ملفات تهم هذه الفئة. وتجدر الإشارة إلى أن عدد الملفات التي لم يفصح أصحابها عن بياناتهم العمرية بلغ ما مجموعه 1416 ملفا.

أما بالنسبة لرصد وتتبع مكامن الضعف أو الخلل في أداء الإدارات والمرافق العمومية، فقد حاول هذا التقرير، أن يجعل من محتوياته مرآة تعكس ما تم الوقوف عليه من ممارسات إدارية وسلوكيات ارتفاقية، اعتبرتها المؤسسة غير مرضية في تعامل الإدارة مع مرتاديها، أو مؤثرة في جودة تدبيرها للمرافق العمومية، وذلك بغاية تتجاوز مجرد تشخيص أوجه القصور إلى إثارة الانتباه إلى ما يتعين الاشتغال عليه وتصويبه وتجويده في الأداء العام للمرافق العمومية.

وإذ وقفت المؤسسة، خلال هذه السنة أيضا، على العديد من الاختلالات، وإن لم تخرج في مجملها عن تلك المرصودة خلال السنة الماضية، فإنها تعتبر الإشارة إليها عملية مستمرة لكي تجدد الدعوة لتجاوزها وإصلاح ما يجب إصلاحه، ولكي تناديء من جديد بتدارك ما يمكن تداركه لرأب الهوة القائمة بين المواطن وإدارته. وقد اختارت، في هذه السنة، إثارة حالات مواجهة المرتفق بالأخطاء الإدارية الداخلية، وعدم التقيد بالحقيقة القضائية في اعتماد الأثر القانوني لوقائع كانت سببا في ترتيب جزاء إداري، وتمسك الإدارات العرفي بشكليات إثبات وقائع ذات صلة بالاستفادة من الحماية الاجتماعية، والتوسع في تفسير المقتضيات المنظمة لسقوط الحق ورفع التقادم الرباعي، وتبرير عدم تنفيذ الأحكام بعلة النية في تقديم طعون استثنائية، والتعثر الحاصل في تحويل الحق في الضمان الاجتماعي من حولة إلى أخرى في إطار الاتفاقيات الدولية. كما أثارت حالات عدم الانتظام في توسيع سلة الأدوية المعوض عنها، والاستمرار في عدم إصدار نصوص تنظيمية سبق للمؤسسة أن أوصت بالتعجيل بإصدارها، وضعف مراقبة المنشآت التي تتوقف إدارتها على رخص المطابقة البيئية، واعتبار اللجوء إلى مؤسسة الوسيط إخلالا إداريا موجبا للتأديب، فضلا عن اختلالات مرتبطة بقضايا عقارية، والتعويض عن نزع الملكية، والتعويضات عن ملفات المرض، واسترجاع المساهمات الأجرية، وتدبير الوضعيات الإدارية والمعاشية ... إلخ.

وقد اعتبرت المؤسسة أن تضمين التقرير أوجه الاختلالات والثغرات التي تشوب علاقة الإدارة بالمرتفقين، إنما يندرج ضمن ما أسسته محطة للتعبئة من أجل تلافي الممارسات السيئة التي تؤثر على جودة الارتفاق الإداري وتحوله لواقع ضاغط يعيق مسارات التنمية الإدارية.

وعلى غرار ما انتهجته في السابق من التقارير السنوية، أشارت المؤسسة في هذا التقرير إلى أهم القواعد والمبادئ التي أقرتها خلال سنة 2022، باعتبارها مبادئ ناظمة لتوجهها العام، ولما تعتبره فهما عادلا ومنصفا لقواعد قانونية معينة، سواء اتخذ شكل فهم منسجم مع ما تم التعارف عليه وما تم الإجماع على تفسيره، أو اتخذ شكلا مبتكرا لتوجه جديد في فهم القاعدة القانونية أو الواقعة المادية، يرجح مبادئ العدل والإنصاف على مجرد تطبيق النص بهاجس شكلي.

والمؤسسة في ذلك تسعى جاهدة، من خلال هذه القواعد، أن توجه ليس فقط الإدارة لتبني موقف معين تراه أكثر إنصافا، ولكنها تجتهد أيضا لإقناع بعض المتظلمين بصوابية وجهة نظر الإدارة، وما تتبناه من تفسير للنص القانوني أو الإجرائي، لعدم تعارضه مع متطلبات الارتفاق العادل والمنصف، وذلك لأن القواعد والمبادئ المستخرجة من بعض التوصيات والقرارات، التي تصدرها المؤسسة، هي نتاج فهم متقاطع في عملها يدمج بين الواقع والقانون في ضوء مبادئ العدل والإنصاف، مما يجعل منها قواعد ومبادئ عامة ومجردة، تتجاوز موضوع القرار أو التوصية المستنبطة منهما، لتكون قابلة للإسقاط على مختلف القضايا المشابهة.

وهي، إجمالا، قواعد ومبادئ تراعي الراسخ والمتواتر عليه في الفقه الحقوقي في مجال الوساطة المؤسساتية والعمل الإداري والاجتهاد القضائي، في تطابق قيم منظومتنا الدستورية، وما تقره من رعاية للمصالح الفضلى للمرتفق، في ظل ارتفاق عمومي يكرس الكرامة الانسيابية، كما سبق التأكيد على ذلك في تقارير سابقة.

أما في مجال مهامها ذات الصلة بإشاعة قيم التخليق والشفافية، والإسهام في إبراز عوائق التنمية، فقد حافظت المؤسسة، على النهج الذي سلكته في السابق من التقارير، من حيث الاعتماد على مؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية المستدامة، حصرتها في ثلاثة مؤشرات أساسية، تمثلت في التخليق والاستثمار والبيئة. وقد خلص التحليل الإحصائي للمعطيات ذات الصلة إلى أن موضوع ما مجموعه 493 ملفا له علاقة مباشرة بهذه المؤشرات، أي ما يمثل 8,33% من مجموع المسجل العام، محققا بذلك ارتفاعا عدديا ونسبيا في هذا النوع من الشكايات والتظلمات، مقارنة مع السنة الماضية التي لم يسجل خلالها سوى 350 تظلما وشكاية. وقد احتل مؤشر الاستثمار المرتبة الأولى بين تلك المؤشرات، إذ هم 174 ملفا، متبوعا في المرتبة الثانية بمؤشر التخليق والذي ارتبط به 166 ملفا.

مولاي صاحب الجلالة،

لقد حرصت المؤسسة، على أن تبرز في هذا التقرير أيضا، ما قامت به من مبادرات تواصلية استهدفت عموم المواطنين، وما واظبت عليه من مشاركات دولية لتعزيز موقعها في محيطها الدولي بين المنظمات والشبكات والمؤسسات النظيرة، إذ واصلت تواجدها الفاعل في معظم التظاهرات التي تنظمها مختلف المنتديات الدولية والإقليمية.

كما أنها انتظمت، على مستوى التواصل مع الإدارة، في عقد لقائها السنوي مع مختصيها الدائمين، بغية تيسير تصريف القضايا، وتأمين انسيابية ذلك.

وكان التقرير أيضا موعدا لتوثيق ما قامت به المؤسسة خلال هذه السنة، بمناسبة تخليد اليوم الإفريقي للخدمة العمومية الذي يصادف اليوم الأممي للخدمة العمومية، من تنظيم لأيام «الأبواب المفتوحة افتراضيا» تحت شعار: «لأننا معنيون بانشغالاتكم نجيب عن تساؤلاتكم»، وما شكلته الفعالية من فرصة لعقد منتديات تفاعلية، وضعت المؤسسة خلالها رهن إشارة المواطنين معطيات مفصلة عن اختصاصاتها ومجال عملها وعن مبادراتها التشاركية.

وبنفس الالتزام كذلك، تضمن تقرير المؤسسة لهذه السنة تصورها لمحاور عملها في الأمد القريب، في تطابق مع مخططها الاستراتيجي المرفوع إلى جناب جلالتكم الشريف، أسماه الله وأعز أمره، شاملا لعدد من المبادرات والمشاريع والتدابير.

تلكم يا مولاي حفظكم الله، أهم مكونات تقرير مؤسسة وسيط المملكة، برسم سنة 2022، الذي تتشرف برفعه إلى النظر السديد لجلالتكم المنيفة، مؤكدة على حرصها الدائم للوفاء بالتزاماتها الدستورية، مستنيرة بتوجيهات جلالتكم السديدة، وتعليماتكم المولوية السامية، للمساهمة في الذود عن قواعد العدل والإنصاف في الارتفاق العمومي، والنهوض بحكامة المرافق العمومية خدمة للوطن والمواطنين.

مفاهيم اصطلاحية تهم التقرير		
المصطلح	تعريفه	السند المعتمد من خلال القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط ونظامها الداخلي
الحقوق المعنية بالإخلال	الحقوق التي تندرج في نطاق العلاقات بين الإدارة والمرتفقين، والمرتبطة بأداء المرفق العمومي والحكامة المرفقية.	المادة 2 من القانون
اللجان الدائمة	لجان مختلطة تضم بالإضافة إلى ممثلين عن المؤسسة، ممثلين عن الإدارة المعنية بالتظلمات أو طلبات التسوية، تحدثها المؤسسة للتتبع والتنسيق بينها وبين الإدارة المعنية من أجل إيجاد الحلول الكفيلة بتذليل الصعوبات التي تعيق تسوية بعض الملفات، سواء في مرحلة المعالجة أو في مرحلة تتبع تنفيذ التوصيات، وتعقد اجتماعاتها تحت رئاسة الوسيط أو ممثل عنه.	المواد 34-35-50 من القانون المادة 2 من النظام الداخلي
المرتفقات والمرتفقون	الأشخاص الذاتيون أو المعنويون الذين يتعاملون مع الإدارة طلبا لخدمة من خدماتها بمن فيهم العاملون لديها.	المادة 2 من النظام الداخلي
أجل البت في ملف	المدة الزمنية التي استغرقها النظر في كل تظلم أو تشك أو طلب، ابتداء من تاريخ إيداعه بالمؤسسة إلى غاية تاريخ اتخاذ القرار بشأنه.	المادة 36 من القانون
الإحاطة	إخبار القطاع الإداري المعني بوضع أو بنازلة بالنظر لأهمية موضوعها أو لملامستها لمواضيع تستأثر باهتمام الرأي العام أو تمس بمجالات حقوقية عامة.	المادة 27 من القانون
الإحالة	إرسال التظلم أو الشكاية أو الطلب إلى الإدارة أو المؤسسة أو الهيئة المختصة بمعالجتها، إذا تبين أن موضوعها لا يندرج ضمن اختصاصات مؤسسة الوسيط.	المادة 13 من القانون
الإدارة	يعتبر في حكم الإدارة في مدلول هذا التقرير، إدارات الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية.	المادة 2 من القانون
التشكي	كل ادعاء لحق، متمسك به في مواجهة أشخاص القانون الخاص (طبيعية كانت أو معنوية) أو في مواجهة الإدارة، ولا يندرج بحكم طبيعته ضمن اختصاص المؤسسة.	المادة 13 من القانون
التظلم	كل ادعاء لحق، أو منازعة في تصرف مخالف للقانون أو مناف لمبادئ العدل والإنصاف، منسوب للإدارة، سواء كان قرارا أو عملا أو نشاطا، تملك المؤسسة صلاحية النظر فيه.	المادة 11 من القانون
التوجيه	إرشاد صاحب التشكي أو الطلب وتوجيهه إلى ما ينبغي عليه سلوكه من إجراءات أو مساطر لإيجاد حل لتشكيه أو النظر في طلبه.	المادتان 30 و47 من القانون
التوصية	موقف وسيط المملكة المتضمن للحلول التي يقترحها على الإدارة المتظلم منها لإنصاف المتظلم، متى تبين له أن تصرف الإدارة إزاءه غير قائم على أسس قانونية سليمة أو مناف لمبادئ العدل والإنصاف.	المادة 38 من القانون
الطلب	كل طلب أو التماس يهدف الطالب من ورائه إلى تدخل الوسيط قصد الحصول على مساعدة أو دعم أو امتياز لا يعتبر حقا بقوة القانون.	المادة 13 من القانون
الفئة الاجتماعية	شريحة مجتمعية يفترض أنها في وضعية هشة أو صعبة أو خاصة تحتاج فيها إلى المساعدة.	المادتان 14 و19 من القانون
القرار	قرار يهم ملفات التظلم، انتهت فيه المؤسسة إلى رد الطلب إما بالحفظ أو بعدم القبول أو بعدم الاختصاص أو إلى الإشهاد على تسوية النزاع.	المادة 47 من القانون
القرار الإجرائي	قرار يهم ملفات عدم الاختصاص، تم الاكتفاء فيه بإجراء تدبيري فقط كالإحالة أو الإحاطة أو التوجيه أو الحفظ على الحالة.	المادتان 13 و47 من القانون

المبادرة التلقائية	آلية منحها المشرع لوسيط المملكة، تتعلق بإمكانية التدخل، في غياب أي تظلم مودع لدى المؤسسة، قصد البحث عن حلول منصفة ومتوازنة بشأن قضايا تتعلق بانتهاك حق من حقوق الارتفاق الإداري أو تصرفات إدارية مخالفة للقانون أو منافية لمبادئ العدل والإنصاف، يرى أنها على درجة من الأهمية.	المواد 11 و25 و26 من القانون
المجال الارتفاقي	مجموعة من الاحتياجات الارتفاقية التي تجتمع في موضوع متقارب ولو تم تدبيرها من قبل قطاعات أو إدارات أو جهات مختلفة.	المادتان 44 و45 من القانون
المجال القطاعي	مجموعة من البنيات أو الهياكل الإدارية التي تضم فضلا عن الوزارة المعنية، مجمل المكاتب والإدارات والمؤسسات العمومية التابعة لها أو الموضوعة تحت رقابتها أو وصايتها بأجهزتها المركزية واللاممركزة.	المادة 2 من القانون
المخاطب الدائم للمؤسسة بالإدارة	رئيس الإدارة أو المسؤول التابع لها المعين من قبلها والمتمتع بسلطة اتخاذ القرار فيما يحال إليه من تظلمات. فيما يتعلق بالوزارات، ووفقا لمقتضيات المرسوم رقم 112-11-2 في شأن المفتشيات العامة للوزارات، يعتبر المفتش العام للوزارة مخاطبا دائما لمؤسسة الوسيط.	المادتان 31 و32 من القانون
المؤشرات التنموية	مؤشرات اعتمدتها المؤسسة لتشخيص علاقة التظلمات المتوصل بها بالنموذج التنموي، حصرتها هذه السنة في دعم الاستثمار والمحافظة على البيئة وتخليق الحياة العامة.	المادة 42 من القانون
جلسة بحث	لقاء تعقده المؤسسة مع المتظلم أو مع الإدارة أو هما معا، كلما دعت الضرورة إلى تفعيل آلية البحث والتحري بهدف الحصول على التوضيحات أو المعلومات أو الوثائق الإضافية اللازمة للتأكد من صحة الوقائع الواردة في مضمون التظلم المعروض عليها، قبل البت فيه.	المواد 21 و22 و30 و47 من القانون
جغرافية الإدارة	يحيل هذا المفهوم إلى الحيز الجغرافي لتواجد إدارات الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية، والتي قدمت التظلمات في مواجهتها.	--
جغرافية المتظلم أو المشتكي	يحيل هذا المفهوم إلى الحيز الجغرافي المعين لتواجد المتظلم أو المشتكي، سواء تعلق الأمر بجهة من جهات المملكة أو بدولة أجنبية.	--
جواب الإدارة في الموضوع	جواب تعرض فيه الإدارة المعنية موقفها من موضوع التظلم عوض الاقتصار على تأكيد التوصل أو على الإفادة بكون القضية ما تزال في طور المعالجة أو في طور البحث.	المادة 36 من القانون
مدة تفاعل الإدارة	الفترة الزمنية التي استغرقتها الإدارة للرد أو للجواب على أول مراسلة موجهة إليها من طرف المؤسسة.	المادة 22 من القانون
ملف تظلم	الملف المفتوح لدى المؤسسة، لما يظهر من الدراسة الأولية أن موضوعه يندرج ضمن اختصاصاتها، ويسجل فيها على هذا الأساس.	المادة 11 من القانون
ملف توجيه	الملف المفتوح لدى المؤسسة، لما يظهر من الدراسة الأولية أن موضوعه لا يندرج ضمن اختصاصاتها، ويسجل فيها على هذا الأساس.	المادة 13 من القانون
ملف طلب تسوية	الملف المطلوب فيه من المؤسسة التوسط لدى الإدارة أو لدى المتظلم قصد التوفيق بين الطرفين والبحث عن حل منصف ومتوازن لموضوع الخلاف القائم.	المادة 25 من القانون
مؤشر الجدية	مؤشر نسبي بلورته المؤسسة لقياس مدى جدية التظلمات المقدمة في مواجهة قطاع معين بالنظر لعدد قرارات الحفظ الصادرة خلال السنة في علاقتها بعدد التظلمات المسجلة برسم نفس السنة.	المادة 47 من القانون

1 عالجنا من أجلكم...

2 أوصينا بغرض إنصافكم ...

3 معكم في كل القضايا المندرجة ضمن اختصاصنا...

4 قريبون منكم لاستقبال استفساراتكم وإيداع تظلماتكم...

5 نتواصل معكم ...

6 نطور علاقاتنا وقدراتنا من أجلكم ...

تطور المؤسسة

2019
إعادة التنظيم
إعادة تنظيم مؤسسة الوسيط (ظهير شريف رقم 1.19.43 صادر في 11 مارس 2019 بتنفيذ القانون رقم 14.16 للمؤسسة)

2011
دسترة المؤسسة
دسترة مؤسسة الوسيط (ظهير شريف رقم 1.11.91 صادر في 29 يوليوز 2011 بتنفيذ نص الدستور)

2011
مؤسسة الوسيط
إحداث مؤسسة الوسيط (ظهير شريف رقم 1.11.25 صادر في 17 مارس 2011)

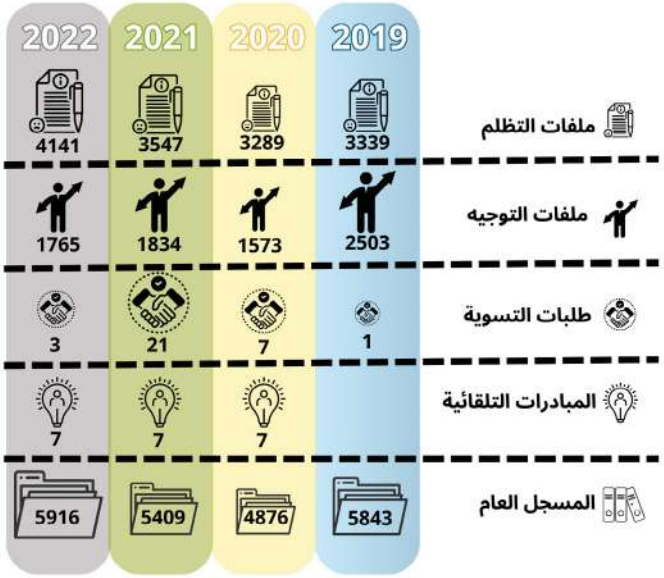
2001
ديوان المظالم
إحداث مؤسسة ديوان المظالم (ظهير شريف رقم 1.01.298 صادر في 9 دجنبر 2001)

نشاط
مؤسسة وسيط المملكة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2022 في لمحة

"يجب علينا كأمبودسمان، أن نشكل جزءا من بيئة مندمجة تتقاطع فيها مختلف المبادرات التي تهم حقوق الأشخاص، وأن نكون فاعلا حقيقيا في توجيه ومراقبة آليات التنسيق الأفقي لهذه المبادرات، فبحكم قربنا المفترض من المواطن، يمكن أن نمارس أدوارا مهمة في تشكيل أو إعادة تشكيل الصورة التي تعكس كيفية تأثير السياسات المتبعة على المرتفق ولو من باب المصاحبة التوجيهية المعيارية"

وسيط المملكة – تيليسو/جورجيا 27 شتنبر 2022

أولا : تطور عدد الملفات المسجلة



تظهر المعطيات أعلاه، أن المعدل السنوي للملفات المسجلة على امتداد الأربع سنوات الأخيرة بلغ 5511 ملفا في السنة، بنسبة زيادة سنوية بلغت في المعدل 0,41 %، تأثرت بشكل واضح بتدابير الحجر الصحي التي اتخذتها بلادنا سنة 2020 بسبب تفشي فيروس كورونا.

من جانب آخر، شهدت هذه الفترة تحولا ملموسا في تركيبة الملفات المتوصل بها، حيث عرفت ملفات التظلم تصورا ملحوظا انتقل من نسبة 57,15% فقط من مجموع المتوصل به سنة 2019 إلى 70 % سنة 2022، وفي المقابل، تراجعت نسبة ملفات التوجيه من 42,84% سجلت سنة 2019 إلى 29,83% فقط سنة 2022.

ويلاحظ أن الغالب على طبيعة هذه الملفات كونها ملفات «نزاعية»، بحيث لم يتجاوز عدد طلبات التسوية في أقصى الأحوال 21 ملفا تم تسجيلها سنة 2021، وهو ما يشكل نسبة ضعيفة جدا مقارنة مع معدل عدد الملفات المسجلة خلال هذه الفترة، كما أن المعدل السنوي لطلبات التسوية المسجلة على امتداد هذه الفترة بلغ 08 ملفات في السنة فقط.

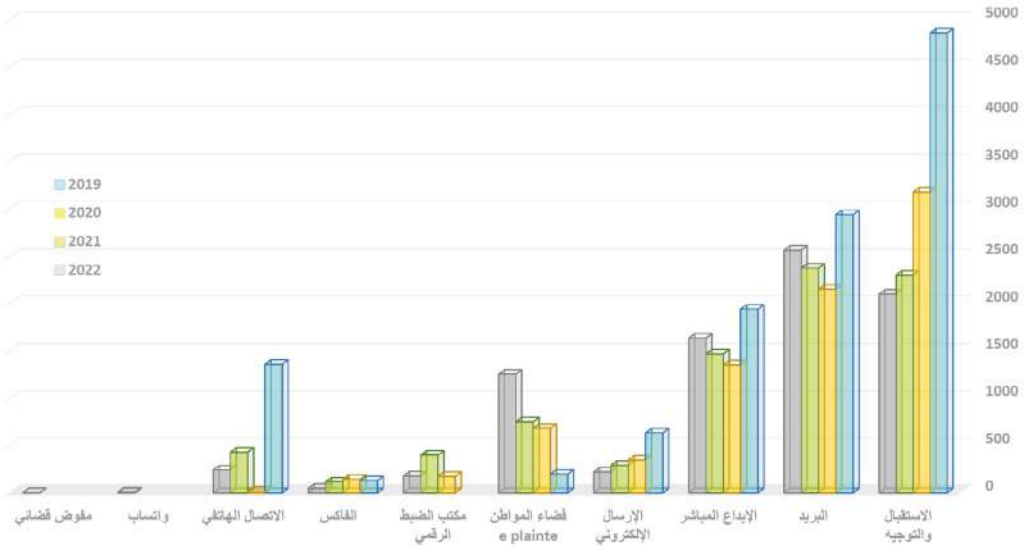
1 - تصور عدد ملفات التظلم المسجلة بالنظر لطبيعة القضايا

التصنيف الموضوعاتي / السنة	2019		2020		2021		2022	
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع
تظلمات ذات طبيعة إدارية	1332	% 39,89	1148	% 34,90	1457	% 41,08	1599	% 38,61
تظلمات ذات طبيعة مالية	1076	% 32,23	759	% 23,08	1080	% 30,45	1427	% 34,46
تظلمات ذات طبيعة عقارية	695	% 20,81	576	% 17,51	657	% 18,52	749	% 18,09
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	193	% 5,78	171	% 5,20	210	% 5,92	204	% 4,93
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	37	% 1,11	36	% 1,09	27	% 0,76	15	% 0,36
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	6	% 0,18	3	% 0,09	5	% 0,14	2	% 0,05
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19	**	**	588	% 17,88	45	% 1,27	32	% 0,77
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	**	**	8	% 0,24	59	% 1,66	63	% 1,52
اختلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	**	**	**	**	7	% 0,20	18	% 0,43
تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية	**	**	**	**	**	**	32	% 0,77
مجموع التظلمات المسجلة	3339	% 100	3289	% 100	3547	% 100	4141	% 100

بالإضافة إلى التصنيفات التقليدية للتظلمات المتوصل بها والمتمثلة في التظلمات ذات الطبيعة الإدارية والعقارية والمالية وعدم تنفيذ الأحكام، شكلت هذه المرحلة مناسبة لإبراز تفاعل المؤسسة مع التصورات التي يعرفها الفضاء الارتفاقي وعلاقات المواطنين بالإدارة، من خلال الاشتغال على تصنيفات جديدة شكلت فيها تلك المرتبطة بظروف الجائحة نسبة مهمة خلال سنة 2020.

2 - تطور طرق التواصل وتلقي التظلمات والشكايات صورة من صور تكيف المؤسسة مع احتياجات المواطنين

طريقة التلقي / السنة	2019		2020		2021		2022		المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	
الاستقبال والتوجيه	4859	% 40,29	3179	% 39,47	2303	% 28,29	2101	% 25,44	12442
البريد	2940	% 24,38	2154	% 26,74	2377	% 29,19	2568	% 31,09	10039
الإيداع المباشر	1943	% 16,11	1 353	% 16,80	1471	% 18,07	1637	% 19,82	6404
فضاء المواطن e-plainte	197	% 1,63	684	% 8,49	752	% 9,24	1258	% 15,23	2891
الاتصال الهاتفي	1359	% 11,27	20	% 0,25	431	% 5,29	242	% 2,93	2052
الإرسال الإلكتروني	634	% 5,26	346	% 4,30	292	% 3,59	220	% 2,66	1492
مكتب الضبط الرقمي	**	**	174	% 2,16	400	% 4,91	178	% 2,16	752
الفاكس	129	% 1,07	145	% 1,80	116	% 1,42	46	% 0,56	436
الواتساب	**	**	**	**	**	**	8	% 0,10	8
المفوض القضائي	**	**	**	**	**	**	1	% 0,01	1
المجموع العام	12061	% 100	8055	% 100	8142	% 100	8259	% 100	36517



شهدت طرق التواصل وتلقي التظلمات والشكايات تحولات كبيرة خلال الأربع سنوات الماضية، وذلك منذ إحداث المؤسسة لقنوات جديدة تعتمد بالأساس على التكنولوجيا الحديثة كفضاء المواطن «e-plainte» الذي عرف عدد الملفات المودعة من خلاله ارتفاعا مطردا وصل إلى 1258 ملفا سنة 2022، أي بزيادة سنوية بلغت في المعدل 85,53 %، حيث أصبحت تشكل آلية التواصل هذه نسبة 15,23 % من مجموع الملفات المتوصل بها سنة 2022، بعدما كانت تقارب فقط 2% سنة انطلاقها «2019».

من جهة أخرى، تميزت هذه الفترة بانخفاض نسبي في عدد التساؤلات والاستفسارات التي تلقتها مكاتب الاستقبال والتوجيه، حيث انتقلت نسبتها من 40 % من مجموع الملفات سنة 2019 إلى 25% سنة 2022، في حين عرفت نسبة الملفات المتوصل بها عبر البريد أو المودعة مباشرة بمقرات المؤسسة ارتفاعا طفيفا انتقل من 24% و16% توالبا سنة 2019 إلى 31% و20% توالبا سنة 2022.

ثانيا: معالجة الملفات: عمل يومي لتفاعل مباشر مع المواطن

1 – تطور عدد الملفات المعالجة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2022

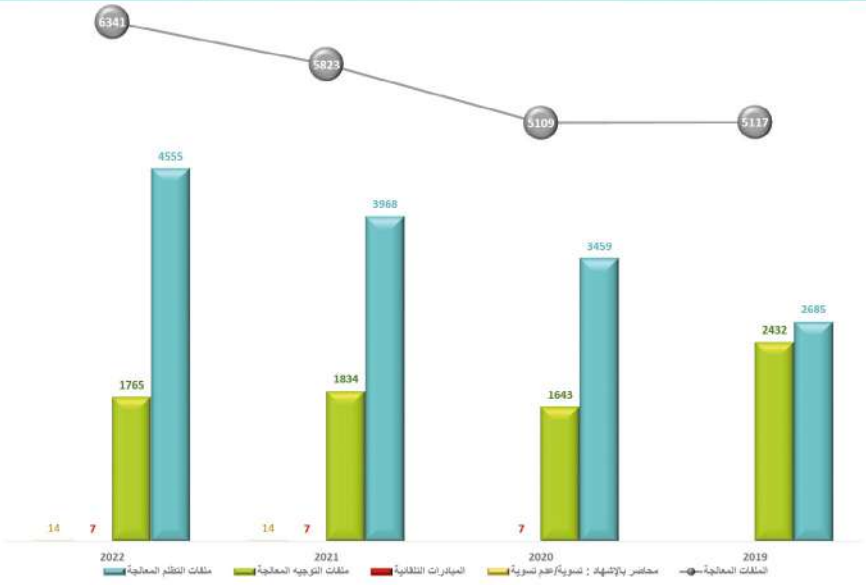
	2019	2020	2021	2022
المسجل العام	5843	4876	5409	5916
الملفات المعالجة (بما فيها المبادرة التلقائية)	5117	5109	5823	6341
نسبة معالجة الملفات	% 87,57	% 104,78	% 107,65	% 107,18

تظهر المعطيات أعلاه، أن المعدل السنوي للملفات المعالجة على امتداد هذه الفترة بلغ 5597 ملفا في السنة، بنسبة زيادة سنوية بلغت في المعدل 7,41%، وإذا ما استثنينا نسبة الاستقرار الذي عرفه عدد الملفات المعالجة بين سنتي 2019 و2020، فإن المعطى العام يبرز التطور الإيجابي في أعداد ونسب المعالجة على النحو المبين في الرسم المبياني أعلاه.

كما أن تنزيل المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023، والذي يضم من بين مرتكزاته الأساسية فعالية الأداء ونجاعته، أفرز منذ سنة 2020 وتيرة معالجة مهمة انتقلت من 5109 ملفات معالجة سنة 2020 إلى 6341 ملفا معالجا سنة 2022، أي بمعدل ارتفاع سنوي بلغ 11,41%.

2 – تطور معالجة الملفات حسب طبيعتها

طبيعة الملفات/ سنوات المعالجة	2019	2020	2021	2022
ملفات التظلم المعالجة	2685	3459	3968	4555
ملفات التوجيه المعالجة	2432	1643	1834	1765
محاضر بالإشهاد: تسوية/عدم تسوية	**	**	14	14
المبادرات التلقائية	**	7	7	7
مجموع الملفات المعالجة	5117	5109	5823	6341



2-1 ملفات التظلم المعالجة

أ – تطور عدد ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى قرارات وتوصيات

	2019	2020	2021	2022	المجموع
ملفات التظلم المسجلة	3339	3289	3547	4141	14316
ملفات التظلم المعالجة	2685	3459	3968	4555	14667
القرارات الصادرة	(%92) 2483	(%93) 3229	(%95) 3778	(%90) 4116	13606
التوصيات الصادرة	(%8) 202	(%7) 230	(%5) 190	(%10) 439	1061
نسبة المعالجة	% 80,41	% 105,17	% 111,87	% 110,00	% 102,45

لقد سجلت المؤسسة خلال هذه الفترة، ارتفاعا ملحوظا في عدد ملفات التظلم المعالجة برسم كل سنة، حيث بلغ معدل الارتفاع السنوي برسم السنوات الأربع الماضية 19,26%، علما أن معدل الارتفاع السنوي لملفات التظلم المسجلة برسم نفس الفترة لم يتجاوز 7,44%؛ مما يظهر بجلاء قدرة المؤسسة على التصدي لمعدل التدفق السنوي من الملفات من جهة، واشتغالها على مخزون الملفات المتراكمة عن سنوات سابقة من جهة أخرى، وذلك بمقتضى قرارات وتوصيات على النحو المبين أعلاه. كما يتبين أن نسبة المعالجة بمقتضى قرارات التي بلغت أكثر من 90 % تفوق بكثير تلك المعالجة بمقتضى توصيات التي لم تتجاوز خلال هذه الفترة 10 %.

ب – المعالج بمقتضى قرارات

تظهر المعطيات أعلاه، أن المؤسسة أصدرت خلال الأربع سنوات الماضية ما مجموعه 13606 قرارات، بمعدل سنوي بلغ 3401 قرار، بنسبة معالجة تقدر بـ 95,04 % من ملفات التظلم المسجلة.

ومن خلال دراسة طبيعة القرارات الصادرة عن المؤسسة، خلال هذه الفترة، اتضح أن قرارات التسوية عرفت تطورا ملموسا انتقل من 697 قرارا خلال سنة 2019 إلى 1320 قرارا سنة 2022، بمعدل ارتفاع سنوي بلغ 23,72%، مقابل نسبة زيادة سنوية لمجموع القرارات بلغت 18,35 %.

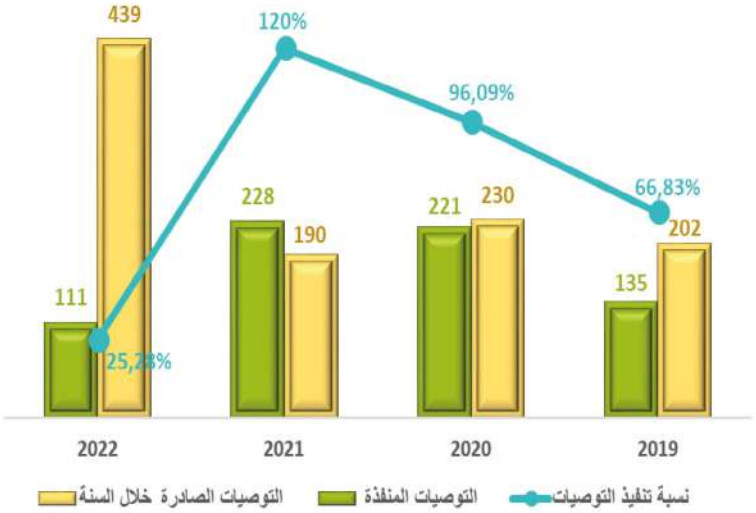
ج – توصيات المؤسسة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2022، آلية لإحقاق الحقوق على قاعدة العدل والإنصاف

أفرزت الإحصائيات التي غطت الأربع سنوات الماضية عن أن المؤسسة أصدرت ما مجموعه 1061 توصية، بمعدل سنوي بلغ 265 توصية، أي بنسبة معالجة تقدر بـ 7,41 % من ملفات التظلم المسجلة.

وضعية التوصية	2019	2020	2021	2022
المخلف من التوصيات خلال السنة السابقة	944	1011	912	832
التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	**	8	11	3
التوصيات الصادرة خلال السنة	202	230	190	439
التوصيات موضوع التتبع	1146	1249	1113	1274
التوصيات المنفذة	135	221	228	111
التوصيات غير المنفذة	1011	912	832	1121
التوصيات المحفوظة	**	116	53	42

التوصيات المنفذة:

	2019	2020	2021	2022	المجموع العام
التوصيات الصادرة خلال السنة	202	230	190	439	1 061
التوصيات المنفذة	135	221	228	111	695
نسبة تنفيذ التوصيات	% 66,83	% 96,09	% 120	% 25,28	% 65,50



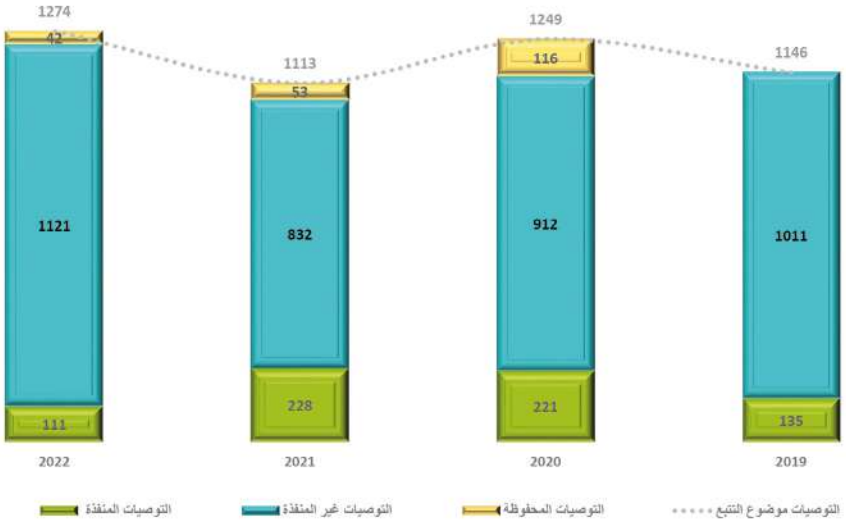
يتبين من المعطيات أعلاه، أن المعدل السنوي للتوصيات المنفذة على امتداد هذه الفترة، بلغ 174 توصية في السنة، حيث عرفت نسبة تنفيذ التوصيات ارتفاعا بلغ أقصاه 120% سنة 2021.

وبالنظر إلى الحصيلة الإجمالية لهذه الفترة، يتضح أن المؤسسة حققت نتيجة إيجابية من حيث نسبة تنفيذ التوصيات، والتي بلغت 65,50% من مجموع التوصيات الصادرة خلال هذه الفترة.

التوصيات موضوع التتبع:

المخلف من التوصيات عن السنوات السابقة	944	% 46,57
التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	22	% 1,09
التوصيات الصادرة خلال هذه الفترة	1061	% 52,34
مجموع توصيات التتبع خلال الفترة 2019-2022	2027	**
التوصيات المنفذة	695	% 34,29
التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	211	% 10,41
التوصيات غير المنفذة	1121	% 55,30

مآل التوصية	2019		2020		2021		2022	
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع
التوصيات المنفذة	135	% 11,78	221	% 17,69	228	% 20,49	111	% 8,71
التوصيات غير المنفذة	1011	% 88,22	912	% 73,02	832	% 74,75	1121	% 87,99
التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	**	**	116	% 9,29	53	% 4,76	42	% 3,30
التوصيات موضوع التتبع	1146	% 100	1249	% 100	1113	% 100	1274	% 100



يتجلى من خلال تحليل المعطيات العامة أعلاه أن مجموع التوصيات التي تتبعها المؤسسة خلال هذه الفترة، عرف ارتفاعا طفيفا بمعدل سنوي بلغ 3,60%، حيث بلغ العدد الإجمالي للتوصيات موضوع التتبع خلال هذه الفترة 2027 توصية، تشكلت من:

- 944 توصية مختلفة عن السنوات السابقة، أي بنسبة 46,57% من مجموع التوصيات موضوع التتبع؛
- 22 توصية تم إخراجها من الحفظ؛
- 1061 توصية جديدة تم إصدارها خلال هذه الفترة، والتي تشكل 52,34% من مجموع التوصيات موضوع التتبع.

إن تنفيذ التوصيات موضوع التتبع، خلال هذه الفترة، شكل 34,29% من مجموع التوصيات موضوع التتبع، في حين، بلغت نسبة التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة 10,41%، بينما تظل 1121 توصية دون تنفيذ، أي بنسبة 55,30% من ذات المجموع، مما يوضح موقف الإدارة السلبي بخصوص التعامل مع توصيات المؤسسة.

ج – تطور زمن معالجة وتدبير ملفات التظلم خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2022

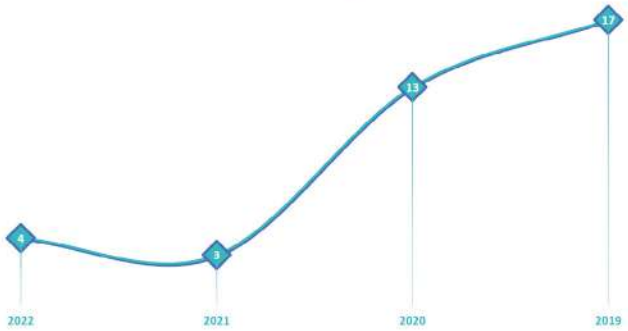
لقد سجلت المؤسسة تقدما مهما في تقليص متوسط مدة الدراسة الأولية للملفات، بحيث لم تتجاوز في الأقصى 12 يوما، لينخفض إلى 10 أيام خلال سنة 2022، وهو أمد يقل بخمسة أيام عن المعدل الافتراضي الذي اشتغلت عليه المؤسسة كهدف خلال نفس المدة.

بينما ما يزال معدل المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات مرتفعا نسبيا رغم الانخفاض الذي تم تسجيله بعد انقضاء فترة الحجر الصحي، بحيث انتقل من 413 يوما سنة 2019 إلى 318 يوما خلال سنة 2022، علما أن هذا المؤشر يعزى في شق كبير منه إلى ضعف تفاعل الإدارة مع الملفات المعروضة عليها من صوب المؤسسة، بحيث يبقى معدل تفاعل الإدارة مع أول مراسلة أكثر من الأجل المنصوص عليه قانونا والمحدد في 60 يوما، فضلا عن تمسك المتظلمين بحقهم الكامل في الرد والتعقيب.

2-2 ملفات التوجيه المعالجة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2022

	2019	2020	2021	2022
ملفات التوجيه المسجلة	2503	1573	1834	1765
القرارات الإجرائية	2432	1643	1834	1765
نسبة المعالجة	% 97,16	% 104,45	% 100	% 100

معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة باليوم



يلاحظ أن المؤسسة استطاعت، خلال الأربع سنوات الماضية، القضاء على المخلف من ملفات التوجيه، بحيث تتم معالجة جميع الشكايات المتوصل بها خلال نفس السنة، وبالتالي لم يتم تسجيل أي مخلف لهذا النوع من الملفات، كما أن معدل مدة البت في الشكايات انتقل من 17 يوما سنة 2019 إلى 04 أيام فقط تم تسجيلها سنة 2022، مما يترجم المجهود المبذول في تنزيل محور المؤسسة الإرشادي والتوجيهي للمرتفقين.

3-4 طلبات التسوية المعالجة خلال الفترة الممتدة من 2019 إلى 2022

	2019	2020	2021	2022	المجموع
طلبات التسوية المسجلة	1	7	21	3	32
محاضر بالإشهاد: تسوية / عدم التسوية	**	**	14	14	28
نسبة المعالجة					% 87,50

4-4 المبادرات التلقائية

	2019	2020	2021	2022
المبادرات التلقائية	**	7	7	7

باشرت المؤسسة، منذ سنة 2020، مجموعة من المبادرات التلقائية بشكل منتظم، ووضعت يدها على مجموعة من القضايا ذات الصلة بالحكامة الإدارية، وجودة أداء المرفق العمومي وترسيخ الحقوق الارتفاقية وعالج على النحو التالي:

أهم الاقتراحات

الصحة

- الممارسة غير القانونية للمبصاريين
- تعميم الاستفادة من التعويض عن المخاطر للممرضين
- استرجاع مصاريف استشفاء التلاميذ ضحايا حوادث مدرسية
- سقوط الحق في مواجهة صندوق ضحايا حوادث السير
- صندوق ضمان حوادث السير
- الانكباب على موضوع التغطية الصحية
- تقليص آجال النظر وكذا صرف مستحقات ملفات التطبيب والعلاج
- تحويل اقتطاعات الاشتراك في أنظمة الاحتياط الاجتماعي عن خطأ
- مقترح بشأن مصروفات العلاج خارج أرض الوطن
- عدم التعويض عن بعض الأدوية
- تفادي الاقتطاع المزدوج برسم التأمين الإجباري
- مستحقات المنخرطين في الصندوق التكميلي عن الوفاة للتعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية
- استرجاع مبالغ الأتعاب الطبية والمصاريف المترتبة عن المرض أو الحادثة المنسوبة للعمل
- التعويض عن حادثة سير
- التغطية الاجتماعية للحرفيين
- تحويل اقتطاعات الانخراط والاشتراك الخاصة بالتغطية الصحية بين أنظمة الاحتياط الاجتماعي
- حق الورثة في استرجاع اشتراكات مورثهم في الضمان الاجتماعي
- إحداث وحدة لتصفية الكلي بمدينة بوجدور
- عدم استفادة الأطفال المكفولين من التغطية الصحية
- مكونات التغطية الصحية بالمغرب
- التدابير المتخذة لمواجهة تداعيات وباء كورونا المستجد "كوفيد 19"
- آثار جائحة فيروس كورونا 19 على الوضع الصحي ببلادنا
- رفض الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي تحمل تكاليف بعض العلاجات المخصصة لمرضى السرطان
- استفادة المكلفين بنقل الأموات من التعويض عن الأعمال الشاقة والملوثة
- تمديد الاستفادة من التعويض عن المخاطر المخصص لممرضي وزارة الصحة ليشمل ممرضي المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج

مقترحات مختلفة

- توفير الإطار الملائم والإمكانيات الضرورية لمواصلة ترميم الدور الآلية للسقوط دعما لمشروع وكالة التنمية الحضرية و إنقاذ فاس
- الحجز على ممتلكات الإدارة
- ديون الإدارات
- إحداث بند خاص في الميزانية لتسوية ديون ومستحقات الأغيار على الإدارات
- الخطأ في تحويل الاقتطاعات
- تبسيط المساطر الإدارية
- الحق في المعلومة
- ميثاق المرافق العمومية
- قرار الحكومة حول ضرورة إدلاء المرتفقين بـ "جواز التلقيح" كشرط لولوج الإدارات العمومية
- إيجاد قائمة مرجعية للتقييم الذاتي لعلاقة الإدارة بمرتفقيها
- إيجاد آلية تشريعية لتفعيل "ثقافة الاعتذار" لدى الإدارات العمومية
- مطالب النقابة المغربية لمهنيي الفنون الدرامية ومن معها من نقابات مهن الفنون بتعميم الحماية الاجتماعية (التأمين الإجباري عن المرض ونظام المعاشات)
- التفكير في خلق "مرصد لدراسة واقع" عدم اللجوء إلى بعض الخدمات المرفقية المتوفرة
- تسوية الخلافات الناشئة بين الإدارات العمومية

الإعاقة

- مقترح تدخل تشريعي في موضوع المعاش الذي يصرف لأبناء المصابين بإعاقة
- استفادة الأبناء المعاقين من المعاش رغم زواجهم
- حصول الأشخاص في وضعية إعاقة على منحة جامعية بقوة القانون
- فتح و الزيادة في عدد مراكز اجتياز المباريات المخصصة للأشخاص في وضعية إعاقة على المستوى الجهوي
- شروط استحقاق ذوي الإعاقة لمعاش الأيتام من خلال تطبيق مقتضيات قانوني المعاشات العسكرية والمدنية
- إرساء حكامة دامجة ومنصفة لفائدة المكفوفين وضعاف البصر في مجال الارتفاق العمومي الذي يخص الخدمات البنكية

المعاشات

- مراجعة الحد الأدنى للمعاشات
- تمكين الأطفال المكفولين بعد إحالة كافليهم إلى التقاعد، من التعويضات العائلية
- الاستفادة من معاش المتوفى عنهم
- تفعيل الزيادة من الحد الأدنى للمعاش لمنخرطي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
- تدخل تشريعي في موضوع عدم تمكين الأطفال المكفولين، بعد وفاة كافليهم من التعويضات العائلية
- الاحتفاظ ببعض الموظفين المنحدرين من الأقاليم الجنوبية للمملكة بعد بلوغهم حد سن التقاعد

التعليم

- المنح الدراسية
- الدراسة والتحصيل لنزلاء المؤسسات السجنية
- منح الاستحقاق الخاصة بالمدارس والمعاهد العليا
- تسوية مستحقات أساتذة سد الخصاص
- الاستفادة من التعويض اليومي عن فترات التكوين
- التسريع بتسليم شهادات التخرج
- الخطأ في دبلوم القبول بأسلاك التكوين
- حول وضعية الطلبة المغاربة المسجلين بالجامعات الأوكرانية
- تدبير الدخول المدرسي في ظل الوضعية الوبائية

الخارجية

- اكتساب الجنسية المغربية
- حصول مغاربة الخارج على الوثائق
- إيداع ملفات المرض الخاصة بالعاملين بالبعثات المغربية بالخارج
- سمو الاتفاقيات الدولية
- منح البطاقة الرمادية لفائدة بعض العائدين إلى أرض الوطن

تنفيذ الأحكام

- تنفيذ الأحكام في مواجهة قطاعي التجهيز والنقل
- تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة

الدعم

- استفادة بعض الأرامل في وضعية هشة والحاضنات لأطفالهن اليتامى من الدعم

النقل الحضري

- تصفية وكالات النقل الحضري
- مشروع بناء محطة أداء ببدال عين عتيق-تامسنا الهرهورة

التبغ

- إعادة صياغة شهادة إعانة التبغ
- مراجعة إعانة صندوق التبغ

الإنعاش الوطني

- وضعية مستخدمي الإنعاش الوطني

الألغام

- تعويضات ضحايا انفجار الألغام
- ملف ضحايا الألغام
- عدم تقادم المطالبة بالتعويض عن الأضرار الناتجة عن انفجار الألغام

الجزء الأول

مؤسسة عريقة تواكب تحولات العصر
لضمان البعد الحقوقي في السياسات الارتفاقية العمومية

"كل ديوان المظالم الخطوة التصويرية الحداثية الأولى المجسدة لمأسسة اختصاصاته وطرق تدخلاته مؤسسة حقوقية على قاعدة العدل والإنصاف والمساواة، في إطار منظومة منسجمة لبناء نموذج مؤسساتي بمفاهيم ومقاربات جديدة ومتطورة؛ في حين شكل التحول إلى "مؤسسة الوسيط" كمؤسسة دستورية دامجة للبناء المؤسساتي لحماية الحقوق والحريات والحكامة الجيدة تعبيراً عن مرحلة الانتقال نحو تجسيد معيارية التنظيم والأداء، من زاوية الملاءمة مع المعايير والتجارب الدولية في مجال الوساطة المؤسساتية."

وسيط المملكة - الرباط، 25 أبريل 2024

المحور الأول

مؤسسة وسيط المملكة: عشرون سنة في خدمة حكامة الارتقاق الإداري

"إن الإرادة الدستورية المتمثلة في منح مؤسسة الوسيط صلاحية الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقات بين الإدارة والمرتفقين، هي في حقيقة الأمر تأصيل لمجال اختصاص هذه المؤسسة في نسق مؤسساتي يضم كل هيئات الحكامة وحقوق الإنسان؛ وهو أمر يجسد بوضوح كون حماية حقوق الإنسان والدفاع عنها كمنظومة متكاملة وشاملة داخل مجالات متشعبة ومتداخلة تهم أكثر من مجال وأكثر من مؤسسة، وأن مجال حماية الحقوق هو بناء أفقي تراكمي يجب أن نؤمن داخله بالتكاملية وبقدرتنا على تدبير التقاطعات التي تفرزها التعددية المؤسساتية، لما فيه مصلحة الإنسان."

وسيط المملكة – الرباط 25 أبريل 2014

صورة جماعية للعاملين بمؤسسة وسيط المملكة، الإدارة المركزية بالرباط

اللقاء التخليدي للذكرى العشرينية لإحداث المؤسسة

برعاية مولوية سامية، شكلت حافزا على الإبداع في تنزيل فعاليات الحدث وبلوغ مراميه، وسببا رئيسيا لما سجلته مختلف الأنشطة المنجزة في إطاره من نجاحات، حرصت مؤسسة وسيط المملكة بعد مرور عقدين اثنين على نواتها الأولى، وعقد واحد على دسترتها، على تخليد الذكرى العشرينية لإحداثها، تحت شعار: «مؤسسة وسيط المملكة، إبداع ملكي لتجسيد متبصر لحماية الحقوق الارتفاقية على قاعدة العدل والإنصاف»، وجعلت المؤسسة من هذه المناسبة فرصة لتنويع أنشطتها السنوية عبر لقاءات تواصلية بلورت انفتاحها على الوسط الجامعي والأكاديمي في شكل ندوات ومحاضرات موضوعاتية تبرز مهام المؤسسة وما حققته من إنجازات. كما حرصت المؤسسة على أن تجعل من هذه الذكرى مناسبة لتوثيق شهادات دولية حية عن مساهمتها في إشاعة مبادئ العدل والإنصاف وقيم التخليق والشفافية في تدبير المرافق العمومية؛ وفرصة لإبرام شراكات مع نظيراتها ببعض الدول الشقيقة والصديقة.

ولقد شكلت إرادة توثيق ما جسده إحداث المؤسسة من إحياء لتراث مؤسسي عريق يجد جذوره في ولاية المظالم، وما مثله غداة من استفادة معلنة مما توفره النظم المعاصرة في هذا الموضوع من آليات تنهل من القيم المثلى للتراث الإنساني المشترك، وما أرساه من دعائم مؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة، مهمتها الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقة بين الإدارة والمرتفقين، والإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف وقيم التخليق والشفافية في تدبير الإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية؛ إحدى الغايات المعلنة لهذا الحدث التخليدي للذكرى العشرينية، من خلال استحضار المحطات الأساسية التي عرفها تاريخ المؤسسة، وما تمثله كمكتسب حقوقي في مجال دعم مقومات «الإدارة الرشيدة»، ضمن مسار متكامل من الإصلاحات السياسية والقانونية والمؤسساتية التي يوشرت في العهد الجديد، وما عرفه من سعي حثيث لتطوير وتحديث المؤسسات المكلفة بحماية الحقوق وصيانتها.

هذا، فضلا عن سعي المؤسسة إلى جعل هذا التخليد مناسبة لتقييم الإنجازات التي حققتها، على مدى عقدين من الزمن، في مجال تسوية المنازعات خارج دائرة القضاء، وإعمال الوساطة كوسيلة بديلة تبدع حلولا عملية منصفة لإحقاق حقوق المرتفقين في خلاف فائتهم مع المرافق العمومية وفق قواعد العدل والإنصاف.

كما حرصت المؤسسة على إعطاء هذه المناسبة بعدا دوليا يجسد انفتاحها على محيطها الدولي، وانخراطها في المقاربات والممارسات الحقوقية والتنموية العالمية، بما تمثله من تعزيز لدور الوساطة وتثبيت ثقة المرتفقين في أدائها، ويمنح الحدث إشعاعا يليق بمكانة المملكة المغربية في الفضاء الحقوقي الدولي، ويعكس دور مؤسسة وسيط المملكة على مستوى المؤسسات المماثلة لدى باقي دول العالم وشبكاتها.

ولأن التحولات التي عرفتها مؤسسة وسيط المملكة، جاءت مواكبة لتحول أوسع نطاقا هم الوساطة المؤسساتية عبر العالم، تجسد أساسا في القرار الأممي المتعلق بـ «دور مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها والحكم الرشيد وسيادة القانون»، الذي لعبت فيه مؤسسة وسيط المملكة رفقة بعض الشركاء من المعهد الدولي للأمبودسمان دورا محوريا، وتكللت الدبلوماسية المغربية بتقديمه والترافع من أجله لدى مكونات الجمعية العامة للأمم المتحدة، فقد كانت العشرينية فرصة لتقييم المكانة الأممية لهذه المؤسسات مسايرة للتطور الحقوقي الذي يسعى إليه مجتمع الوسطاء، ومناسبة لتعميق النقاش الحقوقي بين الوسطاء وأمناء المظالم المنتمين لأنظمة قانونية مختلفة، وبين فاعلين وباحثين جامعيين، بهدف الكشف عن مجالات العمل المشترك لمواكبة شتى التطورات التي تشهدها الوساطة المؤسساتية من زوايا متعددة، بما يضمن أداء رسالتها السامية القائمة على خدمة المجتمعات الإنسانية.

وعموما، فقد تطرق المشاركون في اللقاء التخليدي لهذه المناسبة إلى المحاور الآتية:

- المحور الأول: البعد التنموي في تدخلات الوسطاء والأمبودسمان، وتناول هذا المحور ثلاث موائد مستديرة، خصصت الأولى لتسليط الضوء على دور الوسطاء وأمناء المظالم في توجيه الإدارة العمومية نحو إدارة حاضنة لجهود التنمية المستدامة؛ وتدارست المائدة المستديرة الثانية دور الوسطاء في حماية حقوق الأجيال القادمة «الحقوق عبر الأجيال»، باعتبار ذلك أحد تجليات الرؤية الاستشرافية للوسطاء والأمبودسمان في بعدها التنموي؛ بالإضافة إلى مائدة مستديرة ثالثة تمحورت حول دور مؤسسات الوسطاء والأمبودسمان في دعم فضاء الاستثمار باعتباره رافعة مهمة للنمو الاقتصادي.

- المحور الثاني: دور الوسطاء والأمبودسمان في توجيه السياسات العمومية نحو فعلية الحقوق، وقد اهتم هذا المحور ببيان موجبات فعلية الحقوق الارتفاقية في ظل التحولات المعاصرة من خلال ثلاث موائد مستديرة، تطرقت الأولى لبحث موضوع حكامة رقمنة الخدمات العمومية باعتبارها ضمانة أساسية لفعلية الإنصاف الارتفاقي؛ وخصصت المائدة المستديرة الثانية لدور الوسطاء في تتبع وتقييم السياسات العمومية في ظل الأزمات من خلال الوقوف عند أهم الرهانات والتحديات التي يطرحها الموضوع وأيضا الآفاق المستقبلية للتعامل مع هذه التحديات؛ وفي مستوى آخر، ناقشت المائدة المستديرة الثالثة التصورات المشتركة للنموذج الارتفاقي الجديد الذي فرضته الأزمات والمستجدات المعاصرة، باعتبارها تحديا جديدا للوسطاء والأمبودسمان في مجال تعزيز منظومة القيم والأخلاقيات الإدارية في ضوء هذه المتغيرات.

- المحور الثالث: أبعاد القرار الأممي عدد 186/75 حول «دور مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء: من أجل بلورة تصور مشترك لآليات تفعيل القرار الأممي»، وتم تناول هذا المحور من خلال ثلاث موائد مستديرة، ركزت أولاها على دور مؤسسات الوسطاء والأمبودسمان في ضمان احترام سيادة القانون وتحقيق العدل والإنصاف، باعتبارها مهاما مستقلة بأبعاد مترابطة في رسالة أمناء المظالم، من خلال مقتضيات القرار الأممي المذكور؛ وتركت الثانية لمناقشة الآليات والمبادرات الواجب اتباعها على المستويين الدولي والإقليمي لجعل موقع مؤسسات الوسطاء والأمبودسمان أكثر مرئية داخل المنظومة الدولية لحقوق الإنسان؛ كما اختتمت الجلسة الثالثة بمناقشة القرار

سالف الذكر من زاوية اعتباره مرجعية تصويرية للوساطة المؤسساتية في أبعادها العامة، ومن زاوية الانتظارات المتوقعة والآفاق التي يفتحها لتقوية مؤسسات الوساطة.

كل ذلك، وفق مختصر تضمنته «ورقة فعاليات النشاط» المرفقة بملحقات هذا التقرير.

هذا، وقد اختتمت فعاليات اللقاء التخليدي لهذه المناسبة برفع برقية ولاء وإخلاص إلى صاحب الجلالة، الملك محمد السادس نصره الله، من لدن وسيط المملكة.

برقية مرفوعة إلى صاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله من لدن وسيط المملكة إثر اختتام فعاليات تخليد الذكرى العشرين لإحداث المؤسسة

نعم سيدي أعزكم الله

مولاي صاحب الجلالة، الساهر الأمين على حقوق وحريات المواطنات والمواطنين،

السلام على السدة العالية بالله ورحمة منه تعالى وبركاته؛

بعد الانحناء احتراما وإجلالا لمقامكم المنيف، وتقديم فروض الطاعة والولاء والإخلاص لجنابكم الشريف؛

وفي الوقت الذي تختتم فيه مؤسسة الوسيط فعاليات تخليدها لذكرى مرور عقدين اثنين على إحداث نواتها الأولى، وعقد واحد على دسترتها، والتي ازدان التئام جمعها بما أضفاه عليها مولانا المنصور بالله من سابغ رعايته السامية، يتشرف خديم أعتابكم الشريفة، محمد بنعليلو، وسيط مملكتكم المنيفة، أصالة عن نفسه، ونيابة عن كل العاملين بها، ومختلف ضيوفها من المؤسسات المشاركة، أن يلتمس إذنكم الشريف لكي تكون له الحظوة بأن يقدم لمقامكم العالي بالله عبارات الولاء الدائم، والإخلاص العميق، والتعلق السرمدي بشخص جلالتكم الكريم، وبأهداب عرشكم المجيد، زاده الله مجدا ورفعة وسموخا.

مولاي أعزكم الله

إن مؤسسة الوسيط، وهي تتشرف برعايتكم لفعاليات تخليد هذه الذكرى، تطلعت إلى أن تجعل من احتفائها بعقدين من ممارستها لمهامها مناسبة لرصد ما حققته من إنجازات خلال هذه المدة، وتقييم آدائها في ضوئها، واستشراف مراكمة المزيد من المكاسب.

وقد تشرفت مؤسسة الوسيط، عند تخليدها لهذه الذكرى بمشاركة مكثفة لضيوفها من مسؤولي مؤسسات الأمبودسمان والوسطاء وباقي المؤسسات المماثلة بالعديد من الدول الشقيقة والصديقة، ورؤساء شبكات ومنظمات دولية وإقليمية للوساطة، وقد حرص هؤلاء الضيوف على إبداء رغبتهم في الانضمام إلى مستضيفيهم من مسؤولي مؤسسة الوسيط للتعبير لجلالتكم المنيفة، بما يليق بمقامكم العالية بالله عن فروض التبجيل والاحترام والتقدير، مفصحين عن خالص شكرهم وعميق امتنانهم على ما أسدته المملكة المغربية من خدمات لمؤسسات أمناء المظالم عبر العالم من خلال مبادراتها المتعلقة بالقرارات الأممية ذات الصلة، وما حظوا به من حسن الضيافة وكرم الوفادة وطيب المقام خلال مشاركتهم للمؤسسة تخليدا لهذه الذكرى.

كما كانت لهم الفرصة يا مولاي أعزكم الله وبارك في عمركم، لكي يقفوا على تطور هذه المؤسسة، متنقلين بين صفحات تاريخها العتيد ليخلصوا إلى أن مؤسسة وسيط المملكة بالصورة التي ابتغاها لها جلالتكم، تشكل أحد مظاهر تشبث مملكتكم الشريفة بتراثها المؤسسي التليد، وحرصها على تطويره ومواءمته مع ما أفرزه العصر من تعقد وتعدد في الخدمات الارتفاقية العامة، وما أبدعه فكركم الثاقب لمقومات المفهوم الجديد للسلطة، في ظل سياسة جلالتكم الرشيدة التي جعلت من دعم حقوق الإنسان خيارا وكسبا استراتيجيا لا رجعة فيه، وجسدته في الإصلاحات التشريعية والمؤسسية الرائدة التي شهدتها المملكة المغربية في عهدكم الزاهر، والتي توجت بصدور دستور المملكة لسنة 2011.

فتاريخ المملكة المغربية العريقة يشهد على المكانة الرفيعة التي أولاها أسلافكم المنعمون لولاية المظالم، هذه البنية المؤسسية التي اتخذت في فجر الاستقلال شكل مكتب للأبحاث والإرشادات التابع للقصر الملكي العامر، قبل أن يقتضي نظركم السديد، يا مولاي إحداث ديوان المظالم، بموجب ظهيركم الشريف المؤرخ في 23 من رمضان 1422 ﴿09 دجنبر 2001﴾، ثم لتحل محله مؤسسة الوسيط، بموجب ظهيركم الشريف الصادر في 12 من ربيع الآخر 1432 ﴿17 مارس 2011﴾.

وهو المسار التطوري الذي أبيتم يا مولاي إلا أن يتوج بالتنصيص على المؤسسة في دستور المملكة الصادر في سنة 2011، ضمن صرح شامخ من المقتضيات الدستورية التي تكرس الحقوق الأساسية بشكل صريح وواضح لا لبس فيه، وتضع القواعد والمبادئ التي يجب أن تحكم المرافق العمومية، وقواعد حكامتها الجيدة وحسن تسييرها، والآليات المؤسسية لتفعيل مختلف هذه الحقوق، ومن بينها مؤسسة الوسيط التي أضحت «مؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة، مهمتها الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقات بين الإدارة والمرتفقين، والإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف وقيم التخليق والشفافية في تدبير الإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية».

وكانت الملاءمة الدستورية للإطار القانوني للمؤسسة، من خلال القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط، الصادر الأمر بتنفيذه بموجب الظهير الشريف رقم 1-19-43 الصادر في 04 رجب 1440 ﴿11 مارس 2019﴾، مناسبة لتعزيز الدور المنوط بالمؤسسة، وضبط شروط ممارستها لمهامها، حيث أصبحت مقصدا للمرتفقين الذين وضعوا ثقتهم في الوساطة المؤسسية كوسيلة ناجعة لحل نزاعاتهم المرتبطة بالمرافق العمومية، ولتحفيز المؤسسة على بذل المزيد من الجهود للجواب عن الانتظارات المشروعة للأفراد والجماعات، وتأمين فعالية تدخلها في إطار سيادة القانون وقيم مبادئ العدل والإنصاف.

مولاي أعزكم الله

لقد اجتهدت المؤسسة، في تنويع فعاليات تخليدها لهذه الذكرى التي احتفلت بها تحت شعار «مؤسسة وسيط المملكة، إبداع ملكي لتجسيد متبصر لحماية الحقوق الارتفاقية على قاعدة العدل والإنصاف»، فضمّنت برنامجها لهذه الغاية أنشطة تواصلية ولقاءات وندوات ومحاضرات موضوعاتية مرتبطة بمهام المؤسسة وبما حققته من إنجازات، وتقوية انفتاحها على الوسط الجامعي والأكاديمي، وقد كانت الذكرى العشرينية مناسبة لتوثيق شهادات حية عن مساهمة المؤسسة في إشاعة مبادئ العدل والإنصاف وقيم التخليق والشفافية في تدبير المرافق العمومية، كما شكلت مناسبة لتكريم مسؤوليها السابقين، وإبرام شراكات مع نظيراتها ببعض الدول الشقيقة والصديقة.

وقد كانت الرعاية المولوية السامية التي تكرمت جلالتكم، حفظكم الله بإسباغها على تخليد هذه الذكرى، حافزا على الإبداع في تنفيذ فعالياتها وبلوغ مراميها، وسببا رئيسيا لما سجلته مختلف الأنشطة المنجزة من نجاح أقر به جميع ضيوف وشركاء المؤسسة الذين وقفوا على الصفرة الحقوقية والمؤسسية التي تعرفها بلادنا في عهدكم الزاهر والحافل بالإنجازات والمكرمات.

حفظكم الله يا مولاي بما حفظ به الذكر الحكيم، وأدام عزكم ونصركم وأقر عينكم الكريمة بصاحب السمو الملكي ولي العهد مولاي الحسن، وشد أزر جلالتكم بشقيقكم السعيد، صاحب السمو الملكي مولاي رشيد، وسائر أفراد أسرتكم الملكية الشريفة، إنه سميع قدير، وبالاستجابة جدير.

والسلام على مقام جلالتكم العالي بالله ورحمة الله تعالى وبركاته.

وحرر بالرباط، في الثالث من مارس 2023

خديم أعتاب جلالتكم الشريفة

وسيط مملكتكم المنيفة

محمد بنعليلو

ارتسامات وانطباعات دولية حول أداء مؤسسة الوسيط

« في إشارة إلى اعتماد اللجنة الثالثة للأمم المتحدة مؤخرا للقرار ﴿A/RES/74/186﴾ حول دور أمناء المظالم والوسطاء، أود أن أعرب لكم شخصيا وباسم المعهد الدولي للأمبودسمان ورئيسه بيتر تينكال عن تقديرنا لاستثماركم الشخصي وللدور الحاسم لمؤسستكم ولسلطات المملكة المغربية في إحراز تقدم بشأن هذا القرار.»

كاثرين دي بروكر Mme Catherine De Brucker
وسيطة فدرالية
نائبة رئيس المعهد الدولي للأمبودسمان - أوروبا
بروكسل، 26 نونبر 2020

« يسعدني بشكل خاص أن أكون معكم في الرباط حتى أتمكن شخصيا من التعبير عن خالص شكري لصاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله ، ومعالي رئيس الحكومة والوسيط، على دعمهم لقرار الأمم المتحدة، والذي يخص - هذا الدعم - بتقدير كبير من طرفي ومن لدن المعهد الدولي للأمبودسمان وكافة مؤسسات الوسطاء وأمناء المظالم.»

« لا يمكن أن يكتمل الإقرار المناسب بالإنجازات العديدة لمؤسسة وسيط المملكة المغربية دون الاعتراف بالمساهمة التي قدمتها، وما زالت تقدمها، للمجتمع الدولي للوسطاء وأمناء المظالم وللمواطنين الذين تخدمهم.»

« أعتقد أنه من نافلة القول إن مؤسسات الوسطاء وأمناء المظالم الجيدة جدا تتبنى المبادئ العالمية للعدل والإنصاف، فضلا عن احترام الكرامة الرشيدة وسيادة القانون وحقوق الإنسان، التي تكمن وراء ممارساتها المؤسسية وتسترشد بها. إلا أن أفضل المؤسسات تتصف كذلك في إطار الاحترام العميق لتاريخها وللثقافات الفريدة للمواطنين الذين تخدمهم، وهذا هو الحال بالنسبة لمؤسسة وسيط المملكة المغربية. في الواقع، تجسد مؤسستكم المبادئ والممارسات الحديثة للوسيط وأمين المظالم، غير أنها تقوم بذلك على نحو يتأتى من خلاله الاستمرار في تثمين والاحتفاء بثراء وتنوع ونجاح الثقافة المغربية وإرثها الطويل.»

« إلى جانب كونها مؤسسة رائدة على مستوى العالم تحظى مؤسسة وسيط المملكة المغربية بمكانة خاصة لدى جميع الوسطاء وأمناء المظالم الآخرين وأيضا لدى المعهد الدولي للأمبودسمان. فالمملكة المغربية هي التي تقع على عاتقها مهمة التقديم الإثناسنوي لقرار الأمم المتحدة حول «دور مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها وتوطيد الحكم الرشيد وسيادة القانون»، حيث يعتبر القرار الأممي أساسيا لعمل مؤسسة أمين المظالم الحديثة على مستوى العالم.»

« يدعمكم لقرار الأمم المتحدة إرث هام مَنسوج بوضوح باستخدام الألياف الوارادة من كل ما تحققه مؤسسات الوسطاء وأمناء المظالم في جميع أنحاء العالم.»

« اليوم ليس مجرد إحياء لذكرى مؤسسة وسيط المملكة المغربية، بل هو احتفاء ببلد يولي أهمية كبيرة، ويقدم دعما وقيادة واضحين فيخصوص دور مؤسسات الوسطاء وأمناء المظالم، ليس فقط داخل المغرب، بل أيضا على الصعيد العالمي.»

« أشكر الوسيط لكونه مناصرًا لمبادئ العدل والإنصاف والحكم الرشيد وحقوق الإنسان وسيادة القانون لمدة عقدين. عملكم في مجال الارتفاق العمومي شامل بقدر ما هو مثير للإعجاب. يعمل الوسيط ويوفر قيادة كبيرة لمواطني هذا البلد ولأمناء المظالم بإفريقيا وبدول البحر الأبيض المتوسط وبالدول والجهات الناطقة بالفرنسية، في إطار دعم المؤسسة العالمية للأمبودسمان. ببساطة وبدون أدنى شك، تكتسي هذه الإنجازات أهمية كبرى وتستحق الاحتفال بها في هذا اليوم.»

كريس فيلد M. Chris FIELD
أمبودسمان أستراليا الغربية
ورئيس المعهد الدولي للأمبودسمان
الرباط، 28 فبراير 2023

« أؤكد على دور المغرب وعلى دعم مؤسستنا رفيعة المستوى وسيط المملكة المغربية في الاعتماد الإثناسنوي لقرارات الأمم المتحدة حول دور أمناء المظالم والوسطاء. هذه القرارات، التي تعكس الرهانات والأولويات ذات الراهنية بالنسبة للوسطاء وأمناء المظالم من جميع القارات، يجب أن تغذي تفكيرنا المشترك نحو تعزيز مؤسساتنا وأن تشكل مرجعا لتعزيز وتطوير الوساطة المؤسساتية.»

AOMF
ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE

PROTECTEUR DU CITOYEN

« إلى محمد بنعليلو وإلى فريقه بأكمله، أود أن أتقدم بأصدق التهاني على مساهمتكم في بناء مؤسسة بناءة ومحترمة على مدى عقدين من الزمن وذات صوت مسموع على الصعيد الدولي في مجال حماية حقوق الإنسان وتعزيز سيادة القانون ونزاهة المرافق العمومية. في هذا اليوم من الاحتفال، أضم صوتي إلى أصوات جميع أعضاء الجمعية لتقديم الشكر لكم على مساهمتكم وعلى تشريف إشعاع مؤسستكم.»

مارك أندريه دود M. Marc-André Dowd
حامي المواطن بالكيبيك ورئيس جمعية
الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين «AOMF»
كيبيك، 16 فبراير 2023

« أود أن أغتنم فرصة الاحتفال بالذكرى العشرين لمؤسسة وسيط المملكة لأشكر وفد المملكة المغربية على العمل الهائل الذي قام به، وهو الذي عرض، للتصويت في الجمعية العامة للأمم المتحدة، مشروع القرار الصادر في 16 دجنبر 2020. كما أود أن أشكركم بنعليلو، على الدور الحاسم الذي لعبتموه في هذا الشأن، حيث تمكنتم من منح مبادئ البندقية مكانة دولية تُعادل مبادئ باريس.»

جياني بوكيشيو M. Gianni Buquicchio
الرئيس الفخري، الممثل الخاص للجنة
البندقية التابعة لمجلس أوروبا
الرباط، 28 فبراير 2023

« ما زلت مقتنعة بأن مؤسسة وسيط المملكة ستحافظ على المسار الذي حددته لنفسها، ويحدوني الأمل في أن تعمل مؤسساتنا على مزيد تعزيز التعاون الثنائي الذي يجمعهما.»

سانوغو أمينانا مالي Mme Sanogo Aminata Mallé
وسيط جمهورية مالي
باماكو، 02 مارس 2023

صدى المؤسسة تحت قبّة البرلمان

من الأكيد، أن ما يصدر عن مؤسسة وسيط المملكة من قرارات وتوصيات ومقترحات يعتبر مادة غنية لنواب الأمة، تمكنهم من الوقوف على فعلية ما ابتغاه المشرع من هذه المؤسسة، وما أفرزته مخرجات عملها كقيمة إضافية للفضاء الديمقراطي المنشود، وما يمكن أن تشكله توصياتها من موارد مساعدة للبرلمان بغرفتيه على تقييم عمل السلطة التنفيذية ومراقبة الأداء الحكومي في الشق المتعلق بالسياسات العمومية ذات الصلة بالارتفاق العمومي والحكامة الإدارية، ولأن هذا الموضوع يتسم بكثير من الأهمية ارتأت المؤسسة، من خلال هذا التقرير السنوي، تقديم إيضاحات حول الأسس الدستورية والقانونية للعلاقة القائمة بين المؤسستين الدستوريتين في سياق الاستقلالية، وحول صدى أشغال هذه المؤسسة لدى البرلمان بغرفتيه في تجليات مهامه المختلفة، خاصة وأن المؤسسة واظبت دائما على إحالة نسخ من تقاريرها على رئيس مجلس النواب ورئيس مجلس المستشارين، مبدية استعدادها لتقدم أمام البرلمان ملخصا تركيبيا لمضمون هذه التقارير لتكون موضوع مناقشة.

لم تتح لمؤسسة وسيط المملكة إمكانية تقديم ملخصات تركيبية لمضامين تقاريرها السنوية لتكون موضوع مناقشة أمام البرلمان على امتداد السنوات الماضية.

أولا: الإطار المنظم للعلاقة بين البرلمان ومؤسسة وسيط المملكة

إن المؤسسة وهي تستحضر مختلف المبادئ التي أقرها مؤتمر بلغراد الدولي المنعقد يومي 22 و23 فبراير من سنة 2012، وكما تستحضر مبادئ حماية وتعزيز دور أمناء المظالم التي اعتمدتها لجنة البندقية في جلستها العامة المنعقدة يومي 15 و16 مارس 2019، كمبادئ توجيهية مؤطرة للعلاقة بين البرلمانات والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، بما فيها أمناء المظالم والوسطاء، تعتبر أن الإطار الوطني الناظم لهذه العلاقة يبقى إطارا مرجعيا متناسقا يتيح فرصا مهمة للتعاون في مجال حماية الحقوق الارتفاقية.

1 - الإطار الدستوري المنظم للعلاقة بين البرلمان ومؤسسة وسيط المملكة

أ- من خلال دستور المملكة لسنة 2011

الباب الثاني عشر من الدستور: الحكامة الجيدة - مبادئ عامة

الفصل 159

تكون الهيئات المكلفة بالحكامة الجيدة مستقلة؛ وتستفيد من دعم أجهزة الدولة؛ ويمكن للقانون أن يُحدث عند الضرورة، علاوة على المؤسسات والهيئات المذكورة بعده، هيئات أخرى للضبط والحكامة الجيدة.

الفصل 160

على المؤسسات والهيئات المشار إليها في الفصل 161 إلى الفصل 170 من هذا الدستور تقديم تقرير عن أعمالها، مرة واحدة في السنة على الأقل، الذي يكون موضوع مناقشة من قبل البرلمان.

ب- من خلال قرار المحكمة الدستورية

لقد تطرق القرار رقم 24/409 م.د الصادر عن المحكمة الدستورية بتاريخ فاتح مارس 2024، بمناسبة بته في مدى دستورية النظام الداخلي لمجلس النواب، لمجموعة من الفصول المتعلقة بمؤسسات وهيئات الحكامة وحقوق الإنسان، على النحو التالي:

في شأن المادة 382:

حيث إن هذه المادة نصت على أنه «طبقا لأحكام الفصل 159 من الدستور تقدم كل هيئة جديدة للضبط والحكامة الجيدة يتم إحداثها بقانون تقريرا سنويا عن أعمالها إلى البرلمان إذا تم إقرار ذلك في القوانين المنشئة لها»، ليس فيه ما يخالف الدستور، شريطة التقيد بنفس الإجراءات المقررة لتقديم تقارير عن أعمال المؤسسات والهيئات المشار إليها في الفصول من 161 إلى 170 من الدستور؛

في شأن المادة 388 ﴿الفقرة الأخيرة﴾:

حيث إن هذه المادة في الفقرة الأخيرة نصت على أنه «في حالة عدم التوصل بالرأي المطلوب من الهيئات المشار إليها في الفصول من 161 إلى 170 من الدستور أو المحدثة بموجب الفصل 159 منه في الآجال القانونية، تعتبر النصوص والقضايا المعروضة عليها أنها لا تثير لديها أي ملاحظة»، ليس فيه ما يخالف الدستور، مع مراعاة الحالات التي تطلب فيها تلك المؤسسات والهيئات أجلا إضافيا لإبداء رأيها طبقا للقوانين المنظمة لها؛

في شأن المادة 389 ﴿الفقرة الأخيرة﴾:

حيث إن هذه المادة في الفقرة الأخيرة نصت على أنه: «... ويمكن لرئيس المجلس بمبادرة منه أو بطلب من مكتب اللجنة أن يطلب من تلك المؤسسات والهيئات تقديم التفسيرات والتوضيحات الضرورية بشأن التقارير والآراء التي أعدتها»، ليس فيه ما يخالف الدستور، مع مراعاة ألا يترتب عن ذلك دعوة رئيس المؤسسة أو الهيئة للمثول شخصيا أمام اللجان الدائمة؛

في شأن المادة 86:

حيث إن هذه المادة أدرجت ﴿...﴾ «مؤسسة الوسيط»، ضمن اختصاص اللجنة الدائمة لحقوق الإنسان والحريات والعدل والتشريع ﴿...﴾؛

وحيث إن المحكمة الدستورية، تستحضر، أثناء بتها في مطابقة الأنظمة الداخلية لمجلسي البرلمان، ما يترتب عن أحكام الفقرة الأولى من الفصل السادس من الدستور، من متطلبات تسهيل الولوج إلى قواعد هذا النظام، ومقروئيتها، ووضوحها، وانسجامها، تفاديا لتضارب تأويل

مقتضياتها، وتعطيل نفاذ مضامينها وحسن تطبيقها، متى تراءى للمحكمة، على وجه الخصوص، أن تطبيق قاعدة من قواعد النظام الداخلي في الصيغة المعروضة بها على هذه المحكمة، من شأنه أن يفضي في وجه من أوجهه، إلى مخالفة الدستور؛

وحيث إن الدستور، أسند للجان الدائمة لمجلس النواب اختصاصات ذات طبيعة تشريعية ورقابية، لا سيما بمقتضى أحكام الفصل 10 «الفقرة الثانية»، و68 «الفقرة الأخيرة»، و69 «الفقرة الثالثة»، و80 و81 «الفقرتان الأولى والثانية» و83 «الفقرة الأولى» و102 منه؛

وحيث إنه، لما كان تقديم مشاريع أو مقترحات القوانين، يتم من قبل الجهات التي بادرت إليها، وكانت هذه المؤسسات والهيئات المعنية غير خاضعة للسلطة الرئاسية ولا لوصاية وزير معين، مما يحضر معه استدعاء رؤسائها أو منتدبين عنها، للمثول أمام لجنة دائمة، وكان أعضاء الحكومة يقدمون أمام اللجان الدائمة لمجلسي البرلمان الميزانيات الفرعية للقطاعات الحكومية أو المؤسسات، وكانت مناقشة التقارير السنوية لهذه المؤسسات والهيئات من قبل البرلمان، لا تتم بحضور رؤساء الهيئات المذكورة، ترتب عن ذلك، أن ما نصت عليه هذه المادة من إدراج هذه المؤسسات ضمن اختصاصات اللجان الدائمة، بالصيغة التي عرض بها على هذه المحكمة غير مطابق للدستور، لما ينطوي عليه هذا الإدراج من تعميم.

2 – الإطار القانوني المنظم للعلاقة بين البرلمان ومؤسسة وسيط المملكة

أ- النظام الداخلي لمجلس النواب كما أقره مجلس النواب بعد صدور قرار المحكمة الدستورية 17/65 بتاريخ 30 أكتوبر 2017

الباب الخامس: علاقة مجلس النواب بمؤسسات وهيئات حماية الحقوق والحريات والحكامة الجيدة والتنمية البشرية والمستدامة والديمقراطية التشاركية.

المادة 342

طبقا لأحكام الفصل 160 من الدستور، تقدم المؤسسات والهيئات التالية تقريرا عن أعمالها مرة واحدة على الأقل في السنة إلى البرلمان:

المجلس الوطني لحقوق الإنسان؛

مؤسسة الوسيط؛

مجلس الجالية المغربية بالخارج؛

هيئة المناصفة ومحاربة جميع أشكال التمييز؛

الهيئة العليا للاتصال السمعي البصري؛

مجلس المنافسة؛

الهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومحاربتها؛

المجلس الأعلى للتربية والتكوين والبحث العلمي؛

المجلس الاستشاري للأسرة والطفولة؛

المجلس الاستشاري للشباب والعمل الجمعوي.

توزع التقارير لدى مكتب مجلس النواب.

يعد رئيسا مجلسي البرلمان، بعد مداولة مكتب كل مجلس على حدة، كيفية مناقشة التقارير بين أعضاء كل مجلس.

تتم المناقشة بمشاركة الحكومة التي يمكنها أن تدلي بكل البيانات والمعلومات التي ترى فائدة من إخبار المجلس بها.

المادة 343

تتم مناقشة تقارير المؤسسات المنصوص عليها في الفصول من 161 إلى 170 من الدستور بناء على التحديد الموضوعاتي الذي يقرره مكتب المجلس باتفاق مع مجلس المستشارين بعد استشارة رؤساء الفرق والمجموعات النيابية مع مراعاة حقوق النواب غير المنتسبين.

يتم توزيع الغلاف الزمني حسب قاعدة التمثيل النسبي وتخصص نفس الحصة للحكومة.

المادة 344

يمكن لرئيس المجلس، بقرار من المكتب، وبناء على طلب من اللجنة الدائمة المعنية، أن يطلب من إحدى المؤسسات والهيئات المنصوص عليها في الباب الثاني عشر من الدستور إبداء الرأي بخصوص مضامين مشروع أو مقترح قانون وفق القوانين المنظمة للمؤسسات والهيئات المذكورة.

المادة 345

يحيط رئيس مجلس النواب المجلس علما في جلسة عامة بالآراء والاقتراحات والدراسات والأبحاث التي أنجزتها المؤسسات الدستورية، سواء بمبادرة منها أو بناء على طلب مجلس النواب، والتي توصل بها هذا الأخير.

ب- النظام الداخلي لمجلس المستشارين بعد صدور قرار المحكمة الدستورية رقم 20/104 م.د بتاريخ 2 مارس 2020

الباب الخامس: علاقة مجلس المستشارين بمؤسسات وهيئات حماية الحقوق والحريات والحكامة الجيدة والتنمية البشرية والمستدامة والديمقراطية التشاركية.

الفصل 355

طبقا لأحكام الفصل 160 من الدستور، تقدم المؤسسات والهيئات التالية تقريرا عن أعمالها إلى البرلمان مرة واحدة على الأقل في السنة التشريعية:

المجلس الوطني لحقوق الإنسان؛

مؤسسة الوسيط؛

مجلس الجالية المغربية بالخارج؛

هيئة المناصفة ومحاربة جميع أشكال التمييز؛

الهيئة العليا للاتصال السمعي البصري؛

مجلس المنافسة؛

الهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومحاربتها؛

المجلس الأعلى للتربية والتكوين والبحث العلمي؛

المجلس الاستشاري للأسرة والطفولة؛

المجلس الاستشاري للشباب والعمل الجمعوي

توزع تقارير المجالس والهيئات المذكورة بالتزامن لدى مكتبي مجلسي البرلمان.

يحدد رئيسا مجلسي البرلمان، بعد التوصل بالتقارير المذكورة بناء على مداولة مكتب كل مجلس على حدة، طريقة مناقشة التقارير في كل مجلس بمشاركة الحكومة.

الفصل 356

تتم مناقشة تقارير المؤسسات المنصوص عليها في الفصول من 161 إلى 170 من الدستور بناء على التحديد الموضوعاتي الذي يقرره مكتب المجلس باتفاق مع مجلس النواب، بعد استشارة رؤساء الفرق ومنسقي المجموعات البرلمانية مع مراعاة حقوق المستشارين غير المنتسبين.

الفصل 357

يحدد مكتب المجلس محاور المناقشة بناء على مضمون التقارير الموزعة لديه، ويوجهها إلى الفرق والمجموعات البرلمانية والحكومة.

يخضع توزيع الغلاف الزمني لجلسات المناقشة لمقتضيات المادة 140 أعلاه.

الفصل 358

توافي الحكومة رئيس المجلس بلائحة أعضائها المتدخلين في المناقشة، وبالمدة الزمنية لتدخل كل واحد منهم في إطار الحصة الإجمالية المخولة للحكومة.

الفصل 359

لمجلس المستشارين كامل الاختيار في طلب رأي المؤسسات والهيئات المنصوص عليها في الدستور.

يوجه رئيس المجلس، طبقا لقرار المكتب، إلى إحدى المؤسسات والهيئات المنصوص عليها في الباب الثاني عشر من الدستور، طلب إبداء الرأي بخصوص مضامين مشروع أو مقترح قانون معروض على المجلس وفق القوانين المنظمة للمؤسسات والهيئات المذكورة.

يتخذ المكتب القرار، بناء على طلب رئيس فريق أو منسق مجموعة برلمانية أو رئيس لجنة دائمة، ويخبر الرئيس الفرق والمجموعات البرلمانية واللجان الدائمة المختصة فور إحالة الطلب على الهيئة المعنية.

لا تحول إحالة مشروع أو مقترح قانون إلى إحدى المؤسسات والهيئات المستقلة أعلاه قصد إبداء الرأي دون شروع اللجنة المعنية في دراسة النص.

ج- القانون رقم 16.14، المنظم لمؤسسة الوسيط، كما صادق عليه مجلس النواب ومجلس المستشارين «منشور بالجريدة الرسمية عدد 6765 بتاريخ 25 رجب 1440 الموافق لفاتح أبريل 2019»

المادة 18

يمكن لأعضاء مجلسي البرلمان ورؤساء الإدارات، ورؤساء المؤسسات والهيئات المشار إليها في الفصول 161 ومن 163 إلى 167 من الدستور، واللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي وغيرها من المؤسسات والهيئات العامة، والجمعيات المؤسسة بصفة قانونية والمسيرة طبقا لأنظمتها الأساسية، أن يحيلوا إلى المؤسسة التظلمات الموجهة إليهم، والتي لا تدخل في اختصاصهم، وتختص المؤسسة بالنظر فيها.

إذا كانت المؤسسة، تعتبر أن ممثلي الأمة سبيل لتوسيع مجال اللجوء إلى الوسائل البديلة لحل الخلافات التي تطفو على علاقة الإدارة بمرتاديها، ومسلكا مهما لتفعيل المقتضيات الدستورية في مجال الحكامة والدفاع عن الحقوق، بحكم قربهم المفترض من المواطنين، فإن عدد الإحالات الواردة على هذه المؤسسة من طرف البرلمانيين جد محدود، رغم ما تشكله مقتضيات المادة 18 من القانون المنظم للمؤسسة من آلية لتدخل وسيط المملكة لدى الإدارة قصد إيجاد حلول لما قد يكون للمواطنين من تظلمات.

المادة 43

تبدي المؤسسة، في مجال اختصاصها، رأيها في مشاريع القوانين والنصوص التنظيمية المحالة إليها من لدن رئيس الحكومة، ومشاريع ومقترحات القوانين المحالة إليها من لدن رئيس أحد مجلسي البرلمان داخل أجل لا يتجاوز شهرين ابتداء من تاريخ توصلها بها. وتقلص هذه المدة إلى شهر إذا دعت الضرورة إلى ذلك، وأثيرت حالة الاستعجال في رسالة الإحالة الموجهة إلى المؤسسة.

وفي حالة عدم الإدلاء برأيها داخل الأجل المذكور، تعتبر المشاريع والمقترحات المحالة إليها غير مثيرة لأي ملاحظات لديها.

لم تتوصل مؤسسة وسيط المملكة بأي مشروع أو مقترح قانون لتدلي بوجهة نظرها فيه، وتغني النقاش التشريعي في مجالات اهتمامات المؤسسة، وبخاصة تلك التي لها علاقة بالتدبير الإداري وبالحقوق الارتفاقية، وبالحكامة الجيدة.

المادة 49

يوجه الوسيط نسخة من التقرير السنوي إلى كل من رئيس الحكومة، ورئيس مجلس النواب ورئيس مجلس المستشارين، ويقدم أمام البرلمان مرة واحدة في السنة على الأقل ملخصاً تركيبياً لمضمون هذا التقرير يكون موضع مناقشة.

3 – النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط «الصادر بالجريدة الرسمية عدد 7060، بتاريخ 24 جمادى الآخرة 1443، الموافق لـ 27 يناير 2022».

الفرع الثالث: الدور الاستشاري والقوة الاقتراحية للمؤسسة

المادة 93

تبدي المؤسسة رأيها في مشاريع القوانين والنصوص التنظيمية المحالة إليها من لدن رئيس الحكومة، وكذا مشاريع ومقترحات القوانين المحالة إليها من لدن رئيس أحد مجلسي البرلمان.

يمكن للمؤسسة، في إطار مبادرتها التلقائية، إبداء رأيها في مشاريع القوانين والنصوص التنظيمية حتى ولو لم تحل عليها وفق ما تم ذكره.

المادة 96

تبدي المؤسسة رأيها في كل القضايا المذكورة أعلاه داخل أجل لا يتجاوز شهرين ابتداء من تاريخ توصلها بها.

تقلص إلى شهر واحد المدة المذكورة، إذا دعت الضرورة إلى ذلك وأثيرت حالة الاستعجال في رسالة الإحالة الموجهة إلى المؤسسة.

في حالة عدم الإدلاء بالرأي داخل الأجل المذكور، تعتبر المشاريع أو المقترحات أو البرامج غير مثيرة لأي ملاحظات.

المادة 97

يمكن للوسيط في حالة اقتناعه، بناء على الأبحاث والتحريات التي يقوم بها، بأن التطبيق الصارم لقاعدة قانونية من شأنه خلق أوضاع غير عادلة أو غير منصفة أو ضارة بالمرتفقين، أن يقترح على رئيس الحكومة تقديم مشروع تعديل القاعدة القانونية المذكورة.

كما يمكنه، عند الاقتضاء، أن يبلغ رئيسي مجلسي البرلمان بالاقتراح المذكور

ثانيا: صدى أداء مؤسسة وسيط المملكة ضمن مهام البرلمان في مراقبة العمل الحكومي

لقد كانت مؤسسة وسيط المملكة حاضرة ضمن انشغالات النواب والمستشارين، وبرز ذلك في العديد من الأسئلة الشفوية والمكتوبة، وهي مناسبة تسجل فيها المؤسسة التفاعل البرلماني مع أدائها من خلال استحضار ما احتوته تقاريرها، وما تضمنته خلاصات تدخلاتها التي صيغت في شكل توصيات ومقترحات.

1 - من خلال الأسئلة الكتابية

- السؤال البرلماني رقم 16607، حول موضوع «الملف المطلبي للمتصرفين العاملين بقطاع التربية الوطنية»، والذي ساءل الحكومة عن عدم اتخاذ مجموعة من التدابير لفائدة هذه الفئة بما فيها تلك التي تستند إلى توصية وسيط المملكة في الشق المتعلق بالتعويض عن التكوين.

﴿تمت الإجابة عنه من قبل الحكومة﴾

- السؤال البرلماني رقم 11042، حول موضوع «الحرمان من التغطية الصحية والتعويضات عن الأصفال»، لفائدة المتظلم ﴿م. ح﴾ رغم مساهمته في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بشكل منتظم بعدما وقفت المفتشية العامة للصندوق المذكور على وجود اختلاس لم يكن للمتظلم تدخل فيه لا من قريب ولا من بعيد، وقد أكد السؤال على عدم تسوية وضعية المتظلم رغم مراسلته لمؤسسة وسيط المملكة.

﴿تمت الإجابة عنه من قبل الحكومة﴾

- السؤال البرلماني رقم 4615، حول موضوع «تفاعل الإدارات المغربية مع شكايات المواطنين الواردة عن طريق مؤسسة الوسيط»، معتبرا أن هذه الأخيرة ترد عليها مجموعة من الشكايات والتظلمات التي يتقدم بها عموم المواطنين طلبا لإنصافهم، وأن حجم الشكايات المتعلقة بالتظلم من أضرار ناتجة عن قرارات إدارية أو تسوية وضعيات إدارية ومالية أو قضايا متعلقة بامتناع عن تسليم وثائق إدارية بلغ عموما ما يفوق 50 % من مجموع هذه الشكايات. وعليه، ساءل الحكومة عن مآل شكايات المواطنين الواردة عن طريق مؤسسة الوسيط على مختلف الإدارات العمومية، وعن التدابير والإجراءات التي تقوم بها لتسريع تجاوب الإدارة مع هذه الشكايات، وعما إذا كانت هناك من رؤية وبرنامج تنوي إعماله من أجل تفعيل توصيات مؤسسة الوسيط بهذا الصدد.

﴿تمت الإجابة عنه من قبل الحكومة﴾

- السؤال البرلماني رقم 4221، حول موضوع «مآل توصيات مؤسسة الوسيط»، معتبرا أن التقارير التي أصدرتها مؤسسة وسيط المملكة والمرفوعة إلى جلالة الملك وتم نشرها بالجريدة الرسمية، تضمنت الشكايات المقدمة في مواجهة القطاعات الحكومية، والتوصيات التي أصدرها الوسيط في مواجهة مختلف الإدارات والجماعات الترابية، وعليه ساءل الحكومة في سياق

الخطاب الملكي الداعي إلى تحسين علاقة الإدارة بالمرتفقين، والبرنامج الحكومي الذي من أولوياته إصلاح الإدارة، عن الإجراءات المتخذة للحد من النزاعات الارتفاقية، وعن مآل تنفيذ توصيات مؤسسة الوسيط ذات الصلة.

﴿لم تجب عنه الحكومة﴾

- السؤال البرلماني رقم 1916، حول موضوع «تسوية الوضعية الإدارية لثلاثة مهندسين بالمندوبية السامية للتخطيط»، يشتكون من حرمانهم من تسوية وضعيتهم الإدارية بالترقية منذ تاريخ 20 أكتوبر 2010، رغم اجتيازهم بنجاح لجميع مراحل ولوج إطار مهندس رئيس ورغم توقيع قرار ترقيتهم من طرف الكاتب العام للمندوبية السامية للتخطيط، لكن وزارة المالية لم تتمكن من توفير المناصب المالية. وحيث إن النظام الأساسي الجديد للمندوبية السامية للتخطيط لا يقوم على اعتماد تقديم رسالة بحث كوسيلة للولوج إلى إطار مهندس رئيس، مستندا إلى توصية مؤسسة الوسيط التي تدعو فيها لتسوية وضعيتهم أو على الأقل إيجاد حل يجبر الضرر اللاحق بهم، لمساءلة الحكومة عن الإجراءات المتخذة بخصوص هذا الملف.

﴿تمت الإجابة عنه من قبل الحكومة﴾

- السؤال البرلماني رقم 2998، حول موضوع «حرمان مجموعة من أطر ومستخدمي مؤسسة القرض الفلاحي من الحق في تقاعد أساسي»، لكون اتفاقية مؤسستهم مع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، التي دخلت حيّز التنفيذ منذ 17 يونيو 2004، لم تشملهم لبلوغهم سن 49 سنة و6 أشهر أثناء دخول الاتفاقية حيّز التنفيذ. واعتبروا ذلك «خرقا لكل القوانين الجاري بها العمل، ونكرانا لكل التضحيات التي قدموها لمؤسسة القرض الفلاحي للمغرب». وقد أثر ذلك على ظروفهم المعيشية بعد إحالتهم على التقاعد، بعدما أصبحوا يتقاضون أجورا هزيلة. وقد قاموا بتأسيس جمعية خاصة بهم قامت بطرق الأبواب لرفع ما لحق المستخدمين من حيف. وقد أكد السؤال على مراسلة الجمعية المذكورة للإدارة المعنية والقطاعات الحكومية ذات الصلة، ومؤسسة الوسيط، والمجلس الوطني لحقوق الإنسان.

﴿تمت الإجابة عنه من قبل الحكومة﴾

- السؤال البرلماني رقم 2956، حول «عدم التزام الجماعة الحضرية بفاس بتنفيذ توصية لوسيط المملكة»، يتعلق بشكاية مواطن يتظلم من خلالها من عدم الترخيص له من طرف الجماعة المذكورة لإقامة مشروعه الاستثماري على عقار تابع لها. مذليا بنسخة من توصية صدرت عن وسيط المملكة لفائدته بناء على شكوى تقدم بها المشتكي أمام هذه المؤسسة، توصي بدراسة تظلم المشتكي بعناية والترخيص له بإقامة مشروعه الاستثماري طبقا للقوانين الجاري بها العمل، خاصة أن الأمر يتعلق بمشروع عقد كراء طويل الأمد حظي بموافقة الإدارة، وتمت المصادقة المبدئية عليه من طرف سلطة الوصاية مع تعديله بخصوص تخفيض مدة العقد ورفع الوجيبة الكرائية. وقد اعتبر السؤال أن الجماعة المعنية لم تعمل على إعادة دراسة الملف وفقا لتوجيهات سلطة الوصاية واعتذرت عن الاستجابة لطلب المتظلم

بحجة عدم ملاءمة طلب الرخصة مع معطيات المنطقة.

وقد سجل صاحب السؤال عدم قيام الجماعة المعنية بأي تدارك لإيجاد حل أو عرض بديل تنفيذا لما دعت إليه مؤسسة الوسيط. مسائلا الحكومة عن الإجراءات المزمع القيام بها لدفع الجماعة الحضرية لفاس للأخذ بتوصية مؤسسة دستورية مهمتها الدفاع عن حقوق المرتفقين والإسهام في ترسيخ سيادة القانون.

﴿تمت الإجابة عنه من قبل الحكومة﴾

- السؤال البرلماني رقم 2160، حول موضوع «إحداث منذوبية جهوية لمؤسسة الوسيط بجهة درعة - تافيلالت»، معتبرا أن مؤسسة الوسيط مؤسسة دستورية مهمتها الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقات بين الإدارة والمرتفقين والإسهام في ترسيخ سيادة القانون وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف، وقيم التخليق والشفافية في تدبير المصالح الإدارية، و«آلية فعالة للوساطة» بين الإدارة والمواطنين، مهمتها إيجاد صيغة قانونية مناسبة لحل الإشكالات المثارة في هذا الصدد، بعد إجراء الأبحاث اللازمة والاستماع إلى الأطراف ودراسة الوثائق والحجج والمعطيات التي يدلون بها لديه، وقد اعتبر السؤال أن عدم تفعيل مقتضيات المادة 29 من الظهير الشريف رقم 1-19-43 الصادر بتاريخ 1 مارس 2019 بتنفيذ القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط في شأن إحداث منذوبيات جهوية، وعدم إحداث منذوبية لمؤسسة الوسيط بجهة درعة - تافيلالت، وإبقائها تابعة للمنذوبية الجهوية لفاس- مكناس يشكل تنافيا مع المقاصد التي من أجلها تبنى المغرب الجهوية المتقدمة مع ما تنطوي عليه من تقريب الإدارة من المرتفقين، بحيث يقطع مواطنو الجهة ما يقارب من 400 كلم لتقديم تظلماتهم لدى مؤسسة الوسيط.

﴿لم تجب عنه الحكومة﴾

2 - من خلال الأسئلة الشفوية

- السؤال البرلماني رقم 9434، حول موضوع «تفاعل الإدارة العمومية مع مؤسسة الوسيط»، مسائلا الحكومة عن تقييمها للعلاقة بين الإدارات العمومية ومؤسسة الوسيط، وعن سياستها لتحقيق التجاوب والتفاعل المطلوب مع هذه المؤسسة الدستورية.

﴿لم تجب عنه الحكومة﴾

- السؤال البرلماني رقم 7450، حول موضوع «تفاعل الحكومة مع التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط»، مسائلا الحكومة عن الإجراءات التي قامت أو ستقوم بها تفاعلا مع هذا التقرير.

﴿لم تجب عنه الحكومة﴾

- السؤال البرلماني رقم 4054، حول موضوع «الاختلالات التي رصدها التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط»، مسائلا الحكومة عن التدابير التي ستتخذها لمعالجة ناجعة للحيلولة دون استمرار العديد من الاختلالات في علاقة الإدارة العمومية بالمرتفقين، معتبرا أن بعض تلك

الاختلالات يكرر بشكل مزمن، حيث لم تفد التقارير السابقة لمؤسسة الوسيط في التنبيه إليها بما يكفي.

«لم تجب عنه الحكومة»

▪ السؤال البرلماني رقم 2126، حول موضوع «استيعاب أهداف مؤسسة الوسيط»، مشيرا إلى وضعية الشكايات والتظلمات التي كشف عنها التقرير السنوي لمؤسسة وسيط المملكة، والتي لا تندرج ضمن الاختصاصات الموكولة إليها. وما يشكله ذلك من خلل في مدى استيعاب المواطنين والجهات المشتكية لمجالات تدخل المؤسسة، وهو ما يستوجب –حسب السؤال– اتخاذ الإجراءات اللازمة لتجاوزه. مسائلا الحكومة عن الخطوات التي ستتخذها للتعريف بالمؤسسة والأهداف المسطرة لها.

«لم تجب عنه الحكومة»

▪ السؤال البرلماني رقم 10035، حول موضوع «تنفيذ الأحكام القضائية»، مستندا إلى ما أقره تقرير مؤسسة الوسيط في موضوع تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام خاصة بالنسبة لقضايا نزع الملكية، «...» الشيء الذي يؤدي حسب السؤال إلى إحباط كبير لدى المنفذ لهم ويفقدهم الثقة في الأحكام القضائية.

«لم تجب عنه الحكومة»

▪ السؤال البرلماني رقم 7864، حول موضوع «عدم تنفيذ توصيات مؤسسة وسيط المملكة التي كانت موضوعا لتقارير سابقة، ومنها توصيات تتعلق بتعويضات الموظفين عن التكوين، وتسديد مستحقات نزع الملكية»، مسائلا الحكومة، عن أسباب عدم التعاطي الإيجابي مع توصيات هذه المؤسسة الدستورية، والإجراءات التي ستتخذها لتنفيذ هذه التوصيات.

«لم تجب عنه الحكومة»

▪ السؤال البرلماني رقم 7802، حول موضوع «تفعيل صلاحيات المخاطبين بالإدارات لمؤسسة الوسيط»، بالاستناد إلى ما ورد في تقرير مؤسسة وسيط المملكة، بشأن عدم توفر بعض المخاطبين الدائمين للمؤسسة في عدد من الإدارات العمومية على سلطة اتخاذ القرار واقتصار دورهم على الإحالات على المديريات والمصالح المختصة. مسائلا الحكومة عن الإجراءات التي ستتخذها لتمكين هؤلاء المخاطبين من ممارسة صلاحياتهم كاملة.

«لم تجب عنه الحكومة»

▪ السؤال البرلماني رقم 12458، حول موضوع «تقرير مؤسسة الوسيط بخصوص تظلمات المواطنين من الإدارات العمومية»، خصوصا في إطار تعاملها مع المرتفقين، وما أظهره التقرير من استمرار المشاكل المرتبطة بالصفقات والطلبيات العمومية، معتبرا أنه بالرغم من تنصيب اللجنة الوطنية للطلبيات العمومية، التي أسند إليها المشرع صلاحية النظر في بعض الشكايات المقدمة من كل شخص يشارك في طلبية عمومية، لم تنقص من حجم ما يتوارد على المؤسسة من تشكيات. وقد أضاف السؤال أن الشكايات التي توصلت بها المؤسسة حول موضوع الصفقات والأشغال التي أنجزت لفائدة إدارات الدولة والجماعات الترابية تتلخص

في عدم التزام الدولة بأداء ما بذمتها من مستحقات. مسائلة الحكومة عن موقفها من تقرير مؤسسة الوسيط، وعن ما قد يكون لها من تدابير من أجل وقف مثل هذه الأخطاء والاختلالات.

«لم تجب عنه الحكومة»

- السؤال البرلماني رقم 7804، حول موضوع «قلة تجاوب الإدارات العمومية مع مؤسسة الوسيط»، بالاستناد إلى تقرير مؤسسة وسيط المملكة الذي كشف عن أن عددا من القطاعات لم تتعاط بشكل إيجابي مع المؤسسة، رغم أن المشرّع يلزم هذه المؤسسات بإعداد تقرير سنوي عن تعاملها مع مؤسسة الوسيط، وأن التقارير الواردة على المؤسسة جاءت بمنظور محاسباتي -حسب التقرير-، في حين، أن المطلوب هو إعداد تقارير تتضمن تحليلا لمختلف التظلمات في اتجاه الإصلاح والإقلاع عن بعض الاختلالات بعد الوقوف على مكامن الضعف في أفق الارتقاء بالعمل. مسائلة الحكومة، عن الخطوات المتّخذة على هذا الصعيد لحث المؤسسات والإدارات للتجاوب مع هذه المؤسسة الدستورية، وتجاوز الاختلالات الواردة في تقرير المؤسسة.

«لم تجب عنه الحكومة»

- السؤال البرلماني رقم 7806، حول موضوع «استيعاب أهداف مؤسسة الوسيط»، تأسيسا على ما كشف عنه التقرير السنوي لمؤسسة وسيط المملكة، من كون العديد من الشكايات التي تتوصل بها المؤسسة لا تندرج ضمن الاختصاصات الموكولة إليها. وهو ما اعتبره السؤال خللا في مدى استيعاب المواطنين والجهات المشتكية لمجالات تدخل المؤسسة يستوجب اتخاذ الإجراءات اللازمة لتجاوزه. مسائلة الحكومة عن الخطوات التي ستتخذها للتعريف بالمؤسسة والأهداف المسطرة لذلك.

«لم تجب عنه الحكومة»

ثالثا: صدى أداء مؤسسة وسيط المملكة ضمن أجوبة الحكومة على أسئلة البرلمانيين

جاء في جواب الحكومة عن سؤال برلماني موجه إلى وزيرة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة، بتاريخ 24 يوليوز 2023، حول تفاعل الحكومة مع تقارير مؤسسات الحكامة، ما يلي:

«تقارير هيئات الحكامة تصدر عنها توصيات تعتبر إطارا مرجعيا في إعداد السياسات العمومية والاستراتيجيات والمخططات الحكومية، أغتنم هذه الفرصة لتوجيه الشكر لهيئات الحكامة والنتائج التي يتوصلون [تتوصل] إليها التي تساهم في تجويد المرافق العمومية وتحقيق خدمة عمومية ذات جودة، في هذا الصدد أؤكد بأن الحكومة تتفاعل بشكل إيجابي مع هذه التقارير التي تعتبر توصياتها مدخلا.

وأذكر بالمادة 15 من ميثاق المرافق العمومية التي تنص على هذا الموضوع، ومن هذا المنطلق فوزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة تقوم بتتبع ودراسة جميع التقارير الصادرة عن هيئات الحكامة وتدرجها في برنامج عملها، وتكون لهذه التوصيات الأولوية في مخططات عملها.

بالإضافة لهيئات الحكامة بصفة عامة، التوصيات والاقتراحات الصادرة عن هيئات المراقبة والضبط والحكامة والمجالس والمؤسسات الاستشارية تعتبر مراجع نرجع إليها في برامج الإصلاح بحكم أنها تتطرق لعدة مواضيع لها علاقة بمجال اختصاص الوزارة نذكر منها «...»؛

على سبيل المثال لا الحصر، فالوزارة تتفاعل مع مؤسسة الوسيط من خلال المفتشية العامة، حيث يتم إعداد التقارير السنوية بشكل دائم وهناك حضور بشكل مستمر ودائم للوزارة في جلسات البحث التي تقوم بها مؤسسة الوسيط».

تعقيب النائب البرلماني بعد جواب الوزيرة:

«شكرا الوزيرة المحترمة، نثمن عاليا كل ما جاء في جوابكم، كما نثمن لأول مرة بعد الدستور الجديد، لدستور سنة 2011، «...» تفاعل مؤسسة رئاسة الحكومة بشكل جد إيجابي مع توصية مؤسسة الوسيط فيما يتعلق بامتحان المحاماة، وكيفية تقديم وزارة العدل مشكورة نموذجا في تفاعلها مع هذه التوصية و«شفنا» [ولاحظنا] صورة إيجابية تشرف بلادنا.

واليوم، نطالب ونتمنى من رئاسة الحكومة أن تبقى في هذا النفس الإيجابي والتفاعل الإيجابي مع مختلف تقارير مؤسسات الحكامة.

على جميع القطاعات الوزارية أن تأخذها بعين الاعتبار، لأنه [لأن] هذه المؤسسات الدستورية تلعب دورا كبيرا، وتقاريرها تسهر عليها أطر مغربية كفأة، وأنها تتضمن حقيقة توصيات إذا فعلت، فنتائجها تكون جد إيجابية، بهذا النفس وبصريقة التفاعل سنعطي القوة للمؤسسات، وقوة البلاد في قوة مؤسساتها.»

رابعا: صدى أداء مؤسسة وسيط المملكة ضمن تقرير مجموعة العمل الموضوعاتية المتعلقة بتقييم الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة

حظيت المؤسسة بتواجد مهم في خلاصات تقرير مجموعة العمل الموضوعاتية المكلفة بتقييم الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة 2018-2021، المعد في دورة أبريل 2023 من السنة التشريعية الثانية 2022-2023 من الولاية التشريعية الحادية عشر 2021-2026، حيث كانت مؤسسة وسيط المملكة ضمن المؤسسات التي حظيت بزيارة أعضاء مجموعة العمل، وقد وصف التقرير مساهمة المؤسسة ضمن باقي المؤسسات بأنها تتسم بـ «التجاوب الكبير».

ومن الناحية الموضوعية، أخذ تقرير اللجنة عن مؤسسة وسيط المملكة ما خلصت إليه تقاريرها السنوية من كون «إشكالية تعقيد المساطر الإدارية يعتبر من السمات البارزة التي تطبع علاقة الإدارة بمحيطها مما أفضى إلى إضعاف الجهود الإصلاحية والتقليل من مفعولها وأدى إلى ضعف مردودية الجهاز الإداري وارتفاع كلفة سير الإدارة، فضلا عن غياب تحفيز الاستثمار وانعدام الشفافية في التدبير الإداري، ثم بروز ممارسات سلبية كالرشوة واستغلال النفوذ».

واعتبر تقرير اللجنة أن «اقتصار القطاع المعني في إعداد الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة على أربعة متدخلين لا يكفي للقول بأن إعدادها انتهج مقاربة تشاركية»، وهو ما أكده وسيط المملكة خلال زيارة أعضاء المجموعة الموضوعاتية لمقر مؤسسة الوسيط بتاريخ 08 مارس 2022 «حسب نفس التقرير»، من أن القطاع المكلف بإصلاح الإدارة لم يشرك مؤسسة الوسيط في بلورة وإعداد الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة.

كما أخذ تقرير اللجنة من كلمة وسيط المملكة -خلال اجتماعه مع أعضاء مجموعة العمل الموضوعاتية بمناسبة استعراض منصة الشكايات الخاصة بالمؤسسة وإبراز مساهم الاستقبال والرد على شكايات المواطنين ومدى تجاوب القطاعات الحكومية مع توصيات مؤسسة الوسيط- إشارته إلى التظلمات التي تهم البوابة الوطنية الخاصة بالشكايات «chikaya.ma»، معتبرا أن هذه المنصة وطريقة الاستجابة تشكل في حد ذاتها «مشكلا»، لتخلص اللجنة إلى أن عدم تغطية احتياجات المرتفق من شأنه أن يؤدي إلى فقدان الثقة نظرا لغياب التفاعل مع المواطن.

وأشارت اللجنة، وهي بصدد حديثها عن «الأهمية التي يمثلها التجاوب مع تظلمات ومشاكل المرتفق، وغياب التدبير الجيد لتلقي الشكايات من حيث تنظيمها وهيكلتها على مستوى بعض القطاعات والإدارات العمومية»، إلى ما تضمنه عرض وسيط المملكة حول عدم تمكين المفتشيات العامة «المخاطبين الدائمين» من الصلاحيات الكاملة للإجابة عن الشكايات والملاحظات.

وفيما يخص استخدام التكنولوجيا لتوفير المعلومات وتقديم الخدمات العمومية -كما تبين لمجموعة العمل من خلال الزيارات الميدانية- تطرق التقرير لتجربة مؤسسة الوسيط، معتبرا أنها:

«تعتمد مؤسسة الوسيط، باعتبارها واحدة من هيئات الحكامة ومساهما رئيسيا في تفعيل الإدارة وترسيخ مبادئ الحكامة الجيدة، على مجموعة من الآليات التدبيرية للقيام بمهامها على

أحسن وجه، ويمكن تلخيصها فيما يلي :

- الاعتماد على مختلف الآليات الخاصة بالتواصل ﴿الهاتف...﴾ لضمان التفاعل الآني والمباشر مع المواطنين؛

- الاعتماد على العديد من المنصات الرقمية ﴿التطبيق الإلكتروني للمؤسسة، فضاء المواطن...﴾؛

- يختلف تطبيق تلقي الشكايات المتعلق بالوسيط عن بوابة «شكاية»، حيث يقدم مسار الشكاية وتفاعل الجهات المتعلقة بها، مما يقدم صورة واضحة على سير هذه الشكاية وتقدم مجراها؛

- يتم تقسيم وتصنيف الشكايات والتظلمات حسب مجموعة من المعايير ﴿الجنس، الفئة، القطاع، الجغرافيا، الحقوق ...﴾ مع الاعتماد على عدة مؤشرات رئيسية منها مؤشر التخليق والشفافية، مؤشر الاستثمار، مؤشر البيئة ومؤشر جدية التظلم؛

- غياب الإجراءات الشكلية في التفاعل مع المواطنين فضلا عن اعتماد مبدأ المجانية في تقديم الخدمات؛

- الامتداد الجهوي لخدمات المؤسسة مما يقربها من المواطن بشكل أكبر ﴿ما عدا جهة درعة – تافيلالت﴾؛

- الاعتماد على القوافل التواصلية للتقرب أكثر من المواطنين في كافة ربوع المملكة باعتبار التواصل آلية رئيسية.»

واعتبر تقرير اللجنة مؤسسة وسيط المملكة « هيئة وطنية مستقلة، تهدف إلى تحقيق العدل ورفع المظالم وصيانة حقوق المواطنين في علاقتهم بالإدارة، وقد ساهمت في ترسيخ مبادئ الشفافية والحكامة الجيدة في تدبير المرافق العمومية، وفي تخليق الحياة العامة من خلال إبداء رأيها وإصدار توصيات تهدف لضمان مساواة المواطنين أمام القانون والإدارة والرفع من جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ومرافق الدولة والجماعات الترابية باعتبارها محددات جوهرية للنموذج التنموي التي تسمو إليه المملكة. وهكذا، فإن هيئة الوسيط لعبت دورا تنمويا مهما في رصد وتشخيص أداء الإدارات العمومية من خلال التظلمات والشكايات التي تتوصل بها باعتماد مؤشرات في هذا الشأن. كما تقترح تصورا مرجعيا يجعل الحكامة المرفقية رافعة أساسية للتنمية. غير أن حصيلة مؤسسة وسيط المملكة لا ترقى إلى المستوى المرجو منها للمساهمة في ضمان استدامة نتائج وأثر مشاريع الخطة. لكن، هذا لا ينقص من أهمية الدور الاعتباري لمؤسسة الوسيط وهو ما وقفت عليه مجموعة العمل من خلال الاقتراحات القيمة التي أوصى بها وسيط المملكة خلال استضافته لأعضاء مجموعة العمل».

وخلص التقرير إلى إقرار توصيات على مستوى تخليق الإدارة، من بينها إشراك ومراعاة توصيات مؤسسة وسيط المملكة في كل ما يتعلق بمحاربة الفساد ونشر قيم الشفافية والنزاهة.

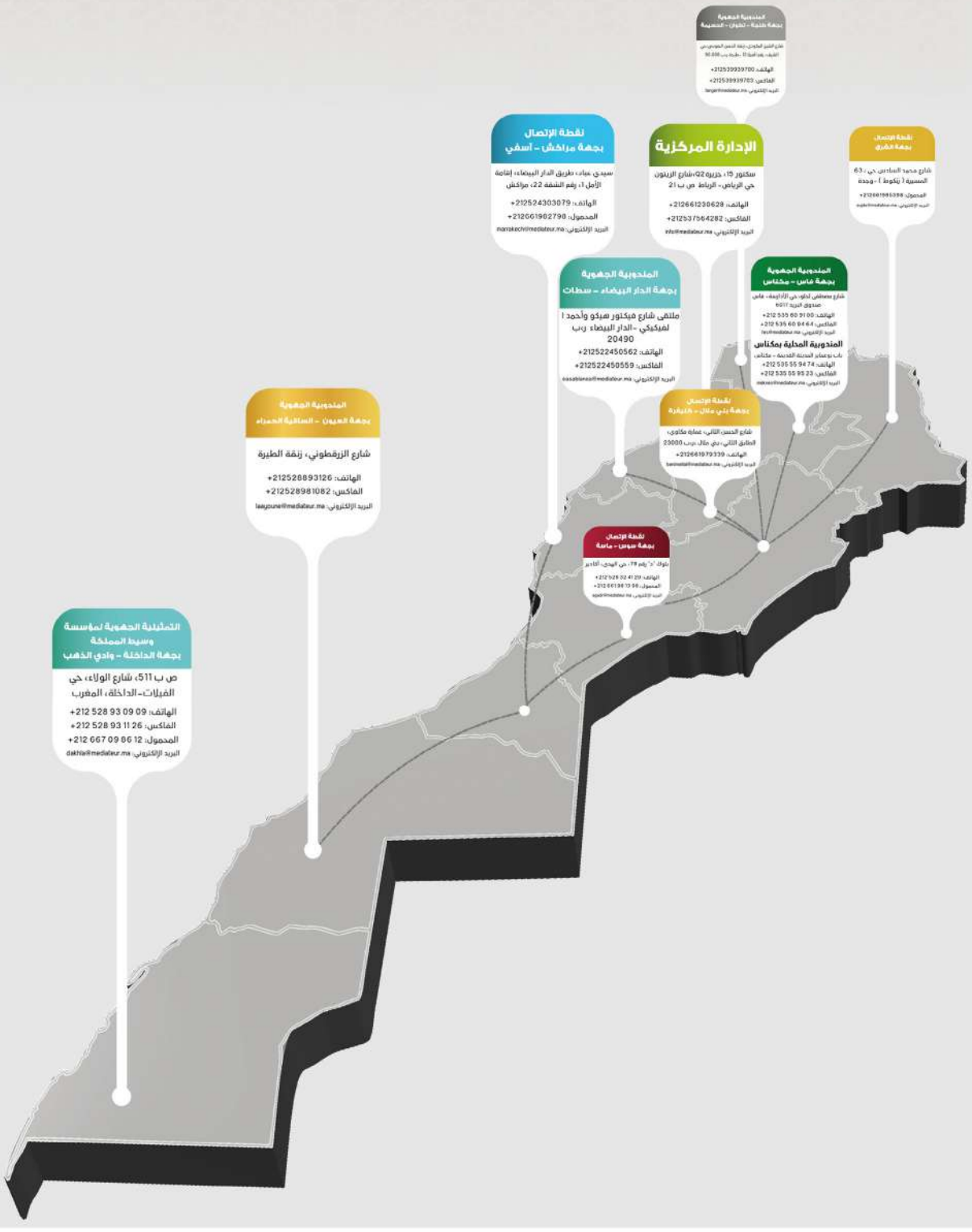
خامسا: صدى أداء مؤسسة وسيط المملكة من خلال المشاركة في اللقاءات التواصلية والعلمية المنظمة في/من طرف البرلمان

- 08 مارس 2022: استقبال مجموعة العمل الموضوعاتية المنبثقة عن مجلس النواب؛
- 26 ماي 2022: المشاركة في المائدة المستديرة المنظمة بتعاون بين مجلس المستشارين ووزارة العدل حول موضوع: «المرأة، من موضوع في منظومة العدالة إلى فاعلة في التغيير والتطوير»؛
- 25 يناير 2023: المشاركة في المائدة المستديرة المنظمة من قبل مجموعة العدالة الاجتماعية بمجلس المستشارين حول إصلاح العدالة بالمغرب: المنجزات والانتظارات؛
- 16 مارس 2023: المشاركة في الندوة المنظمة بمقر مجلس المستشارين حول موضوع مكانة المرأة في ضوء التشريعات المهنية بالمغرب؛
- 29 ماي 2023: المشاركة في اليوم الدراسي المنظم من قبل مجموعة العمل الموضوعاتية المؤقتة الخاصة بالأشخاص في وضعية إعاقة بمجلس المستشارين حول «البرامج المندمجة الموجهة للأشخاص في وضعية إعاقة».

إن إرادة انفتاح مؤسسة وسيط المملكة على العمل البرلماني من أجل كل تعاون مؤسساتي تؤطره الضوابط الدستورية والتشريعية المنظمة للعلاقة بين المؤسستين، إرادة مستمرة لتنمية ذكائنا الجماعي من أجل الخلق والإبداع في مجال الحكامة الارتفاقية في السياسات العمومية.

إن مؤسسة وسيط المملكة واثقة من أن البرلمان، كما يمكن أن يشكل مساندا وداعما للمقترحات الإصلاحية التي تصدرها، بالدفع إلى انتهاج خطط إصلاحية على أرض الواقع، يمكن أن يجد في المؤسسة مرجعا موثوقا لأنواع الأعطاب التي تشكو منها الإدارة لتشكل مجالا حيويا للعمل البرلماني في أبعاده المختلفة.

القرب الجغرافي هاجس تتزايد أهميته لدى وسيط المملكة
بتزايد انتظارات المواطنين



المندوبية الجهوية
بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة
شارع الشهيد المكوري، بقعة الحسن الحوزي، حي الفيلات، رقم أفينو 57 ، طنجة، ب.ب. 90.000
الهاتف: +212539939700
الفاكس: +212539939703
البريد الإلكتروني: tanger@mediateur.ma

الإدارة المركزية
سكتور 15، خريبة Q2، شارع الزيتون
حي الرياض - الرباط ص ب 21
الهاتف: +212661230628
الفاكس: +212537564282
البريد الإلكتروني: info@mediateur.ma

نقطة الإتصال
بجهة الشرق
شارع محمد السادس حي : 63
المسيرة 1 بلوك 1 - وجدة
المحمول: +212661966398
البريد الإلكتروني: oujda@mediateur.ma

نقطة الإتصال
بجهة مراكش - آسفي
سيدي عباد، تفريق الدار البيضاء، إقامة الأمل 1، رقم الشقة 22، مراكش
الهاتف: +212524303079
المحمول: +212661902790
البريد الإلكتروني: marrakech@mediateur.ma

المندوبية الجهوية
بجهة الدار البيضاء - سطات
ملتقى شارع فيكتور هيكو وأحمد ا لفيكيكي - الدار البيضاء ر ب 20490
الهاتف: +2125224505562
الفاكس: +2125224505559
البريد الإلكتروني: casablanca@mediateur.ma

المندوبية الجهوية
بجهة فاس - مكناس
شارع عبدالقادر لحلو، حي الأندلس، فاس
صندوق البريد 1077
الهاتف: +212 535 65 91 00
الفاكس: +212 535 65 94 64
البريد الإلكتروني: fes@mediateur.ma

المندوبية المحلية بمكناس
باب بوعماير المدينة الحديثة - مكناس
الهاتف: +212 535 55 94 74
الفاكس: +212 535 55 95 23
البريد الإلكتروني: meknes@mediateur.ma

نقطة الإتصال
بجهة بني ملال - خنيفرة
شارع الحسن الثاني، عمارة مكناوي، الطابق الثاني، بني ملال، ب.ب. 23000
الهاتف: +212661979339
البريد الإلكتروني: benimellal@mediateur.ma

المندوبية الجهوية
بجهة العيون - الساقية الحمراء
شارع الزرقطوني، زنقة الطيرة
الهاتف: +212528893126
الفاكس: +212528981082
البريد الإلكتروني: laayoune@mediateur.ma

نقطة الإتصال
بجهة سوس - ماسة
بلوك "ب" رقم 19، حي الهدى، أكادير
الهاتف: +212 528 82 41 29
المحمول: +212 661 94 10 96
البريد الإلكتروني: agadir@mediateur.ma

التمثيلية الجهوية لمؤسسة وسيط المملكة
بجهة الداخلة - وادي الذهب
ص ب 511، شارع الولاء، حي الفيلات - الداخلة، المغرب
الهاتف: +212 528 93 09 09
الفاكس: +212 528 93 11 26
المحمول: +212 667 09 86 12
البريد الإلكتروني: dakhla@mediateur.ma

القرب الرقمي هاجس تتزايد أهميته لدى وسيط المملكة
بتزايد انتظارات المواطنين

موقع الويب
www.mediateur.ma

منظومة التظلمات
plainte.mediateur.ma

تطبيق
e-wassit

Available on the App Store
GET IT ON Google Play
Available on amazonappstore
EXPLORE IT ON AppGallery

المحور الثاني

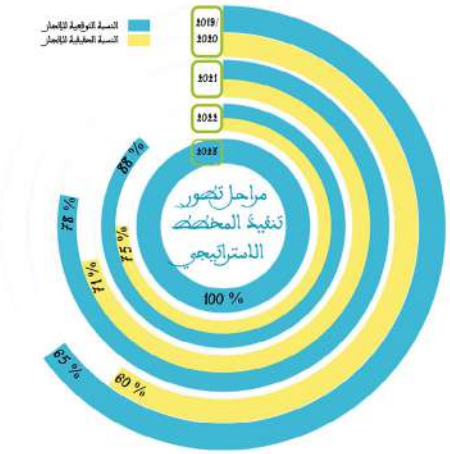
أربع سنوات من تصور تنفيذ
المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023

"نعتبر أن الانتقال الرقمي في علاقته بالخدمات الارتفاقية بصفة عامة هو حتمية تدبيرية، وهو أيضا خيار استراتيجي سيعطي الكثير في مجال الرفع من مستوى شفافية المساطر وسرعة تقديم الخدمات الإدارية. ولكن لدينا دائما تخوف نعتبره مشروعا بشأن مقومات التخطيط ومواكبة هذا التحول، إلا أنه لا ينبغي اعتبار الانتقال الرقمي هدفا في ذاته، وإنما وسيلة لتحقيق هدف الارتقاء بالخدمات المرفقية."

وسيط المملكة - الرباط، 25 أبريل 2022

دورة تكوينية لفائدة العاملين بمؤسسة وسيط المملكة، الإدارة المركزية بالرباط، في 25 يونيو 2022

سنة الإنجاز	2020-2019	2021	2022	2023
النسبة التوقعية للإنجاز	%65,00	%78,00	%88,00	%100,00
النسبة الحقيقية للإنجاز	%60,00	%71,00	% 75,00	--
النسبة السنوية للإنجاز	%92,00	%91,00	% 85,00	--



في إطار تصورها التدبيري القائم على التوقعية، وفي سياق التقييم المنتظم لنتائج الأهداف المحققة، فقد استطاعت المؤسسة، وهي تتدارك آثار الأزمة الصحية وما صاحبها من تدابير احترازية على الأقل في موضوع الأنشطة المفتوحة في وجه العموم، مواصلة تنفيذ مخططها الاستراتيجي «2019-2023» للسنة الرابعة على التوالي، فمن نسبة تنفيذ توقعية تم تحديدها عند إقرار المخطط بالنسبة لسنة 2022 في 88 %، تبين بالاستناد إلى مؤشرات الإنجاز الـ«162» الدالة على مدى تنفيذ أهداف المخطط، أنها حققت في نهاية سنة 2022 ما نسبته 75 %، وذلك بنسبة تنفيذ سنوية بلغت 85 % من مختلف الإجراءات العملية المشكلة للبرامج المعلنة.

يذكر أن المخطط الاستراتيجي للمؤسسة «2019-2023» يقوم على 107 إجراءات عملية أو تنفيذية، منبثقة عن ستة «6» محاور استراتيجية، و«23» برنامجا قائما على تصور تنفيذي توقعي على أساس آجال ونسب تنفيذ ممتدة في الزمن، خُصت منها سنة 2019 بنسبة تنفيذ توقعية حددت في 29% ، وخُصت سنة 2020 بنسبة تنفيذ توقعية حددت في 36%، وخُصت سنة 2021 بنسبة تنفيذ توقعية حددت في 10 %، وخُصت سنة 2022 بنسبة تنفيذ توقعية حددت في 12 %.

يذكر أيضا، أن مطمح المؤسسة من هذا المخطط يتجاوز مجرد مبتغى وضع آلية شكلية أو مجموعة برامج، مهما بلغت أهميتها، إلى بلورة إرادة تحقيق نتائج تعكس الغاية الدستورية والفلسفية من إحداثها، وبشكل خطوة مهمة في اتجاه الارتقاء بأدائها، وتأهيلها لمرحلة تجسد «الانخراط الفاعل في إنجاح متطلبات النموذج التنموي الجديد في الشق الحكاماتي للتدبير الإداري باعتباره رافعة للتنمية».

الجزء الثاني

تدخلات ومبادرات وسيط المملكة:
اقتراحات وتوصيات لحماية الحقوق الارتفاقية ومعالجة الأخطاء وجبر الأضرار وضمان التواصل

"إن القاسم المشترك بين مختلف الشكايات والتظلمات والطلبات أنها روافد لمواضيع حيوية ومهمة في حياة المواطن الارتفاقية."

وسيط المملكة – الرباط 25 أبريل 2024

المحور الأول

المبادرة التلقائية:
منظور جديد لتطوير أداء المؤسسة

"لا ينبغي أبدا استبعاد الحلول التوافقية ومبادرات التسوية، لأن الحلول المتوصل إليها عبر حلول انتصاف مبتكرة قائمة على مبادئ العدل والإنصاف، تتسم في كثير من الأحيان ببعد المدى وبقدرتها على توجيه النقاش العمومي ليجعل الحقوق واقعاً ملموساً."

وسيط المملكة – باكو/أذربيجان، 19 و20 أكتوبر 2022

بناء على مقتضيات القانون المنظم للمؤسسة ولا سيما تلك التي تتعلق بمهام وصلاحيات الوسيط ذات الصلة بالنظر في تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف، كما هي مفصلة في الفصل الأول من بابه الثالث في مادته 11 التي تتيح مقتضياتها للمؤسسة، أن تقوم عند الاقتضاء بمبادرة تلقائية منها بالنظر فيما بلغ إليها، بأي طريقة من تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف، وتطبيقا لمقتضيات الفصل الثالث المتعلق بدور الوسيط في ترسيخ مبادئ الحكامة الإدارية وتحسين أداء الإدارة، وبخاصة المادة 42 التي تنص على أن الوسيط يرفع، في إطار اختصاصاته، وبصفته قوة اقتراحية لتحسين أداء الإدارة والرفع من جودة الخدمات العمومية التي تقدمها، تقارير خاصة إلى رئيس الحكومة تتضمن توصياته ومقترحاته، فقد وضعت المؤسسة خلال سنة 2022، بمبادرة تلقائية منها أو بناء على تظلمات ذات طابع عام، يدها على مجموعة من القضايا، اعتبرتها ذات أهمية خاصة، بلغ عددها كما السنة الماضية سبع قضايا، همت مواضيع مختلفة، وعالج وفق التفصيل التالي:

المبادرة التلقائية برسم سنة 2022	
مجال المبادرة التلقائية	موضوع المقترح
علاقة الإدارة بالمرتفق	تبسيط المساطر الإدارية لتجديد رخصة السياقة لفائدة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج
	إرساء حكامة دامجة ومنصفة لفائدة المكفوفين وضعاف البصر في مجال الارتفاق العمومي الذي يخص الخدمات البنكية
	حقوق كبار السن في ظل التحولات الرقمية
الحق في التعليم	وضعية الطلبة المغاربة المسجلين بالجامعات الأوكرانية
الحق في وضعية إدارية سليمة	تمديد الاستفادة من التعويض عن المخاطر المخصص لممرضي وزارة الصحة ليشمل ممرضي المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج
الحق في الحماية الاجتماعية	مطالب النقابة المغربية لمهنيي الفنون الدرامية ومن معها من نقابات مهن الفنون
	إجراء تدخل تشريعي في موضوع عدم تمكين الأطفال المكفولين بعد وفاة كافليهم من التعويضات العائلية

ولعل أهم ما ميز تفصيل مواضيع هذه السنة، هو كونها وإن بقيت في إطار نطاق علاقة الإدارة العمومية بالمرتفق، إلا أنها اتسمت بطابع الحقوق الفئوية «أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج، المكفوفون وضعاف البصر، كبار السن، الطلبة المغاربة المسجلون بالجامعات الأوكرانية، ممرضو المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج، مهنيو الفنون الدرامية، والأطفال المكفولون»، وهمت الحق في التعليم والحق في الحماية الاجتماعية والحق في وضعية إدارية سليمة.

وكلها قضايا شكلت مادة لتقارير موضوعاتية خاصة رفعت إلى رئيس الحكومة، رغم أن مواضيعها تهم قطاعات مختلفة، وفق ما يلي:

أولا: مقترح بخصوص تبسيط المساطر الإدارية لتجديد رخصة السياقة لفائدة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج

لقد وقفت المؤسسة، من خلال معالجتها لبعض التظلمات المقدمة من طرف أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج على ما يعترضهم من صعوبات مسطرية وإجرائية، بسبب اضطرارهم إلى التنقل شخصيا إلى أرض الوطن، بغض النظر عن مكان إقامتهم، من أجل تجديد رخصة السياقة بعلة وجوب الخضوع لفحص طبي لدى طبيب معتمد من طرف الإدارة للحصول على شهادة طبية تثبت الأهلية البدنية والذهنية لطالبي التجديد والتي يشترط ألا تتعدى ثلاثة أشهر، تطبيقا للمقتضيات القانونية الواردة في مدونة السير على الطرق ولمضامين قرار وزير التجهيز والنقل المنظم للموضوع؛

وتأسيسا عليه، بادرت المؤسسة من خلال هذا المقترح إلى دعوة رئيس الحكومة إلى تكثيف الجهود لتيسير سبل ولوج أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج للخدمات الارتفاقية، ولا سيما عندما يتعلق الأمر بحاجيات ملحة، وعالج تنفيذا للتوجيهات الملكية السامية الواردة في الخطاب الملكي، بمناسبة الذكرى 69 لثورة الملك والشعب بتاريخ 20 غشت 2022، والذي صرح جلالته من خلاله تساؤلات عميقة في شأن مدى قدرة الإطار التشريعي في الصلة على التفاعل مع مختلف الحالات، ومدى استجابة السياسات العمومية لاعتبارات خصوصية هذه الفئة، ومدى تناسبية المساطر الإدارية المتبعة مع ظروفهم؛

وقد دعت المؤسسة تبعا لذلك رئيس الحكومة للتعجيل بتسوية هذه الوضعيات بإجراءات مبسطة وسهلة لا تتطلب تعديلات تشريعية، وعالج في انتظار استكمال النقاش المفتوح بين مختلف القطاعات المتدخلة حول موضوع الإدارة والحقوق الواجبة لهذه الفئة وإيجاد حلول شمولية لتبسيط مختلف الإجراءات المسطرية الإدارية المعمول بها، بما يتناسب ووضعية وظروف هذه الفئة، تلبية لحاجياتهم الملحة والمتزايدة وتحسين وتجويد الخدمات المقدمة لهم بالمرفق العمومي، مما سيسهم لا محالة في إشاعة الروح الإيجابية لدى أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج وسيخلق نوعا من التنافسية الحكاماتية بين مختلف القطاعات الإدارية؛

كما حثت المؤسسة عبر هذا المقترح، جميع القطاعات المعنية، على الانكباب على الموضوع، وبلورة حلول تحقق الأبعاد المتوخاة في مناخ من الضمانات التي تكفل المساواة وترسيخ النجاعة الارتفاقية، بغية تجويد أداء المرفق العمومي وإرساء القرب المنشود في انتظارات هذه الفئة.

موقف الحكومة من المقترح:

أحال رئيس الحكومة المقترح على وزير النقل واللوجستيك، طالبا منه العمل على تسوية هذه الحالات بالاعتماد على إجراءات مبسطة لا تحتاج إلى تعديلات تشريعية تناسب حاجيات المعنيين بالأمر، وذلك تماشيا مع الرعاية السامية لصاحب الجلالة، نصره الله، لأفراد الجالية المغربية بالخارج.

كما راسلت الوكالة الوطنية للسلامة الطرقية مدير الشؤون القنصلية بوزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج لدراسة مقترح وزارة الصحة والحماية الاجتماعية الذي يهدف إلى تكوين أطباء معتمدين بقنصليات المملكة بالخارج.

ثانيا: مقترح في شأن الحكامة الجامعة والمنصفة لفائدة المكفوفين وضعاف البصر في مجال الارتفاق العمومي الذي يخص الخدمات البنكية

على إثر ما بلغ إلى علم هذه المؤسسة، بمناسبة قيامها بمهامها، من بعض الممارسات التي تلجأ إليها مجموعة من المؤسسات البنكية، في علاقاتها ببعض زبنائها من ذوي الإعاقة البصرية، والتي قد تفسر بشكل من الأشكال على أنها ماسة بالاحترام الواجب للأشخاص المكفوفين وضعاف البصر، أو في أبسط صورها ماسة بالاستقلال الذاتي الذي ينبغي ضمان تمتع هذه الفئة به، تفاديا لكل تمييز من شأنه أن يعمق الإحساس بالمعاناة لديهم ويجعلهم أكثر عرضة للتهميش في ممارسة بعض حقوقهم وأنشطتهم المجتمعية، أيا كان مجال إعمالها «بنكي، مالي، ارتفاقي...».

وهكذا، فإن ما وقفت عليه المؤسسة من وضعيات أفرزتها الممارسة اليومية لدى بعض المؤسسات البنكية، من قبيل ربط المعاملة المصرفية مع المكفوفين أو ضعاف البصر بضرورة حضور شاهدين أو وكيل عنهم، أو اشتراط الإدلاء بحكم قضائي يرخص لهم بذلك، اعتبرته المؤسسة اعتداء على متطلبات الحماية الواجبة للمعطيات ذات الطابع الشخصي التي تهم هذه الفئة، ومساسا بسيادة مبادئ المساواة والإنصاف في الولوج إلى الخدمات الارتفاقية.

ولئن كانت هذه المؤسسة تعي جيدا عمق المشكل وما يفرضه من وجوب الموازنة بين الحفاظ على الحقوق المالية لهذه الفئة ومراعاة أوضاعها الخاصة، بما يبرر إلى حد ما لجوء بعض الوكالات البنكية إلى مثل هذه الاحتياطات الإجرائية، في غياب مقتضيات قانونية ملزمة، منشغلين في ذلك بتعزيز حماية أموال هؤلاء الأشخاص من الاعتداء أو تحصين مصالحها من المسؤولية القانونية عما قد يترتب عن ذلك من انحرافات، فإنها ترى أن المؤسسات البنكية، في هذا الموضوع، تبقى مدعوة إلى القيام بمبادرات أكثر تركيزا وتنسيقا وملاءمة مع خصوصية هذه الفئة، في اتجاه البحث عن بدائل وصيغ كفيلة بتجسيد وتعزيز المجهودات المبذولة من طرف القطاع الحكومي الوصي وكافة المتدخلين من أجل تحسين واقع الإدماج الشامل للمكفوفين وضعاف البصر داخل المجتمع المغربي، في احترام للقوانين الوطنية، وفي انسجام مع الاتفاقيات والمواثيق الدولية ذات الصلة.

كما كان المقترح مناسبة للمطالبة بإبراز الأدوار الجديدة التي يلعبها القطاع البنكي في مجال ضمان التماسك الاجتماعي، والجهودات الحاجة التي يمكن أن يقوم بها إزاء الفئات الأكثر هشاشة، لا سيما من هم في وضعية إعاقة بصرية، في سياق حقوقي وتنموي مستدام.

واعتبر المقترح أن المؤسسات البنكية مطالبة باتخاذ العديد من الإجراءات لفائدة ذوي الإعاقات البصرية، لا كوسيلة دفاعية، في إطار قانوني أو مؤسسي ملزم، بهدف الوقاية من فقدان أو تراجع ثقة «الزبناء» في خدماتها البنكية، وإنما كمهمة «مواطنة» ينبغي الاضطلاع بها خدمة لهذه الفئة، ولا سيما في ظل تصاعد متطلبات الرقمنة المتقدمة التي يعرفها القطاع البنكي عموما.

إن مؤسسة وسيط المملكة، وهي تعتبر من خلال هذا المقترح، أن تفعيل الحكامة الحاجة في قطاع الأبناك ومجال الخدمات يعد بمثابة تعد حقوقي وارتفاقي راهني كبير يحتاج بالضرورة إلى تضافر جهود مختلف المتدخلين وتوحيد الرؤى لمواجهة الإكراهات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي يفرضها الواقع الحالي، فقد اقترحت على رئيس الحكومة مقاربة شاملة ومتعددة الأبعاد، من خلال مجموعة من الأفكار الداعمة لاستقلالية الفئة المذكورة من طالبي الخدمة المصرفية، تروم ضمان سرية وسلامة معاملاتهم، تحت مسؤولية القطاع الوصي، حددتها في:

- تحقيق إدماج فئة المكفوفين وضعاف البصر في الخدمات المصرفية، الإدماج الذي ينبغي أن يتجسد في شكل تدابير قانونية إلزامية أو تحفيزية، وأن يتحول بالتالي إلى اعتباره عنصرا من عناصر المسؤولية القانونية وليس مجرد نهج تطوعي تسلكه المؤسسات البنكية؛
- القيام بعملية مراجعة شاملة للدوريات والمناشير الداخلية حول الخدمات البنكية المقدمة، في اتجاه التطرق بوضوح إلى موضوع الإعاقة وإلى الترتيبات المتخذة لفائدة المكفوفين وضعاف البصر، من أجل تحقيق استفادتهم من الباقة الكاملة للخدمات البنكية المقدمة دون تمييز، وفي احترام لحريتهم وكرامتهم واستقلاليتهم، بالرغم من ظروفهم الخاصة والاستثنائية؛
- وضع نظام للمراقبة والتتبع لفرض التزام مهني بما سيتم التنصيص عليه في الدوريات والمناشير الداخلية؛
- إدراج الحكامة الحاجة والمنصفة لفائدة المكفوفين وضعاف البصر، ضمن نظام الافتحاص المعمول به من لدن القطاع البنكي في مواجهة المؤسسات التي لا تلتزم بتفعيلها؛
- العرض عند وضع السياسات والبرامج المتعلقة بالولوجيات ذات الصلة بالخدمات البنكية، على الأخذ بعين الاعتبار كون بعض المكفوفين وضعاف البصر يعيشون وضعا مركبا «كفيف أو ضعيف البصر وأصم أو أبكم، مسن مع إعاقة حسية حركية و/أو مرض مزمن...» مما يستدعي المزيد من العناية؛
- الاستعاضة عن إلزامية حضور المرافق في اتجاه تصوير بدائل حضورية ورقمية، وفق معايير واضحة ودقيقة تهم مختلف الخدمات، بدءا بوضع التصور إلى التصوير فالصيانة ثم التدبير اليومي؛ لأن حرمان الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من الحصول على دفاتر الشيكات والقروض، واستخدام أجهزة الصراف الآلي والخزائن وبطاقات الائتمان، إلى غير ذلك من الخدمات بعلة

احتمال وجود خطر متصل باستعمال هذه الخدمات، يعتبر قرارا غير مبني على أساس وذلك لسببين اثنين:

- أولهما: أن عنصر الخطورة يظل قائما حتى بالنسبة لغيرهم من الزبناء؛
- ثانيهما: أن المكفوفين وضعاف البصر يبقون كاملي الأهلية القانونية، وبالتالي مؤهلين قانونا للتعاقد وإبرام التصرفات القانونية، ما لم تسلب أهليتهم بمقتضى أحكام قضائية، وما لم يحد القانون منها.

- توفير الدلائل الإرشادية والتوجيهية بخصوص مساطر العمل المعمول بها من طرف المؤسسات البنكية، بشكل استباقي، وفق أنظمة الولوج الرقمية وغير الرقمية المتعارف عليها كنظام «برايل» «BRAILLE» و«ديزي» «DAISY»؛
- إحداث شبابيك أوتوماتيكية آمنة وسهلة الاستخدام ومزودة بلوحة مفاتيح برايل وبالإرشاد الصوتي، مع مراعاة الانتشار المجالي «اختيار المواقع الاستراتيجية»، بتشاور مع المؤسسات البنكية الأخرى، والحرص على إخبار الفئة المستهدفة بذلك؛
- تزويد المؤسسات البنكية بتجهيزات تمكنها من منح المتعاملين معها كشوف الحساب المطبوعة بطريقة «برايل» أو المطبوعة بحروف كبيرة، بالإضافة إلى توفير الصيغة الصوتية لسماعها؛
- ضمان المزيد من القرب من فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بصرية عن طريق القيام بحملات تحسيسية واسعة ودورية للتعريف بالمستجدات التكنولوجية والخدماتية الموجهة إليهم، وحثهم على الاستفادة منها وعلى ممارسة الحق في التظلم من سوء تقديمها عند الاقتضاء؛
- القيام بتتبع فوري ودقيق للتعاملات التي تهم الحسابات البنكية لهذه الفئة، وإخبارهم في الحال بمضمونها عبر مختلف الوسائل المتوفرة.

وبالنظر لعلاقة الموضوع بمجال تحسين بنية الاستقبال الارتفاقي، ودعم العلاقات الارتفاقية في اتجاه تعزيز الثقة وحسن النية وترسيخ قواعد العدل والإنصاف، وضعت المؤسسة نفسها رهن إشارة الجهات المعنية قصد إبداء الرأي بخصوص المشاريع والبرامج التي من شأنها تحسين الأداء الارتفاقي في هذا الصدد.

موقف الحكومة من المقترح:

أحال رئيس الحكومة المقترح على وزيرة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة، طالبا منها دراسة المقترح بتنسيق مع وزارة الاقتصاد والمالية وكذا كل الجهات المعنية، وموافاته باقتراحاتها وآرائها في الموضوع.

ثالثا: مقترح حول حقوق كبار السن في ظل التحولات الرقمية

في إطار مبادرات المؤسسة الرامية إلى مواكبة التحولات الحقوقية التي تهم بعض الفئات، أعدت تقريرا خاصا خلصت فيه إلى وجوب إيلاء الأهمية اللازمة لموضوع حقوق كبار السن في ظل التحولات الرقمية، لا سيما في خضم ما أضحت تعرفه بلادنا من تحولات سوسيو ديمغرافية أفرزت ارتفاعا متسارعا في نسبة الأشخاص الذين يبلغون من العمر 60 سنة فما فوق، وفي غضون التحديات المسجلة والإكراهات الناجمة عن تبني التقنيات الجديدة وتسريع وتيرة اعتماد التكنولوجيا الرقمية في مختلف مجالات الحياة العامة والتواصل الاجتماعي ضمن إطار مواقع الشبكات الرقمية، وما ترتب عن ذلك من معاناة هذه الفئة من صعوبات في التأقلم مع الواقع الجديد الذي نتج عن اعتماد الرقمنة، وولد لدى البعض منهم إحباطا كبيرا وشعورا بعدم الإنصاف والوحدة جراء عجزهم عن التفاعل معها ومواكبة تطوراتها.

وقد جاء هذا المقترح المرفوع إلى رئيس الحكومة، من منطلق ما وقفت عليه المؤسسة في سياق مباشرتها لاختصاصاتها المتعلقة بالدفاع عن الحقوق الارتفاقية، وما تبلور لديها من تصورات مقلقة حول تزايد الفجوة القائمة بين المسنين والعالم الرقمي وما يمكن أن ينجم عن ذلك من مساس بحقوقهم.

إن المؤسسة تعتبر أن الاختيارات المتعلقة باعتماد الرقمنة في المعاملات الإدارية، وإن كانت اختيارات مجمعا عليها، وتوجد في مقدمة البرامج العمومية الحيوية، وإن حققت ما حققته من تحول ومكتسبات هامة، وخلفت ما خلفته من أثر إيجابي على مستوى ممارسة بعض الحقوق الارتفاقية عبر الفضاء الرقمي، لا سيما في أعقاب انتشار جائحة كوفيد 19، إلا أن ذلك لا ينبغي أن يحجب في هذا الوقت، الإشكاليات المقلقة الناجمة عن بروز مظاهر التهميش والإقصاء الرقمي التي باتت تواجه فئة كبار السن، فالواجب يقتضي الموازنة بين الحفاظ على الأبعاد المرجوة من اعتماد الرقمنة وبين مراعاة الأوضاع الخاصة لهذه الفئة.

وهو ما يدفع المؤسسة إلى التأكيد على أن رعاية وحماية حقوق المسنين أمر في غاية الأهمية، ويقتضي بالضرورة الانفتاح على كافة الفاعلين والمهتمين المعنيين لتحقيق تعبئة شاملة، من أجل التصدي لكل مظاهر الإقصاء الرقمي الذي يعاني منه في صمت الأشخاص المسنون، وضمان احترام حقهم في المساواة الرقمية والتأهيل لتحقيق الاندماج في العالم الرقمي.

وبعدما أخذت المؤسسة علما بتوجه الحكومة في ضوء البرنامج الوطني المندمج للنهوض بأوضاع الأشخاص المسنين 2020-2030، الذي ضمنته مكونات السياسة العمومية والرؤية الاستراتيجية المتعلقة بقضايا هذه الفئة، باعتبارها في صلب النموذج التنموي الجديد، اعتبرت أن توجيه الأهداف المسطرة في هذا الإطار إلى توفير الرعاية والحماية الاجتماعية وضمان حقوق أشخاصها والنهوض بأوضاعهم والعمل على تعبئة الفاعلين وتعهد الالتقائية بين مختلف البرامج والمبادرات الوطنية لحمايتهم وتأمين بيئة حامية ومشاركة فاعلة لهؤلاء الأشخاص في الحياة العامة، وكذا إدماج بعد الشيخوخة في البرامج والاستراتيجيات الوطنية والجهوية والمحلية للنهوض بأوضاعهم، أمر مشجع، إلا أنه لا يتجاوز المنظور التقليدي المتعلق بالتكفل المؤسساتي

بالمسنين، وطالبت بالتالي بضرورة تجاوز منطق الرعاية إلى مقصد تأمين وصولهم إلى الخدمات الارتفاقية عن بعد، وأن تتضافر الجهود، استنادا إلى منطق الحق، من أجل خلق بيئة افتراضية صديقة لكبار السن، تقوم على احترام مبدأ التضامن بين الأجيال وتتأسس على إيلاء عناية خاصة تضمن تقديم أفضل دعم لهم قصد مساعدتهم على الاندماج اللازم والميسر في العالم الرقمي.

فالوضع يدعو حسب مؤسسة وسيط المملكة إلى ضرورة إجراء تدخل آني يروم تقليص الفجوة، التي تزيد اتساعا يوما بعد يوم، بين فئة المسنين وواقع الرقمنة، ومواجهة كل أشكال الاستبعاد الرقمي الذي يعانون منه، وذلك بـ:

- اتخاذ المبادرات المناسبة التي يمكن أن يكون لها أعمق الأثر على تعزيز استعدادهم لاستخدام التكنولوجيات الجديدة؛
- إرساء وتفعيل التدابير الإجرائية المعززة لما جاء في توجهات البرنامج الحكومي المخصص لفئة الأشخاص المسنين، بما يسهم في التصدي للإشكاليات المطروحة؛
- العمل على تنظيم حملات التواصل والتعبئة الاجتماعية والتحسيس والتوعية لأجل تخفيف الحواجز النفسية والعملية التي ترسخت لديهم اتجاه الرقمنة وتعزيز ثقتهم بأهمية التفاعل معها وتدعيم الرغبة لديهم في الانخراط في التحولات الناشئة عن استعمالها؛
- توسيع نطاق برامج محو الأمية لتشمل المجالات الرقمية، تعزيزا لاستقلاليتهم وللحماية الضرورية لمعطياتهم الشخصية؛
- توفير فرص التدريب الجماعي والمبسط لتأهيلهم من أجل التمكن من استخدام التقنيات الحديثة الأساسية، عبر تعميم نقاط القرب الحقيقي منهم في مختلف أرجاء التراب الوطني التي يمكن إقرارها بالتنسيق مع من يهمهم؛
- التخفيف من الشروط والمتطلبات الرقمية عند تفعيل المساطر والإجراءات الإدارية لتفادي وضع المسنين في حالة فشل؛
- توفير الدعم والمرافقة من لدن العاملين بالإدارة للمسنين القادرين على القيام بالإجراءات الإدارية باستخدام التقنيات الرقمية، تيسيرا لانخراطهم الرقمي؛
- إصدار مذكرات داخلية تحث العاملين على استحضار بعد السن عند التعامل مع المرتفقين في موضوع الخدمات الارتفاقية الرقمية.

واقترحت المؤسسة، في هذا الشأن، العمل على بحث سبل خلق شراكات هادفة بين القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني في إطار من التنسيق الدائم، والتكامل المستدام، لتسهيل الولوج الرقمي للأشخاص المسنين وتمكينهم من الوسائط والأدوات الرقمية، وتبسيط إدراكهم لتقنيات استخدام الرقمنة والاستفادة من منافعها، وتمكينهم من استثمار ما تؤمنه من فرص الخدمات العمومية التي يمكن أن تسهم في تيسير تدبير مسارات شؤونهم اليومية؛

وطالبت رئيس الحكومة ببحث سبل إدماج مقترحها في مكونات البرنامج الوطني المندمج للنهوض بأوضاع الأشخاص المسنين 2020-2030، استنادا إلى مبادئ العدل والإنصاف التي هي مكون أساسي للحكامة الرشيدة في كل سياسة عمومية تروم تمكين أفراد المجتمع من حقوقهم وحمايتها.

موقف الحكومة من المقترح:

أحال رئيس الحكومة المقترح على وزيرة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة، داعيا إياها إلى دراسة المقترحات المضمنة به وإمكانية إدماجها في مكونات البرنامج الوطني المندمج للنهوض بأوضاع المسنين 2020-2030.

رابعا: مقترح في شأن وضعية الطلبة المغاربة المسجلين بالجامعات الأوكرانية

في إطار مهام الرصد الارتفاقي الذي تقوم به المؤسسة، تابعت ما يواجهه الطلبة المغاربة الذين يتابعون دراساتهم الجامعية بالأراضي الأوكرانية من صعاب، بعدما اضطروا منذ بداية هذه السنة إلى العودة لأرض الوطن على إثر الأحداث التي عرفتها المنطقة، خاصة وأن الموسم الجامعي الموالي كان على الأبواب.

وإذا كانت مؤسسة وسيط المملكة قد تابعت عن قرب، وباستحسان، ما بذلته السلطات المغربية من مجهود خاص، ساعد الطلبة المغاربة على مغادرة مناطق التوتر، كما تابعت باستحسان كبير المبادرات الأولى ذات الصلة بمنصة استقبال الملفات الإلكترونية للطلبة العائدين وما أعقبها من لقاءات تشاورية وطنيا ودوليا. إلا أنها اعتبرت ما تم القيام به من مبادرات غير كاف، بالنظر لحجم المشكل وللعدد الكبير للطلبة المعنيين بهذا الموضوع، وبالنظر أيضا للتفاوت الحاصل بين ما قضوه من سنوات التحصيل، وما تكبدوه من تحملات، فضلا عن تعدد المسالك والتخصصات وجغرافية الجامعات المعنية.

ولذلك، وأمام اقتراب الموسم الجامعي، وما يتملك الطلبة وأولياء أمورهم من مخاوف، طالبت المؤسسة، في إطار التواصل الفعال بين الإدارة والمرتفقين، بضرورة الإفصاح والإعلان عما تم الاهتداء إليه من حلول لهذا الموضوع تبعث على الاطمئنان، وتبقي على الأمل في مواصلة الدراسة والتحصيل؛ مع ما يتطلبه الأمر من ضرورة تسريع المبادرات المتخذة بهدف الوفاء بما يخوله الدستور من حق في التعليم، وما يقع على الحكومة من التزام تأمين هذا الحق والقيام بكل المساعي اللازمة لتيسير ذلك، أو ما تباشره القطاعات المعنية في الموضوع في ضوء مختلف المطالب المتقاطعة لهذه الفئة من الطلبة، ووفق تصور زمني معقول يأخذ بعين الاعتبار مختلف الجوانب المحيطة به.

موقف الحكومة من المقترح:

توصلت المؤسسة بجواب من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار ضمنته الإجراءات المتخذة لمواكبة الطلبة العائدين من هذا البلد، حيث يدرس أغلبهم في شعب الطب والصيدلة وطب الأسنان، وقد اعتمدت حلولا تروم إمكانية التحاقهم بمنظومة التعليم العالي بالمغرب:

بالنسبة لطلبة الطب والصيدلة وطب الأسنان في طور التكوين الأساسي:

- تنظيم اختبارات كتابية؛
- فتح باب التسجيل في المباريات وتحديد مراكز إجرائها.

بالنسبة لطلبة الطب والصيدلة وطب الأسنان في طور التخصص:

- فتح إمكانية إجراء التدريب بالمؤسسات الاستشفائية الوطنية.

بالنسبة لمسالك الطب البيطري والهندسة الطبوغرافية والهندسة الزراعية:

- التسجيل في المؤسسات الوطنية للراغبين في ذلك بعد قبول ملف الترشح واجتياز الاختبارات اللازمة؛
- إمكانية إجراء تدريب بالمؤسسات الوطنية للراغبين في متابعة دراستهم بالجامعات الأوكرانية عن بعد.

بالنسبة لمسالك الهندسة المعمارية:

- التسجيل في المؤسسات الوطنية للراغبين في ذلك بعد قبول ملف الترشح واجتياز الاختبارات اللازمة.
- إمكانية إجراء تدريب بالمؤسسات الوطنية للراغبين في متابعة دراستهم بالجامعات الأوكرانية عن بعد.

بالنسبة لمسالك الباكالوريوس والماستر والهندسة:

- فتح باب الترشيح ودراسة الملفات المقدمة.

خامسا: مقترح في شأن تمديد الاستفادة من التعويض عن المخاطر المخصص لممرضي وزارة الصحة ليشمل ممرضي المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج

في إطار حرصها على مبدأ المساواة بين الأشخاص الذين تتوفر فيهم نفس الشروط للاستفادة مما تقدمه المرافق العمومية من خدمات وما تتخذه من إجراءات وقرارات، واستنادا إلى مقتضيات المادة 44 من القانون 14.16 المنظم لها، وضعت المؤسسة يدها مجددا على تظلم يهم ممرضي المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج، يطالب من خلاله المتظلم بتمكينه من «التعويض عن المخاطر»، مساواة له ولزملائه مع من هم في مثل وضعياتهم، على وجه

الإنصاف؛ ولأن هذا الأمر يندرج ضمن سياق عام أثاره المرسوم عدد 2.99.649، الصادر بتاريخ 25 جمادى الآخرة 1420، الموافق لـ 06 أكتوبر 1999، الذي أقر بعض التعويضات عن المخاطر، وخص بها بصفة حصرية فئة ممرضي وزارة الصحة؛ مما خلف استياء لدى العديد من الممرضين الذين يعملون في قطاعات أخرى، والذين وجدوا أنفسهم مقصيين من استفادة مادية عن مخاطر يواجهونها هم كذلك في حياتهم المهنية على قدم المساواة مع غيرهم من الممرضين؛

واعتبرت المؤسسة لذلك أنه بالنظر لكون الأسباب الكامنة وراء تخصيص هذا التعويض لم تكن بنية مكافأة صنف من الموظفين المنتمين لقطاع معين، بقدر ما كانت تعويضا عن الأضرار التي تلحق بمن يقدمون خدمات تعرضهم لعدة مخاطر، وبالتالي فإنه من باب العدل والإنصاف والمساواة، أن يعمم هذا التعويض ليشمل كل من يقوم بنفس المهام داخل أسلاك الإدارة العمومية أو المؤسسات والقطاعات العمومية والجماعات الترابية؛ وطالبت رئيس الحكومة ببحث إمكانية استفادة كل العاملين في ميدان التمريض، ومن بينهم ممرضي إدارة السجون وإعادة الإدماج من هذا التعويض أسوة بالممرضين العاملين في قطاع الصحة العمومية.

موقف الحكومة من المقترح:

أحال رئيس الحكومة المقترح على وزير الصحة والحماية الاجتماعية، طالبا منه دراسة الملف بتنسيق مع كل القطاعات المعنية وإفادته بنتيجة ذلك.

سادسا: مقترح بخصوص مطالب النقابة المغربية لمهنيي الفنون الدرامية ومن معها من نقابات مهن الفنون

لقد وضعت المؤسسة يدها على تظلم بموجب مذكرة تقدمت بها النقابة المغربية لمهنيي الفنون الدرامية ومن معها من نقابات مهن الفنون، أثارت ضمن معرضها ملاحظات مرتبطة، من جهة، بأجرأة الجوانب التدبيرية المتعلقة بتفعيل تعميم الحماية الاجتماعية على كافة الفئات التي تشتغل في ميدان الفن، على أساس تصنيف جميع الفنانين في صنف «العاملين المستقلين» دون التوفر على المعطيات والإحصائيات الدقيقة التي تمكن من التمييز بين فئة الفنانين الذين يشتغلون لحسابهم الخاص المشكلين للأغلبية الساحقة، وثلة الفنانين الأجراء الذين يتوفرون على عقود شغل؛ ومن جهة أخرى، صرحت المذكرة ذاتها ما اعتبرته النقابات المتظلمة تعسفا في حق الفنانين جراء عدم التقيد بمقتضيات الفصل 13 من دستور المملكة الذي يلزم السلطات العمومية بالعمل على إحداث هيئات للتشاور، قصد إشراك مختلف الفاعلين الاجتماعيين في إعداد السياسات العمومية وتفعيلها وتنفيذها وتقييمها، وكذا أحكام المادة 6 من القانون 15.98 المتعلق بنظام التأمين الإجباري الأساسي عن المرض الخاص بفئات المهنيين والعمال المستقلين والأشخاص غير الأجراء الذين يزاولون نشاطا خاصا، التي تقر بإلزامية إعمال مشاورات مع الفئات المعنية والفرقاء الاجتماعيين لأجل تحديد كيفيات تطبيق نظام التأمين الإجباري الأساسي عن المرض بالنسبة لكل صنف أو صنف فرعي أو مجموعة من أصناف الأشخاص المزاولين للمهن والأنشطة المذكورة.

والتمست النقابات المهنية التدخل للأخذ بعين الاعتبار، عند تنزيل ورش تعميم الحماية الاجتماعية، مجموعة من المطالب، جاء في مقدمتها العمل على تدقيق مفهوم الفنان المستقل غير الأجير، وضبط تصنيف المهن الفنية وفق طبيعتها المهنية والقانونية، وبلورة اختيارات المشرع التي ضمنها في قانون الفنان، وتجسيد إرادته المعبر عنها تجسيدا سليما عند تنصيصه على وجوب الارتكان إلى معايير وشروط محددة في منح وتخويل البطاقة المهنية للفنان، وبضرورة إرساء النصوص التطبيقية المتعلقة به، وإقرار منظومة قانونية كفيلة بتأطير ممارسات مختلف المهن الفنية.

كما اعتبرت النقابات المتظلمة، أن صدور المرسوم رقم 2.22.139 بتطبيق القانون رقم 98.15 بشأن نظام التأمين الإجباري الأساسي عن المرض، والقانون رقم 99.15 المتعلق بإحداث نظام للمعاشات، الخاصين بفئات المهنيين والعمال المستقلين والأشخاص غير الأجراء الذين يزاولون نشاطا خاصا، فيما يتعلق بالفنانين الذين يشتغلون لحسابهم الخاص، جاء سابقا لأوانه، حيث كان من المفروض إقرار إصلاحات هيكلية في مختلف الجوانب التنظيمية المتصلة بمهن الفنون وضبط الوضعيات القانونية للمنتسبين إليها، قبل الشروع في بلورة حيثيات أجرأة وتطبيق نظام التأمين الإجباري الأساسي عن المرض ونظام المعاشات على فئات الفنانين الذين يشتغلون لحسابهم الخاص.

كما أوضحت الجهة المتظلمة أن تعميم الحماية الاجتماعية وتوسيعها لتشمل سائر الفئات النشيطة أمر مطلوب، يوجب على الإدارة البحث عن الوسائل الكفيلة بحل الإشكاليات المرتبطة بقضايا المهن الفنية على أسس مهنية مضبوطة ومنصفة، وأن تحرص على التطبيق السليم للقانون، وعلى اتخاذ الإجراءات العملية اللازمة لضمان حسن تنزيل هذا الإصلاح الاجتماعي الصموح وتنسيق تدخلات مختلف الأطراف، من خلال استثمار عمل آليات القيادة المنصوص عليها في المادة 16 من القانون الإطار رقم 09.21، المتمثلة في اللجنة الوزارية لقيادة إصلاح وحكامة منظومة الحماية الاجتماعية، واللجنة التقنية المحدثة لديها، المؤطرتين بموجب المرسوم رقم 2.21.532 الصادر في 29 نونبر 2021.

وحيث إن نجاح تنزيل ورش تعميم الحماية الاجتماعية، استنادا إلى المنظور المضمن في القانون الإطار رقم 09.21 المتعلق بالحماية الاجتماعية، ووفق الأهداف والمحاور والجدولة الزمنية التي حددها صاحب الجلالة، حفظه الله وأيده، وإدراك الغايات المرجوة من تعميم الاستفادة من هذا الورش، كل ذلك يستوجب بالتوازي بلورة الضوابط التشريعية والتنظيمية والتطبيقية الضرورية الكفيلة بإنفاذ هذا القانون الإطار، وإشراكا حقيقيا للمتدخلين المعنيين وللفئات المستهدفة المعنية في مختلف مراحل الإعداد والتفعيل والتنفيذ والتقييم وذلك إعمالا فعليا وفاعلا للأحكام الدستورية المشار إليها أعلاه.

كما أنه من الواجب الارتقاء بالممارسات المرتبطة بوضع وتطبيق الترسانة القانونية ذات الصلة، وإعمال آليات التواصل المتناسق والحوار الإيجابي والتشاور التفاعلي مع كافة المتدخلين المعنيين ومع الفئات المستهدفة المعنية، وهي الآليات التي يمكن أن يشكل اعتمادها أمرا حاسما في تأمين التدبير السليم والسلمي لأي خلاف يمكن أن يطرأ، وتحري ما أمكن انتهاج المقاربة

التشاركية لبلوغ الأفضل.

ولأن مشروع تعميم الحماية الاجتماعية، كما نادى به صاحب الجلالة ينبني على تصور منسجم ومتناسق يروم تحقيق التعميم وفق مبادئ العدل والإنصاف والشفافية، والرفع من جودة حكامة المنظومة المؤطرة لتأمين فئات هذه الحماية وإدراك أهدافها المرسومة، واعتبارا لجدية العلل والمطالب المقدمة في الموضوع حرصت المؤسسة على رفع الأمر إلى رئيس الحكومة.

موقف الحكومة من المقترح:
أحال رئيس الحكومة المقترح على وزير الشباب والثقافة والتواصل، طالبا منه موافاته برأيه وملاحظاته في الموضوع.

سابعا: مقترح في شأن وجوب تدخل تشريعي في موضوع عدم تمكين الأطفال المكفولين، بعد وفاة كافليهم، من التعويضات العائلية

لقد وقفت مؤسسة وسيط المملكة، من خلال معالجتها لتظلمات المرتفقين المرفوعة إليها، على إشكالية حرمان الأبناء المتكفل بهم في بعض أنظمة الحماية الاجتماعية، من الاستفادة من التعويضات العائلية بعد وفاة كافليهم، وذلك بدعوى أن التعويضات المذكورة لا يمكن صرفها إلا إذا كانت مقترنة بمعاش أصلي، سواء كان معاش المتقاعد نفسه في حالة ما إذا كان على قيد الحياة، أو معاش الأيتام في حالة الوفاة؛

ولأن التعويضات العائلية عن الأبناء المتكفل بهم لم يصبح ممكنا من الناحية القانونية إلا ابتداء من 23 نونبر 2017 تاريخ تغيير المرسوم رقم 2.58.1381 المؤرخ في 27 نونبر 1958 والمحدد بموجبه شروط منح التعويضات العائلية للموظفين والموظفين العسكريين وأعوان الدولة والبلديات والمؤسسات العمومية، بموجب المرسوم رقم 2.17.322 الصادر في 16 أكتوبر 2017، حيث أصبح الحق في الاستفادة من التعويضات العائلية مخولا أيضا للأولاد المعهود بهم للمعني بالأمر، إما بموجب مقرر قضائي أصبح نهائيا، وإما بإيعاز من مؤسسات إسعاف عمومي بموجب إجراء قانوني يوضع بمقتضاه الولد تحت كفالته؛

ولأن التعديل الموماً إليه أعلاه، لم يشمل مقتضيات كل من الفصلين 34 من قانون المعاشات المدنية و37 من قانون المعاشات العسكرية المتعلقين براتب الأيتام، اللذين يشترطان أن يكون الابن شرعيا ليستفيد من الراتب المذكور، والذي يعتبر شرطا لتخويل التعويضات العائلية، الشيء الذي ترتب عنه حرمان الأبناء المتكفل بهم من التعويضات سالفة الذكر بعد وفاة كافليهم لتعذر تخويلهم معاش الأيتام من الناحية القانونية؛

وفي الوقت الذي يتمسك فيه الصندوق المغربي للتقاعد بموقفه، استنادا إلى مقتضيات الفصلين الموماً إليهما أعلاه، وقفت المؤسسة على أن النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد عمل على إيجاد حل بالنسبة للتعويضات العائلية الممنوحة للأبناء المكفولين بعد وفاة كافليهم

وذلك بمطالبة الأرملة بالإدلاء بسند استمرارية الكفالة، ليتسنى لها الاستفادة من التعويضات المذكورة التي تضاف إلى معاش الأرملة؛

كما وجدت أن هذا الحق قد ضمنه الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الذي لم يستثن هذه الفئة من الأطفال من التعويضات العائلية سواء أثناء حياة أو بعد وفاة كافليهم، من خلال ما نصت عليه مقتضيات الظهير الشريف بمثابة قانون رقم 1.72.184 الصادر في 27 يوليوز 1972 المتعلق بنظام الضمان الاجتماعي، كما تم تتميمه وتعديله، وكذلك النصوص التنظيمية المتخذة لتطبيقه، من تمكين الأولاد المتكفل بهم من الاستفادة من راتب المتوفى عنهم، وذلك في حالة وفاة المستفيد من راتب عن زمانة أو شيخوخة أو وفاة مؤمن له كان في تاريخ وفاته يتوفر على الشروط المطلوبة للاستفادة، فضلا على تمكين هؤلاء الأبناء من الاستفادة من التعويضات العائلية وكذا من التغطية الصحية؛

لأجل كل ذلك، اعتبرت المؤسسة أنه من غير العدل والإنصاف أن يتم التمييز بين الأطفال المتكفل بهم فقط لتعدد أنظمة الاستفادة من التعويضات العائلية، في حين، أن المملكة المغربية سبق لها أن وقعت وصادقت على الاتفاقية الدولية لحقوق الطفل، وهو ما يترتب عنه التزام الدولة بتمتيع كافة الأطفال، دون تمييز، بجميع الحقوق على وجه المساواة؛

واعتبرت أنه من الواجب على هذه الأنظمة المختلفة أن تعمل على إقرار حق الأطفال المتكفل بهم في المساواة، وتوحيد المساطر المتبعة، فيما يخص التعويضات المخولة للأبناء المكفولين بعيدا عن كل منظور إقصائي، فلا يعقل أن نظاما لا يسعف على تمكين الأطفال المكفولين مما هو مخول لمن هم في نفس وضعيتهم، فقط لأن كافليهم منخرطون في نظام آخر؛

لذلك طالبت المؤسسة رئيس الحكومة بتعديل الفصلين سالفي الذكر، بالشكل الذي يوفر كافة الضمانات للأطفال المتكفل بهم وصيانة كرامتهم وحماية مصالحهم الفضلى، وعدم جعل النص التنظيمي عائقا دون استفادتهم من الحقوق والمكتسبات المخولة لباقي أبناء الصلب.

موقف الحكومة من المقترح:

أحال رئيس الحكومة المقترح على هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي، داعيا إياها إلى دراسة الموضوع مع كل الجهات المعنية واقتراح إجراءات ملموسة من شأنها توفير كل الضمانات للأطفال المتكفل بهم

المحور الثاني

إضاءات حول الاختلالات والتعثرات المرصودة خلال السنة: مساهمة مؤسساتية في تفعيل نموذج ارتفاقي جديد

"إن عدد التظلمات لا يعني بالضرورة عدد الاختلالات المنسوبة للقطاع، كما أن عدد التظلمات يتأثر سلبا وإيجابا باتساع مجالات تدخل القطاع المعني بالشكايات ومدى اتصال وتفاعله بالحياة الفردية والمباشرة للمواطن."

ميثاق المملكة – الرباط، 15 أبريل 2024

لئن كان تضمين هذا التقرير بيانا لأوجه الاختلالات والثغرات التي تشوب علاقة الإدارة بالمرتفقين، يبقى التزاما تشريعيا تفرضه مقتضيات المادة 47 من القانون المنظم للمؤسسة، فلأن أحد مداخل الإصلاح والسعي إلى الارتقاء بالأداء الارتفاقي، يمر عبر القبول بما تم رصده من اختلالات، ومن ثمة البحث في دواعي هذه التعثرات، والتفكير الهادئ في مقترحات الحلول الملائمة، عبر مقاربات مختلفة، لتحقيق مصحح الأمن الإداري في مفهومه العام.

وإذا ما سلمنا بكون عملية رصد الاختلالات في تقرير هذه المؤسسة ليس هدفا في ذاته، وإنما وسيلة لطرح مجموعة من التساؤلات المرتبطة بها، وجب القول إن ما تمت إثارته في تقارير سابقة وما سيتم التطرق إليه في هذا التقرير كاختلالات، حاولت المؤسسة من خلاله جاهدة، أن تبتعد عن كل ما قد يعتبر متوقعا من الأخصاء تفرضه ظروف تصريف الشأن الارتفاقي، وبين ما يعتبر مزمنا يتعين إيجاد حلول شمولية له، عبر مجهود تدبيري وأحيانا تشريعي خاص للارتقاء بجودة الخدمات الإدارية، وتخفيف العبء على المرتفق، ورفع ما يعيشه من معاناة ارتفاقية.

إن التطرق لموضوع الاختلالات التدبيرية وانعكاسها على جودة الأداء الارتفاقي، في خلاصات عمل المؤسسة خلال سنة 2022، سواء من زاوية تحليل التظلمات أو من زاوية رصد بعض الممارسات، تجعل المتتبع لتقارير المؤسسة يقف على خلاصات مفادها أن واقع التدبير الارتفاقي ما زالت تعتريه الكثير من المناطق الرمادية، تتجسد عموما في العديد من الاختلالات؛

لذا، نؤكد مرة أخرى أن التطرق لموضوع الاختلالات في هذا الجزء من التقرير، يندرج ضمن ما أسميناه محطة للتعبئة من أجل تلافي الممارسات السيئة التي تؤثر على جودة الارتفاق الإداري، وتحولت لواقع ضاغط، يعيق مسارات التنمية الإدارية، ومحطة لتفادي الثغرات التي ترتبط بالتدبير والتسيير في مختلف مستوياته، وتتصل تارة أخرى بالفعل البشري ومنظوره لكيفية تصريف الخدمة الإدارية وتارة ثالثة بالخلفية التي تتحكم في مقدم الخدمة الإدارية وبالتنشئة الإدارية التي أفرزته في شكل أنانية إدارية تعكس نوعا من الاستعلاء السلطوي في تدبير المرفق العمومي؛

ولأن هذه السنة كسابقاتها لم تسجل المؤسسة تقدما ملموسا بالقدر الذي كانت تتوقعه أو تأمله على الأقل في موضوع الاختلالات التي تمت الإشارة إليها في تقارير سابقة، والتي أضحت تعرف في مختلف التقارير بالاختلالات القديمة الجديدة التي يظهر أنها أصبحت جزءا من العمل الاعتيادي للإدارة، فقد حرصت على إعادة بسط ما تسنى لها الوقوف عليه من اختلالات في هذه السنة أيضا، معتمدة نفس المنهجية الاستعراضية الوصفية، كأرضية ملائمة لمختلف المقاربات المفيدة في تحليل الأداء الارتفاقي في المواضيع ذات الصلة لا بمجرد إفصاح عن مضامين تظلمات تم تسجيلها ولا بمجرد تصنيف لما يمكن أن يوضع في خانة المعيب من تصرفات الإدارة.

ولهذا، ارتأت المؤسسة هذه السنة أن تستهل ملامستها لموضوع الإخلالات من جانب، كون الاختلال الأكبر في هذا الموضوع هو غياب الشعور بالمسؤولية وغياب استحضار اقترانها بالمحاسبة والمساءلة. وحرص الإدارة في الاجتهاد على إيجاد المبررات والأعذار لتصرفاتها رغم عدم صوابيتها، عوض الاجتهاد في إيجاد الحلول التي تنتج القطيعة مع هذه الإخلالات.

إن الإشارة إلى الاختلالات المرصودة خلال هذه السنة هي عملية مستمرة لتجديد الدعوة لتجاوزها وإصلاح ما يجب إصلاحه، ولتجديد نداء تدارك ما يمكن تداركه لرأب الهوة القائمة بين المواطن وإدارته.

1 – الأخطاء الإدارية الداخلية ومواجهة المرتفق بها

قد يحدث ضمن تصرفات أو نشاطات الإدارة، أن يتبين لها فيما بعد أن تصرفا أو نشاطا بعينه لم يجر تصريفه طبقا لما تقتضيه الضوابط القانونية أو التنظيمية المتعلقة بالموضوع، ولا يتم الانتباه لهذا العيب المسطر أو الشكلي إلا عند مطالبة المعني بالمستحقات المقابلة للخدمة المقدمة للإدارة أو للالتزام المترتب عن التصرف، حيث تتم مواجهته بما تسرب للموضوع من أخطاء إدارية تسببت فيها الإدارة نفسها ومن غير تمايل أو تدليس أو تواطؤ من المرتفق.

وهي حالات متعددة الصور تتوزع بين تدبير الصفقات وتدبير المباريات وتدبير شهادات التكوين، بحيث تتم مواجهة المتعامل مع الإدارة بأخطاء إجرائية وقعت فيها الإدارة نفسها عند إعلان الصفقة، أو مواجهته بعدم أهليته للاستمرار في شغل منصب إداري بعد تسجيل التحاقه والبدء في ممارسة مهامه بل وأحيانا يؤدي عمله باسم الإدارة لمدد مهمة، ليظهر فيما بعد أن مسطرة توظيفه لم تكن في احترام تام لمتطلبات ذلك، أو مواجهته بعدم أهليته للحصول على شهادة التكوين بعد قبول التحاقه بمؤسسة للتكوين وقضائه مدة التكوين واجتيازه بنجاح كل الامتحانات اللازمة لذلك بحجة أنه لا يتوفر على الشروط المتطلبة لولوج هذه الشعبة أو تلك، فيتم في الحالة الأولى إيقاف مستحقات المقاولة نائلة الصفقة، وفي الحالة الثانية يتم تسريح الموظف من دون أي تعويض عن المدة التي قضاها في خدمة الإدارة، ويتم في الحالة الثالثة الإحجام عن تسليم المتدرب الشهادة المستحقة.

صحيح أن كل عملية تقدم عليها الإدارة يجب أن تكون وفق ما ينص عليه القانون الذي رسم لها شروطها ومعايير وإجراءات، ولا سيما ما يتصل بمبادئ الشفافية وتكافؤ الفرص والتنافسية المشروعة، والحفاظ على المال العام ومراعاة القواعد المحاسبتية، ...إلخ، غير أن مخالفة هذا الأمر موجب لمسؤولية من لم يتخذ الاحتياطات والتحريات اللازمة التي تجعل التصرف أو النشاط الإداري في منأى عن الوقوع في أي إخلال، لا أن يتخذ ذلك مبررا لعقاب المتعامل مع الإدارة، خاصة عندما يتعذر إرجاع الحالة إلى ما كانت عليه بسبب استفادة الإدارة من الخدمات، أي التوريدات، أو بسبب فوات الفرصة أو بسبب مرور الزمن مع ما قد يرتبه من مس بحقوق مكتسبة.

ولذلك، فإن المؤسسة أوصت الإدارة، حينما يتعلق الأمر بخطأ إداري داخلي محض، أن تتحمل مسؤوليتها عما وقعت هي فيه من أخطاء، وأن تجد حلا يجبر ما لحق المتعامل معها بسبب أخطائها من أضرار، وأن تبحث عن الوسيلة لتعويضه عما قدمه من خدمات، لأن المتعامل مع الإدارة انطلق من مصداقيتها ومما يحمله لها من ثقة، وبالتالي لا يمكن أن ينعكس عليه ما اقترفه منتسبوها من أخطاء، هذا ما لم يثبت أن له يدا فيما وقع أو أنه ارتكب غشا أو تدليسا أو تعامل بسوء نية.

2 – عدم التقيد بالحقيقة القضائية في اعتماد الأثر القانوني لوقائع كانت سببا في ترتيب جزاء إداري

قد يحدث أن تصدر الإدارة عقوبات إدارية بالاستناد إلى متابعات تأديبية من أجل وقائع اقتنعت بأنها تحمل أوصافا جرمية.

وقد يصرأ أن يصدر القضاء، أحكاما بالبراءة في نفس الوقائع وبنفس الوصف القانوني المعتمد في المتابعة التأديبية، مكتسبة لقوة الشيء المقضي به. ومع ذلك تتمسك بعض الإدارات بقراراتها التأديبية.

ولذا، فإن المؤسسة وهي تدرك أن أسس الخطأ الموجب للمتابعة التأديبية تختلف عن أسس الخطأ الجرمي الموجب للمتابعة الجنائية، إلا أن ذلك رهين باختلاف الوصف المعتمد للوقائع كأساس للمتابعة، فمتى اتحدت الوقائع واتحد الوصف في كلتا المتابعتين وجب على الإدارة الانضباط للحقيقة القضائية التي أقرها الحكم الزجري ولا مجال للتمسك بقناعات لجنة التأديب في ثبوت نفس الوقائع بنفس التكييف الذي بت فيه القضاء، وبالتالي إسقاط العقوبة التأديبية التي تم ترتيبها على ذلك. هذا طبعا ما لم تقبل نفس الوقائع حال ثبوتها وصفا آخر يمكن أن يشكل أساسا مستقلا للمتابعة التأديبية.

وخلصت المؤسسة تبعا لذلك إلى أن الحقيقة التي انتهى إليها القضاء ملزمة للجميع ولا يمكن التمسك ومواجهة أي كان بما يخالفها، وأن البت من صرف القضاء «في وقائع معينة بنفس الوصف القانوني» يحسم كل خلاف، ومن الحكامة في مجال التأديب الانصياع لما أقره القضاء من أحكام.

3 – الأخطاء الناجمة عن التدبير المعلوماتي

لا أحد يمكن أن ينازع فيما تمخض فيه الإدارة من توسيع الاستفادة من الخدمات والارتفاق العمومي عن بعد، وعبر منظومة معلوماتية، لما في ذلك من شفافية وضبط. ولقد سبق لمؤسسة وسيط المملكة أن أكدت في عدة مناسبات ارتياحها لهذا التوجه، لكن ظلت مبدئية كل تخوفاتها مما يكون للهشاشة المعلوماتية الملحوظة في جزء مهم من الساكنة، لعدة اعتبارات، من تأثير قد يحول دون تحقيق الاستفادة المنشودة، ودعت إلى البحث عن بدائل تحول دون أي إقصاء ارتفاقي.

إلا أن ما تم الوقوف عليه في هذا الشأن أن هناك حالات يفرض فيها على المرتفقين اللجوء إلى الخيار المعلوماتي، الذي لا يتسم دائما بالموثوقية المطلوبة مما ينتج عنه أحيانا بعض الأعطاب والأخطاء أو التأخر في معالجة ما تم تقديمه من طلبات أو عدم توصل المصلحة المعنية بها بسبب توجيه لوجهة غير الوجهة المطلوبة، والحال أن المرتفق لا دخل له بتاتا فيما وقع من إخلال، ومع ذلك تصر بعض الإدارات على تحميل المرتفق تبعات ذلك.

ولأجله، فإن المؤسسة وهي تعتبر أن بعض الأخطاء التدبيرية في بعض الأنظمة المعلوماتية هي أخطاء متوقعة أو محتملة الحدوث، رغم ما يمكن اتخاذه من احتياطات، اعتبرت أيضا أن الإدارة مطالبة بإيجاد مساطر واضحة لمعالجة مثل هذه الأخطاء، وأن توجد وسائل لتعويض

الأضرار التي لا يمكن إصلاحها، إذا ما فرضت على المرتفق خيارا أوحدا للحصول على الخدمة المطلوبة.

4 – الحق في الحصول على نسخ من محاضر مفتشية الشغل

لقد وجه المشرع تدخل مفتش الشغل عند وجود نزاع إلى اللجوء إلى مفتش الشغل، وذلك لمحاولة إجراء صلح وتقريب وجهة نظرهما، وعند الاقتضاء حماية الأجير من خلال إرشاده وتبيان ما يخوله له القانون من حقوق إثر جعل حد لعلاقة الشغل، ولا سيما إذا كان الأمر يندرج ضمن ما يعتبر تعسفا من لدن المشغل.

ومن الطبيعي، وضمانا لشفافية الإجراءات المتخذة في الموضوع، وما بذله مفتش الشغل من مجهودات، في إطار ما هو موكول له من مهام، يكون من الحكامة توثيق كل ما راج أمامه في محضر وتضمين خلاصات ما توصل إليه، للرجوع إليه عند الحاجة.

ولذلك، فإن المؤسسة اعتبرت أن مفتش الشغل ملزم من جهة، عند انتهاء المحاولات التي بذلها بحثا عن صلح، بتحرير محضر يتضمن ما راج أمامه، وملزم من جهة ثانية بتمكين الأطراف المعنية بنسخة من المحضر متى طلبت منه ذلك.

5 – التمسك الخرقي بشكليات إثبات وقائع غاب صلة بالاستفادة من الحماية الاجتماعية

لقد وقفت المؤسسة على عدة حالات تمسكت فيها بعض الإدارات «هيئات الحماية الاجتماعية» بشكليات معينة لإثبات واقعة، وعلقت صرف ما يكون للمعني بالأمر أو ذوي حقوقه من مستحقات يخولها لهم القانون، على إثبات الواقعة المعنية بشكلية معينة، بالاعتماد على بنود واردة في كنانيش التحملات أو الاتفاقيات المتعلقة بالموضوع، ومن أمثلة ذلك معاينة الوفاة من طرف طبيب مختص.

ولأن المشرع انتهج في كثير من الأحيان حرية إثبات مادية الوقائع، ولم يقيدها بشروط، ولم يفرض أشكالا جوهرية لإثباتها، إلا في حالات نادرة ولاعتبارات خاصة، وبالنظر لخصوصية المجال الاجتماعي، فإن المؤسسة اعتبرت أن الإدارة مطالبة بنوع من المرونة في إثبات الوفاة ما دامت هذه الأخيرة وقعت في مناطق نائية لا يوجد بها أطباء، وأن الوفاة جرت معاينتها بالطرق الجاري بها العمل والمتعارف عليها محليا، وبعلم السلطة المحلية التي سلمت إشهادا بذلك. واعتبرت أيضا أنه لم يكن من اللازم إيقاف الاستفادة من الحماية الاجتماعية الناتجة عن وفاة، على ضرورة الإدلاء بالشهادة الطبية التي تثبت معاينة الوفاة من طرف طبيب مختص، والحال أن ذوي الحقوق بيدهم وثيقة رسمية مسلمة من السلطة الإدارية المختصة تثبت الوفاة.

6 – التوسع في سقوط الحق

لقد وضع المشرع في العديد من الحالات آجالا وإجراءات، ورتب على عدم التقيد بها سقوط الحق، ومعلوم أن آجال السقوط لا تتوقف ولا تنقطع على خلاف آجال التقادم، إلا أن إعمال هذا السقوط بإطلاق، ومن دون الأخذ بعين الاعتبار، أحيانا، حالات استثنائية وفي مواضيع

خاصة وأعذار قصوى مبررة، من شأنه أن يضيع حقوقا مشروعة لمجرد اختلالات شكلية لا علاقة لها بجوهر الحق ومستحقيه.

فإذا كانت العدالة القضائية مقترنة أحيانا بإجراءات الشكل وبمتطلبات الآجال، فمقتضيات العدل والإنصاف والحق لا يمكن التضحية بها في موضوع الوساطة المؤسساتية بسبب نقص شكلي بسيط وإن حدده القانون.

لأجل ذلك، فإن المؤسسة اعتبرت أن الأصل هو اعتماد التفسير الضيق في احتساب آجال السقوط في كل الحقوق التي لها علاقة بالحماية الاجتماعية والتغطية الصحية، وباقي مقومات الدولة الاجتماعية، وذلك من منطلق واجب التضامن والتكافل والتآزر.

7 - تبرير عدم تنفيذ الأحكام بـ «النية» في تقديم طعون

إن موضوع عدم تنفيذ الأحكام ما زال ينتج «اجتهادات» تبريرية تشكل في حقيقة الأمر تكريسا لتماطل وامتناع الإدارة عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها، بعدما تقر عدم العجز على أموالها، بحيث أصبحت الإدارة تتذرع في عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها بأنها «تنوي» الطعن في الحكم أو أنها ستقدم على طلب إيقاف تنفيذه، أو ستطلب إعادة النظر فيه، وهي تعلم قبل غيرها أن هذا مجرد إفصاح عن إرادة، سيما وأن تقديم مثل هذه الطلبات فعلا ليس له أثر واقف.

لذلك، فإن المؤسسة تعتبر أن الإدارة إن كانت تقدم مثل هذه التبريرات عن جهل فيجب أن تلتفت إلى مصالحها المعنية وأن تعتبر أن من ليست له مثل هذه المسلمات القانونية لا يمكنه أن يدافع حقيقة عن مصالح الإدارة أمام القضاء، وإن كانت تقدم هذه التبريرات مماطلة فيجب أن تعلم أيضا أنها تجعل على المحك مصداقية التعامل مع الإدارة والثقة في مساطرها.

كما وقفت المؤسسة في سياق متصل بتنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة أشخاص القانون العام على إشكالية أخرى انضافت لما ذكر، ويتعلق الأمر بعدم توفر عدد من القطاعات الإدارية وخاصة الجماعات على الاعتمادات المالية اللازمة من أجل الوفاء بما تم الحكم عليها بأدائه، فرغم التقدم بطلبات الحصول على دعم مالي يتأتى عبره أداء ما تخلد بذمة الإدارة من مستحقات أقر القضاء باستحقاق المعنيين لها، إلا أن هذه الطلبات تبقى في الغالب دون جدوى.

8 - رفع التقادم الرباعي

لقد وضع المشرع في العديد من الحالات آجالا للتقادم، ورتب على فواتها سقوط الحق، إلا أن إعمال هذه المكنة بإطلاقها وخاصة بالنسبة للتقادم الرباعي، ومن دون الأخذ بعين الاعتبار، أحيانا، حالات استثنائية وفي مواضيع خاصة وأعذار قصوى مبررة، يمكن أن ترتب باجتهاد بسيط وقف أو قطع التقادم من شأنه أن يضيع حقوقا مشروعة لمجرد فوات الأجل ولا علاقة لذلك بجوهر الحق ومستحقيه.

فإذا كانت العدالة القضائية معتمدة في كثير من الأحيان، كما سبق القول، على إجراءات الشكل ومتطلبات الآجال، فالعدل والإنصاف والحق لا يمكن التضحية بهم في موضوع الوساطة المؤسساتية بسبب نقص شكلي بسيط وإن حدده القانون.

لأجل ذلك، فإن المؤسسة اعتبرت بالاستناد لقواعد العدل والإنصاف، أنه بالنسبة لبعض الحالات، وفي نطاق كل ما ينضوي تحت ما يعد واجبا على الإدارة تفعيله تكريسا لقيم ومبادئ الدولة الاجتماعية ألا تتمسك الإدارات بالتقادم، ترجيحا لاعتباره قرينة على الوفاء لا حجة عليه، وبدل الدفع به أن تطلب، طبقا للقانون، رفع التقادم الرباعي، ولا سيما عندما يتعلق الأمر بالحق في مستحقات المعاش وبالتعويضات العائلية، وبتوريد المدارس والمستشفيات والمؤسسات ذات الطابع الاجتماعي وغيرها، وعندما يكون صاحب الحق من الفئات الهشة المستحقة للدعم والمؤازرة.

9 - تعثر تحويل الحق في الضمان الاجتماعي من دولة إلى دولة في إطار الاتفاقيات الدولية

إن تحويل الحق في الضمان الاجتماعي من دولة إلى دولة حق يكفله القانون لمغاربة الخارج الذين لهم حقوق معاشية متجمعة لدى نظامين اجتماعيين، أحدهما في بلدهم الأصلي وثانيهما في بلد الإقامة، بناء على طلب من المعني بالأمر لاعتبارات يراها ملائمة، وفي إطار ما تسمح به الاتفاقيات الدولية الثنائية للضمان الاجتماعي، التي تنظم إجراءات وكيفيات تفعيل هذا المقتضى ونقل ما يجتمع لدى الشخص المعني من اشتراكات من بلد إلى البلد الآخر.

إلا أن المؤسسة وقفت على أن هذه العملية لا تمر بالسهولة المتطلبة، إذ كثيرا ما تتعثر أو تتعذر إجراءاتها لأسباب مختلفة، تتوزع بين قدم الاتفاقيات المنظمة للموضوع التي مرت عليها في الغالب فترة طويلة، ووقعت بعد تاريخ توقيعها عدة مستجدات تقتضي التدخل لمراجعتها لتكون في مستوى المواكبة، وبين اختلاف تأويل بعض المفاهيم الاتفاقية، كما هو الشأن بعبارة «الإقامة الاعتيادية» ...إلخ.

لأجله يتعين الالتفات لهذا الموضوع لأثره المباشر على الاستفادة من حق أقره القانون.

10 - عدم الانتظام في توسيع سلة الأدوية المعوض عنها

لقد ظل مطلب توسيع سلة العلاجات والتدخلات الطبية المعوض عنها في صلب ما كانت ترصده المؤسسة وتشير إليه في تقاريرها السابقة كمواطن النقص التي يجب الانكباب عليها، إذ لا يكفي السماح بتسويق وبيع أدوية داخل المغرب دون أن يكون للمواطنين الحق في الحصول على استرداد جزء مما أنفقوه في اقتنائها في إطار التغطية الصحية.

لأجل ذلك، فإن المؤسسة، اعتبرت أنه يتعين على اللجنة المعنية أن تنتظم في تعيين سلة الأدوية المعوض عنها وأن تواكب البروتوكولات العلاجية الموصوفة من قبل أطباء مغاربة والتي تخص أدوية يتم تسويقها وطنيا لمعالجة أمراض خطيرة أو مزمنة، حتى لا تتسبب أثمنة هذه الأدوية في حرمان المريض من استعمالها، معتبرة أن الحرمان من التعويض عن بعض الأدوية هو

حرمان من الحق في التطبيب والصحة، ومنها أدوية السرطان التي يجب أن يؤذن في التعويض عنها بمجرد الإذن بترويجها وبيعها في الصيدليات المغربية.

11 - الاستمرار في عدم إصدار نصوص تنظيمية سبق للمؤسسة أن أوصت بالتعجيل بإصدارها

بالرغم مما أثارته المؤسسة في التقارير السابقة في موضوع التأخير الحاصل في إخراج النصوص التنظيمية المنظمة لمجموعة من الحقوق التي أقرها المشرع، من منطلق أن لا فائدة من تبني نص تشريعي من طرف البرلمان، وتعليق تطبيقه على تصرف إداري في شكل نص تنظيمي، ومن ذلك فقد سبق للحكومة أن أوصت بـ:

- ضرورة إصدار النص التنظيمي المنصوص عليه في المادة 19 من القانون المتعلق بإحداث المدرسة الوطنية العليا للإدارة؛
- إنهاء مشروع التعديل المتعلق بالصندوق التكميلي عن الوفاة قصد استصدار القرار المشترك والمصادقة عليه؛
- التعجيل باتخاذ الإجراءات اللازمة، من أجل إصدار النص التنظيمي ذي الصلة بالقانون رقم 76.99 ليتأتى للمعنيين به الاستفادة من الإيراد؛
- التعجيل بإخراج القرار المشترك لوزير الاقتصاد والمالية، ووزير الصحة، والوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالوظيفة العمومية وتحديث الإدارة إلى حيز التنفيذ تطبيقا للمادة 14 من المرسوم رقم 2.99.1219 بتاريخ 10 ماي 2000؛
- التعجيل بإصدار النص التنظيمي المتعلق بالبطاقة الخاصة بالأشخاص في وضعية إعاقة.

لأجل ذلك، فإن المؤسسة، اعتبرت أن التباطؤ في إخراج العديد من هذه النصوص التنظيمية يجعل مجموعة من الحقوق معطلة النفاذ، وبشكل إخلالا تدبيريا يحول دون إيصال الحقوق إلى أصحابها.

12 - بطء وتيرة فك العزلة عن العالم القروي

لقد اعتبرت المؤسسة من خلال ما توصلت به من تشكيات تهم عدم وجود أو عدم صلاحية الطرقات والمسالك والمنافذ إلى العديد من التجمعات السكانية في الأماكن النائية، أن بطء وتيرة فك العزلة عن العالم القروي يشكل إخلالا من شأنه أن يؤثر على المبادرات والسياسات العمومية التي ترمي تحقيق عدالة مجالية تضمن توفير الخدمات على مستوى مختلف المناطق والمداشر والدواوير، وتقلص من حق المعنيين بها في التواصل والعلاج والتطبيب، وأحيانا التمدرس وكذلك كثيرا مما له علاقة بالمتطلبات الضرورية للحياة من ماء صالح للشرب وكهرباء، وحتى الانتظام في التزود بوسائل العيش.

وطالبت المؤسسة تبعا لذلك ببذل مجهود أكبر لتسريع وتيرة فك العزلة عن المناطق النائية والتخفيف عن ساكنتها من عناء البعد الجغرافي، ومما تعيشه، أو ما يتملكها من شعور وإحساس بالإقصاء.

13 – عدم التشدد في فرض تأمين الحماية الاجتماعية لمن يعمل لفائدة الأشخاص المتعاقدين مع الإدارة

قد تلجأ الإدارة في إطار خوصصة بعض الخدمات إلى أشخاص القانون الخاص، وهي خدمات متعددة تزداد تنوعا واتساعا.

ورغم التنصيص في غالبية دفاتر الشروط النموذجية أو العقود الإدارية المنظمة للموضوع على ضرورة توفير التغطية الصحية والحماية الاجتماعية للعاملين مع الشخص المتعاقد مع الإدارة، فقد لاحظت المؤسسة أن بعض الإدارات لا تعير هذا الموضوع الاهتمام اللازم، وما يتطلبه من دورية وانتظام المراقبة، للتأكد من الوفاء بهذا الالتزام إلى أن يتفاجأ الأجير بأنه كان ضحية عدم التصريح به، أو عدم أداء واجبات الاشتراكات الدورية الخاصة به من قبل المشغل.

لذلك، اعتبرت المؤسسة أن عدم تكثيف المراقبة على المتعاقدين مع الإدارة في هذا السياق وبالنسبة للأشخاص الذين يشتغلون في مقراتها، يعتبر إخلالا ينبغي تلافيه مساهمة منها في ضمان حقوق هذه الفئة من الأجراء.

14 – ضعف مراقبة المنشآت التي تتوقف إقامتها على رخص المطابقة البيئية

من الطبيعي أن تسلم الإدارة رخصا لإقامة أنشطة صناعية أو مهنية أو إقامة منشآت لها تأثير مباشر على المجال البيئي، وذلك من قبيل استغلال المقالع أو حفر الآبار أو تربية المواشي إلى غير ذلك، ورغم ما تقوم به الإدارة من تحريات وأبحاث قبلية، وفق ما تقتضيه القوانين والأنظمة ذات الصلة، فإن العديد من تلك الأنشطة المرخص بها تنتج تأثيرات جانبية على البيئة بعد بدء الاستغلال، وذلك إما لأسباب إيكولوجية أو لعدم احترام المستفيد من الترخيص لمختلف الضوابط ومعايير السلامة البيئية التي يقتضيها النشاط المعني، مما يلحق ضررا بالساكنة.

لذلك، اعتبرت المؤسسة أن عدم تدخل الإدارة في التحملات المقدمة في هذا الشأن من الساكنة بحجة أن صاحب المشروع له ترخيص إداري بإقامته، يشكل إخلالا منها بواجب المراقبة الميدانية، لأن وجود الترخيص لا يشكل وحده مبررا لاستمرار الاستغلال، لا سيما عندما يتعلق الأمر بالبيئة والماء الشروب، فالإدارة مطالبة بأن تبادر إثر كل تظلم أو تشكي بتعميق البحث والتحري في الموضوع من كل جوانبه الإدارية وأيضا البيئية، بل عليها أن تنتظم في بسط هذه المراقبة، أو أن تلزم صاحب المشروع بالإدلاء وبصفة دورية بشهادة تثبت مطابقته مع المتطلبات والضوابط ذات الصلة بحماية والحفاظ على البيئة، فالترخيص الأولي ليس مطلقا وليس نهائيا في الزمن، بل إنه مشروط بعدم الإضرار بالبيئة وبالأغيار.

15 – تعثرات تهم مجال الاستثمار

في أجواء أجمع فيها الكل على أهمية فتح فرص الاستثمار والتشجيع عليها، ما زالت المؤسسة تتوصل بشكايات ذات صلة بموضوع تعقد الإجراءات، والمؤسسة إذ تعيد الإشارة إلى ما تأتى إثارته في تقاريرها السابقة، تؤكد على ضرورة تعامل الإدارة بشكل أكثر انسيابية مع إجراءات

ومسالك إنشاء المقاولات ومنح الرخص الإدارية ذات الصلة بالاستثمار، ذلك أن المراس اليومي أفرز بعض الممارسات التي تسير في الاتجاه المعاكس لما ينبغي أن تحرص عليه الإدارة من تكفل واهتمام، وعناية، وتبسيط.

- الشباك الوحيد، في كنهه منظومة تدبيرية وليس مجرد بناية إدارية تشتغل وفق المسالك العادية؛
- مركزية القرار الإداري يدعم في كثير من الأحيان ممارسة الإحالات على مختلف الإدارات؛
- عدم تنميط الوثائق وعدم تفعيل بعض المقتضيات التنظيمية، يخلق نوعا من الإغراق في المطالبة بالعديد من الوثائق؛
- عدم تدبير الزمن الإداري في موضوع الرخص والشهادات وعدم فرض تنميط الآجال اللازمة لذلك، يؤثر على معقولية الأجل في أداء الإدارة.

16 – اعتبار اللجوء إلى مؤسسة الوسيط يشكل إخلالا إداريا موجبا للتأديب

هناك من الإدارات من اعتبر أن لجوء العاملين بها إلى وسيط المملكة يشكل خطأ إداريا، ومن هذا الاعتقاد الخاطئ وجهت لهم استفسارا في الموضوع، وأعقبته بقرارات تأديبية.

وهو ما اعتبرته المؤسسة تصرفا غير معقول في فضاء دولة الحق والقانون، وضربا من الإنكار لحق دستوري، وهو صورة من السلوك الإداري الذي لا يمكن للإدارة تبنيه لتثني العاملين بها عن الاستفادة من هذا الاختيار الدستوري.

إذ من المفروض في الإدارة أن تنخرط في الاختيارات الدستورية، وأن تنضبط لما هو أساسي في البناء الديمقراطي.

فالدستور في فصله 162 والقانون المتعلق بإحداث مؤسسة وسيط المملكة، جعلا منها جهة يمكن لكل مواطن اللجوء إليها إذا ما تم المس بما له من حقوق لدى الإدارة، وآلية لتقوية وصبغ تدبير الشأن الإداري بما يضمن تكريس مبادئ العدل والإنصاف، وتعميم ذلك في كل تعامل مع الإدارة وفي سائر المرافق العمومية، كل ذلك إيمانا منه بأن الوساطة هي وعاء مؤسساتي يمكن في إطاره إيجاد تسوية لما يطرأ من خلافات بين الإدارة ومرتفقيها.

17 – غياب الالتقائية والتواصل بين مختلف القطاعات الإدارية

بالموازاة مع ما يتوجب على القائمين على تدبير الشأن العام، من ضمان مستوى معين من التنسيق في إعداد البرامج وتنفيذ مختلف المبادرات والتدخلات التي يقومون بها أو يشرفون عليها، يعتبر التنسيق والبحث عن توحيد المواقف والتواصل وحل كل خلاف للوصول إلى الالتقائية الارتفاقية، أمرا ضروريا يقتضيه التدبير الجيد للمرافق العمومية، والتغلب على ما يتسرب أحيانا للإدارات من اختلالات يستعصي حلها، أمام تقاذف المسؤوليات بين مختلف الإدارات، وأحيانا بين مصالح وأقسام نفس القطاع.

إن الالتقائية آلية فعالة للتدبير، ورافعة لتحقيق الغايات وأداء للرسالة التي تصوق القطاعات

الإدارية كل من موقعه، وبشكل تضامني، في نوع من التكامل في اتجاه تلبية حاجيات المرتفقين الذين يرون في الإدارات وحدة يلزمها القانون بالوفاء بما لهم من حقوق ومطالب مشروعة.

غير أن المؤسسة ومن خلال ما ورد عليها من تظلمات أو ما رصدته من ممارسات، أو ما تلقته من أجوبة إدارية عن مختلف مراسلاتها، وقفت على غياب هذا النوع من الالتقائية، وضعف التنسيق الارتفاقي، وانفراد كل إدارة بمهمة إبعاد المسؤولية عن نفسها، كما وقفت أيضا على غياب أي إرادة للتعاون «البين إداري» من أجل الوصول إلى حل برفع المعاناة عن مرتفق استعصى عليه التمكن من حق يخوله له القانون، وهو ما يسبب في كثير من الأحيان ضياعا لحقوق المواطنين، وتذبذبا لجودة الخدمات المرفقية المقدمة لهم، ويؤجج استياء الأفراد والجماعات، ويضعف لديهم منسوب الثقة في إداراتهم.

وقد ارتأت المؤسسة بمناسبة هذا التقرير السنوي أن تسوق بعض الأمثلة لغياب الالتقائية في المواضيع التالية:

- الاختلالات المرتبطة بقضايا عقارية

✓ تصاميم التهيئة

لقد أعطى المشرع لتصميم التهيئة صلاحية مدتها 10 سنوات يتأتى خلالها للقطاع المعني بالتخصيص إنجاز ما اقتضته المصلحة العامة المرصود لها عقار الخواص، إلا أن الملاحظ هو أن نسبة قليلة جدا من تلك المشاريع العمرانية هي التي يتم تنزيلها على أرض الواقع، والباقي يبقى بدون تنفيذ. لينقلب بذلك التخصيص إلى حجز وعقل وغل يد المالك في الانتفاع بملكه والتصرف فيه وفق ما رصد له. وتتحول بذلك تصاميم التهيئة من آلية تنظيمية للعمران وفقا للتطلعات المعبر عنها ابتداء، إلى آلية للاعتداء على حق الملكية والإضرار بحقوق الأفراد والجماعات. خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار كون الواقع الإداري يتمسك باستمرار الآثار المترتبة عن تصميم التهيئة رغم انتهاء مدة صلاحيته المحددة في عشر سنوات، إلى حين إعداد تصميم تهيئة جديد ودخوله حيز التنفيذ.

وتعتبر المؤسسة أن مرد ذلك بالأساس إلى غياب التنسيق والالتقائية بين المصالح التي تشرف على هذه العملية، أو تشارك في ذلك وبين القطاعات الإدارية المرصود لها العقارات، وعدم التحقق من الحاجة الفعلية للقطاع المعني ومدى رصد الاعتمادات المالية اللازمة لتعويض المالكين.

بل إن المؤسسة وقفت على حالات تصرح فيها الإدارات التي رصدت لها عقارات الخواص في تصاميم التهيئة أثناء سريان مفعولها أنها غير محتاجة لهذه العقارات، ورغم ذلك لا يمكن للمالك التصرف في عقاره إلى حين انقضاء الأجل المحدد في عشر سنوات.

هذا علما أن المشرع لا يرتب أي إجراء في مواجهة القطاعات التي لا تلتزم بمقتضيات تصميم التهيئة.

إن المؤسسة تعتبر أن عملية المصادقة على تصميم التهيئة، توجب التنسيق بين كل

الأجهزة المعنية وبخاصة القطاعات الإدارية المرصودة لها تلك العقارات، من أجل مباشرة اقتنائها وتسجيلها باسم أملاك الدولة، وتمكين المالك من التعويض المناسب عنها، وإذا ما تعذر استغلالها من لدن القطاع المعني، فيمكن لمديرية أملاك الدولة حينها التصرف فيها.

✓ برامج إعادة إسكان قاطني دور الصفيح

نتج عن غياب الالتقائية في تدبير برامج إعادة الإسكان بين القطاعات الإدارية المشرفة عليها، عدم وضوح السياسة المتبعة للاستفادة من تلك البرامج، وبالتالي الالتزام بمبدأ المساواة المنصوص عليه دستوريا، فشروط الاستفادة تختلف من عمالة لأخرى، وتارة تختلف داخل نفس الإقليم، فتكون في بعضها الشهادة المسلمة التي تفيد هدم السكن الصفيحي هي المحدد الأساسي للاستفادة، وفي البعض الآخر يلجأ فقط لمحاضر الإحصاء، أخذا بعين الاعتبار عدم ضبط لوائح المستفيدين من هذه العملية، وما ينتج عنها من استفادات مزدوجة، وكل إدارة متدخلة في الموضوع تحمل الأخرى مسؤولية ذلك، كما أن عددا من البرامج السكنية المعدة لهذا الغرض تقام دون تصفية الوعاء العقاري المخصص لها وتسوية وضعيته القانونية، ما ينتج عنه تعطل تلك المشاريع، دون أن ننسى الأشخاص الذين سبق لهم أداء الدفعات المطلوبة من أجل الاستفادة كليا أو جزئيا في الحساب الخصوصي من غير أن يتمكنوا من الاستفادة أو استرجاع ما دفعوه سابقا.

لذا، فالمؤسسة تعتبر أن الالتقائية الارتفاقية تكون أساسي في تنميط شروط الاستفادة وإعداد دلائل الإجراءات المعتمدة لضبط عملية الاستفادة في هذا الموضوع

✓ التعويض عن نزع الملكية

لقد سبق لهذه المؤسسة في توصياتها المرتبطة بالتعويض عن نزع الملكية أن ألحت على ضرورة تمكين المالكين من تعويض مناسب عن فقدان عقاراتهم من أجل المنفعة العامة، على أن يكون ذلك داخل زمن معقول، كما أوصت بضرورة أن تمنح اللجنة الإدارية للتقويم ثمنا ينسجم مع ما هو متداول بالنسبة للعقارات المجاورة لئلا يكون المالك مضطرا للجوء إلى القضاء للمطالبة بالثمن العادل، مع ما يترتب عن ذلك من طول المسطرة. غير أننا في هذا الشق نريد الإشارة إلى غياب الالتقائية بين القطاعات الإدارية الراغبة في اقتناء عقار من أجل المنفعة العامة، وبين مديرية أملاك الدولة، وذلك للتأكد أولا من مدى توفر الدولة على عقارات يمكن استغلالها قبل اللجوء إلى استغلال عقارات الخواص، وثانيا بالنسبة لتحديد ثمن التعويض بين الإدارة النازعة وبين لجنة التقييم، وثالثا كون الاتفاقيات التي تربط بين إداريين من أجل إنجاز مشروع للمنفعة العامة، يتم بمقتضاها تحديد مسؤوليات وواجبات كل طرف، لكن لا يتم تحديد القطاع الذي سيتولى تعويض الملاك عن نزع الملكية، وتبقى كل واحدة منهما تحمل الأخرى مسؤولية ذلك.

➢ الاختلالات المرتبطة بقضايا تهم الحماية الاجتماعية

✓ تحديد بطاقة المساعدة الطبية الرميد

تبين من معالجة ما يرد على المؤسسة في الصلة بطلبات تحديد بطاقة المساعدة الطبية «الرميد» أن الدولة، وفي إطار سياستها الرامية إلى استفادة كل المواطنين من التغطية الصحية،

أوقفت العمل بتلك البطاقة، وبالتالي فإن السلطات المعنية لم تسمح بتجديد تلك التي انتهت صلاحيتها، إلا أن الإشكال يكمن في عدم تأمين الفترة الفاصلة بين توقيف العمل ببطاقة «الرميد» وفترة تعميم التغطية الصحية الإجبارية على المواطنين، حيث ظل عدد منهم محرومين من حقهم في الصحة والعلاج.

✓ التعويضات عن ملفات المرض

تبين من عدد من التظلمات المرتبطة بالتعويض عن ملفات المرض التي تسنى للمؤسسة معالجتها أن مجموعة من الملفات التي يتم إرجاعها لأصحابها عن طريق البريد العادي من أجل استكمال الوثائق المطلوبة، لا تصل إلى المعنيين بها رغم صحة العناوين التي أدلوا بها، وبالتالي يضيع حقهم في استخلاص ما أنفقوه من أجل العلاج لتعذر استكمال هذه الملفات.

لذا اعتبرت المؤسسة أن ضعف التنسيق بين كل الإدارات المعنية، وإيجاد بدائل مسطرية لمعالجة مثل هذه الحالات لتمكين المعنيين بالأمر من التعويضات المستحقة لهم يشكل إخلالا تنسيقيا يمكن التغلب عليه بحلول إجرائية متفق عليها أو بحلول رقمية تتيح توفير نظائر الملفات في حالة الضياع.

✓ استرجاع المساهمات الأجرية

علاقة بموضوع سقوط الحق كما تمت الإشارة إليه أعلاه، وفي سياق متصل بموضوع الحماية الاجتماعية، وقفت المؤسسة على مجموعة من الحالات التي تجسد بالملموس عدم معرفة عدد كبير من المواطنين بالمدة الزمنية التي يمكنهم خلالها استرجاع مساهماتهم الأجرية من أجل التقاعد عند انقطاع صلتهم بالإدارة المشغلة بسبب الاستقالة أو العزل والمحددة قانونا في عشر سنوات من تاريخ القرار الذي ينهي هذه العلاقة، مما يحرمهم من استرجاع مساهماتهم الأجرية لسقوط هذا الحق، وبالتالي اعتبرت المؤسسة أن هذا الأمر هو نتيجة لضعف تواصل الإدارة مع منتسبيها وشكل من أشكال ضعف التبصير الإداري خاصة وأن الإدارة يمكنها تلافي هذا الأمر من خلال الحرص على التنصيص على ذلك في القرار المجسد للوضعية الإدارية للمعني بالأمر لضمان حصول العلم والولوج إلى المعلومة الإدارية.

✓ تدبير الوضعيات الإدارية والمعاشية

نتج عن غياب التنسيق بين الإدارات المشغلة والصناديق المكلفة بمنح رواتب المعاش عدة اختلالات، توردها المؤسسة كما يلي:

- عدم التصريح ببعض الموظفين والمستخدمين لدى أنظمة التقاعد، أو عدم الانتظام في أداء تلك المساهمات، مما يترتب عنه عدم احتساب مجموع السنوات التي يقضونها في أسلاك الإدارة، وما ينجم عن إصلاح هذه الوضعية من تكلفة مالية تثقل خزينة الدولة، والناتجة عن غرامات التأخير في أداء مساهمات الهيئة المشغلة. وبالتالي يتعين على الإدارات إيلاء أهمية أكبر لمثل هذه الوضعيات؛
- عدم معرفة الهيئة المشغلة للنظام الذي من المفروض أن ينخرط به الموظف، مما ينتج عنه خطأ في تحويل الاشتراكات لمن يجب.

المحور الثالث

القواعد والمبادئ المستخرجة من بعض التوصيات والقرارات الصادرة برسم سنة 2022

"إن عدم تنفيذ التوصيات مهما كانت نسبته يجب أن تحاسب عليه الإدارة لا المؤسسة مصدرة التوصية، خاصة أن المؤسسة ستظل دائما حريصة على إقناع الإدارة بصواب المقصد من وراء ما أصدرته من توصيات، من باب مساهمتها في دعم المرافق الكفيلة بالتدبير الإداري."

وسيط المملكة - الرباط، 25 أبريل 2022

على غرار ما انتهجته في السابق من التقارير السنوية، تورد المؤسسة من خلال هذا المحور أهم القواعد والمبادئ التي أقرتها خلال سنة 2022، باعتبارها مبادئ ناظمة لتوجهها العام، مما تعتبر فهما عادلا ومنصفا لقواعد قانونية معينة، سواء اتخذت شكل فهم منسجم مع ما تم التعارف عليه وعلى تفسيره في الممارسة الإدارية أو القضائية، أو اتخذ شكلا مبتكرا لتوجه جديد في فهم القاعدة القانونية، أو الواقعة المادية من منظور يرجح مبادئ العدل والإنصاف على هاجس الشكلانية في تطبيق النص.

والمؤسسة في ذلك تسعى جاهدة، من خلال هذه القواعد، أن توجه ليس فقط الإدارة لتبني موقف معين يضمن لها أكثر عدلا وإنصافا، ولكن تسعى أيضا إلى إقناع بعض المتظلمين بصوابية وجهة نظر الإدارة وما تتبناه من تفسير للنص القانوني أو الإجرائي وإقناعهم بعدم تعارضه مع متطلبات الارتفاق العادل والمنصف، ما دامت المؤسسة لم تقف على أي خرق للضوابط القانونية أو الإدارية، وعلى أي مس بالحق أو بشروط التدبير الحكماتي، ولم يتوفر لديها مؤيدات كافية تدعم موجب التظلم، سواء من جانب الحق المجرد المتظلم في إطاره أو من جانب متطلبات العدل والإنصاف.

وهي إجمالا، قواعد ومبادئ تراعي الراسخ والمتواتر عليه في الفقه الحقوقي في مجال الوساطة المؤسساتية والعمل الإداري والاجتهاد القضائي، في نطاق قيم منظومتنا الدستورية، وما تقره من رعاية للمصالح الفضلى للمرتفق في كل ارتفاق عمومي يوصف بالحكامة الانسيابية، كما سبق التأكيد عليه في تقارير سابقة.

إن القواعد والمبادئ المستخرجة من بعض التوصيات والقرارات التي تصدرها المؤسسة، هي نتاج فهم متقاطع في عمل المؤسسة يدمج بين الواقع والقانون في ضوء مبادئ العدل والإنصاف، وهي قواعد ومبادئ عامة ومجردة، تتجاوز موضوع القرار أو التوصية المستنبطة منهما، وتكون قابلة للانطباق في القضايا المشابهة.

أولا: عينات من مبادئ وقواعد أقرتها أهم توصيات وسيط المملكة برسم السنة

1 – الخطأ في المسطرة شأن إداري داخلي لا يد للمتعامل مع الإدارة فيه

الملف عدد: 19/21367

القاعدة:

خطأ الإدارة في إعداد الوثائق المحاسبية لا يعفيها من أداء مستحقات المورد مقابل التوريدات التي استفادت منها إعمالا لقواعد الإنصاف وعدم جواز إثرائها على حساب الغير.

ملخص الوقائع:

تقدمت مقاولة بتظلم من عدم تمكينها من مستحقاتها عن تزويد جماعة ترابية بالمحروقات، فردت هذه الأخيرة بأنها لم تعثر على الوثيقة المحاسبتية التي تثبت صحة الديون، وذلك وفق ما تقتضيه المساطر المعمول بها في إطار الصفقات العمومية.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن كل دفع ذي صلة بشكليات الصفقات العمومية، أو عدم التقيد بالمسطرة المعمول بها في عقود التوريد هو شأن داخلي منسوب إلى العاملين بالإدارة، الذين كان عليهم أن ينجزوا ما هم ملزمون به قانونا، في إطار تزويد الجماعة بالمحروقات ومواد أخرى، تحت طائلة مسؤوليتهم القانونية إن توفرت شروطها؛

وحيث إن هذه التوريدات قد استفادت منها الإدارة ودخلت في ذمتها المالية، وهو ما يتطلب منها أن تبحث عن وسيلة لتسديد مستحقات المتضلمة التي لم يثبت تواطؤها، وطالما أنها قامت بالتوريدات بأمر الإدارة التي لا ينبغي أن تؤخذ قراراتها مأخذ الشك انطلاقا من مبدأ أن الدولة لا تثري على حساب الغير.»

2 – مسؤولية الإدارة عن عدم احترام الضوابط القانونية في عقودها الإدارية

الملف عدد: 22/34961

القاعدة:

الإدارة مسؤولة عن عدم تقيدها بالضوابط التنظيمية، وذلك بالنسبة للأشغال التي أمرت بها، ودخلت في ذمتها من غير أن تكون هناك منازعة في حجمها أو مطابقتها للمطلوب.

ملخص الوقائع:

تقدمت شركة بتظلم تطلب من خلاله التدخل قصد الحصول على مستحقاتها الناتجة عن الخدمات المقدمة للإدارة في إطار صفقة عمومية ملتمسة في نفس الآن استرجاع الضمانة الموقوفة، وقد ردت الإدارة أنها أدت كل المستحقات باستثناء التسليم الثالث بسبب عدم موافقة السلطة المختصة على العقد، فضلا عن أن التسليم كان خارج المواعيد المنصوص عليها في عقد الصفقة.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن الشروع في تنفيذ الأشغال المطالب بقيمتها كان بناء على أمر صادر من الإدارة، التي لا تنازع في إنجازها، وفقا للمواصفات والمعايير المقدمة، ولا في استفادتها منها من غير أن يكون وقتها أي موضوع منازعة في المقادير والأثمنة؛

وحيث ما دامت الأشغال قد دخلت في ذمة الإدارة واستفادت منها، وأنها تتحمل مسؤولية عدم تقيدها بالضوابط التي تلزمها بها القوانين الجاري بها العمل، بدعوى الحاجة الملحة للمشروع ليكون جاهزا لخدمة مصلحة عامة، واستمرار ارتفاق عمومي، فإن عليها انطلاقا من كامل مسؤوليتها عن ذلك، ومن مبدأ عدم جواز الإثراء على حساب الغير، أن تجد الصيغة القانونية الملائمة، لصرف وتسديد باقي مستحقات الشركة المتظلمة.»

3 – الحق في الأجر إذا ما واصل الموظف عمله في غياب تبليغه قرار قبول الاستقالة

الملف عدد : 20/26602

القاعدة:

الموظف الذي واصل اشتغاله بالإدارة رغم تقديم استقالته دون اعتراض منها على ذلك، يكون محقا في الأجر المقرر له عما أداه من خدمات بموافقة من الإدارة، إذا لم يبلغ بقرار قبول استقالته.

ملخص الوقائع:

تظلمت سيدة من صدور أمر بالمداخيل في مواجهتها من أجل إرجاع مبالغ مالية توصلت بها، بدعوى أنها غير مستحقة لما تم صرفه لها كأجر بعد قبول استقالتها.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إنه في غياب ما يفيد أن الإدارة عملت على تبليغ المتظلمة قرار قبول استقالتها، وأمام استمرار هذه الأخيرة في مزاولة عملها بحسب الثابت من الإشهاد الإداري المدلى به في

الملف، فإنه إعمالا لمبدأ الأجر مقابل العمل، لا يمكن مواجهتها على مستوى الأثر المالي بما تم تحديده دون علمها كتاريخ لسريان مفعول الاستقالة، ما دامت المتضلمة ظلت تلازم مقامها، وفاء بما تفرضه عليها رسالتها واستفادت الإدارة من خدماتها الوظيفية عن الفترة اللاحقة لتقديم استقالتها. لذلك، يكون الأمر باسترداد المبالغ عن الفترة التي ثبت أداء المتضلمة لمهامها كاملة خلالها، لا يستند إلى أي مرتكز قانوني، ومخالفا لقواعد العدالة والإنصاف.»

4 - حجية الأحكام

الملف عدد : 24130/20

القاعدة:

حجية الأحكام ملزمة للجميع وتفرض على الإدارة التعامل طبقا لما أقرته من حقيقة قضائية.

ملخص الوقائع:

تظلم مواطنان من امتناع مصالح المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب عن إرجاع عدادي الماء والكهرباء بعد إزالتها لهما بدعوى قيام المتظلمين باختلاس الطاقة، والحال أن المحكمة قضت ببراءتهما من هذه التهمة، وقد ردت الإدارة بأن على المعنيين بالأمر أن يؤديا ما ثبت في حقهما من استهلاك للطاقة خلافا للقانون، بعدما تمت معاينة ذلك من طرف لجنة إدارية.

وقد جاء موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن عدم إرجاع عدادي الكهرباء لمنزل المتظلمين، تعزوه الإدارة إلى عدم أدائهما المستحقات المترتبة في ذمتهما نتيجة الغش المرتكب من طرفهما بعدما عاينت اختلاس التيار الكهربائي؛

وحيث إن المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب، وقد سبق له أن تقدم بشكاية لدى النيابة العامة ترتبت عنها متابعتهما بتهمة اختلاس التيار الكهربائي، انتهت بصدور حكم قضائي قضى ببراءتهما من المنسوب إليهما؛

وحيث إن تمسك الإدارة بفرض غرامات على المعنيين بالأمر بدعوى ثبوت قيامهما باختلاس التيار الكهربائي استنادا إلى ما عاينه أعوانها، لا يمكن مجاراتها فيه، طالما أن الإدارة قامت بطلب متابعتهما أمام القضاء الذي قضى ببراءتهما، وبذلك تبقى ملزمة بما انتهى إليه الحكم الصادر في الموضوع، اعتبارا للحجية التي يحوزها بخصوص ما فصل فيه من وقائع طالما لم تدل الإدارة بما يفيد إلغاءه.»

5 – مفعول تصميم التهيئة

الملف عدد : 21/29355

القاعدة:

مفعول تصميم التهيئة محدد في عشر سنوات، وعلى الإدارة ألا تغلق المالك بعد انتهاء هذه المدة بدعوى وجود دراسة تضهر احتياجها لعقاره لرصده لإنشاء مرافق عمومية.

ملخص الوقائع:

تظلم مواطن من عدم تمكينه من رخصة بناء فوق عقاره بدعوى أن تصميم التهيئة الموجود قيد الدراسة رصده كوعاء لشق طريق عمومية، علما بأنه تم تخصيصه في التصميم السابق كمساحة خضراء. ولقد رأت الإدارة بأن الأرض غير قابلة للبناء، بعدما أصبحت حسب تصميم التهيئة الجديد الموجود في طور المصادقة عليه، مخصصة لشق شارعين بعرض 10 أمتار.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إذا كان من حق الإدارة، حسبما يخوله لها قانون التعمير، أن تضع تصميم تهيئة يستجيب للحاجيات التي يستدعيها توسيع النسيج العمراني، فإن مفعول التخصيص الذي تم رصده للمنفعة العامة، لا يمكن بأي حال أن يتجاوز عشر سنوات اعتبارا من تاريخ نشر المرسوم بالجريدة الرسمية، ما لم يحدد التصميم الجديد تخصيصات، عدا تلك التي تضمنها التصميم الأول؛

وحيث على الإدارة، أن تبت فيما يكون المتظلم قد تقدم به كطلب في إطار ما تسمح به المقتضيات القانونية للبناء والتعمير في منأى عن كل إكراه أو تخصيص كان ضمن تصميم التهيئة المنقضية مدته دون أن تعلق بتتها في مطلبه على ما لها من نوايا لتبلور احتياجها له؛

وحيث إن مجرد نية الإدارة لإعادة تخصيص نفس العقار لارتفاق عمومي، لا يمكن أن تشكل سندا لغلق مالك العقار دون أن تسلك مسطرة امتلاك العقار إما عن طريق التراضي أو من خلال مباشرة مسطرة نزع الملكية.»

6 – فك العزلة

الملف عدد : 21/29328

القاعدة:

مجرد الاعتراف لجماعة بالعالم القروي في فك العزلة بتمكينها من البنية التحتية الضرورية، لا يبرر التأخير في إنجاز المشاريع المبرمجة وبلورتها على أرض الواقع.

ملخص الوقائع:

تقدمت جمعية بتظلم تلتمس من خلاله فك العزلة عن ساكنة مشيخة أنيسي وذلك بإنجاز طريق تربط بين جماعتين. وقد أوضحت الإدارة أنها برمجت إنجاز مشروعين لطريقين بطول 26 كيلومترا و31 كيلومترا، وأن هذه البرامج ستقلص من الفوارق المجالية.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن الإدارة المعنية قامت ببرمجة إنجاز مشروعين طرقيين يهدفان إلى فك العزلة، في إطار برنامج تقليص الفوارق المجالية والاجتماعية في العالم القروي؛

وحيث إن كل الاختيارات التي تبنتها بلادنا تتجه نحو تمكين ساكنة العالم القروي من البنيات التحتية الأساسية لتحسين ظروفها المعيشية، واستفادتها كذلك من المؤهلات المادية واللامادية، ومن ثروات المنطقة، في تضامن وتعاون مع باقي الجهات درءا لكل إقصاء يعمق من هشاشتها، كل ذلك تحقيقا لعدالة مجالية، فإن مؤسسة وسيط المملكة تدعو الإدارة إلى بذل الجهود لتنزيل المشروعين موضوع التظلم داخل الآجال المحددة لذلك.»

7 – الضريبة على الأراضي غير المبنية

الملف عدد: 19/21101

القاعدة:

تضريب الأراضي غير المبنية يفترض بالضرورة وجودها داخل المدار الحضري، وتغطيتها بوثيقة للتعمير، وعدم استغلالها في نشاط مهني أو فلاحي.

ملخص الوقائع:

تقدم أشخاص بتظلم طالبين إعفاءهم من أداء الرسم على الأراضي الحضرية غير المبنية بخصوص قطعة أرضية تستغل في نشاط فلاحي، ولم تتوصل المؤسسة من الإدارة بأي رد في الموضوع.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن من جملة ما اشترطه المشرع لفرض الرسم على الأراضي غير المبينة أن تكون الأرض محل التضريب داخل مدار حضري، وتغطيها وثائق تعمير تجعل منها، أراضي قابلة للبناء، وغير مستغلة في نشاط فلاحي أو مهني عملا بمقتضيات المادتين 39 و42 من القانون رقم 47.06 المتعلق بجبايات الجماعات الترابية، وشريطة أن تكون هذه الأرض متواجدة في منطقة موصولة بالتجهيزات الضرورية من ماء وكهرباء وقنوات صرف صحي.»

8 – الإدارة ملزمة بإخراج النصوص التنظيمية

الملف عدد: 21/30413

القاعدة:

التأخر في إخراج النصوص التنظيمية هو تعطيل غير مبرر لحق أقره المشرع.

ملخص الوقائع:

طالبت متظلمة بالتسوية الاستثنائية لوضعيتها كمهندسة دولة بعد تخرجها من المدرسة الوطنية العليا للإدارة أسوة بزملائها، من خريجي نفس المدرسة، وقد كان رد الإدارة بأن القانون لا يخولها ذلك ما دام أن النص التنظيمي المرتبط بالموضوع لم يصدر بعد.

وقد جاء موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن الأمر يحتاج في جميع الأحوال ودون حصر في التظلم العالي، إلى إخراج النصوص التنظيمية والتطبيقية المشار إليها في القانون والتي فوض المشرع للحكومة من خلالها صلاحية تحديد الإجراءات التنظيمية والتطبيقية والتي يتوقف عليها تنزيل ما تقرر في النص القانوني؛

وحيث إن التأخر في إخراج النص التنظيمي ليس الوجود هو تعطيل غير مبرر لحق أقره المشرع وفوض أجرأته للسلطة التنفيذية، وذلك بالشكل الذي يؤمن حسن تنزيله على أرض الواقع مع تحديد معايير وشروط لا يمكن بأي حال أن تفرغ النص القانوني من محتواه أو تقلص من مداه، على أن يبقى تدخلها في الحدود التنظيمية ليس إلا.»

9 – مسؤولية الإدارة في تدبير المنح معلوماتيا

الملف عدد: 21/31044

القاعدة:

لا يمكن تحميل طالب المنحة الجامعية مسؤولية تعثر تقني يحرمانه من معالجة طلبه ما دام الخلل راجعا للمنظومة المعلوماتية التي وضعتها الإدارة لهذه الغاية.

ملخص الوقائع:

تظلمت طالبة من عدم حصولها على المنحة الجامعية رغم أنها بعثت الطلب عبر الموقع الإلكتروني المفتوح لهذه الغاية، ولقد أكدت الإدارة، جوابا عن هذا التظلم، أن اسم المتظلمة لم يرد بالمحاضر الرسمية المتوصل بها.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن عدم معالجة طلب المتظلمة يبقى ناقصا عن عدم ورود إسمها ضمن لائحة الطلبات المحالة على اللجنة المختصة، بسبب خلل راجع إلى عملية تدبير النظام المعلوماتي الذي أعد لهذه الغاية، وهو أمر لا دخل للمتظلمة فيه، مما تكون معه الإدارة قد فوتت عليها فرصة دراسة طلبها والبت فيه ضمن الطلبات المقدمة في الموضوع، وبالتالي مس بحقها في تكافؤ الفرص، ويجعل الإدارة تبعا لذلك مسؤولة عن هذا الإخلال، ويلزمها بجبر الضرر اللاحق بها جراء تفويت فرصة الاستفادة من هذه المنحة.»

10 – تمكين الأطراف من نسخ من محاضر تفتيش الشغل

ملف عدد: 21/29266

القاعدة:

الحصول على نسخة من المحضر المحرر من طرف مفتش الشغل في إطار محاولة الصلح هو حق للطرفين ولا تملك الإدارة أي سلطة تقديرية بشأنه.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتظلم يلتمس صاحبه التدخل للحصول على محضر محاولة الصلح المنجز من طرف مفتش الشغل، وقد ردت الإدارة موضحة أنه تم الاستماع إلى طرفي الخلاف، وتبين أن المشغلة مكنته من جميع مستحقاته، وأن الأمر يتعلق بحسابات شخصية يريد المتظلم تصفيتها وبالتالي لا موجب لتحرير أي محضر.

فكان جواب المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن ما برر به الإدارة موقفها لا يمكن قبوله، لأن مفتشية الشغل، وقد استقبلت الطرفين واستمعت إلى أقوالهما، وحاولت إجراء صلح بينهما، دون أن تتوفق في ذلك، كان يجب عليها أن توثق مبادرتها في محضر يتضمن ما راج في جلسة الصلح، وما انتهت إليه وساطتها لحل الخلاف، وأن عليها أن تمكن أطراف النزاع من نسخة منه باعتبار ذلك من الحقوق التي يكفلها لهما القانون.»

11 – الاستعاضة عن شهادة معاينة الطبيب للوفاة

الملف عدد: 21/30519

القاعدة:

الإجراءات الشكلية المنظمة للحقوق ذات الصلة بالحماية الاجتماعية، يجب أن تؤول لفائدة المستفيد، ولا يمكن الارتكان فيها إلى منطق التفسير الضيق.

ملخص الوقائع:

طلبت مواصنة التدخل لدى إدارة من أجل تمكين مكفولتها من الأموال المدخرة من صرف والدتها المتوفاة والمودعة في حساب الادخار للدراسة، إلا أن رد الإدارة هو أن تمكينها من ذلك رهين بالإدلاء بـ «شهادة طبية» تثبت معاينة الوفاة، ورفضت الشهادة الإدارية المسلمة للمعنية بالأمر رغم أن الوفاة وقعت في منطقة نائية ليس بها طبيب.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إذا كان لموقف الإدارة مبرراته المرجعية استنادا إلى عقد التأمين، وإلى الجاري به العمل من الضوابط القانونية والتنظيمية ذات الصلة بالموضوع، فإن موضوع الطلب متسم بالكثير من الخصوصية وينبغي التعامل معه في نطاق ذلك، لارتباطه بواقع معاش يكمن في مكان الوفاة، ومحدودية مرافقه، والأطر والمؤهلات البشرية الموكول إليها مهمة المعاينة الطبية، سيما أن المتظلمة أدلت كبديل عن شهادة المعاينة الطبية للوفاة بشهادة إدارية سلمتها لها السلطات الإدارية المختصة تفيد ذلك؛

وحيث إن مبادئ العدل والإنصاف تفرض، فيما له علاقة بالحماية الاجتماعية، إيجاد حل لمد يد العون للمتظلمة ومساعدتها على مواجهة المتطلبات الضرورية للحياة، وذلك رعيا لمصالحها الفضلى، من منطلق الواجب التضامني الملقى على عاتق كل مكونات المجتمع.»

12 – واجب المحافظة العقارية في إتمام إجراءات التحفيظ

الملف عدد: 21/28494

القاعدة:

المحافظة العقارية ملزمة بالسعي إلى تجاوز كل الصعوبات التقنية من أجل تضمين ما انتهت إليه الأحكام القضائية بسجلاتها، ولا يمكنها أن تحمل المرتفق تبعات ما تصفه هي بالصعوبات التقنية.

ملخص الوقائع:

تظلم مواطن من عدم إتمام إجراء تحفيظ عقار بعدما قضت المحكمة بعدم صحة التعرضات المثارة حوله، وقد علّلت الإدارة موقفها بأنها تنتظر التوصل بالتصاميم العقارية النهائية من مصلحة المسح العقاري، مضيفة أنها قامت بعدة محاولات لدى المهندس الطبوغرافي، إلا أنه تعذر عليه ذلك لوجود تغيير في وضعية العقار عقب إحداث عدة بنايات داخل وحول الوعاء العقاري.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث مهما كانت الصعوبات التي اعترضت المحافظة العقارية في إتمام إجراءات تحفيظ العقار، بعد إحالة الملف عليها من طرف المحكمة المختصة، فإنه لا يمكن أن تعتبر عذرا يعفيها من إيجاد حل لتجاوز هذه الصعوبات، أو مبررا مشروعا للمساس بحقوق المتظلم، لأن ما يطرأ من تغييرات على أرض الواقع خارج الضوابط القانونية، لا يمكن أن ينزع الحجية عما هو مضمن بالسجلات والملفات والتصاميم الأصلية وكل وثائق المسح الخرائطي التي يفترض مسكها من طرف الإدارة؛

وحيث كان على المحافظة العقارية أن تعمل على تقصي كل الصعوبات، وإعمال كل ما يخولها القانون لتضمين ما انتهت إليه الأحكام القضائية، ما لم تكن هناك حقوق عينية رسمية ترتبت للأغيار على الأرض موضوع مطلب التحفيظ، نتيجة خطأ مرفقي أو شخصي للمحافظ على الأملاك العقارية، والتي يتعين معها تعويض المتضرر عن كل ما أصابه نتيجة ذلك.»

13 – عدم جواز التعامل بشكل ضيق مع سقوط حق

الملف عدد: 19/2015/3

القاعدة:

تتحقق المطالبة بالحق في المعاش طبقا للمقتضيات القانونية المنظمة للموضوع بمجرد الإفصاح عن الرغبة في الاستفادة منه، ولا يعتبر وجود خطأ في التصريح موجبا لسقوط هذا الحق.

ملخص الوقائع:

تقدم مواطن لدى المؤسسة بتظلم يلتمس من خلاله إعادة صرف معاش شقيقه الذي يعاني من إعاقة ذهنية، وذلك منذ الشهر الموالي لوفاة والده، وقد أفادت الإدارة أن المعاش تمت تصفيته بمفعول الشهر الموالي لتاريخ التوصل الكلي بالملف الطبي، وأن الملف المدلى به سنة 2016، تضمن رقم معاش متقاعد عسكري آخر، ولم يتم استكمال الوثائق إلا في يناير 2018.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن المرتكز الذي اعتمدته الإدارة لتحديد تاريخ مفعول الاستحقاق يرجع إلى كون الطلب الذي تقدم به المتضلم عقب وفاة والده بتاريخ 23 فبراير 2016، لم يكن مستوفيا لكل الشروط وتنقصه بعض الوثائق؛

وحيث إن الإدارة لم تعمل على تنبيه الطالب إلى ضرورة الإدلاء بالوثائق الناقصة إلا بعد مرور أزيد من سنة عن تاريخ توصلها بالطلب، مما ترتب عنه تأخره في الإدلاء بها، وبذلك لا ينبغي تحميل تبعات هذا الأمر للمتضلم؛

وحيث إن تمسك الإدارة، فضلا عن كونه بالتفسير الضيق لمفهوم التوصل الكلي الوارد في المقتضى القانوني المستدل به فيه مساس بمبادئ العدل والإنصاف، لأن الفهم العادل للنص إنما ينبني على ثبوت الإفصاح عن الرغبة في الاستفادة، وبالتالي فإن وجود خطأ في التصريح أو الطلب لا يمكن أن يعتبر مبررا لسقوط الحق، لا سيما وأن نظام التقاعد لا بد أن يتم التعامل معه بكثير من التوسع لفائدة المعنيين به، لأنه مبني على التكافل والتضامن والتآزر، ولا يستساغ أن تترتب عنه جزاءات تسقط الحق فيه بسبب شكليات لا علاقة لها بجوهر الحق.»

14 – مدة مفعول مقرر نزع الملكية

الملف عدد: 19/21754

القاعدة:

مشروع نزع الملكية ينقضي بمرور المدة المقررة قانونا، ولا يمكن أن يبقى له مفعول بعد مرور ثلاثين سنة على تسجيله بالمحافظة العقارية دون تنفيذه.

ملخص الوقائع:

تضلم أشخاص من موقف الإدارة موضحين أنهم يملكون عقارا به فيلا ومنزلين، وأنه رغم انتهاء مدة سريان مفعول تصميم التهيئة المصادق عليه، والمنشور بالجريدة الرسمية المؤرخة في 07 فبراير 2000، وصدور قرار نزع الملكية، والذي كان قد خصص العقار لإحداث طريق تهيئة، وظل مستقلا بهذا الرصد، رغم أن مشروع إنجاز المرفق العمومي المعلن عنه في تصميم التهيئة تم نقله إلى منطقة أخرى؛

ولقد سعت المؤسسة إلى التعرف على موقف الإدارة من هذا التضلم إلا أنها لم تدل بأي رد.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن مشروع نزع الملكية الذي تم تقييده بسجلات المحافظة العقارية، قد مرت عليه فترة تزيد عن ثلاثين سنة من غير أن تفعله الإدارة نازعة الملكية، واعتبارا أن المشرع أكد على

وجوب تنزيل هذا المشروع داخل أجل سنتين، وفي حالة خاصة خمس سنوات، وإلا اعتبر المشروع كأن لم يكن؛

حيث إنه من غير المستساغ أن يبقى هذا المشروع الذي سقط بمرور الوقت مضمنا بسجلات المحافظة العقارية، مغلا يد المالكين في التصرف المطلق والكامل في ملكهم، وهو أمر لم يعد مقبولا في ظل الاختيارات التي ارتكنت إليها بلادنا، والتي تعطي للحقوق المكرسة دستوريا كل الحماية، إيمانا بالمشروعية كمسار لا محيد عنه.»

15 – مدة حفظ أصول الأحكام

الملف عدد: 19/17570

القاعدة:

المحاكم ملزمة باحترام الآجال القانونية لحفظ أصول الأحكام وتسليم نسخها، وفق الضوابط والإجراءات المقررة بشأن تدبيرها.

ملخص الوقائع:

طالب مواصن التدخل لدى الإدارة من أجل حصوله على نسخة مصادق عليها من حكم صادر لفائدته عن المحكمة الإدارية بفاس بتاريخ 6 نونبر 1975 في ملف حادثة شغل قضى له بالزيادة في الإيراد، وقد رفضت الإدارة أن المدة التي تفصل عن تاريخ صدور الحكم تفوق السنوات المحددة للتقادم، كما هي مقررة في المرسوم الخاص بتحديد شروط إجراءات تدبير وفرز وإتلاف الأرشيف لمختلف محاكم المملكة.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن مقتضيات الجداول الزمنية للحفظ المرفقة بقرار وزير العدل رقم 539.80 الصادر في 18 أبريل 1980 بتطبيق المرسوم رقم 2.80.104 الصادر في 18 أبريل 1980 المتعلق بصيانة الوثائق المحفوظة بمختلف محاكم المملكة نصت على حفظ سجلات الأحكام الصادرة في القضايا المدنية، والتجارية، والإدارية، والاجتماعية، وأيضا القضايا الزجرية التي تتضمن مطالب مدنية لمدة 30 سنة، وتحويلها بعد ذلك إلى الخزانة العامة «أرشيف المغرب حاليا»؛

وحيث إن القرار المشترك لوزير العدل والرئيس المنتدب للمجلس الأعلى للسلطة القضائية والوكيل العام للملك لدى محكمة النقض رئيس النيابة العامة، رقم 22.300 الصادر في 31 مارس 2022 بإحداث لجنة الأرشيف القضائي وبيان أرشيف المحاكم، ووضع جدول زمني لحفظ الأرشيف، قد اعتبر أصول الأحكام بالمحاكم الابتدائية بمثابة وثائق أساسية يتعين حفظها بشكل دائم قاعدة الحفظ رقم 1.230؛

وحيث إن الحكم القضائي باعتباره وثيقة منشئة للحقوق والالتزامات وعنوانا للحقيقة

القانونية وسبيلا لاقتضاء الحقوق المحكوم بها، يجعل الإدارة ملزمة بالتعجيل بتمكين المتضلم من الحكم الصادر لفائدته، أو إعفائه تبريرا مستساغا.»

16 – إثبات مادية حادثة الشغل

الملف عدد: 18/16448

القاعدة:

إن إثبات حادثة الشغل كواقعة مادية يخضع لقاعدة حرية الإثبات، وبذلك فإغفال الإدارة لأي إجراء للتصريح بها لا يسقط حق المتضلم المتضرر في الاستفادة مما يخوله له المشرع من حقوق بسببها.

ملخص الوقائع:

تضلم مواطن من عدم حصوله على التعويض عن حادثة شغل تعرض لها أثناء قيامه بعمله كحارس بالحجز البلدي، وقد كان لدى الصندوق المغربي للتقاعد بأن الأمر يرجع لعدم إدلاء الإدارة المشغلة بالشهادة الطبية للمعاينة صدرت بيوم الحادثة، وبشهادة الشهود، بالإضافة إلى غياب خبرة طبية مصادق عليها من طرف المصالح المختصة.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن المتضلم تعرض لحادثة شغل أثناء قيامه بعمله كحارس بالحجز البلدي التابع لبلدية مشرع بلقصيري، وهذه الواقعة لا تنكرها الإدارة المشغلة ولا الصندوق المغربي للتقاعد.

وحيث إذا كانت المصالح المختصة لم تقم بتحرير شهادة طبية وقت وقوع الحادثة، ولم تأخذ شهادة الشهود في حينها، كما لم تنجز محضر الخبرة الطبية، فإنه لا يمكن اعتبار هذه الوثائق شرطا للاستفادة من معاش الزمانة التي سار العمل القضائي بشأنها على الأخذ بحرية الإثبات، ما دامت مادية الحادثة غير منازع فيها؛

وحيث إنه من غير العدل والإنصاف، وبعد مضي ثلاثة وعشرين سنة على وقوع الحادثة، أن تبقى تصفية مستحقات المعني بالأمر معلقة على شكليات إجرائية تتطلب الإدلاء بوثائق معينة، بذلت فيها الجماعة مجهودا لإعداد تكوين الملف الخاص بها، وتمكين المصلحة المختصة منها؛

وحيث إن المفروض في الإدارات المعنية أن تجتهد وأن تتحلل من التعقيدات الشكلية لفك الصعوبات المادية من أجل تسوية وضعية المعني بالأمر العالقة وهو ملف تعتبر الإدارة في غنى عن تبعاته، كما أن تجاهل الإدارة ليست في التقيد المتشدد بالمساطر التي أعدتها، بل إن ما يحسب لها هو اجتهادها في تجاوز المعيقات عبر ترجيحها لجوهر ومضمون الخدمة الارتفاقية، وإيصالها للحقوق ووقوفها إلى جانب العدل والإنصاف.»

17 – التهيئ لتقديم طعن لا يعد مبررا لعدم تنفيذ حكم قضائي

الملف عدد: 22/35151

القاعدة:

مجرد النية في تقديم طعن في الحكم التفسيري للحكم القضائي المطلوب تنفيذه في مواجهة الإدارة لا يعد مبررا لوقف التنفيذ.

ملخص الوقائع:

تقدم مواطن بتظلم من رفض الإدارة تنفيذ حكم صادر لفائدته، رغم أنه استصدر حكما تفسيريا يوضح الجهة الإدارية الملزمة بالتنفيذ، ولقد كان رد القطاع الوزاري المعني أن الدعوى لم تكن موجهة ضده، وأنه أعد مشروع طعن بالاستئناف في الحكم التفسيري المعتمد من طرف المتظلم.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن موقف الإدارة هذا لا يمكن اعتماده ومبرراتها فيه لعدم تأسيسه على مرتكز قانوني، وذلك لأن تهيئ الطعن في المقرر التفسيري لا يمكن اعتباره موجبا للامتناع عن تنفيذ حكم نهائي، سيما وأن الفصل 26 من قانون المسطرة المدنية في فقرته الثانية نص على أن الأحكام الصادرة طبقا للفقرة الأولى غاية الصلة بتأويل وتفسير الأحكام، لا تستأنف إلا إذا كانت الأحكام الصادرة في الدعوى الأصلية قابلة هي نفسها للاستئناف، ويتعين بذلك تنفيذه تجسيدا لقوة الشيء المقضي به طالما لم يتم إلغاؤه.»

18 – رفع التقادم الرباعي

الملف عدد: 21/31991

القاعدة:

لا يجوز مواجهة المرتفق بالتقادم الرباعي الناتج عن سلوك الإدارة نفسها بسبب تأخرها في الوفاء بما عليها من مستحقات، ومن العدل والإنصاف أن تقوم الإدارة تلقائيا في هذه الحالة بطلب رفع التقادم.

ملخص الوقائع:

تقدم مواطن بتظلم يلتمس بمقتضاه التدخل لدى إدارة من أجل تحويل مبلغ مالي مؤدى لدى كتابة الضبط، والمتعلق بالمساهمة الواجب على الإدارة أداؤها لصندوق الزيادة في الإيراد عن حادثة شغل تعرض لها. وقد دفعت كتابة ضبط المحكمة بأنها طالبت الخزينة العامة

باسترداد المبلغ، إلا أنها رفضت بدعوى أن التقادم كماله.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن رفع التقادم شأن داخلي، وقد تبناه المشرع من أجل إيجاد حلول لما تعثر، ولأن هناك مبررات تشفع في رفعه، وبذلك فمن اللائق إيجاد حل لتمكين المعني بالأمر من الاستفادة من مبالغ الزيادة في الإيراد المستحقة له.

وحيث إنه من باب الإنصاف أن تعمل الإدارة بتنسيق مع مختلف القطاعات المعنية على استصدار مقرر رفع التقادم، ليتأتى صرف تلك المبالغ التي هي في جميع الحالات حق للطالب، لأن للإدارة نصيبا من المسؤولية في عدم تحويلها إلى الحساب الخاص بصندوق الزيادة في الإيراد في حينه، وفي عدم تدارك الأمر في إبانه.»

19 – تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام

الملف عدد: 21/28401

القاعدة:

امتناع الإدارة عن تنفيذ الأحكام بتعليلات مرتبطة بإعادة هيكلة القطاع وانتقال الاختصاصات من جهة إلى أخرى من شأنه أن يعطي الانطباع لدى المواطن بأن الإدارة فوق القانون.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتظلم مفاده أن الإدارة امتنعت عن تنفيذ حكم صادر لفائدة صاحبه قضى بتمكينه من واجباته الكرائية، إلا أن مصالح العمالة ردت على هذا التظلم بكون عقد الكراء مبرم مع وزير الداخلية، وهو ما ينفي مسؤولية رئيس مجلس الإقليم، وأن مواجهة هذا الأخير بصفته آمرا بالصرف يعتبر مخالفا للقانون، وأن الملف معروض حاليا على محكمة النقض.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن من المؤسف أن تظل إشكالية التنفيذ على الإدارات مطروحة رغم ما أثير بشأنها من انتقادات، ورغم الدوريات والمناشير المتتالية لرؤساء الحكومات والوزراء، اعتبارا لما تخلفه من أضرار مادية ومعنوية، ولما ينجم عنها من انطباع لا يجدر بالإدارة أن تكون موضوعه لأنها ليست فوق القانون، ولأن المفروض فيها أن تنضبط للأحكام القضائية وتسارع إلى تنفيذها تجسيدا للمقتضيات الدستورية الواردة في الفصل 126 من أن الأحكام ملزمة للجميع.»

20 – التصريح بتجديد مكتب جمعية

الملف عدد : 20/23111

القاعدة:

الإدارة ملزمة بقوة القانون بتسليم وصل مؤقت كلما أودع لديها طلب بتأسيس أو تجديد أو تعديل يطرأ على الجمعيات.

ملخص الوقائع:

يتعلق الأمر بتظلم من رفض العمالة تمكين المتظلمة من وصل تجديد أعضاء مكتبها، وقد رأت الإدارة بأن موقفها يجد سنده في كون الجمع العام الذي انبثق عنه التجديد لم يتم التصريح به طبقا للقانون.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن المشرع المغربي في إطار الإصلاحات الكبرى التي قام بها تبنى فيما يخص تأسيس الجمعيات خيار التصريح لا الترخيص وذلك انسجاما مع ما جاء في المقتضيات الدستورية الواردة في الفصل 29 من دستور المملكة؛

وحيث إن الإدارة ملزمة بقوة القانون، وكما تواتر عليه العمل القضائي، أن تعمل كلما تعلق الأمر بالتصريح بالتغييرات التي تلحق جمعيات مؤسسة بصفة قانونية، على تسليم الجمعية المعنية وصلا مؤقتا بالتصريح بالتغيير، على أن تقوم بعد ذلك بإعمال ما يخولها القانون، للتأكد من قانونية التغييرات شكلا ومضمونا.»

21 – عائدات تفويت الأراضي السلالية

الملف عدد: 20/22891

القاعدة:

تفويت أرض جماعية، يجعل الإدارة ملزمة بتمكين عضو الجماعة السلالية الذي كان مستفيدا من حق الانتفاع بها، من بدل عن الأرض المفوتة باعتباره من ذوي الحقوق.

ملخص الوقائع:

تظلم مواطن من عدم تمكينه من التعويض المستحق له كأحد ذوي الحقوق، وذلك عن تفويت جزء من أرض جماعية كان يستفيد من حق الانتفاع بها، لإقامة مركب اجتماعي في إطار المبادرة الوطنية للتنمية البشرية. ولقد رأت الإدارة بأنها حولت المبالغ المرصودة لاقتناء الأرض للصندوق المفتوح بوزارة الداخلية.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث لئن كانت الأرض المعنية بالتظلم هي جزء من قطعة أرضية أعطت الجماعة للمتظلم حق الانتفاع منها، فإن هذا لا يعطيه حق الاستفادة كليا من ريع بيعها لأن القانون المنظم للأراضي السلالية، وإن أجاز تفويت بعض من هذه العقارات وفق مسطرة محددة وبعد موافقة سلطة الوصاية، فإنه يلزم الإدارة بتخصيص ما تم تحصيله من هذه العملية لاقتناء عقار آخر لفائدة الجماعة السلالية. وإذا تعذر ذلك، توزيع مبلغ التفويت على ذوي الحقوق السلاليين، مع إيجاد بديل أو تعويض خاص لمن كان العقار بحوزته؛

وحيث إن القطعة الأرضية المعنية بالتظلم هي جزء من أرض جماعية ينتفع منها المتظلم باعتباره من ذوي حقوق الجماعة السلالية. وأنه لئن كانت الضوابط الناظمة لعمليات استغلال أراضي الجماعات السلالية تسمح للإدارة بتفويت الأراضي السلالية وفق مسطرة محددة وبعد موافقة سلطة الوصاية، إلا أن ذلك يلزمها بتمكين المنتفع من بديل عن الأرض التي كان يستغلها أسوة بباقي أفراد الجماعة، فضلا عن تمكينه من نصيبه في منتوج البيع، إذا ارتأت الإدارة توزيع ثمن التفويت على ذوي الحقوق.»

٢٢ - دعم الجمعيات

الملف عدد : 20/25767

القاعدة:

الإدارة مطالبة بالحرص على تمكين الوحدات الجادة في النسيج الجمعوي من الدعم المخصص لها، بناء على معايير وضعت لدفتر تحملات يسطر التزامات واضحة لكل جانب، في إطار مطبوع بالشفافية والمساواة وتكافؤ الفرص، ومنضبط لمتطلبات حكامة التدبير المالي.

ملخص الوقائع:

طالبت جمعية من مؤسسة وسيط المملكة التدخل لدى الإدارة المعنية من أجل صرف منحة حسبما هو مخصص كمنح لفعاليات المجتمع المدني. وقد كان رد الإدارة أنها بصدد إعداد كناش تحملات لاعتماده في تقدير وتقييم المشاريع المقدمة، والتي على أساسها يتم صرف المنح، وأن ما عرفته بلادنا من ظروف صعبة بسبب تداعيات الجائحة هو الذي أخر مباشرة إجراءات ذلك.

وقد جاء موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن مضامين الوثيقة الدستورية أعطت للمجتمع المدني المكانة اللائقة به داخل المجتمع بعدما حرصت على ربطه بمفهوم الديمقراطية التشاركية، وبإعداد السياسات العمومية وتنفيذها وتقييمها؛

وحيث لئن كان ما أحاط به الدستور جمعيات المجتمع المدني من ضمانات حرية التأسيس وممارسة الأنشطة والحصانة ضد العمل الإداري يعتبر سندا مساهمتها في أداء وظيفتها من زاوية البناء الدستوري، فإن الدعم المالي يعتبر أحد تجليات مساهمة الإدارة في تفعيل هذا الحق؛

وحيث إن مساهمة الجمعيات تبعا لذلك، تحتاج إلى دعم من أجل توفير آليات العمل، ولذلك فالإدارة في نطاق بحثها عن دينامية هذه المكونات الدستورية مطالبة بالحرص على استمرارية ما توفر له في هذا النطاق، وتمكين الوحدات الجادة في النسيج الجمعوي منه، بناء على معايير، وطبقا لدفتر تحملات يسطر التزامات واضحة لكل جانب، في إطار تقيم عليه الشفافية والمساواة وتكافؤ الفرص، مع ما يستتبع ذلك من متطلبات حكامة التدبير المالي.»

23 – واجب الإدارة في توفير الماء الشروب

الملف عدد : 20/23774

القاعدة:

الماء الصالح للشرب مادة حيوية واحتياج أساسي يجعل الإدارة ملزمة بالحرص على توفيرها بالأولوية لفائدة الساكنة.

ملخص الوقائع:

تظلم مواطن من إيقاف تزويد منزله بالماء الصالح للشرب، وأصبح يتزود من إحدى السقايات، إلا أنه تم مؤخرا قطع الماء عنها، وقد سعت المؤسسة إلى أخذ رأي الإدارة وموافقتها بما لديها من معطيات، غير أنها لم تتوصل منها بأي رد.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن المفروض في مجلس الجماعة وهو يعلم أن الماء الشروب مادة حيوية يتعين توفيرها بالأولوية للساكنة، أن يحرص على تأمينها بكل الوسائل لتعميم الاستفادة منها بالشكل الذي تسمح به إمكانياته، وإن اقتضى الحال فتح المجال لشراكة مع القطاعات المعنية، وفرض مساهمة رمزية بالمفهوم التضامني والاجتماعي على الساكنة، لأن العيش الكريم والسكن اللائق لا يستقيمان إلا بالتوفر على الماء.»

24 – التزام الإدارة بتيسير الحصول على المعاش

الملف عدد : 21/30848

القاعدة:

العرض على تسوية الوضعية المعاشية لكل المنتمين إلى الإدارة خلال ممارستهم لمهامهم التزام تفرضه العلاقة النظامية التي تجمع الطرفين، ومن غير المقبول انتظار إحالة الموظف على التقاعد، لمباشرة الإجراءات والتصحيحات التي قد تتطلبها الأخطاء التدبيرية التي تقع فيها الإدارة.

ملخص الوقائع:

تظلمت مواطنة من عدم احتساب عشر سنوات من الخدمة الفعلية عند تحديد راتب معاش زوجها، إلا أن الإدارة بعد مكاتبتها لم توافِ المؤسسة بأي رد في الموضوع.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن المفروض في الإدارة كالتزام تستدعيه علاقة العمل التي تربطها بموظفيها، أن تعمل على تسوية الوضعية المعاشية لكل منتم إليها أحيل على التقاعد وكذا ذوي حقوقه بعد وفاته، كما يتعين عليها أيضا القيام بذلك في سياق ثقافة الاعتراف والعرفان بما أسداه الموظف المتقاعد من خدمات، وأن تكثف من الجهود في هذا الاتجاه، سيما وبلدنا حاليا معبأ من أجل تعميم وتحسين الحماية الاجتماعية لتكون في مستوى يمكن المعني بها من مواجهة متطلبات الحياة، في ظروف عيش كريم.»

25 – تفسير الاتفاقيات الدولية

الملف عدد : 19/20825

القاعدة:

الاختلاف بين إدارتين مغربيتين في تطبيق وتأويل بنود اتفاقية دولية، يجب أن يرجح في حسم هذا الخلاف ما يضمن حقوق المرتفق لا ما يحرمه منها.

ملخص الوقائع:

تظلم مواطن من عدم تمكينه من الاستفادة من بنود الاتفاقية الفرنسية المغربية للضمان الاجتماعي بخصوص تحويل الاشتراكات إلى صندوق الضمان الفرنسي بالخارج، بدعوى عدم تبرير إقامته فوق التراب الفرنسي ولقد كان رد الإدارة، أن الأمر يرجع إلى صعوبة قانونية تكمن في عدم تمركز المصالح في حولة الإقامة، وأنها بصدد القيام بعدة مبادرات في الموضوع لإيجاد حل

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي الذي لا ينفي مباشرته الاقتطاعات من معاش المتظلم من أجل التأمين عن المرض والأمومة، يرفض في المقابل تمويل الاشتراكات المقتطعة بهذا الخصوص إلى الصندوق الأساسي للتأمين الصحي بفرنسا، وفي الوقت الذي يتمسك فيه المتظلم بأنه يقيم بصفة اعتيادية بهذا البلد، وأنه يبقى محروما من التغطية الصحية نتيجة تمسك الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي بفهمه الخاص لمقتضيات الاتفاقية؛

وحيث إن الخلاف يبدو في تأويل وتطبيق هذه الاتفاقية، إذ هناك جانب تمثله وزارة الشغل والإدماج المهني يقول بانطباق الاتفاقية على وضعية الطالب، في حين أن الجانب الآخر ويمثله الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي يرى عكس ذلك، ويتمسك بعدم إمكانية إعمالها؛

وحيث إن هذا الخلاف لا يمكن أن يستمر في وقت تتعطل فيه مصالح المواطنين المغاربة المعنيين بالاتفاقية، والتي بلورت إرادة طرفيها في تقديم كل المساعدات لرعاياهما من أجل الاستفادة من مزايا الحماية الاجتماعية بين كلا البلدين، وبالتالي فإنه كان من اللازم أن يتم الاحتكام إلى رئيس الإدارة من أجل توحيد الرؤى والارتكان إلى المقصد الذي كان وراء التوقيع على الاتفاقية بما فيه مصلحة المؤمنين، وأن يقع التشبث بالروح التي كانت وراء إبرامها، والانتصار لما فيه فائدة للمواطنين المغاربة.»

26 – الاستفادة من التغطية الصحية

الملف عدد : 20/24045

القاعدة:

القطاع المكلف بالتغطية الصحية مطالب بمواكبة المستجدات العلاجية والأدوية المرخص ببيعها في المغرب من أجل توسيع مجال التحمل الصحي بما يسعف في تأمين الحق في الصحة والعلاج.

ملخص الوقائع:

يتعلق هذا التظلم برفض الإدارة تمكين المتظلم من تعويض وتحمل مصاريف دواء، والحال أنه وافى الإدارة بجميع الوثائق ذات الصلة.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن الأمر يتعلق بتطبيب وعلاج مرض عضال يستدعي التدخل السريع ليتأتى للمصاب به مواجهة ما يتطلبه الأمر من مصاريف، وذلك في إطار ما تسمح به التسعيرة المعمول بها؛

وحيث إنه ولتحقيق أبعاد التغطية الصحية، فإنه من المفروض في الجهاز الإداري الموكول إليه تدبير القطاع، العمل على المواكبة والتوسع في التحمل بما يسعف في مواصلة العلاج والتطبيب، لأن التغطية هي بوابة الاستفادة الكلية من الحق في التطبيب والعلاج؛

وحيث إن الدواء المرخص بتداوله، وقد ارتكن الطبيب المعالج إليه، ووصفه في إطار بروتوكول علاجي لفائدة المريض المنخرط، فإنه من المناسب أن يتم العمل على تحمله من طرف الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي.»

47 – الحق في التعويض عن التنقل والمهام

الملف عدد : 19/17415

القاعدة:

من حق الموظف الحصول على تعويض عن مصاريف القيام بالمأمورية الموكولة إليه، متى استدعت تنقله لأداء مهمة خارج مقر عمله لما تقتضيه مصلحة الإدارة، وعلى الإدارة تحمل وصرف ذلك طبقا للتعرفة المحددة قانونا، وهو غير ملزم بتحمل الإشكاليات التدبيرية التي تعترض الإدارة في هذا الشأن.

ملخص الوقائع:

هذا التظلم يتعلق بحرمان موظف من الحصول على التعويضات عن تنقلات كان يقوم بها في إطار اللجنة الإقليمية للتعمير، وبعدما أكدت الإدارة أنها ستعمل على تسوية هذه الوضعية، عادت لتقول إن الأوامر بالمهمة موقعة من طرف الكتابة العامة للإقليم وليس المجلس الإقليمي.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن من حق الموظفين بمناسبة تنقلهم لأداء مهمة خارج مقار عملهم، لما تقتضيه مصلحة الإدارة، الحصول على تعويض عن مصاريف القيام بالمأمورية الموكولة إليهم، وعلى الإدارة تحمل وصرف ذلك طبقا للتعرفة المحددة قانونا؛

وحيث إذا كان هناك إشكال إداري يحول دون صرف هذا التعويض وتسوية هذه الوضعية، فإن المتظلم لا دخل له فيه لأن موجب تمسكه بحقه مشروع بالاستناد إلى تكليفه من طرف الإدارة الوصية.»

ثانيا: عينات من مبادئ وقواعد مستخلصة من أهم قرارات وسيط المملكة برسم السنة

1 – تنفيذ المقررات الصادرة في إطار العدالة الانتقالية

الملف عدد: 22/36525

القاعدة:

النظر فيما انتهت إليه مقررات هيئة الإنصاف والمصالحة أو ما تعلق بتنفيذ مخرجات أشغالها من صميم اختصاص المجلس الوطني لحقوق الإنسان، لا تملك مؤسسة الوسيط حق النظر فيه.

ملخص الوقائع:

تقدمت سيدة إلى هذه المؤسسة بطلب تلتمس بمقتضاه التدخل من أجل مراجعة التعويض الذي منح لها بصفتها أرملة، وقد تبين من جواب الإدارة أن ما منح للمتظلمة من تعويض كان تنفيذا لمقرر تحكيمي تفعيلا لتوصيات هيئة الإنصاف والمصالحة.

وكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل

«حيث إن مقررات هيئة الإنصاف والمصالحة صدرت في إطار خاص، وفقا لاختيارات المملكة في تبني عدالة انتقالية لتدارك وصي ما تم من تصرفات معيبة لبعض أجهزة الدولة، وهو مسار ارتضاه المتضررون الذين تقدموا بطلبات في الموضوع أو كل البت فيها لهيئة الإنصاف والمصالحة، على أساس أن قراراتها لا تقبل الطعن أو المراجعة باستثناء ما له علاقة بتنفيذها أو المنازعة في كل صعوبة حالت دون ذلك، علما أن هذا الأمر يتكفل به المجلس الوطني لحقوق الإنسان. وبالتالي فإن المؤسسة تقرر حفظ الملف.»

2 – نقل الرفات خلال الجائحة

الملف عدد: 21/28117

القاعدة:

الحصول على التراخيص والمساعدات اللازمة لنقل رفات وجثامين المغاربة المتوفين إلى أرض الوطن يستوجب مراعاة الاعتبارات السيادية للدولة، والظروف الصحية العامة خصوصا خلال فترة الأزمات الصحية، مع ما يقتضيه ذلك من ضرورة الخضوع للضوابط القانونية والتنظيمية المعمول بها في البلدين المعنيين بالوفاة والدفن.

ملخص الوقائع:

التمس مواطن من وسيط المملكة التدخل من أجل نقل جثمان والده المتوفى في الخارج إلى المغرب، بعدما دفن بهولندا في 04 ماي 2020، ولقد رأت الوزارة الوصية بأنها تتكفل بترحيل جثامين مغاربة العالم بالنسبة للفئات المعوزة، إلا أن ذلك أصبح مستحيلا في فترة جائحة «كوفيد»، فضلا أن ذلك يقتضي استصدار قرار من المحكمة المختصة ببلد الوفاة التي تم فيها الدفن.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إنه من حق المواطنين المغاربة الحصول على التراخيص والمساعدات القنصلية اللازمة من أجل نقل رفات أو جثامين ذويهم قصد دفنها داخل أرض الوطن، وذلك حفاظا لما لهم من ارتباط بجذورهم الوطنية، ولما يتيحه ذلك من فرص زيارة قبور موتاهم والترحم عليهم؛

لكن، حيث إن اقتضاء هذا الحق لا يمكن بأي حال أن يتعارض مع الاعتبارات السيادية والظروف الصحية العامة، ولا سيما في الظرفية البالغة حرجة والخطيرة التي عرفها العالم بسبب ما اجتاحه من وباء؛

وحيث إن الاستفادة من هذا الحق فضلا عن ذلك تبقى متاحة وفقا لما تسمح به الضوابط القانونية والتنظيمية للبلدين المعنيين بموضوع الوفاة ومحل الدفن. ولذلك، فإن المؤسسة تصرح بحفظ الملف.»

3 – المنازعة في صحة إجراءات الإكراه البدني

الملف عدد : 22/38612

القاعدة:

البت في المنازعة في صحة إجراءات الإكراه البدني ليس من اختصاص وسيط المملكة، لأن المشرع أسند ذلك بصريح النص إلى جهة قضائية.

ملخص الوقائع:

تقدم نزيل مؤسسة سجنية لوسيط المملكة بطلب يلتمس فيه التدخل لإطلاق سراحه بعد أن قضى العقوبة الحبسية، واستصدر حكما بإيقاف تنفيذ الإكراه البدني بخصوص الغرامة المحكوم بها عليه.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن المنازعة في تنفيذ الإكراه البدني خصها المشرع بمقتضيات ضمن قانون

المسطرة الجنائية الذي أسند صلاحية البت فيها إلى جهة قضائية، وبالتالي فإن المؤسسة تصرح بعدم اختصاصها للنظر في هذا التظلم وتوجه المتظلم إلى سلوك المسالك المعمول بها في هذا الشأن أمام الجهة القضائية المختصة.»

4 – عدم الاستفادة من المعاش بسبب تنفيذ عقوبة

الملف عدد : 22/33755

القاعدة:

صدور حكم بالعزل طبقا لقانون القضاء العسكري يرتب الحرمان من حق الاستفادة من المعاش بقوة القانون.

ملخص الوقائع:

توصلت مؤسسة وسيط المملكة بتظلم مواطن بشأن إيقاف صرف راتب المعاش الذي كان يستفيد منه بدعوى جمعه بين الراتب الشهري والمعاش خلال فترة الاحتفاظ به في إطار تعاقدي، وقد كان رد الإدارة أن عدم صرف المعاش كان بناء على حكم قضائي قضى بعزل المتظلم عن العمل، وأن العزل من صفوف الجندية يوقف الاستفادة من الحق في المعاش.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن طلب المتظلم يرمي إلى الاستفادة من معاش سقط بالعقوبة الصادرة في حقه بمقتضى حكم قضائي، والتي بموجبها وبقوة القانون يتوقف صرف المعاش.

وحيث لا يوجد بالملف ما يفيد صدور أي قرار بإلغاء العقوبة المحكوم بها قضاء أو إزالة مفعولها، وبالتالي تبقى الإدارة محقة في موقفها، الشيء الذي ترتب معه المؤسسة إيقاف تدخلها وحفظ الملف.»

5 – الحقوق الارتفاقية كما ترتب التزامات على الإدارة ترتب أيضا التزامات على المرتفق

الملف عدد : 22/35129

القاعدة:

الولوج إلى المرفق العام والاستفادة من الخدمة العمومية حق للمرتفق وعلى الإدارة الالتزام بتوفيره بالجودة المطلوبة، مقابل التزام المرتفق بالقواعد المنظمة لسير المرفق والاحترام الواجب للقائمين على الشأن الإداري.

ملخص الوقائع:

توصلت مؤسسة وسيط المملكة بتظلم مفاده أن المعني بالأمر حرم من دخول مقر الإدارة، فكان رد هذه الأخيرة أن المعني صدرت عنه عدة تصرفات غير لائقة اتجاه الموظفين، وهو ما دفعها إلى تقديم شكاية إلى النيابة العامة في هذا الموضوع انتهت بإدانته والحكم عليه بعقوبة حبسية موقوفة التنفيذ.

وكان موقف المؤسسة على الشكل التالي:

التعليل:

«حيث إن الولوج إلى المرافق الإدارية حق مكفول لكل مرتفق، كلما كانت هناك حاجة إلى خدمة إدارية، إلا أن ذلك مشروط بالتزام حدود اللياقة والانضباط لما يجب أن يكون للقائمين على الشأن الإداري من اعتبار واحترام، مقابل ما يجب أن يحظى به المرتفق من عناية واهتمام ومراعاة. وحيث أن المتظلم أخل بذلك، وبالتالي فإن المؤسسة لا ترى موجبا يستدعي مواصلة تدخلها، وتبعا لذلك تصرح بحفظ الملف.»

6 – صلاحيات الطبيب في تشخيص وضعية المريض الصحية

الملف عدد: 22/34971

القاعدة:

تشخيص الوضع الصحي للمريض، وتحديد نوعية التدخل، ومدى حالة الاستعجال، والبروتوكول العلاجي الواجب اتباعه من الصلاحيات الموكولة للطبيب المعالج وحده وتحت مسؤوليته.

ملخص الوقائع:

تقدم مواطن بتظلم إلى هذه المؤسسة يعرض فيه أن مستشفى محلي رفض استقبال زوجته التي كانت مقبلة على الولادة، وتم نقلها في سيارة الإسعاف إلى الرباط دون أن يطلب هو ذلك ودون معرفة أسباب ذلك.

وكان موقف المؤسسة على الشكل التالي:

التعليل:

«حيث إن معاينة وتشخيص الوضع الصحي للمريض، وتحديد نوعية التدخل، ومدى حالة الاستعجال وكذا التدبير العلاجي الواجب اتباعه يبقى من اختصاص وصلاحية الطبيب المكلف بالكشف عن المريض لحظة معاينته؛

وحيث إن الظرفية التي كانت فيها الزوجة، وهي في حالة وضع، تقتضي السعي إلى التعجيل باتخاذ كل الاحتياطات من أجل تدارك وتفادي كل ما من شأنه أن يهدد حياة الأم والجنين.

وبالتالي، فإن المؤسسة لا ترى في قرار نقل المريضة إلى مستشفى عمومي آخر أي إخلال تدبيري وتقرر حفظ الملف.»

7 - الإذن بفتح المقالع

الملف عدد: 21/28636

القاعدة:

الحصول على ترخيص باستغلال مقلع، لا يمنع من إمكانية التراجع عنه أو سحبه كلما تبين أن عملية الاستغلال تشكل خطرا على البيئة، والإدارة ملزمة بالتدخل لإعمال تدابير المراقبة البيئية للنشاط موضوع الترخيص

ملخص الوقائع:

تظلم مواطنون من وجود مقلع للرمال على ضفاف واد، ذاكرين أن مستغليه لا يحترمون الشروط المنصوص عليها في دفتر التحملات، مما ألحق بهم عدة أضرار. ومما جاء في رد الإدارة أن مراقبتها لهذا النشاط دائمة، وأنها طالبت الشركة المخالفة إلى القيام بإعادة تهيئة مقطع من الوادي وتغيير محطة التفتيت.

فجاء موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن تسليم رخص استغلال مقالع من طرف السلطات المختصة لا يعتبر إجازة نهائية لاستغلالها، ولا يحصن المستفيد منها ويجعله في منأى عن المراقبة وفي حل من التقيد بالضوابط القانونية والتنظيمية التي تحتم عليه الانضباط لمتطلبات حماية البيئة، ولما تقتضيه المحافظة على سلامة وصحة وراحة الساكنة؛

وحيث إن الإدارة ملزمة بمراقبة هذا الاستغلال والتدخل من أجل التصدي وإيقاف كل خروج عن الضوابط المذكورة، حفاظا على البيئة وعلى الثروات الطبيعية، وحماية لسلامة وأمن وصحة الساكنة المجاورة للمقلع المذكور.»

8 - فرض الجواز الصحي

الملف عدد: 21/32399

القاعدة:

الإدارة ملزمة بفرض كل إجراء يستدعيه الحفاظ على الأمن الصحي للمواطنين، غير أن ذلك مقيد في مجال الحقوق الارتفاقية بضرورة صرح بدائل لتفادي الحرمان منها.

ملخص الوقائع:

تظلم مواطن من منعه دخول إدارة لأجل الحصول على وثيقة إدارية، وتعليق ذلك على وجوب توفره على جواز صحي.

ولقد جاء موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث لئن كانت الإدارة ملزمة باتخاذ أي إجراء تفرضه متطلبات الحفاظ على الأمن الصحي، فإن من الواجب عليها إيجاد طرق بديلة تتأتى معها الاستفادة من الخدمات الإدارية والمرفقية في انتظار التوفر على جواز صحي أو جواز التلقيح، والحرص على ضمان حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، بالإضافة إلى تأهيل الموظفين والمكلفين بالمراقبة، ليكونوا في مستوى التصرف الذي يقتضي المواءمة بين الحصول على الخدمة المطلوبة، وكل وضع يواجهون به.»

9 – الشهادات الجامعية وما تتيحه من فرص التشغيل

الملف عدد: 22/34014

القاعدة:

على الإدارة أن تسعى قدر الإمكان إلى تحديد قيمة الشهادات الجامعية على أساس ما يتيحه مسار التكوين فيها من كفايات لا على مجرد تصنيفها البيداغوجي، وعلى الفاعلين في سوق الشغل إعادة النظر في توسيع قاعدة معادلة الشهادات المطلوبة لإتاحة فرص أكبر للتنافس في مجال المباريات.

ملخص الوقائع:

تقدم بعض من خريجي كلية الشريعة بالمغرب بتظلم جراء حرمانهم من ولوج بعض المهن القانونية المساعدة للقضاء، بالإضافة إلى منعهم من التسجيل لمتابعة الدراسات العليا في بعض شعب القانون الخاص، ملتمسين تدخل المؤسسة من أجل إمكانية فتح ذلك.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن توسيع المجالات التي يمنحها الحصول على شهادات التخرج، عبر فتح فرص أكثر للتشغيل، هو مسعى يتوق كل متخرج إلى بلوغه، ولذلك تمت إحاطة القطاع الوصي لاتخاذ ما يلزم وتحديد قيمة الشهادات بما تتوجه من مدارك علمية وإعطائها ما تخوله من مدى، بالإضافة إلى إقرار معادلة الشهادات بصفة عامة، بالتنسيق مع القطاعات المعنية واتخاذ ما يقتضيه الأمر من إجراءات.»

10 - إجراءات الضبط القضائي المخولة لمصالح إدارة الجمارك

ملف عدد: 22/38422

القاعدة:

النظر فيما يصرح من منازعة في إجراءات الضبط القضائي المخولة لمصالح الجمارك لا يندرج ضمن اختصاص وسيط المملكة.

ملخص الوقائع:

تقدمت شركة بتظلم إلى هذه المؤسسة تشكو فيه مما قامت به إدارة الجمارك من حجز شاحنتها بما تحتويه من بضاعة، والتي كان من المفروض نقلها من طنجة إلى الدار البيضاء.

وكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن الإجراء المتخذ من طرف مصالح الجمارك، يعتبر من إجراءات الضبط القضائي المسموح بها لموظفي هذه الإدارة، في إطار ما خولهم المشرع من صفة وصلاحية القيام بمهام الضابطة القضائية، باعتبارهم موظفين وأعوان إدارة عمومية؛

وحيث إن هذه الإجراءات ذات الصلة بالضبط القضائي والبحث التمهيدي وما يترتب عنها من آثار، تدخل في نطاق المساطر الزجرية التي يملك جهاز النيابة العامة والقضاء وحدهما مراقبة مدى احترامها للمقتضيات القانونية ذات الارتباط بإجراءاتها وموضوعها.»

11 - واجب الدولة في تأمين الحماية الاجتماعية

الملف عدد: 21/30243

القاعدة:

على الإدارة أن تلزم المتعاملين معها من النواص في مجال خورجة بعض الخدمات العمومية، بتأمين الحماية الاجتماعية لكل العاملين لديهم في مقراتها.

ملخص الوقائع:

اشتكت مواطنة إلى مؤسسة وسيط المملكة من أنها لا تستفيد من الحماية الاجتماعية، بعدما كانت تعمل لمدة 44 سنة كصباغة بمدرسة ابتدائية، وقد اتضح أن الأجر الذي كانت تتقاضاه جرى صرفه لها بتنسيق مع جمعية آباء التلاميذ والمدرسين.

وكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن كانت العلاقة التي تجمع المعنية بالأمر بالإدارة هي علاقة غير نظامية، ولا تندرج ضمن النظام الأساسي للوظيفة العمومية بما يخوله من حقوق، فإن الإدارة، وهي الراعية لخدمة الإصلاح المدرسي، كان عليها أن تفرض على الجهة المكلفة بتشغيل العاملين في هذا النطاق، بصرف مستحقاتهم، وتأمين حماية اجتماعية كاملة لهم لضمان حقهم في المعاش والتغطية الصحية، وأنها بعدم قيامها بذلك تكون مسؤولة عن كل ضرر لاحق بالمتظلمة جراء هذا الإغفال، إذ لا يليق بإدارة عمومية السماح بتشغيل عمال في مرافقها دون التأكد من ضمان كامل حقوقهم.»

12 – الإدارة ملزمة بمراعاة مبادئ التقطيع الترابي

الملف عدد: 22/34412

القاعدة:

التقطيع الإداري وتحديد الدوائر الترابية يفرض على المسؤول عنه مراعاة التجانس والقرب، والتكامل الاقتصادي، والحفاظ على الروابط ذات المضمون الاجتماعي والتواصلي

ملخص الوقائع:

تظلمت جماعة سلالية من إقدام اللجنة المكلفة بترسيم حدود الجماعات الترابية على اقتطاع جزء من الأراضي التابعة لجماعتهم وضمها إلى جماعة أخرى، وقد كان رد الإدارة هو أن العملية تمت بإشراف لجنة مختلطة تترأسها السلطات المحلية المختصة ترابيا.

وكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن مبادئ تحديد الدوائر الترابية للجماعات الترابية قد نظمها القانون رقم 131.12، من منطلق ما أوردته الدستور في فصله 71، الذي حصر الإجراءات التي يجب اتباعها، وعَدَّدَ المبادئ التي لا مناص من مراعاتها، بهدف الوصول بالجماعة الترابية إلى الفعالية والنجاعة، والمحافظة على التراكم والتجانس والقرب والتناسب والتوازن، وتوفير حد أدنى من شبكة الروابط ذات المضمون الاجتماعي والتواصلي، مع الحرص على معالجة الاختلالات، وتقليص الفوارق والسعي إلى تحقيق التكامل في المجالين القروي والحضري؛

وحيث إن الإدارة مقيدة بهذه المبادئ وملزمة بمراعاتها، اعتمادا على ما ستفرزه الاستشارات والدراسات التي تكلفت بها أصر مختصة، في نطاق منظور شمولي يروم بالدرجة الأولى بلوغ تنمية مجالية واقتصادية وبشرية تؤسس لدعائم الجهوية المتقدمة.»

13 – الحصول على معلومات تهم شخصا آخر

الملف عدد: 22/38066

القاعدة:

الإدارة محقة في عدم تسليم معلومة إدارية تهم الغير تكريسا لدورها في حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي. وأن أي تعلق بحقوق الأغيار بالمعلومة المطلوبة يمكن ضمانه من خلال استصدار إذن قضائي بذلك.

ملخص الوقائع:

طالب مواطن من وسيط المملكة التدخل لدى الخزينة العامة للمملكة من أجل تمكينه من شهادة إدارية تحدد الوضعية الإدارية والمالية لابنته التي تخفي عنه اشتغالها من أجل الاستمرار في صرف نفقتها، مشيرا إلى سبق حصوله على بيان يفيد اقتطاعها في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بحكم أنها كانت تعمل بالقطاع الخاص.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن المشرع رسم لكل من يرغب في الحصول على معلومات تهم شخصا آخر وله مصلحة مشروعة في ذلك، مسطرة أحاطها بالعديد من الضمانات التي تؤمن ما أراد المشرع للمعطيات الشخصية ذات الطابع الخاص من حفظ وصيانة، وذلك بأن يستصدر أمرا قضائيا من أجل الحصول على المعلومة المطلوبة، وهو ما فتح المشرع سبله في الفصل 148 من قانون المسطرة المدنية. وبالتالي فإن المؤسسة تقرر حفظ الملف.»

14 – استثناءات التعمير

الملف عدد: 21/29451

القاعدة:

الاستفادة من استثناءات ضوابط التعمير ليست حقا مطلقا، بل هي مجرد إمكانية يسمح بها القانون في حدود ضيقة واستثنائية وبضابط عدم التعارض مع التوجيهات العامة للسياسة التعميرية.

ملخص الوقائع:

تظلم مواطن أمام مؤسسة وسيط المملكة من رفض الإدارة منحه رخصة استثنائية ذات الصلة بالتعمير لإنجاز مشروع بأحد الشواطئ، وقد كان رد الإدارة أن الطلب رفض لعدم تطابق محتوى المشروع مع توجهات مخطط توجيه التهيئة العمرانية، ولأن جزءا من العقار موجود بمنطقة غابوية جبلية ممنوعة من البناء والجزء الآخر مرصود لارتفاق السكة الحديدية.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن الاستفادة من استثناءات ضوابط التعمير ليست حقا، وإنما هي إمكانية يسمح بها في حدود جد ضيقة واستثنائية، كما أنها لا تتعارض مع الثوابت والخيارات الأساسية التي كانت مركز التوجه العمراني الذي جسده تصميم التهيئة؛

وحيث لذلك، فإن المؤسسة لا ترى موجبا لمواصلة تدخلها، وتقرر بالتالي حفظ الملف.»

15 – التقييد الاحتياطي

الملف عدد: 22/36666

القاعدة:

لا صلاحية لمؤسسة وسيط المملكة للتدخل في موضوع الموافقة على التشطيب على التقييدات الاحتياطية المضمنة بالسجلات العقارية لتعلقها بحقوق الأغيار.

ملخص الوقائع:

تظلم مواطن من إقدام الإدارة على تحفيظ ملك عقاري في اسم المكتب الوطني للاستشارة الفلاحية، والحال أنه في ملك المديرية الجهوية للمكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية، وأنه طالب بإجراء تقييد احتياطي إلا أن المحافظ على الأملاك العقارية لم يرد على طلبه.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إذا كان للتسجيل بالرسم العقاري أثر إنشائي لحق عيني، فإن هناك تقييدات مؤقتة تكتسي أهمية بالغة في القانون العقاري يمكن تضمينها بالرسم العقاري من أجل ضمان استيفاء ما يتم المطالبة به من حقوق عينية في العقار؛

حيث إن المشرع أفرد لذلك، مقتضيات قانونية وحدد الحالات والجهات التي يمكن اللجوء إليها، ليتأتى ممارسة حق الطعن فيما يواجه به الطالبون من حالات الرفض، مما ترى معه المؤسسة حفظ الملف.»

16 – الحفاظ على الفرشة المائية

الملف عدد: 21/30963

القاعدة:

الإدارة ملزمة بالحفاظ على الثروة المائية وعدالة واستدامة توزيعها، وعليها من أجل ذلك اتخاذ كل الإجراءات التي تراها كفيلة بتحقيق هذه الغايات.

ملخص الوقائع:

تظلمت جمعية للتنمية مما أقدم عليه شخص بحفر آبار جوفية تسببت في جفاف العيون الموجودة بضيعات الساكنة «ساكنة الجماعة»، فكان رد الإدارة هو أنها سجلت مخالفة في حق المشتكى به، وتمت إحالتها على النيابة العامة، وأنها حريصة على المحافظة على الملك العام المائي.

فجاء موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن المؤسسة تدعو الإدارة إلى مواصلة المجهود المبذول للحفاظ على الثروة المائية، والعمل على إعمال كل ما يخولها القانون لتصويق الممارسات المعيبة التي قد تسيء إلى هذه المادة الحيوية، التي يجب أن يدبر صرفها في إطار عادل، مع ترتيب الأولويات، وتأمين الاستدامة في الاستفادة منها؛

وحيث تبين أن الإدارة باشرت الإجراءات القانونية اللازمة في الموضوع وأحالت القضية على النيابة العامة المختصة لترتيب الجزاء القانوني الملائم، مما ترى معه المؤسسة إيقاف تدخلها، وحفظ الملف.»

17 – تقريب مراكز المباريات الخاصة بالأشخاص في وضعية إعاقة

الملف عدد: 21/30441

القاعدة:

الإدارة مطالبة بملاءمة عدد مراكز الامتحانات مع عدد المترشحين ووضعياتهم، مراعاة لمتطلبات القرب الارتفاقي، بما يتأتى معه تيسير مشاركة الأشخاص في وضعية إعاقة.

ملخص الوقائع:

يتعلق الأمر بتظلم من نتائج مباراة توظيف أشخاص موجودين في وضعية إعاقة، سيما

وأن الإدارة لم توفر للمترشحين -حسب التظلم- الوسائل اللوجستيكية اللازمة لذلك، ولقد رأت الإدارة أنها اتخذت عدة تدابير مراعاة لأوضاع المعنيين بالمباراة، ووفرت لهم مرافقين ومبلغين للإشارة، وولوجيات خاصة، بالإضافة إلى توسيع رقعة مراكز المباريات التي بلغت 30 مركزا لتحقيق القرب.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث تبين للمؤسسة أن المباراة كانت مرصودة لتشغيل فئة كبيرة من الأشخاص ذوي الإعاقة، وأن الإدارة عملت على الزيادة في عدد مراكز الاختبارات، ليتأتى تقريبها من مقار سكن المعنيين؛

وحيث إن المؤسسة، وهي تسجل هذا الواقع، تدعو الإدارة إلى المزيد من الجهود لتوسيع فرص التشغيل من جهة، وتيسير الولوج إليها، ومن جهة أخرى لتحقيق المساواة بتنافسية وتكافؤ للفرص، بشكل يرفع كل حاجز أو عناء قد يرجع إلى أي إعاقة بمختلف تجلياتها.»

18 - عدم الجواب على طلب إحداث تجزئة سكنية

الملف عدد: 21/32389

القاعدة:

عدم الجواب على طلب الترخيص بإحداث تجزئة لا يمكن اعتباره موافقة ضمنية، إلا إذا كان منسجما مع الضوابط التعميرية المعمول بها.

ملخص الوقائع:

جاء في تظلم مواطن أنه تقدم بطلب تجهيز تجزئة، وبعد مرور ثلاثة أشهر لم يتوصل بأي رد، معتبرا نفسه في حكم المرخص له ضمنيا بإحداثها، ويلتمس التدخل لحث الإدارة على عدم منعه من إنجاز مشروعه.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن عدم بت الإدارة في طلب الحصول على رخصة إحداث تجزئة لا يمكن اعتباره موافقة ضمنية، ما لم يدل المعني بالأمر بما يفيد أن طلبه جاء منسجما مع الضوابط التعميرية المعمول بها، وفي غياب ذلك وما يثبت توجيه المعني بالأمر لرسالة مضمونة الوصول مع إشعار بالتسليم إلى الجهة المعنية، من أجل إخبارها بطلبه الإذن بالتجزيء والشروع في الأشغال، وهو أمر لم يدل المتظلم بما يفيد قيامه به، وهو ما ترى معه المؤسسة حفظ الملف.»

19 – نزع الملكية

الملف عدد: 21/29372

القاعدة:

لا يمكن إلزام الإدارة باستملاك عقار لم تقم بحيازته بعد تم رصده في تصميم التهيئة لاحتواء مرفق عمومي.

ملخص الوقائع:

تقدم متظلمون بطلب إلى وسيط المملكة يعرضون فيه أنهم يملكون عقارا، وقد رصد لتحمل ارتفاق عمومي حسب تصميم التهيئة، وقبل انتهاء مدة صلاحية التصميم نشر قرار بالتخلي عن العقار دون عقد أو اتفاق رضائي معهم، أو سلوك مسطرة نزع الملكية، لذلك يلتمسون التدخل لدى الإدارة من أجل استملاك العقار وتعويضهم عنه. ولقد رأت الإدارة بأن العقار غير محفظ وتحتمل حدوده التعرض، ولذلك فالملاك الواردة أسماؤهم هم ملاك مفترضون، وأنها لم تقم بحيازة العقار ولم تمنع المتظلمين من التصرف فيه واستغلاله.

فجاء موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن من حق الإدارة نزع ملكية عقار، أو تخصيصه لإحداث مرافق عمومية ضمن تصميم التهيئة كلما تراءى لها أن المنفعة العامة تقتضي ذلك؛

وحيث إن الإدارة ملزمة في هذا الشأن باحترام متطلبات الشرعية الإجرائية المفضية إلى ذلك، سواء من خلال التوصل لتوافق رضائي أو اتباع المسطرة القضائية من أجل نقل الملكية؛

وحيث إن مجرد إدراج الإدارة لعقار ضمن تصميم التهيئة وفق منظور عمراني، لا يخول لمالكيه إجبارها على استملاكه، طالما أنها لم تقرر بعد تفعيل التخصيص المرصود له العقار على أرض الواقع، ولم تتطاول عليه بأي تصرف قد يشكل اعتداء ماديا عليه. وبذلك، فإن المؤسسة ترى عدم مواصلة تدخلها، وتصرح بحفظ الملف.»

20 – منع القيام ببعض الأنشطة خلال حالة الطوارئ

الملف عدد: 21/31510

القاعدة:

يحق للإدارة متى تعلق الأمر بحالة الطوارئ الصحية، منع بعض الأنشطة التي من شأن إقامتها المس بالأمن الصحي للمواطن.

ملخص الوقائع:

تظلمت جمعية من رفض باشا المدينة السماح لها بالقيام بأنشطة الجامعة الصيفية، وقد علّلت الإدارة موقفها، بعد مراسلتها من طرف المؤسسة، أن منعها كان لأسباب صحية، لأن الفترة كانت فترة جائحة «كوفيد»، وأن من شأن أي تجمع بشري المساهمة في انتشار العدوى.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن الإدارة أسست موقفها بمنع أنشطة الجامعة الصيفية على ما تملكه من صلاحيات مستمدة مما تخوله لها حالة الطوارئ الصحية المعلن عنها، والمنجزة في إطار المقتضيات الدستورية، والتي تعطيها إمكانية تقرير ما تراه ضروريا لتطويق المخاطر وكل ما يهدد الأمن الصحي وسلامة المواطنين. وبالتالي فإن المؤسسة تقرر حفظ الملف.»

21 - رخصة الصيد البحري وتأثيرها على البيئة

الملف عدد: 21/29788

القاعدة:

من حق الإدارة رفض تسليم رخصة استغلال الأحواض المخصصة لتربية الأحياء المائية، متى رأت أن في ذلك إضرارا بالبيئة أو بالمخزون البحري.

ملخص الوقائع:

تظلمت مقاولة من عدم تمكينها من رخصة استغلال حوض مائي ببحيرة لتربية الأحياء المائية، فكان رد الإدارة أن الترخيص يتطلب التأكد من التوازن بين المتطلبات الاقتصادية وإكراهات حماية البيئة التي تقتضي تفادي مخاطر التلوث، وأنها قامت بدراسة عهدت بها إلى لجنة مختصة، انتهت إلى أن القدرة الاستيعابية للبحيرة لا تتحمل ترخيصات جديدة.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن رخصة استغلال الأحواض المخصصة لتربية الأحياء المائية لها علاقة وطيدة بما يتطلبه الأمر من احتياطات تضمن المحافظة على البيئة، لما قد يكون للمشروع من تأثير عليها، وهو ما فرض على القطاع الحكومي الوصي تكثيف الاستشارات والدراسات وإحاطة الملف بما يؤمن الحفاظ على المخزون البحري وصيانة الجمال من كل ما قد يسيء للبيئة. وبالتالي ترى المؤسسة رفع يدها عن النازلة، وتقرر تبعا لذلك حفظ الملف.»

22 – عدم سلوك الإجراءات القانونية يجعل الإدارة في وضعية الاعتداء المادي

الملف عدد : 19/22172

القاعدة:

إفراغ الملك العام البحري خارج الإجراءات القانونية يعتبر اعتداء ماديا مرتبا للمسؤولية، ما لم تقدم الإدارة بدائل ملائمة لنشاطيه.

ملخص الوقائع:

تقدمت مجموعة من الأشخاص بطلب يعرضون فيه أنهم كانوا يستغلون أكشاكا لبيع المشروبات والمثلجات بشاطئ البحر إلا أن الإدارة أرادت إعادة هيكلته، فأقدمت على هدمها، ملتمسين رفع ما لحقهم من أضرار، وقد ردت الإدارة بأنها عملت على تعويض هؤلاء بأماكن بديلة لإقامة أكشاك أخرى، باستثناء واحد منهم، وأنها في انتظار تقديمه لمقترح بديل.

وجاء موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن الإدارة، وقد ارتأت إعادة هيكلة الشاطئ، كان عليها أن تسلك المسالك القانونية لإفراغ المتظلمين وإخلائهم من المحلات التي سبق لها الترخيص لهم باعتمارها، وأنها بإقدامها على ذلك، في غياب لجوئها إلى ما رسمه القانون كإجراءات، تكون قد وضعت نفسها في منزلة المعتدي ماديا مما يحملها كامل مسؤولية فعلها هذا، ويلزمها بالتعويض عن كل الأضرار اللاحقة بالمتظلمين.»

23 – حصر الاستفادة من الإعفاء من التدريب على هيئات التدريس

الملف عدد: 21/29367

القاعدة:

الاستفادة من الإعفاءات المقررة بمقتضى نصوص قانونية خاصة، لا تسري إلا على من تقررت لفائدته ولا يمكن تمديد آثارها إلى فئات أخرى غير مخاطبة بها.

ملخص الوقائع:

طالب مواطن التدخل لتسوية وضعيته الإدارية، بإعفائه من شرط سنتي التدريب لأنه كلف رسميا بمزاولة مهام التدريس، إلا أن الإدارة أكدت أن المعني بالأمر كان مرسما كإطار في هيئة المتصرفين، وأن الإعفاء كان يخص فقط المنتمين إلى هيئات التدريس كإطار ولا يمكن التوسع فيه.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن الصيغة التي ورد بها نص المرسوم المعتمد في المطالبة بالأحقية واضحة ولا تقبل أي تأويل فيما نصت عليه من حصر الاستفادة من الإعفاء المطالب به على هيئات التدريس كإطار، وهو أمر لا يمكن التوسع فيه ليشمل كل من كلف بذلك في نطاق مهمة قد تكون محصورة في الزمن، ودليل ذلك أن الحديث انصرف إلى المترشحين المتفرغين، إما عن إطار الأساتذة المساعدين أو إطار أساتذة السلك الثاني الذين مارسوا مهام تعليمية كهيلة سنتين جامعيتين على الأقل، أي أن الأمر يتعلق بشرطين متلازمين للاستفادة من الإعفاء من التدريب، لا يكتفى فيه فقط بسبق ممارسة مهام التدريس بالتعليم العالي وبالتالي، فإن المؤسسة تقرر حفظ الملف.»

المحور الرابع

موضوع سنة 2022 : الخدمات الارتفاقية: بين الولوج والولوجية

"لقد حان الوقت لفتح نقاشات داخلية جدية حول مفاهيم الخدمة الارتفاقية الإلكترونية والحقوق الفنوية، بهدف التقليل من الهوة الآخذة في الاتساع بين هذه الفئة وميسريها الارتفاقي في ظل الرقمنة، وتجاوز إكراهاتها المختلفة التي تعيق في مناسبات متعددة طبيعة العلاقة بين المرتفق والإدارات العمومية."

وسيط المملكة – الرباط، 27 شتنبر 2022

تمهيد

«خلال جلسات الإنصات، توالت المطالب حول الولوج المتكافئ إلى الخدمات العمومية. وتوجد قناعة مشتركة لدى المواطنين مفادها أن الإدارة والقطاعات العمومية والمرافق العامة، خاصة في مجالات التربية والتكوين والصحة، لم تعد تؤدي وظيفتها كآلية للإدماج، مولدة إحباطات عميقة ومغذية لأجواء أزمة الثقة في الفعل العمومي وإزاء الدولة.»[1]

1 تقرير اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي، التقرير العام- أبريل 2021، ص 40

إذا كان هذا المقتطف من التقرير العام، الصادر عن اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي، يعدّ تعبيرا واضحا عن وضعية ارتفاقية أشارت لها قبل غيرها وبعدة مختلف تقارير هذه المؤسسة، أمكن القول، دون أدنى شك، إن موضوع الولوج إلى الخدمات الإدارية يكتسي أهمية بالغة ضمن الأولويات التنموية في العديد من بلدان العالم، لما له من انعكاسات مباشرة ليس فقط على الحياة اليومية للمواطن أو للمتعامل مع الإدارة عموما، بل أيضا باعتباره معيارا لقياس أداء الجهاز الحكومي، ومرآة عاكسة لقدرة هذا الأخير على التعرف وبدقة على انتظارات المرتفقين وعلى تكييف عروض الخدمات المقدمة مع هذه الانتظارات والتواصل بشأنها، بشكل يعزز مبدأ العدل والإنصاف في الولوج إليها. ولهذا، لم يأت إدراج الجهاز الإداري ضمن تقرير اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي كإحدى «الرافعات الأساسية لإطلاق النموذج التنموي الجديد ببلادنا ولمواكبة تفعيله» بمحض الصدفة، بل انطلاقا من أدواره المحورية في تحقيق الحكامة الإدارية الشاملة والناجعة.

فالخدمة العمومية، وإن تغيرت ملامحها وتطورت مع مرور الزمن، وتعددت طبيعة المؤسسات المقدمة لها، وتنوعت أساليب تقديمها، تظل واجبا وطنيا، بمجالات شتى «النظام والنظامة «**régulation**»، الحماية الاجتماعية والصحية، التعليم والثقافة، والاقتصاد...»، يستند القيام به إلى ثلاثة مبادئ جوهرية ضابطة، تتمثل في استمرارية المرفق العمومي، والمساواة أمام المرفق العمومي، والتكيف الدائم للمرفق العمومي مع حاجيات المرتفقين وعاداتهم الارتفاقية المتغيرة من جهة، ومع التطورات التكنولوجية من جهة ثانية.

ولأن الخدمة العمومية، بغض النظر عن طبيعتها «إدارية أو عمومية أو صناعية أو تجارية ...»، وبغض النظر عن نموذج تدبيرها، فسواء تم تقديمها مباشرة من طرف الإدارة أو بواسطة الخواص بمقتضى تفويض، كانت وستظل أساس العمل العمومي وإسمنت التماسك الاجتماعي، عبر استراتيجيات ناظمة تهدف إلى ضمان الأمن والكرامة وتكافؤ الفرص لفائدة جميع طالبي الخدمة العمومية، سواء كانوا مرتفقين فعليين «**usagers effectifs**» أو مرتفقين مرشحين «**candidats-usagers**» أو مرتفقين محتملين «**usagers potentiels**»، «ولأن غدا» فقد وقع الاختيار هذه السنة على "الولوج إلى الخدمات المرفقية"، كموضوع خاص سيتم تناوله بالتحليل وفق مقاربة عامة تسلط الضوء على مفهومي الولوج «**accès**» والولوجية «**accessibilité**» رغم قابلية المفهوم الأخير للذوبان في الأول.

فإذا كان مفهوم «الولوج» يجسد الهدف الأسمى للأداء العمومي المتمثل في فعلية الاستفادة من الخدمات العمومية المتوفرة، وإذا كان مفهوم «الولوجية» يشير إلى الوسيلة المستعملة لأجل ذلك، وإن كل لفترة كويلة، لصيقا بمسألة الحركية داخل الفضاء ﴿بما في ذلك متطلبات التنقل المادي﴾، فإن المفهومين عرفا في السنوات الأخيرة تطورا تجاوزا بمقتضاه فكرة الحواجز التي يفرضها المحيط المادي والهندسي على الأشخاص في وضعياتهم المختلفة ﴿البعد المكاني، إعاقة حركية﴾، للدلالة بشكل أعمق وأوسع، على ضرورة ضمان إمكانية الولوج إلى الأماكن والأشياء والخدمات لفائدة العموم، بمن فيهم أولئك الذين لا يعانون قصورا على مستوى الحركية أو التواصل أو الفهم.

فبغض النظر عن فعلية أو اعتقادية الحواجز التي يمكن أن تعترض المرتفق فعليا، أو يمكن أن يتصورها المرتفق ولو لم تتحقق، فإنها تبقى متعددة ومتنوعة ﴿حواجز سلوكية، حواجز أمام الإخبار والتواصل، حواجز تكنولوجية، حواجز تنظيمية، حواجز مادية ومعمارية﴾، لا سيما بالنسبة للفئات الهشة من ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين...إلخ.

وفي هذا الإطار، تجدر الإشارة إلى أن انطلاق الموضوعي لملف السنة، وإن انحصر في عرض بعض تدخلات وسيط المملكة ذات الصلة بموضوع الولوج والولوجية، فإنه يجسد بالملموس موقف المؤسسة من وجوب تيسير الولوج الفعلي للمرتفق لحقوقه الارتفاقية باعتبار تموقعه عند ملتقى تقاطع عرض وطلب الخدمة العمومية المجسدة لهذه الحقوق.

وهو ما يجعل من هذا الملف الموضوعاتي مساهمة نوعية متميزة في موضوع حكامة التدبير الإداري مستقاة من خلاصات النشاط اليومي لمؤسسة وسيط المملكة، من خلال التركيز على عينة من القضايا التي تدخل بشأنها وسيط المملكة، وعالجها وفق المقتضيات القانونية المنظمة للمؤسسة وما تمليه مبادئ العدل والإنصاف.

ويتعلق الأمر أساسا بعدد من طلبات المواطنات والمواطنين الذين فضلوا ممارسة حقهم في التظلم واللجوء إلى مؤسسة الوسيط، كرافد مؤسساتي من روافد تعزيز حقوق الإنسان وتوطيد الحكامة الإدارية الرشيدة، على النحو التالي:

تدخلات وسيط المملكة ذات الصلة بموضوع الولوج والولوجية

تجسد هذه التدخلات مساهمة مؤسساتية في تقاسم التجارب، وإغناء منهجيا لفقه الوساطة المؤسساتية في المجال، منضبطة إلى بطائق وصفية تصنف الوقائع موضوع التحليل حسب نوع الحاجز الذي اعترض المرتفق المعني وأثر على حقه في الولوج إلى الخدمة العمومية المطلوبة.

أولا : الحواجز السلوكية

يقصد بالحواجز السلوكية كل تصرف أو سلوك أو بادرة أو موقف أو تفاعل أو امتناع عن التفاعل أو لامبالاة منسوبة إلى القائم على تقديم الخدمة العمومية، من شأنها أن تعيق ولوج المرتفق إليها.

تظلم من رفض تسلم شكاية

التظلم

تقدمت مواطنة بطلب إلى وسيط المملكة، تتظلم بمقتضاه من الضرر اللاحق بها جراء رفض مصالح الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة فاس- مكناس تسلم شكايتها المتعلقة بنقطة مادة «فن تصميم المنتوج»، في امتحان الباكالوريا دورة يونيو 2022، شعبة الفنون التطبيقية، مما اضطرها إلى الاستعانة في تقديمها بخدمات مفوض قضائي وتحمل مصاريف إضافية.

تدخل المؤسسة

على إثر ذلك، راسلت المؤسسة الإدارة المعنية التي أفادت ضمن كتابها أن مصالحها تقوم بمعالجة جميع الشكايات والتظلمات الواردة عليها، سواء عن طريق البوابة الوطنية للشكايات أو عبر مكتب الضبط، وأنه لم يسبق لها أن أصدرت قرارا يقضي بالامتناع عن تسلم شكايات وتظلمات المرتفقين، مضيفة أنه بخصوص الشكايات المتعلقة بامتحانات الباكالوريا، فقد تم فتح بوابة خاصة على منصة «متمدرس» لاستقبال ومعالجة مختلف الشكايات ذات الصلة بهذه الامتحانات.

وبعدما تم تبليغ فحوى جواب الإدارة للمتظلمة، لم تتوصل منها المؤسسة بأي رد في الموضوع، وقد تم الاتصال بها هاتفيا، فأكدت أن الغاية من كتابها المرفوع إلى المؤسسة هو إثارة الانتباه.

المآل

وبناء على ما تقدم، وبالرغم من أن وسيط المملكة قرر حفظ الملف «لغياب موجبات الاستمرار في مناقشته بسبب تعقيب المتظلمة»، وأمر بتبليغ القرار بالحفظ إلى كل من الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة فاس- مكناس والمتظلمة المعنية بالأمر، إلا أنه اعتبر الحالة موجبة لإقرار قاعدة تدبيرية مهمة في هذا الشأن.

القاعدة

> لجوء المرتفق إلى الاستعانة بمفوض قضائي لإيداع شكاية أو وثيقة أو طلب خدمة إدارية، هو تصرف ارتفاقي يجسد حاجز سلوكي قد يكون ناتجا عن موقف معيب للموظف المسؤول عن الخدمة أو ترجمة لواقع غياب التواصل الفعّال بين الإدارة والمرتفق، أو تجسيدا لواقع نقص الثقة في الأداء الارتفاقي.

تظلم من سوء المعاملة ومن عدم التمكين من وثيقة إدارية

التظلم

قدم المسمى «...» طلبا لوسيط المملكة، يتظلم بمقتضاه من سوء المعاملة التي تعرض لها من طرف مدير ثانوية «...» بتاونات، عند مطالبته بشهادة مدرسية تثبت تمدرسه بالمؤسسة المذكورة إلى حدود سنة 2005، لاعتمادها في أغراض إدارية.

تدخل المؤسسة

أفادت المديرية الإقليمية لوزارة التربية الوطنية بتاونات، بعد مراسلتها في الموضوع، أن لجنة قامت بزيارة المؤسسة التعليمية المعنية، وعملت على البحث والتقصي في مضمون شكاية المعني بالأمر، وأجرت مقابلات مع مدير المؤسسة، والاتصال بالمتظلم هاتفيا والذي أكد أقواله المتضمنة في الشكاية.

وأضافت المجيبة أن اللجنة قد خلصت، بعد استجماع تصريحات المعني بالأمر وكذا تصريحات المشتكى به وإطار الدعم التربوي العامل بالمؤسسة، إلى ما يلي:

- أن الهدف الأساسي للمعني بالأمر كان الاستفسار حول وضعية تلميذة، وليس له صفة شرعية أو قانونية لتسليمه معلومات أو وثائق إدارية تخصها؛
- أن المعني بالأمر استغنى عن الشهادة المدرسية ولم يلح في طلبها؛
- أن جميع الأطر الإدارية والتربوية المستجوبة تشهد بحسن سلوك مدير المؤسسة التعليمية على المستوى الإداري والتربوي.

وبعدما تم تبليغ المتظلم فحوى جواب الإدارة، توصلت منه المؤسسة بكتاب أعلن فيه تنازله عن الشكاية بعدما تم تمكينه من الشهادة المطلوبة.

المآل

وبذلك، صرّح وسيط المملكة أن النزاع قد تمت تسويته، كما أمر بتبليغ القرار بالتسوية إلى كل من المديرية الإقليمية لوزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بتاونات والمتظلم، واعتبر الحالة موجبة لإقرار قاعدة تدبيرية في هذا الشأن، مفادها:

القاعدة

سوء المعاملة كسلوك حاجز يحول دون ممارسة الحقوق الارتفاقية، هو سلوك غير قابل للتبرير تحت أي مسمّى؛ وبالتالي لا يمكن القول بأن التصرف الارتفاقي المشتكى منه كان سببه عدم أحقية المرتفق في الحصول على الخدمة المطلوبة.

تظلم من ضياع وثائق شخص في وضعية إعاقة بمركز للدرك الملكي

التظلم

تقدمت مواطنة، بواسطة أخيها، بكتاب تطلب من خلاله التدخل قصد رفع الضرر اللاحق بها والناتج عن ضياع أوراقها الموجودة بإحدى مراكز الدرك الملكي.

تدخل المؤسسة

بعد دراسة التظلم، وليتأتى النظر فيه استنادا لمقتضيات المادة 17 من القانون رقم 16.14 المتعلق بمؤسسة وسيط المملكة، طلبت المؤسسة من هذه المتظلمة الإدلاء بصورة من وصل إيداع الوثائق موضوع التظلم وصورة من وثائق أخرى معزّزة، فلم تدل بالوثائق المطلوبة.

المآل

نظرا لعدم الإدلاء بالمطلوب، واستنادا إلى المادة 17 المذكورة، صرّح وسيط المملكة بعدم قبول طلب المتظلمة مع حفظ حقها في اللجوء من جديد إلى المؤسسة متى تسنى لها الإدلاء بالوثائق المطلوبة، كما أمر بتبليغ القرار بعدم القبول إلى نائب المتظلمة. واعتبر الحالة موجبة لإقرار قاعدة تدبيرية في مجال الولوج والولوجية، على النحو التالي:

القاعدة

عدم تمكين المرتفق من وصل إيداع وثائقه «ورقي أو إلكتروني أو هما معا» لدى الإدارة، بشكل تلقائي، يعتبر ممارسة تدبيرية من شأنها أن تشكل حاجزا سلوكيا يحول دون تجسيد فلسفة فعلية الحقوق الارتفاقية في وقت لاحق.

ثانيا : الحواجز أمام الإخبار والتواصل

يهم هذا النوع من الحواجز جميع المواقف الذاتية والجوانب النفسية والاجتماعية والثقافية والتقنية التي تؤثر على العملية التواصلية المفترضة في المرفق العمومي، وتعرقل المجهود المبذولة من أجل تجويدها، وتؤثر على الانسيابية المطلوبة في أداء الإدارة وعلى الفهم السليم للرسائل الارتفاقية المقصودة.

تظلم من عدم الرد على الشكايات المقدمة للسلطة المحلية بخصوص التصرفات والتجاوزات المنسوبة لنائبي إحدى الجماعات السلالية

التظلم

تقدم المعني بالأمر ومن معه بكتاب إلى مؤسسة وسيط المملكة، يتظلمون بمقتضاه من عدم الرد على الشكايات المقدمة إلى المصالح التابعة لعمالة إقليم صفرو بخصوص التصرفات المنسوبة لنائبي الجماعة السلالية «...»، قيادة «...»، إقليم صفرو.

تدخل المؤسسة

تبعا لذلك، كاتبت المؤسسة عمالة إقليم صفرو في الموضوع، حيث أفادتها بعدة من المعطيات حول النائبين الجماعيين موضوعي التظلم، وحول تنفيذ المقررات المتخذة من طرف مجلس الوصاية المركزي، وأيضا حول تنظيم مسطرة إعداد لوائح أعضاء الجماعة السلالية، وبعد تبليغ المتظلمين فحوى جواب الإدارة، لم تتوصل منهم بأي رد، مما اعتبرته المؤسسة تمكينا للمتظلم من المعلومات المطلوبة.

المآل

بعد وسيط المملكة ذلك، واعتبر أن موضوع معرفة مآل شكاية المتظلمين قد تمت تسويته في حدود الطلب المقدم، وقرر تبليغ القرار بتسوية النزاع إلى كل من عمالة إقليم صفرو والمتظلمين. واعتبر العمالة موجبة لإقرار القاعدة التالية:

القاعدة

عدم أحقية المرتفق في الخدمة المطلوبة، أو عدم تأسيس طلبه، أو عدم إرفاقه بالوثائق المتطلبة قانونا، لا يعطي للإدارة حق الإحجام عن الجواب الذي يعتبر حقا طبيعيا في جميع الحالات، مع ما يقتضيه الأمر من تعليل؛ وأي إحجام عن الجواب يعتبر حاجزا تواصليا من شأنه أن يعمق الفجوة بين المرتفق والإدارة.

تظلم من عدم الرد على الشكايات المقدمة لدى شركة اتصالات المغرب بخصوص استغلال عقار بدون سند قانوني

التظلم

قدم مجموعة من المواطنين كتابا إلى وسيط المملكة، يتظلمون بموجبه من عدم الرد على الشكايات والطلبات التي سبق لهم إيداعها لدى مصالح اتصالات المغرب بخصوص الوضعية القانونية للقطعة الأرضية المتنازع بشأنها، والتي أحدثت فوقها الشركة المذكورة منشأة تابعة لها بمدينة الفنيدق.

تدخل المؤسسة

وبعد تبادل الردود والمراسلات مع الإدارة المعنية، أفادت المديرية الجهوية لاتصالات المغرب بطنجة في جوابها أن الأمر يتعلق بقطعة أرضية تكتريها اتصالات المغرب من المسمى «...»، بصفته أحد الورثة ونائبا عن باقي ملاك الوعاء العقاري المعني، وأقامت عليها محطة هاتفية دون أن ينازع أحد في ذلك.

بعد إشعار المتظلمين بمضمون الجواب، أكد ممثلهم أنهم توصلوا بجواب الإدارة، وأخذوا علما بالوضعية القانونية للقطعة الأرضية موضوع التظلم، والتي في ضوئها يمكنهم ممارسة ما يخول لهم القانون من حقوق أمام الجهات المختصة.

المآل

تبعا لذلك، سجل وسيط المملكة أن النزاع قد تمت تسويته، وأمر بتبليغ القرار بالتسوية إلى المديرية الجهوية لاتصالات المغرب وإلى المتظلمين، وأقر القاعدة التالية:

القاعدة

انتقال الإدارة من توفير أجوبة تلقائية للمرتفق، في إطار علاقة ارتفاقية سليمة، إلى توفير أجوبة بواسطة القضاء أو بواسطة مؤسسة الوساطة، ينم عن وجود حاجز تواصلي يسهم في زيادة الهوة بين المواطن والإدارة، ويحوّل الجواب من خدمة ارتفاقية إلى نوع من الانتصار الارتفاقي.

ثالثا : الحواجز التكنولوجية

يتعلق الأمر بمجموعة من العوامل ذات الصلة بطبيعة التكنولوجيات الحديثة المستعملة في الخدمات الارتفاقية، أو عدم توفيرها، أو بكيفيات توظيفها، في سياق التحول الرقمي للأداء الارتفاقي، والتي يمكن أن تقف حائلا منيعا أمام استفادة فئة عريضة من المواطنين من الخدمات الإدارية المتوفرة.

طلب تغطية جوار(...) – جماعة (...) – إقليم سطات بشبكة الهاتف والأنترنيت

التظلم

بناء على الطلب المقدم من طرف المتظلم ومن معه، في موضوع الضرر اللاحق بهم جراء عدم ربط جوارهم بالشبكة الوطنية للهاتف والأنترنيت، مما يترتب عنه صعوبة في الاتصال ببعض الإدارات، كما في الحالات التي تستدعي تدخلا طبيا استعجاليا، ملتمسين التدخل قصد رفع ما طالهم من ضرر.

تدخل المؤسسة

بعد دراسة التظلم، تمت مراسلة المعنيين بالأمر قصد الإدلاء بصور من المراسلات الكتابية التي تم تبادلها مع الإدارة في موضوع نازلتهم، وكذا بوكالة يعينون بموجبها من ينيبونه عنهم في موضوع تظلمهم، بالإضافة إلى تحديد الجهة المتظلم منها «لتحديد مجال الاختصاص».

المآل

ونظرا لعدم إدلاء المتظلمين بالمطلوب، فقد صرّح وسيط المملكة بعدم قبول التظلم، علما أن حق الطالبين في إعادة عرض طلبهم من جديد على المؤسسة يبقى محفوظا متى تسنى لهم الإدلاء بالوثائق المطلوبة. كما أمر أيضا بتبليغ القرار بعدم القبول إلى المتظلمين، وأقر القاعدة التالية:

القاعدة

فلسفة الانتقال الرقمي في الخدمات الارتفاقية يجب أن تؤسس على منطق العدالة المجالية في توزيع البنية التحتية المعلوماتية؛ وغياب هذه العدالة يعد حاجزا قويا يحول دون ممارسة الحقوق.

تظلم بسبب خطأ منسوب للمكتب المغربي للملكية الصناعية والتجارية «ضبية الرقمنة»

التظلم

تقدم المعني بالأمر بطلب إلى المؤسسة، يتظلم بمقتضاه من خطأ معزو للمكتب المغربي للملكية الصناعية والتجارية، ناتج عن تمكينه من شهادة سلبية تهم تسمية المقاولة التي أحدثها «.....»، وذلك بعدما تبين له لاحقا أن هناك شركة سبق تأسيسها سنة 2007 تحمل نفس الاسم التجاري، وهو ما اضطره إلى تصفية شركته، وتسبب له في عدة خسائر مالية. لذلك، يلتمس تدخل المؤسسة من أجل الحصول على تعويض مادي عن الضرائب التي كان يؤديها خطأ باسم الشركة السابقة، وعن تصفية شركته وفقدان زبنائه وسمعته التجارية.

تدخل المؤسسة ومآل التظلم

لأن التأكد من حدوث الضرر وتقدير حجمه في هذه الحالة يستلزم إجراء خبرات حسابية وتقنية، ولأن المشرع رسم مسطرة قضائية للمطالبة بجبر الأضرار الناتجة عن التصرفات المرفقية المنسوبة للإدارة، فقد صرّح وسيط المملكة بحفظ الملف مع توجيه المتظلم إلى القضاء، وأمر بتبليغ القرار بحفظ الملف إلى المتظلم، ومع ذلك، فقد اعتبر الواقعة مناسبة لإقرار القاعدة التالية:

القاعدة

الانتقال الرقمي في الخدمات الارتفاقية يجب أن تصاحبه متطلبات الأمن وسلامة المعطيات في تقديم الخدمة؛ وغياب موثوقية البيانات والوثائق والخدمات الإلكترونية يحوّل هذه الوسيلة إلى حاجز دون ممارسة الحقوق.

رابعا : الحواجز التنظيمية

يقصد بالحواجز التنظيمية في هذا السياق، العراقيل المنبثقة عن قوانين أو سياسات أو ممارسات أو إجراءات تحدّ من الاستجابة لطلبات مرتفقي الإدارات والمؤسسات العمومية.

تظلم تلميذة من قرار إعادة السنة الدراسية لسبب صحي خارج عن إرادتها

التظلم

تقدمت تلميذة، بواسطة والدتها، بطلب إلى وسيط المملكة، تتظلم بموجبه من قرار إعادة دراستها للسنة الثالثة إعدادي رغم أنها حصلت على معدلات عالية بالمراقبة المستمرة

للدورتين الأولى والثانية، في حين تعذر عليها اجتياز الامتحانات الموحدة بمادتي الفيزياء وعلوم الحياة والأرض خلال الدورة الأخيرة وذلك بسبب تعرضها لوعكة صحية جراء فشل كلوي حاد وخلل بالدماغ، أجبرتها على متابعة علاجها بمستشفى ﴿...﴾.

وقد علل المدير الإقليمي للوزارة موقف الإدارة بأن النظام المعلوماتي لا يسمح لها بالانتقال إلى المستوى الدراسي الموالي.

تدخل المؤسسة

اعتبارا لحالة الاستعجال، تم إشعار وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بموضوع التظلم في الإبان، حيث عقدت اجتماعا طارئا مع جميع المصالح المعنية، أفضى إلى سماح المركز الوطني للتقويم والامتحانات لمصالح الأكاديمية الجهوية، بتنظيم دورة استدراكية للامتحان الجهوي سبقا للإجراءات التنظيمية والمسطرية المعمول بها في هذا الشأن بصفة استثنائية.

وبعد اتصال المؤسسة هاتفيا بوالدة التلميذة، أكدت على أن ابنتها تتابع حاليا دراستها في السنة الدراسية الموالية بعد اجتيازها الامتحان الاستدراكي بنجاح.

المآل

صرّح وسيط المملكة بتسوية النزاع، وأمر بتبليغ قرار التسوية إلى كل من وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة والمتظلمة، وأقر القاعدة التالية:

القاعدة

> التدابير التنظيمية إنّما وُضعت لتحسين وتجويد الخدمة الارتفاقية، لا من أجل الحدّ منها؛ وبالتالي فإن التمسك بالإجراءات الداخلية التنظيمية على حساب الحق الارتفاقي يشكل حاجزا نظاميا قد يحول دون الولوج إلى الخدمات الارتفاقية.

تظلم من امتناع إدارة ميناء أكادير من الترخيص بالمرور والولوج

التظلم

تقدمت مواطنة بطلب إلى وسيط المملكة، تعرض فيه الضرر اللاحق بها جراء عدم الترخيص لها بولوج ميناء مدينة أكادير لممارسة نشاطها التجاري المتعلق بشراء وبيع المتلاشيات على غرار باقي التجار. وقد أوضحت أن ما قامت به من مساع في الموضوع لم يسفر عن أي نتيجة إيجابية.

تدخل المؤسسة

جاء في جواب الوكالة الوطنية للموانئ وشركة استغلال الموانئ، بعد مراسلتها في الموضوع، أن دخول الميناء تحكمه مقتضيات قانونية تأخذ بعين الاعتبار ما ورد في المدونة

الدولية لأمن السفن والمنشآت المينائية «ISPS»، وأن ممارسة كل نشاط ذي صلة بالمتلاشيات يخضع للقانون رقم 15.02، مضيفة أنه سبق لها إخبار المتظلمة بأن لدخول منطقة الولوج «ZAR» لمزاولة هذا النشاط يستوجب الحصول على ترخيص بذلك، مؤكدة أن تواجد الأشخاص والشركات في المنطقة المذكورة يستند إلى ترخيص ممنوح لهم من طرف وزارة التجهيز والماء، وأن ذلك كان قبل صدور القانون رقم 15.02 عندما كان الترخيص يمنح من طرف الوزارة المذكورة.

كما أكدت الإدارة أنها بصدد إعداد وثائق مسطرة الدعوة إلى المنافسة، من خلال نظام الاستشارة ودفتر التحملات من أجل ممارسة النشاط التجاري موضوع التظلم، وبمجرد الإعلان عنها، سيكون من حق المتظلمة المشاركة فيها بوضع ملفها الذي ينبغي أن يستوفي الشروط الإدارية والقانونية والتقنية المتطلبة.

وبعد إشعار المتظلمة بمضمون جواب الإدارة، لم تتوصل منها المؤسسة بأي رد.

المآل

استنادا إلى جواب الإدارة وعدم تعقيب المتظلمة، قرر وسيط المملكة حفظ الملف وأمر بتبليغ القرار بالحفظ إلى كل من الوكالة الوطنية للموانئ والمعنية بالأمر، وأقر القاعدة التالية:

القاعدة

نمذجة الخدمات ومعيارية الشروط الواجبة في توفير الخدمة الارتفاقية أمر مطلوب لضمان المساواة وتكافؤ الفرص؛ غير أن التأخر في تقديم الخدمة بحجّة أن الموضوع في مرحلة الدراسة دون تحديد أو تحكم في هذه المرحلة يعتبر حاجزا نظاميا في مواجهة الفئة المعنية بهذا الجواب، خاصة إذا اتّصل باستفادة فئة أخرى خارج هذه المعايير بذريعة «الحقوق المكتسبة».

طلب التدخل من أجل تحديد موعد جديد لإجراء عملية جراحية، بسبب إيقاف العمل بالمواعيد وتعذر الولوج ثانية لخدمة البوابة الإلكترونية لمستشفى عمومي

التظلم

بعث مواطن بطلب إلى وسيط المملكة، يتظلم بمقتضاه من الضرر الذي لحقه جراء تأجيل موعد إجراء عملية جراحية إلى تاريخ غير محدد، بعدما حصل على موعد منتصف شهر يناير 2021 عن طريق البوابة الإلكترونية لمستشفى عمومي، ليتم إلغاؤه لاحقا بسبب توقيف العمل بنظام المواعيد عن بعد حسب ذكره، مما تعذر معه الولوج لخدمة المواعيد التي كان يوفرها الموقع مرة أخرى للحصول على موعد جديد.

تدخل المؤسسة

بعد مراسلة المركز الاستشفائي الجهوي بفاس، أفاد أنه تم الاتصال بالمعني بالأمر وبالطبيب المختص في الجراحة العامة للحضور يوم «...»، غير أنه تبين من الفحص الطبي أن حالة المعني

بالأمر وصيغة وبروتوكول العلاج يقتضيان إعداد كشوفات وتحاليل إضافية.

وبعد إبلاغ المتضلم بذلك، حضر إلى مقر المؤسسة ليؤكد أنه خضع للفحص المذكور، كما حجز موعدا عبر البوابة الإلكترونية لتاريخ «...» لإجراء الكشوفات والتحاليل المختبرية، بيد أن إجراء الفحص الإيكوغرافي حدد له موعد آخر بتاريخ «...»، مؤكدا أن حالته الصحية لا تتطلب كل هذا الانتظار، فتمت مكاتبة المركز الاستشفائي، مرة ثانية، من أجل العمل على تعميق البحث في نازلة الحال وتقريب الموعد.

المآل

وبناء على ما تقدم، اعتبر وسيط المملكة أن النزاع قد تمت تسويته، وأمر بتبليغ القرار بالتسوية إلى كل من المركز الاستشفائي الجهوي بفاس والمتضلم، وأقر القاعدة التالية:

القاعدة

عدم مراعاة التدابير والسياسات التنظيمية للحالات الاستعجالية، عندما يتطلب الأمر ذلك، وخاصة في موضوع التدخلات الطبية المستعجلة، وإلزام المرتفق بسلوك المسالك الاعتيادية دون مراعاة لخصوصية حالته، يعتبر حاجزا نظاميا يجب الالتفات إليه.

خامسا : الحواجز المادية والمعمارية

تحل هذه الحواجز على عقبات مجالية أو معمارية وهندسية، من شأن إزالتها المساهمة في تهييء محيط ملائم لولوج، وفي تيسير وتأمين التنقل بين مختلف الفضاءات المكونة له، من أجل الاستفادة من الخدمات الأساسية عموما، متى كان التنقل ضروريا، وفي غياب بدائل أخرى غير حضورية.

طلب إجراء فحص طبي مضاد بأكادير عوض التنقل إلى الرباط

التظلم

قدمت المعنية بالأمر، بواسطة والدها، طلبا للمؤسسة قصد تذليل الصعوبات التي واجهتها في الحصول على التعويضات العائلية برسم المعاش، وذلك بتمكينها من إجراء فحص طبي بمدينة أكادير، مراعاة لظروفها الصحية «في وضعية إعاقة» التي لا تسمح لها بالتنقل إلى مدينة الرباط.

تدخل المؤسسة

بناء على ذلك، ربطت المؤسسة الاتصال بالصندوق المغربي للتقاعد، والذي أكد في جوابه أنه تقرر الاقتصار على اعتماد الملف الطبي في الفحص في إطار استجابة الإدارة للطلب، من خلال رفع كل مشقة تنتج عن انتقال المتضلمة إلى مدينة الرباط.

بعد تبليغ نائب المتضلمة بفحوى جواب الإدارة، لم تتوصل منه المؤسسة بأي رد.

المآل

في ضوء ذلك، سجل وسيط المملكة بأن النزاع قد تمت تسويته، وأمر بتبليغ القرار بالتسوية إلى كل من الصندوق المغربي للتقاعد ونائب المتظلمة، وأقر القاعدة التالية:

القاعدة

الاقتصار على مركزية تقديم الخدمات الارتفاقية، وعدم إيجاد بدائل أخرى على المستوى الجهالي، قد يحدّ من الحق في الولوج إلى الخدمات، ويشكل بالتالي حاجزا ماديا يحول دون ذلك.

تظلم بشأن الضرر اللاحق بالسكان جراء استغلال زقاق من طرف سائقي السيارات والدراجات النارية

التظلم

تقدم مجموعة من المواطنين بطلب إلى وسيط المملكة، يتظلمون بمقتضاه من إحداث ولوجية من طرف مقاطعة الفداء لاستغلالها في عبور السيارات والدراجات النارية عبر زقاق ضيق، مما يهدد السلامة الجسدية للسكان.

تدخل المؤسسة

اعتبارا لأن الأمر يتعلق بالحق في حماية السلامة الجسدية للساكنة، نتيجة ما هو منسوب لمقاطعة الفداء من إقدامها على إحداث ولوجية تم استغلالها من طرف مرتادي السيارات والدراجات النارية في عبور زقاق ضيق يعجّ بالسكان؛ ولأن الأمر ذو ارتباط بمعطيات تقنية يتعين ضبطها لترتيب الآثار، فإن المؤسسة ارتأت إحالة التظلم على القطاع الإداري المعني، وذلك لاتخاذ ما يلزم بعد التأكد من هذا الادعاء.

المآل

بناء على ما تقدم، صرّح وسيط المملكة بحفظ الملف بعدما تمت إحالة التظلم على الإدارة المعنية، لاتخاذ ما يلزم، كما أمر بتبليغ القرار بحفظ الملف إلى الأطراف، وأقر القاعدة التالية:

القاعدة

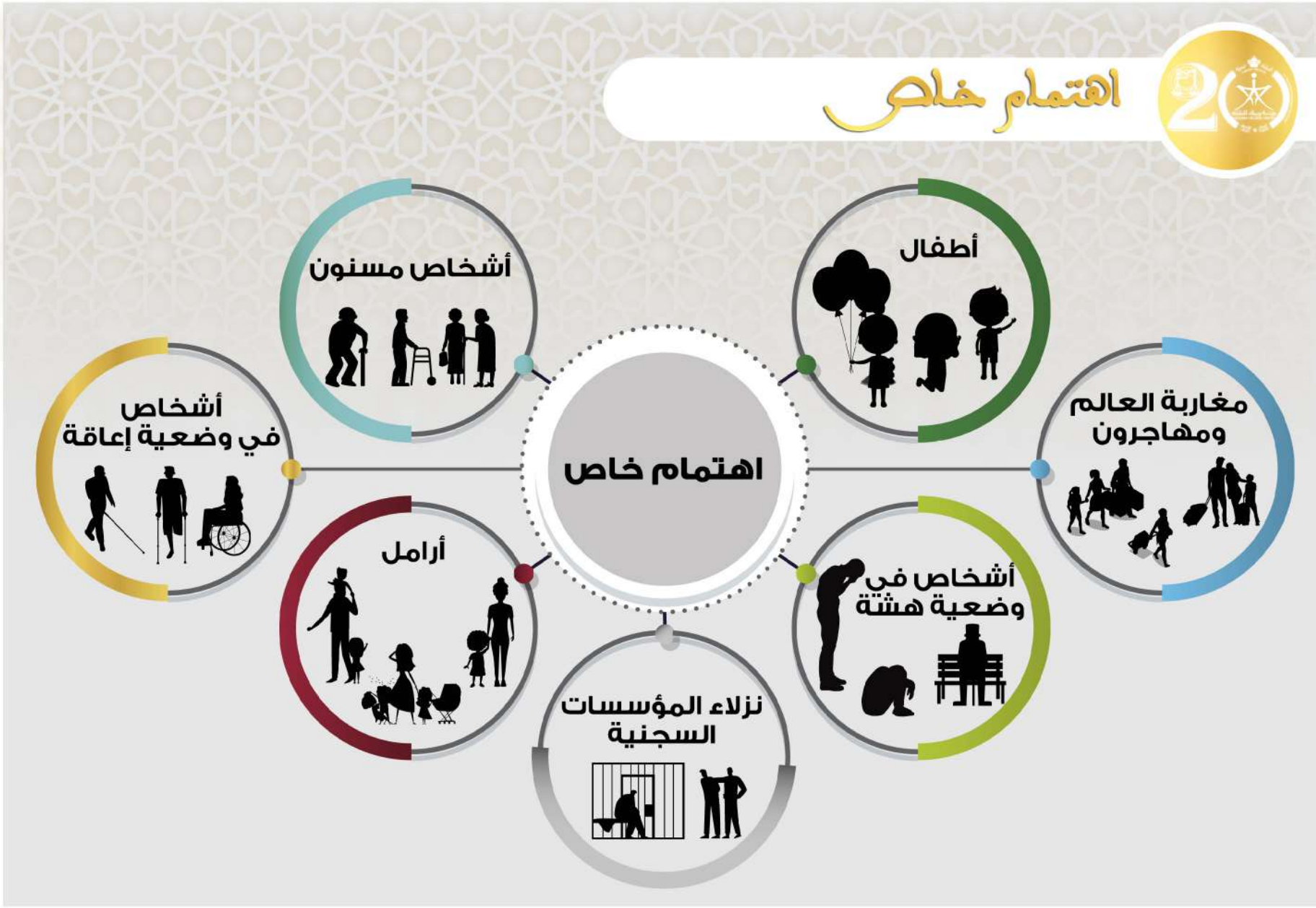
عدم مراعاة التقسيم المعماري والتشوير الطرقي لمتطلبات سلامة الارتفاق العمومي قد يشكل حاجزا ماديا يحول دون التمتع ببعض الحقوق الارتفاقية.

خاتمة

مما لا شك فيه، أن الاطلاع على هذه العينة من القضايا سيساهم في زيادة الوعي بحقيقة

تصور مؤسسة الوسيط لموضوع الولوج للارتفاق العمومي، وفي تعزيز المعرفة بخصوص مجالات تدخل وسيط المملكة وآليات اشتغاله، وأيضا في إذكاء الوعي العمومي حول مفاهيم الوساطة المؤسساتية في صيغتها المغربية، التي وإن تميزت بخصوصيات منبثقة من تاريخ المملكة المغربية والسياقات المختلفة ذات الصلة، تتوحد مع كل الممارسات المماثلة في أمرهام وجوهري، وهو أن تدخلات المؤسسة عموما ليست أوتوماتيكية، وقرارات الوسيط لا يمكن استنساخ منطوقها فقط، وإنما هي قرارات سياقية تراعي متطلبات الفهم المتطور للحقوق الارتفاقية ومبتغى تحقيق العدل والإنصاف، استنادا إلى دراسة وتفحص لجميل العناصر والمعطيات المكونة لكل قضية على حدة ووفقا للظروف الخاصة بكل وضعية، بهدف إيجاد سبيل للخروج من النزاع أو الخلاف الذي قد ينشب بين الإدارة والمتعامل معها، وتصحيح وضعية «عدم الإنصاف» التي قد يكون المرتفق ضحية لها، حتى ولو انتهى النزاع إلى الحفظ أو التسوية أو عدم القبول لإجراءات شكلية.

اهتمام خاص


اهتمام خاص
أطفال
مغاربة العالم ومهاجرون
أشخاص في وضعية هشة
نزلاء المؤسسات السجنية
أرامل
أشخاص في وضعية إعاقة
أشخاص مسنون

الجزء الثالث

المعطيات الإحصائية: حصيلة سنة من المساعي من أجل حلول ودية لفض نزاعات المرتفقين مع الإدارة

"يلجأ المواطن إلى المؤسسة، في كثير من الأحيان، بعد طرق مختلف الأبواب المختصة دون نتيجة من وجهة نظره «عن حق أو عن غير حق»، فيعتبر في قرارة نفسه أن المؤسسة هي الملاذ الأخير لشكايته؛ وبالتالي فإن لجوءه إليها هو سلوك لا يتصل دائما بعدم فهم الاختصاص، بقدر ما هو إصرار نفسي على إيجاد حل لتظلمه."

وسيط المملكة – الرباط، 25 أبريل 2022

المحور الأول

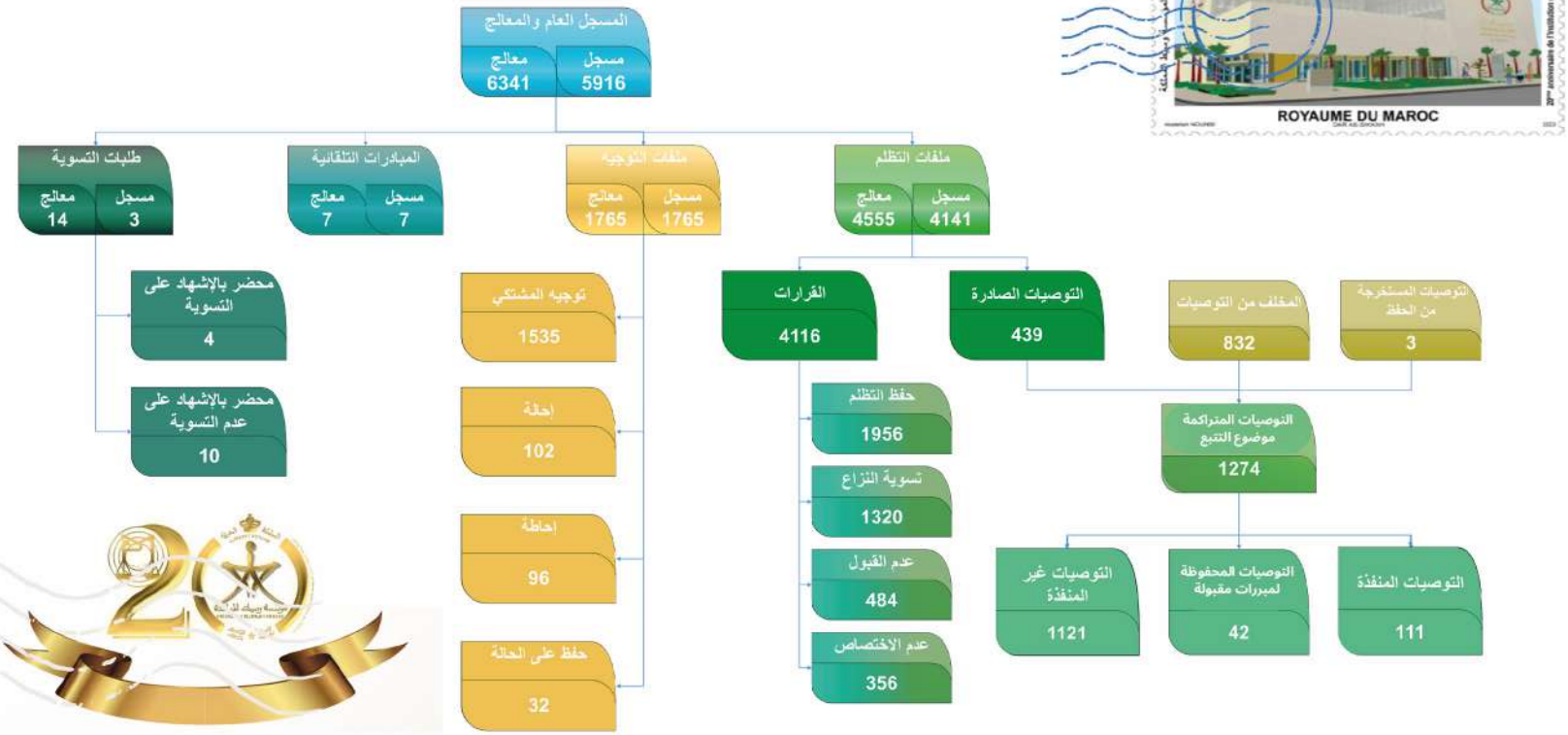
ضبط وفرز متعدد الأوجه للقضايا المسجلة برسم سنة 2022

" لن أتردد في وصف دورنا كأمبودسمان، بمهمة "تحويل الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والبيئية إلى استحقاقات ارتفاقية واقعية متينة"، بغض النظر عن مستوى التقنين الخاص بكل حق على حدة."

وسيط المملكة – باكو/أذربيجان، 19 و20 أكتوبر 2022

لقاء عشرينية مؤسسة وسيط المملكة، مقر أكاديمية المملكة بالرباط، في 15 فبراير 2023

الحصيلة الإحصائية لسنة 2022



أولا: معطيات إحصائية عامة حول المسجل العام

نوع الملف	2021		2022		نسبة النمو
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع	
تظلم	3547	% 65,58	4141	% 70,00	% 16,75
توجيه	1834	% 33,91	1765	% 29,83	% - 3,76
مبادرة تلقائية	7	% 0,13	7	% 0,12	% 0,00
طلب تسوية	21	% 0,39	3	% 0,05	%- 85,71
المجموع	5409	% 100	5916	% 100	% 9,37

يتضح من المعطيات الإحصائية العامة التي تهم مجمل ما تم التوصل به، خلال هذه السنة، من تظلمات وتشكيات وطلبات تسوية، بالإضافة إلى ما قامت به المؤسسة من مبادرات تلقائية، أن إجمالي الملفات المفتوحة بها بلغ 5916 ملفا، في مقابل 5409 ملفات تم تسجيلها خلال سنة 2021، مسجلة بذلك زيادة بلغت 507 ملفات، ونسبة نمو وصلت إلى 9,37%؛ وقد توزعت الملفات المذكورة وفق التفصيل التالي:

- 4141 ملف تظلم، تبين من دراستها الأولية أنها تدخل ضمن مجال صلاحيات البت المخولة للمؤسسة، أي ما يمثل نسبة 70,00% من إجمالي الملفات المفتوحة لديها خلال سنة 2022، مسجلة بذلك زيادة في عددها مقارنة مع السنة الماضية «2021»، بما مجموعه 594 ملفا، وبنسبة نمو بلغت 16,75%؛

وفي هذا الصدد، ينبغي الإشارة إلى أن نسبة ملفات التظلم من المسجل العام عادت إلى منحاها التصاعدي، مقارنة مع ملفات التوجيه، بحيث انتقلت من 65,58%، تم تسجيلها خلال السنة الماضية، إلى 70,00% خلال هذه السنة، أي بزيادة قدرت في 4,42 نقطة مئوية، ويمكن تفسير ذلك، إلى جانب عوامل أخرى، بالمبادرة التواصلية التي اشتغلت عليها المؤسسة من خلال التوجيه الافتراضي «من غير تسجيل الملفات الورقية» عبر فضاء الدردشة الفورية التي تمارسها المؤسسة من خلال تطبيق الواتساب، والتي حرصت فيه على التعريف باختصاصاتها لدى مجموعة من المتسائلين الذين راجعوا المؤسسة بواسطة هذه المنصة، بالإضافة إلى تصوير الدور الإرشادي

والتوجيه عند استقبال الطلبات والتشكيات بالنسبة للمتظلمين المباشرين لدى مكاتب الواجهة، بكل من الإدارة المركزية وتمثيلياتها الجهوية والمحلية؛

- 1765 ملف توجيه، أي ما يشكل 29,83% من مجموع الملفات المسجلة، وهي ملفات اتضح أن مواضيعها تخرج عن اختصاصات المؤسسة بحكم طبيعتها، وهي أيضا ملفات تحرص المؤسسة، على إيلائها الأهمية اللازمة، من حيث إرشاد وتوجيه أصحابها إلى الجهات المعنية للاختصاص، قصد مواصلة الإجراءات التي يتطلبها الأمر واعتبارا للطابع الخاص لمضامين بعض هذه الشكايات والطلبات، عمدت المؤسسة إلى إحاطة القطاع المعني علما بها، أو إحالتها إلى الإدارات المعنية لاتخاذ ما يفرضه القانون في شأنها؛

وخلافا لملفات التظلم، عرفت ملفات التوجيه خلال هذه السنة انخفاضا في عددها، مقارنة مع السنة الماضية، التي سجل خلالها 1834 ملف توجيه، محققة بذلك نسبة انخفاض بلغت 3,76%، وهو مؤشر يجد تفسيره في نفس الأسباب التي أدت إلى ارتفاع نسبة ملفات التظلم كما تمت الإشارة إليه؛

- 03 طلبات تسوية، أي ما لا يزيد عن نسبة 0,05% من مجموع ما تم التوصل به، ولعل الملاحظ هو أن هذا النوع من الملفات عرف انخفاضا واضحا خلال هذه السنة، بحيث انتقل من 21 ملفا برسم السنة الماضية «2021»، إلى 03 ملفات فقط خلال هذه السنة؛ وهو ما اعتبرته المؤسسة مؤشرا دالا على تراجع إعمال الأعراف المعنية لهذه المسطرة، بسبب عدم التفاعل الواضح من طرف الإدارات المعنية مع مثل هذه الطلبات، وإحجام هذه الأخيرة عن اللجوء لطلب تسوية ودية للنزاعات القائمة بينها. لأجل ذلك، تعيد المؤسسة التأكيد على أن طلبات التسوية، بعيدا عن منطق التظلم، تبقى آلية مهمة للإدارة والمرتفق على حد سواء، لإيجاد الحلول التوافقية على قاعدة العدل والإنصاف، وتؤكد دعوتها إلى الاستثمار فيها بشكل أكبر؛

- في سياق آخر، واصلت المؤسسة خلال هذه السنة، ممارسة صلاحياتها ذات الصلة بالمبادرة التلقائية، وسجلت كما السنة الماضية ما مجموعه 07 مبادرات تلقائية، محققة تقريبا نفس النسبة أي 0,12% من مجموع ما تم فتحه من ملفات، وهو مؤشر يحافظ على طابعه الإيجابي في تأكيد منطق استمرارية المؤسسة في الحفاظ على المكتسب المرتبط بالتفعيل الكامل للصلاحيات القانونية.

مواكبة للارتفاع الذي أحرزته عملية تسجيل الملفات خلال هذه السنة، فقد شهدت هذه السنة ارتفاعا مهما أيضا في نسبة الملفات التي تمت معالجتها، سواء بمقتضى قرارات أو قرارات إجرائية أو توصيات أو معاينة ما انتهت إليه الطلبات الخاصة بالتسوية، على نحو ما سيتم تفصيله لاحقا في الجزء من التقرير المخصص بكل نوع من القضايا على حدة، بحيث مما مجموعه 5916 ملفا تم تسجيله خلال هذه السنة، تم البت فيما مجموعه 6341 ملفا، أي بنسبة 107,18% منها، مقابل نسبة 107,65% تم تسجيلها برسم السنة الماضية، أي بانخفاض طفيف بلغ 0,47 نقطة مئوية.

1 – تحليل عدد الملفات المسجلة من زاوية الفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها المعنيون بها

الفئة الاجتماعية	2021		2022			نسبة النمو
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام	
أشخاص في وضعية هشة	528	% 36,39	732	% 43,73	% 12,37	% 38,64
أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج	365	% 25,16	388	% 23,18	% 6,56	% 6,30
أرامل	209	% 14,40	247	% 14,76	% 4,18	% 18,18
أشخاص في وضعية إعاقة	206	% 14,20	162	% 9,68	% 2,74	% - 21,36
نزلاء المؤسسات السجنية	143	% 9,86	145	% 8,66	% 2,45	% 1,40
المجموع	1451	% 100	1674	% 100	% 28,30	% 15,37

اعتبارا للأوضاع التي تعيشها بعض الفئات المجتمعية، أولت المؤسسة، كما اعتادت عليه، عناية خاصة للطلبات والشكايات والتظلمات التي تهم هذه الفئات. فقد تبين أنه من مجموع 5916 ملفا تم تسجيله خلال هذه السنة، نجد أن 1674 منها همت، كما في السنوات الماضية، خمس فئات مجتمعية معنية بالدراسة، أي ما يمثل نسبة 28,30% من مجموع المتوصل به، أي بزيادة عددية ونسبية في إجمالي هذه الملفات، مقارنة مع السنة الماضية «2021»، التي انحصر عددها في حدود 1451 ملفا.

ولقد تبين أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، تصدرت الترتيب بمجموع 732 ملفا، أي بنسبة 43,73% من مجموع الفئات المعنية بالدراسة، و12,37% من المسجل العام. وهي معطيات تظهر الزيادة الحاصلة في عدد الملفات التي تهم هذه الفئة، بحيث لم تسجل خلال السنة الماضية سوى 528 ملفا، ولعل ذلك راجع أساسا، للآثار الاقتصادية الارتدادية «على المستوى الفردي» التي خلفتها ظروف الحجر الصحي والتي كان لها الوقع المباشر على وضعيات هذه الفئة خلال هذه السنة؛ وعلى غرار السنتين الماضيتين، جاءت فئة مغاربة العالم في المرتبة الثانية بمجموع 388 ملفا، أي بنسبة 23,18% من مجموع ملفات الفئات، و6,56% من المسجل العام، وهي معطيات أظهرت أيضا نوعا من الارتفاع الطفيف الحاصل في الملفات التي تهم هذه الفئة، بعدما سجلت خلال السنة الماضية 365 ملفا، ولعل ذلك مرتبط برفع التدابير الخاصة التي أثرت على حرية التنقل عبر

العدول؛ وحافظت فئة الأرامل خلال هذه السنة أيضا، على المرتبة الثالثة بمجموع 247 ملفا، أي بنسبة 14,76%، و4,18% مما عدد، مسجلة ارتفاعا طفيفا، مقارنة مع السنة الماضية، التي سجلت خلالها ما مجموعه 209 ملفات؛ كما استقرت فئة الأشخاص في وضعية إعاقة في المرتبة الرابعة بمجموع 162 ملفا، بانخفاض طفيف عما تم تسجيله خلال السنة الماضية (206 ملفات)، وبنسبة 9,68% من مجموع ملفات الفئات، أي 2,74% من مجموع المسجل العام؛ هذا، وحافظت فئة نزلاء المؤسسات السجنية على نفس مرتبة السنة الفارطة بنفس المجموع تقريبا أي 145 ملفا، وبنسبة 8,66% و2,45% من فئات الجماميع.

2 - تحليل عدد الملفات المسجلة من زاوية جنسية أصحابها

الجنسية	2021		2022	
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع
مغربية	5367	% 99,22	5844	% 98,78
إيفوارية	0	% 0,00	12	% 0,20
سورية	4	% 0,07	9	% 0,15
لبنانية	1	% 0,02	5	% 0,08
سعودية	1	% 0,02	4	% 0,07
غينية	1	% 0,02	4	% 0,07
فرنسية	8	% 0,15	4	% 0,07
جزائرية	3	% 0,06	3	% 0,05
عراقية	2	% 0,04	3	% 0,05
مصرية	3	% 0,06	3	% 0,05
أردنية	0	% 0,00	2	% 0,03
إفريقيا الوسطى	0	% 0,00	2	% 0,03
بلجيكية	0	% 0,00	2	% 0,03
فلسطينية	1	% 0,02	2	% 0,03
يمنية	0	% 0,00	2	% 0,03
إسبانية	0	% 0,00	1	% 0,02
إسرائيلية	0	% 0,00	1	% 0,02
إيطالية	0	% 0,00	1	% 0,02
بريطانية	0	% 0,00	1	% 0,02
بوروندية	0	% 0,00	1	% 0,02
تركية	1	% 0,02	1	% 0,02
روسية	0	% 0,00	1	% 0,02
سنغالية	1	% 0,02	1	% 0,02
قمرية	1	% 0,02	1	% 0,02
كاميرونية	0	% 0,00	1	% 0,02
كونغولية	1	% 0,02	1	% 0,02
ليبية	0	% 0,00	1	% 0,02
نرويجية	0	% 0,00	1	% 0,02

نيجيرية	3	% 0,06	1	% 0,02
هايتية	0	% 0,00	1	% 0,02
ألمانية	1	% 0,02	0	% 0,00
أمريكية	2	% 0,04	0	% 0,00
برتغالية	1	% 0,02	0	% 0,00
بيروفية	1	% 0,02	0	% 0,00
تونسية	1	% 0,02	0	% 0,00
سويسرية	1	% 0,02	0	% 0,00
مالية	1	% 0,02	0	% 0,00
موريتانية	1	% 0,02	0	% 0,00
هولندية	1	% 0,02	0	% 0,00
يابانية	1	% 0,02	0	% 0,00
المجموع	5409	% 100	5916	% 100

توصلت المؤسسة، خلال هذه السنة، بما مجموعه 72 تظلما وشكاية من صرف أجانب يمثلون 29 جنسية، وذلك بزيادة طفيفة سواء في عدد الشكايات والتظلمات كما في عدد الجنسيات مقارنة مع السنة الماضية، وقد احتل المتظلمون والمشتكون الإيفواريون صدارة الترتيب بـ 12 تظلما وشكاية؛ يليهم حاملو الجنسية السورية في المرتبة الثانية بـ 09 ملفات؛ ثم ذوو الجنسية اللبنانية في المرتبة الثالثة بـ 05 ملفات؛ فالجنسيات السعودية والغينية والفرنسية في المرتبة الرابعة بـ 04 ملفات لكل منها؛ ثم الجنسيات الجزائرية والعراقية والمصرية بـ 03 ملفات لكل منها؛ ثم الجنسيات الأردنية والبلجيكية والفلسطينية واليمنية وإفريقيا الوسطى بملفين اثنين لكل منها؛ فباقي الجنسيات بملف واحد لكل منها، ويتعلق الأمر بالجنسية الإسبانية والإسرائيلية والإيطالية والبريطانية والبوروندية والتركية والروسية والسنغالية والقمرية والكاميرونية والكونغولية والليبية والنرويجية والنيجيرية والهايتية.

3 -تحليل عدد الملفات المسجلة بحسب جنس أصحابها

جنس المتظلم أو المشتكي أو طالب التسوية	2021		2022	
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع
رجال	3366	% 78,44	3711	% 77,02
نساء	925	% 21,56	1107	% 22,98
المجموع	4291	% 100	4818	% 100

بغض النظر عن كون المعطيات ذات الصلة بمقاربة النوع تهم فقط الملفات التي تخص الأشخاص الذاتيين، ولا تخص تلك التي تهم مجموعات أشخاص، أو أشخاصا اعتبارية، و بغض النظر عن كون تحليل وضعية المرأة داخل منظومة التشكي، بالاستناد إلى مختلف الملفات المفتوحة لدى المؤسسة، يظهر أنها كما تخص تظلمات وتشكيات تهم حقوق المرأة مباشرة، من قبيل التظلمات المتعلقة بدعم صندوق التكافل العائلي ودعم الأرامل، أو بتسوية الوضعية المعاشية، أو بالزيادة في الحد الأدنى للمعاش أو منحة الوفاة أو معاش الزمانة، تخص أيضا تظلمات مختلفة قدمتها نساء وهن في الأصل يتظلمن لفائدة رجال «ابن، زوج، أخ، أب...»، فقد تبين أن تحليل مجموع الملفات التي سجلتها المؤسسة حسب مقاربة النوع، يظهر أن ما نابت النساء لم يتجاوز 1107 ملفات أي بنسبة 22,98% من مجموع المتوصل به من أشخاص ذاتيين، مقابل 3711 ملفا تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 77,02% من نفس المجموع.

4 – تحليل عدد الملفات المسجلة حسب سياقها الجغرافي

أ – الملفات المسجلة حسب ورودها من مختلف جهات المملكة وكذا من الدول الأجنبية

مصدر التظلم	2021		2022	
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع
جهات المملكة	5028	% 92,96	5507	% 93,09
الدول الأجنبية	381	% 7,04	409	% 6,91
المجموع	5409	% 100	5916	% 100

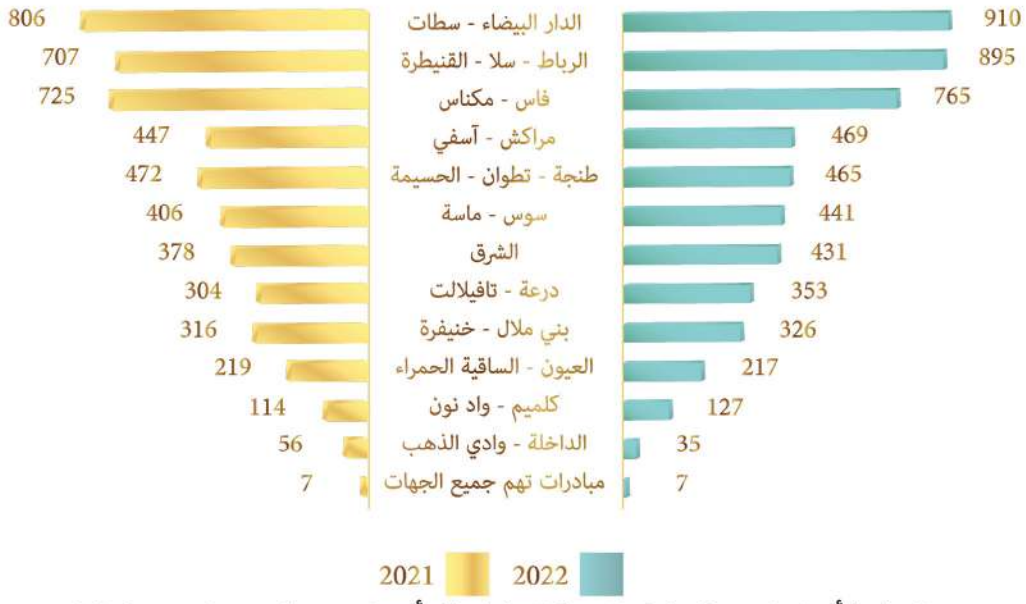
محافظة على نوع من الاستقرار العددي والنسبي، مقارنة مع السنة الماضية، شكلت الملفات التي تهم تظلمات وشكايات واردة من دول أجنبية ما مجموعه 409 ملفات، وهو ما يمثل نسبة 6,91% من مجموع الملفات المسجلة خلال السنة موضوع التقرير؛ في حين، توزعت 5507 ملفات واردة من أفراد مقيمين فوق التراب الوطني بين مختلف جهات المملكة، بغض النظر عن جنسياتهم بأعداد ونسب متباينة وفق التفصيل المبين بعده.

ب – الملفات المسجلة حسب ورودها من مختلف جهات وعمالات وأقاليم المملكة

جهات وعمالات وأقاليم المملكة	2021	2022		
	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
الدار البيضاء - سطات	806	910	% 16,52	% 15,38
الدار البيضاء	435	499	% 9,06	% 8,43
الجديدة	88	84	% 1,53	% 1,42
المحمدية	70	84	% 1,53	% 1,42
سطات	75	57	% 1,04	% 0,96
النواصر	26	54	% 0,98	% 0,91
برشيد	33	46	% 0,84	% 0,78
بنسليمان	32	41	% 0,74	% 0,69

سيدي بنور	36	35	% 0,64	% 0,59
مديونة	11	10	% 0,18	% 0,17
الرباط - سلا - القنيطرة	707	895	% 16,25	% 15,13
الرباط	170	203	% 3,69	% 3,43
سلا	132	185	% 3,36	% 3,13
القنيطرة	125	176	% 3,20	% 2,97
الصخيرات - تمارة	117	155	% 2,81	% 2,62
الخميسات	71	79	% 1,43	% 1,34
سيدي قاسم	51	65	% 1,18	% 1,10
سيدي سليمان	41	32	% 0,58	% 0,54
فاس - مكناس	725	765	% 13,89	% 12,93
مكناس	239	244	% 4,43	% 4,12
فاس	207	228	% 4,14	% 3,85
تازة	71	67	% 1,22	% 1,13
تاونات	54	64	% 1,16	% 1,08
إفران	25	41	% 0,74	% 0,69
صفرو	39	40	% 0,73	% 0,68
بولمان	36	33	% 0,60	% 0,56
الحاجب	33	32	% 0,58	% 0,54
مولاي يعقوب	21	16	% 0,29	% 0,27
مراكش - آسفي	447	469	% 8,52	% 7,93
مراكش	203	210	% 3,81	% 3,55
آسفي	70	86	% 1,56	% 1,45
الصويرة	24	40	% 0,73	% 0,68
الرحامنة	25	34	% 0,62	% 0,57
قلعة السراغنة	52	30	% 0,54	% 0,51
شيشاوة	26	25	% 0,45	% 0,42
الحوز	24	23	% 0,42	% 0,39
اليوسفية	23	21	% 0,38	% 0,35
طنجة - تطوان - الحسيمة	472	465	% 8,44	% 7,86
طنجة - أصيلة	217	181	% 3,29	% 3,06
تطوان	62	76	% 1,38	% 1,28
العرائش	69	75	% 1,36	% 1,27
وزان	24	34	% 0,62	% 0,57
المضيق - الفنيدق	22	34	% 0,62	% 0,57
الحسيمة	47	32	% 0,58	% 0,54
شفشاون	23	26	% 0,47	% 0,44
الفحص - أنجرة	8	7	% 0,13	% 0,12
سوس - ماسة	406	441	% 8,01	% 7,45
أكادير - إدا وتنان	149	205	% 3,72	% 3,47
إنزكان أيت ملول	99	80	% 1,45	% 1,35
تارودانت	76	62	% 1,13	% 1,05

تيزنيت	37	48	% 0,87	% 0,81
طاطا	11	24	% 0,44	% 0,41
اشتوكة أيت باها	34	22	% 0,40	% 0,37
الشرق	378	431	% 7,83	% 7,29
وجدة - أنجاد	144	140	% 2,54	% 2,37
الناضور	68	70	% 1,27	% 1,18
تاوريرت	39	53	% 0,96	% 0,90
بركان	29	45	% 0,82	% 0,76
جرادة	43	44	% 0,80	% 0,74
فجيج	39	29	% 0,53	% 0,49
الدريوش	6	25	% 0,45	% 0,42
جرسيف	10	25	% 0,45	% 0,42
درعة - تافيلالت	304	353	% 6,41	% 5,97
ميدلت	97	166	% 3,01	% 2,81
الرشيدية	90	75	% 1,36	% 1,27
ورزازات	58	49	% 0,89	% 0,83
تنغير	34	39	% 0,71	% 0,66
زاكورة	25	24	% 0,44	% 0,41
بني ملال - خنيفرة	316	326	% 5,92	% 5,51
بني ملال	96	85	% 1,54	% 1,44
خريبكة	75	71	% 1,29	% 1,20
خنيفرة	50	69	% 1,25	% 1,17
أزيلال	53	67	% 1,22	% 1,13
الفقيه بن صالح	42	34	% 0,62	% 0,57
العيون - الساقية الحمراء	219	217	% 3,94	% 3,67
العيون	176	171	% 3,11	% 2,89
السمارة	16	25	% 0,45	% 0,42
بوجدور	16	12	% 0,22	% 0,20
طرفاية	11	9	% 0,16	% 0,15
كلميم - واد نون	114	127	% 2,31	% 2,15
كلميم	71	72	% 1,31	% 1,22
سيدي إفني	19	25	% 0,45	% 0,42
طانطان	20	21	% 0,38	% 0,35
أسا - الزاك	4	9	% 0,16	% 0,15
الداخلة - وادي الذهب	56	35	% 0,64	% 0,59
وادي الذهب	56	33	% 0,60	% 0,56
أوسرد	0	2	% 0,04	% 0,03
جهات غير محددة	71	66	% 1,20	% 1,12
عمالات وأقاليم غير محددة	71	66	% 1,20	% 1,12
مبادرات تهم جميع الجهات	7	7	% 0,13	% 0,12
مبادرات تهم مجموع عمالات وأقاليم التراب الوطني	7	7	% 0,13	% 0,12
المجموع	5028	5507	% 100	% 93,09



يظهر الجدول أعلاه، وكما في السنة الماضية، أن المؤسسة توصلت بشكايات وتظلمات من مواطنين يقطنون في مختلف جهات المملكة، وإن بنسب متفاوتة، حيث تبين أن هناك زيادات طفيفة في عدد الملفات بالنسبة لمعظم الجهات مقارنة مع السنة الماضية، بينما انخفض خلال هذه السنة عدد التظلمات والشكايات الواردة على المؤسسة، من غير تحديد لمواطن أصحابها، إلى 66 شكاية وتظلما، كما سجلت جهات العيون – الساقية الحمراء والداخلة – وادي الذهب وطنجة – تطوان – الحسيمة انخفاضات طفيفة في عدد الشكايات والتظلمات التي تهمها خلال غات السنة، بينما حافظت الملفات المتعلقة بالمبادرات التلقائية للمؤسسة، والتي تهم مجموع التراب الوطني على نفس العدد المسجل في السنة الماضية، والمتمثل في 07 ملفات.

من جهة أخرى، وعلى نسق السنة الماضية، شكلت الجهات الأكثر كثافة سكانية وتمركزا للأنشطة الإدارية والاقتصادية والمالية والثقافية والسياحية، مصدرا لأكبر عدد من الشكايات والتظلمات، بحيث حافظت جهة الدار البيضاء – سطات على صدارة الترتيب، بما مجموعه 910 شكايات وتظلمات؛ متبوعة بجهة الرباط –سلا – القنيطرة التي تقدمت هذه السنة إلى المرتبة الثانية بما مجموعه 895 ملفا؛ ثم جهة فاس– مكناس التي واصلت تراجعها إلى المرتبة الثالثة هذه السنة أيضا، بما مجموعه 765 ملفا؛ تلتها جهة مراكش – آسفي التي احتلت المرتبة الرابعة بما مجموعه 469 ملفا؛ متقدمة على جهة طنجة –تطوان –الحسيمة التي تراجعت بدورها إلى المرتبة الخامسة بـ 465 ملفا؛ وبعدها حلت جهة سوس–ماسة بـ 441 ملفا؛ ثم باقي الجهات حسب الأعداد والنسب المفصلة في الجدول.

أما توزيع ما تم التوصل به من تظلمات وشكايات حسب العمالات والأقاليم، فقد تبين أنه وعلى غرار تصنيف جهات المملكة، احتلت العمالات غات الكثافة السكانية الكبيرة والأكثر تمركزا للأنشطة الاقتصادية والسياحية والإدارية المراتب المتقدمة. وهكذا، حافظت عمالة الدار البيضاء على صدارة الترتيب بـ 499 ملفا؛ تلتها عمالة مكناس في المرتبة الثانية بمجموع 244 ملفا، محافظة بدورها على نفس ترتيب السنة الماضية؛ ثم عمالة فاس التي تقدمت إلى المرتبة

الثالثة بـ 228 شكاية وتظلما؛ فعمالة مراكش التي تقدمت إلى المرتبة الرابعة بـ 210 شكايات وتظلمات؛ ثم عمالة أكادير إدا وتنان بـ 205 شكايات وتظلمات. في حين، توزع الباقي على مختلف عمالات وأقاليم المملكة، بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين 40 و203 تظلمات وشكايات.

كما اتضح من المعطيات أعلاه أنه، وانسجاما مع ما تم تسجيله في السنوات الماضية، شكلت العمالات التي توجد بها مقرات رئاسة الجهات مصدر أكبر عدد من التظلمات والتشكيات الواردة من نفس الجهة، باستثناء تلك الواردة من عمالة مكناس التي فاقت في مجموعها التظلمات والتشكيات الواردة من عمالة فاس، وتلك الواردة من عمالة ميدلت التي فاقت التظلمات والتشكيات الواردة من عمالة الرشيدية.

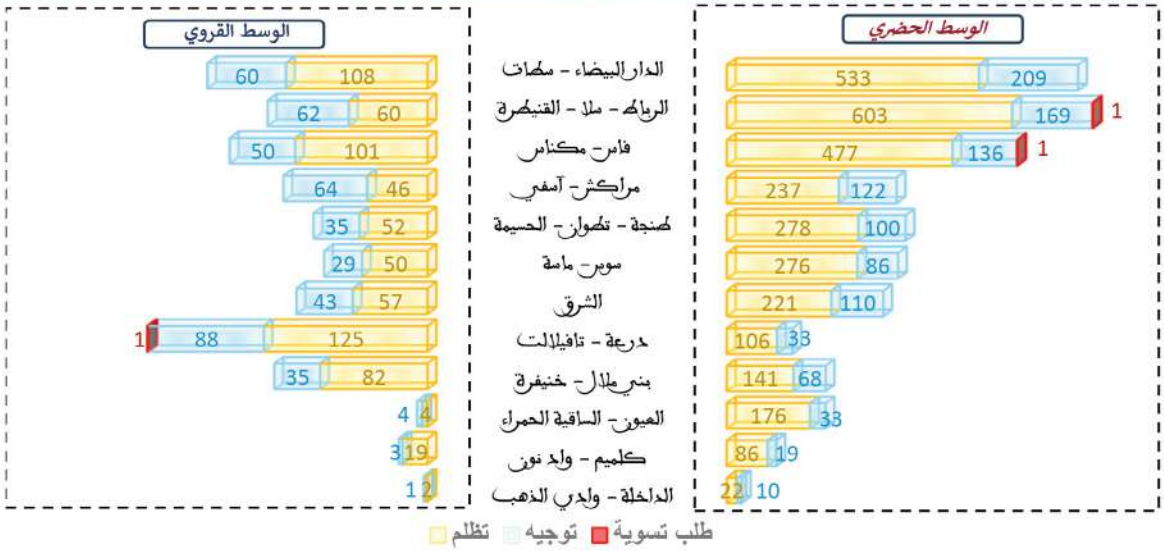
ج – الملفات المسجلة بحسب الجهال الذي يقيم فيه المتظلم أو المشتكي أو طالب التسوية

الجهة	معطيات إحصائية حول سكان الجهة بحسب وسط الإقامة (سنة 2020) [1]				التظلمات والتشكيات وطلبات التسوية المسجلة برسم سنة 2022										
	الوسط الحضري		الوسط القروي		الوسط الحضري					الوسط القروي					
	عدد السكان	النسبة من مجموع ساكنة الجهة	عدد السكان	النسبة من مجموع ساكنة الجهة	المجموع	تظلم	توجيه	طلب تسوية	المجموع	النسبة من مجموع المسجل الجهوي حسب كل جهة	تظلم	توجيه	طلب تسوية	المجموع	النسبة من مجموع المسجل الجهوي حسب كل جهة	المسجل الجهوي [2]
الدار البيضاء - سطات	5 666 147	%76	1 742 066	%24	7 408 213	533	209	0	742	%81,54	108	60	0	168	%18,46	910
الرباط - سلا - القنيطرة	3 513 985	%72	1 353 759	%28	4 867 744	603	169	1	773	%86,37	60	62	0	122	%13,63	895
فاس - مكناس	2 805 055	%64	1 600 807	%36	4 405 862	477	136	1	614	%80,26	101	50	0	151	%19,74	765
مراكش - آسفي	2 104 079	%44	2 670 334	%56	4 774 413	237	122	0	359	%76,55	46	64	0	110	%23,45	469
طنجة - تطوان - الحسيمة	2 369 424	%62	1 444 430	%38	3 813 854	278	100	0	378	%81,29	52	35	0	87	%18,71	465
سوس - ماسة	1 781 118	%61	1 115 034	%39	2 896 152	276	86	0	362	%82,09	50	29	0	79	%17,91	441
الشرق	1 745 163	%71	708 066	%29	2 453 229	221	110	0	331	%76,80	57	43	0	100	%23,20	431
درعة - تافيلالت	613 333	%36	1 080 453	%64	1 693 786	106	33	0	139	%39,38	125	88	1	214	%60,62	353
بني ملال - خنيفرة	1 352 133	%52	1 261 004	%48	2 613 137	141	68	0	209	%64,11	82	35	0	117	%35,89	326

1 المصدر: المندوبية السامية للتخطيط

2 باستثناء المبادرة التلقائية والجهات غير المحددة

العيون - الساقية الحمراء	382 495	%96	17 947	%4	400 442	176	33	0	209	%96,31	4	4	0	8	%3,69	217
كلميم - واد نون	307 365	%69	138 860	%31	446 225	86	19	0	105	%82,68	19	3	0	22	%17,32	127
الداخلة - وادي الذهب	143 141	%80	35 459	%20	178 600	22	10	0	32	%91,43	2	1	0	3	%8,57	35
المجموع	22 783 438	%63	13 168 219	%37	35 951 657	3156	1095	2	4253	%78,27	706	474	1	1181	%21,73	5434



تظهر المعطيات المبينة في الجدول أعلاه، أن التظلمات والتشكيات وطلبات التسوية الواردة من الوسط الحضري سجلت برسم هذه السنة ارتفاعا واضحا «4253 ملفا»، بالمقارنة مع السنة الماضية ومع تلك المقدمة من قبل ساكنة الوسط القروي «1181 ملفا»، وهي وضعية إن كانت تجد تفسيرها في الارتفاع الملحوظ لعدد السكان في الوسط الحضري «22 783 438 نسمة» مقارنة بالوسط القروي «13 168 219 نسمة»، باستثناء جهتي مراكش - آسفي ودرعة - تافيلالت اللتين تتميزان بارتفاع ساكنتهما القروية، فهي تجسد أيضا البعد المجالي في ممارسة الحق في التظلم بشأن الولوج إلى الارتفاق العمومي.

وعموما، يلاحظ أن نسب التشكي من زاوية مجال إقامة المعني به «قروي أو حضري» من مجموع المسجل الجهوي غير منسجمة في سياقها العام مع نسب الساكنة القروية والحضرية من مجموع ساكنة المملكة، على الشكل المبين في الجدول، حيث بقيت التظلمات والتشكيات التي تقدم بها أشخاص يقطنون بالوسط القروي هذه السنة في حدود ما نسبته 21,73% من المسجل الجهوي، رغم أن هذه الساكنة تمثل حسب آخر الإحصائيات المتوفرة 37% من مجموع النسيج السكاني الوطني، في مقابل 78,27% من التظلمات والتشكيات وطلبات التسوية التي تقدم بها أشخاص يقطنون بالوسط الحضري الذي يشكل بدوره 63% من مجموع سكان المملكة.

هذا، وكما سبقت الإشارة إليه في تقرير سابق، ينبغي دائما استحضار مسارات تفكير إضافية لتحليل هذه النتائج، والمتمثلة في ضعف الاحتياجات الارتفاقية اليومية داخل الوسط القروي،

وضعف حركة التنقل في ظل التموضع الجغرافي والبعيد أحيانا للخدمات الإدارية، يضاف إلى ذلك معضى عزلة بعض المناطق وما تتسبب فيه من جهلولة لدى اكتساب المعرفة الكاملة بالحقوق، وما يترتب عن ذلك من مساهمة في تكريس ظاهرة عدم اللجوء إلى الخدمات العمومية «phénomène du non-recours» على الرغم من توفرها، فضلا عن قلة اللجوء إلى الخدمات الرقمية بسبب الهشاشة الرقمية في بعض المناطق النائية.

أما من ناحية ترتيب الجهات، بالنظر للشكايات الواردة من أشخاص مقيمين في الوسط القروي، فقد حافظت فيه جهة مرعة - تافيلالت على صدارة الترتيب بما مجموعه 214 شكاية وتظلما وطلب تسوية وما نسبته 60,62% من مجموع متظلمي ومشتكي الجهة؛ متبوعة بجهة الدار البيضاء - سطات بما مجموعه 168 شكاية وتظلما، أي بنسبة 18,46% من مجموع الجهة؛ تلتهما في الترتيب جهة فاس - مكناس بما مجموعه 151 شكاية وتظلما وبنسبة 19,74% من مجموع هذه الجهة؛ ثم جهة الرباط - سلا - القنيطرة بما مجموعه 122 شكاية وتظلما وبنسبة 13,63% من مجموع الجهة؛ فباقي الجهات وفق التصنيف المبين في الجدول، علما أن جميع الجهات لم تسجل للسنة الثانية على التوالي نسبة أكبر من نسبة تمثيلية ساكنتها القروية ضمن النسيج السكاني الوطني.

في حين، تصدرت الترتيب الخاص بالتظلمات والتشكيات وطلبات التسوية التي تهم أشخاصا مقيمين في الوسط الحضري، جهة الرباط - سلا - القنيطرة بما مجموعه 773 شكاية وتظلما وطلب تسوية بنسبة 86,37% من مجموع متظلمي ومشتكي الجهة؛ متبوعة بجهة الدار البيضاء - سطات في المرتبة الثانية بما مجموعه 742 شكاية وتظلما بنسبة 81,54% من مجموع الجهة؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت جهة فاس - مكناس بـ 614 شكاية وتظلما وطلب تسوية، وبنسبة 80,26% من مجموع الجهة؛ تلتها في المرتبة الرابعة جهة طنجة - تطوان - الحسيمة بما مجموعه 378 شكاية وتظلما، بنسبة 81,29% من مجموع الجهة؛ فباقي الجهات وفق التصنيف المبين في الجدول.

1 - الملفات المسجلة حسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	2021	2022		
	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
فرنسا	134	136	% 33,25	% 2,30
إسبانيا	48	45	% 11,00	% 0,76
بلجيكا	36	35	% 8,56	% 0,59
إيطاليا	24	28	% 6,85	% 0,47
هولندا	28	28	% 6,85	% 0,47
الولايات المتحدة الأمريكية	13	21	% 5,13	% 0,35
ألمانيا	16	17	% 4,16	% 0,29
كندا	11	14	% 3,42	% 0,24
السعودية	2	10	% 2,44	% 0,17
سويسرا	4	6	% 1,47	% 0,10

النرويج	2	5	% 1,22	% 0,08
مصر	1	5	% 1,22	% 0,08
الإمارات العربية المتحدة	1	4	% 0,98	% 0,07
بريطانيا	8	4	% 0,98	% 0,07
تركيا	0	4	% 0,98	% 0,07
الجزائر	0	3	% 0,73	% 0,05
السويد	2	3	% 0,73	% 0,05
العراق	1	3	% 0,73	% 0,05
الدانمارك	2	3	% 0,73	% 0,05
الكويت	0	2	% 0,49	% 0,03
الهندوراس	0	2	% 0,49	% 0,03
ليبيا	1	2	% 0,49	% 0,03
إسرائيل	0	1	% 0,24	% 0,02
روسيا	2	1	% 0,24	% 0,02
غينيا	0	1	% 0,24	% 0,02
كوت ديفوار	4	1	% 0,24	% 0,02
لبنان	1	1	% 0,24	% 0,02
البحرين	1	0	% 0,00	% 0,00
السنغال	1	0	% 0,00	% 0,00
الكونغو	1	0	% 0,00	% 0,00
المكسيك	1	0	% 0,00	% 0,00
تونس	3	0	% 0,00	% 0,00
قطر	4	0	% 0,00	% 0,00
موريتانيا	1	0	% 0,00	% 0,00
بلدان أجنبية غير محددة	28	24	% 5,87	% 0,41
المجموع	381	409	% 100	% 6,91

تظهر معطيات هذا الجدول أن عدد الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، من أشخاص مقيمين بالخارج سجل زيادة طفيفة عن السنة الماضية، بحيث بلغ ما مجموعه 409 ملفات، ويتعلق الأمر بشكايات وتظلمات واردة من 27 دولة إقامة محددة بما مجموعه 385، بالإضافة إلى 24 شكاية وتظلما لم يحدد أصحابها دول إقامتهم رغم إشارتهم إلى أنهم من مغاربة العالم.

ولوحظ، من جانب آخر، أن تسع دول تجاوز عدد الشكايات والتظلمات الواردة منها عتبة العشرة، ويتعلق الأمر، على الخصوص، بكل من فرنسا التي استأثرت لوحدها، هذه السنة أيضا، بما مجموعه 136 شكاية وتظلما، أي بنسبة 33,25% من مجموع الشكايات والتظلمات الواردة من الخارج؛ متبوعة بإسبانيا بـ 45 تظلما وشكاية وبنسبة 11% من مجموع؛ ثم بلجيكا التي حافظت على المركز الثالث بـ 35 ملفا وبنسبة 8,56% مما ذكر؛ وفي المرتبة الرابعة، جاءت كل من إيطاليا وهولندا بما مجموعه 28 شكاية وتظلما لكل منهما وبنسبة 6,85% من نفس المجموع؛ فباقي الدول وفق الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

هـ – التوزيع الجغرافي لصيغة المتظلمين أو المشتكين أو طالبي التسوية حسب مكان إقامتهم

جغرافية المتظلم أو المشتكي	شخصية ذاتية		مجموعات أشخاص		شخصية معنوية		مبادرة تلقائية		إدارة أو مؤسسة عمومية		مجموع الملفات	النسبة الإجمالية
	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة		
الدار البيضاء - سطات	737	% 15,30	106	% 14,15	67	% 19,71	0	% 0,00	0	% 0,00	910	% 15,38
الرباط - سلا - القنيطرة	678	% 14,07	144	% 19,23	73	% 21,47	0	% 0,00	0	% 0,00	895	% 15,13
فاس - مكناس	616	% 12,79	96	% 12,82	53	% 15,59	0	% 0,00	0	% 0,00	765	% 12,93
مراكش - آسفي	387	% 8,03	56	% 7,48	26	% 7,65	0	% 0,00	0	% 0,00	469	% 7,93
طنجة - تطوان - الحسيمة	387	% 8,03	59	% 7,88	18	% 5,29	0	% 0,00	1	% 50,00	465	% 7,86
سوس - ماسة	356	% 7,39	60	% 8,01	25	% 7,35	0	% 0,00	0	% 0,00	441	% 7,45
الشرق	366	% 7,60	50	% 6,68	15	% 4,41	0	% 0,00	0	% 0,00	431	% 7,29
الخارج	349	% 7,24	54	% 7,21	6	% 1,76	0	% 0,00	0	% 0,00	409	% 6,91
درعة - تافيلالت	284	% 5,89	44	% 5,87	24	% 7,06	0	% 0,00	1	% 50,00	353	% 5,97
بني ملال - خنيفرة	266	% 5,52	47	% 6,28	13	% 3,82	0	% 0,00	0	% 0,00	326	% 5,51
العيون - الساقية الحمراء	191	% 3,96	18	% 2,40	8	% 2,35	0	% 0,00	0	% 0,00	217	% 3,67
كلميم - واد نون	113	% 2,35	8	% 1,07	6	% 1,76	0	% 0,00	0	% 0,00	127	% 2,15
الداخلة - وادي الذهب	30	% 0,62	3	% 0,40	2	% 0,59	0	% 0,00	0	% 0,00	35	% 0,59
مبادرات تهم جميع الجهات	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	7	% 100,00	0	% 0,00	7	% 0,12
جهات غير محددة	58	% 1,20	4	% 0,53	4	% 1,18	0	% 0,00	0	% 0,00	66	% 1,12
المجموع	4818	% 100,00	749	% 100,00	340	% 100,00	7	% 100,00	2	% 100,00	5916	% 100,00
النسبة من العدد الإجمالي للملفات	% 81,44		% 12,66		% 5,75		% 0,12		% 0,03			% 100,00

الملفات المسجلة حسب صيغة المتظلمين أو المشتكين أو طالبي التسوية

التوزيع الجغرافي لطبيعة المتظلمين أو المشتكين أو طالبي التسوية بحسب مكان إقامتهم

يظهر تحليل المعطيات، المبينة أعلاه، أن إجمالي الملفات المسجلة داخل المؤسسة من زاوية طبيعة المعنيين بها، وكما باقي السنوات، ما زالت فيه الشكايات والتظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين، تحتل صدارة الترتيب بـ 4818 تظلما وشكاية، أي بنسبة 81,44% من مجموع المسجل العام؛ وبفارق كبير، تليها في المرتبة الثانية الشكايات والتظلمات المقدمة من صرف مجموعات أشخاص بـ 749 شكاية وتظلما، أي بنسبة 12,66% من نفس المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة تلك التي تقدم بها أشخاص معنوية بما مجموعه 340، أي بنسبة 5,75%؛ وحلت في المرتبة الأخيرة التظلمات والتشكيات المقدمة من صرف إدارة أو مؤسسة عمومية والتي لم تتجاوز، خلال هذه السنة، ملفين اثنين.

هذا، وكما السنة الماضية، انضاف إلى المجموع، خلال هذه السنة أيضا، سبعة ملفات شكلت موضوع مبادرات تلقائية من المؤسسة في مواضيع معينة.

نفس الخلاصات يظهرها تحليل المعطيات ذات الصلة بطبيعة المتظلمين على المستوى الجهوي، حيث بقيت الشكايات والتظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين في مقدمة الترتيب في جميع جهات المملكة، وإن بأعداد ونسب مختلفة، مع ملاحظة أن كل جهات المملكة سجلت تظلمات وتشكيات تهم مختلف أشكال المتظلمين، باستثناء التظلمات المقدمة من صرف إدارة أو مؤسسة عمومية، التي اقتصرت على جهة طنجة - تطوان - الحسيمة وجهة درعة - تافيلالت.

و – التوزيع الجغرافي للتظلمات والتشكيات الإلكترونية حسب مكان إقامة المتظلمين أو المشتكين

جغرافية المتظلم أو المشتكي	2021	2022	
	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المجموع
الرباط - سلا - القنيطرة	113	227	% 18,04
الدار البيضاء - سطات	126	217	% 17,25
فاس - مكناس	78	136	% 10,81
سوس - ماسة	70	108	% 8,59
مراكش - آسفي	57	108	% 8,59
طنجة - تطوان - الحسيمة	53	102	% 8,11
الخارج[3]	62	89	% 7,07
الشرق	57	71	% 5,64
درعة - تافيلالت	50	59	% 4,69
بني ملال - خنيفرة	37	52	% 4,13
العيون - الساقية الحمراء	32	42	% 3,34
كلميم - واد نون	12	33	% 2,62
الداخلة - وادي الذهب	0	11	% 0,87
جهات غير محددة	5	3	% 0,24
المجموع	752	1258	% 100

يمكن القول إن «منظومة التظلمات الإلكترونية» مثلت أحد أهم المؤشرات التي جسدت الانفتاح والقرب من المواطن، اعتبارا لما سهلته من انفراد واسع للمتظلمين من مختلف الدول والجهات، ولما حققته من عدالة مجالية عكسها التوزيع الجغرافي للتظلمات والتشكيات الواردة عبرها.

من زاوية أخرى، تعتبر البيانات المفصلة أعلاه مؤشرا مهما ينبغي الالتفات إليه، بالنظر للتنوع الذي اتسمت به جغرافية الشكايات والتظلمات الواردة على المؤسسة إلكترونيا، إذ بالإضافة إلى تلك الواردة من الخارج، شكلت على المستوى الوطني كل جهات المملكة مصدرا لهذه الشكايات والتظلمات، مما يوجب إبداء الملاحظات التالية:

لقد توصلت المؤسسة، خلال هذه السنة، من أشخاص مقيمين بالخارج بـ 89 شكاية وتظلما بعث بها أصحابها عبر منظومة التظلمات الإلكترونية، وهو ما شكل نسبة 7,07% من إجمالي المتوصل به عبر هذه المنظومة، ورغم الزيادة العددية لهذه الشكايات والتظلمات، إلا أنها تراجعت إلى المرتبة السادسة، مقارنة مع مختلف جهات المملكة، عوض المرتبة الخامسة التي احتلتها السنة الماضية، بينما تقدمت جهة الرباط – سلا – القنيطرة خلال هذه السنة إلى صدارة ترتيب الجهات، بما مجموعه 227 شكاية وتظلما، وبنسبة 18,04% من نفس المجموع؛ متبوعة بجهة الدار البيضاء – سطات، التي رغم الزيادة العددية مقارنة بالسنة الماضية، تراجعت إلى المرتبة

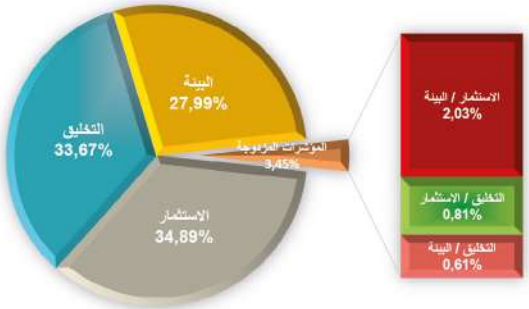
3 تم احتساب البلدان غير المحددة

الثانية بما مجموعه 217 شكاية وتظلما، وبنسبة 17,25%؛ متقدمة على جهة فاس- مكناس التي حافظت على المرتبة الثالثة بما مجموعه 136 شكاية وتظلما، وبنسبة 10,81% من نفس المجموع؛ ثم أتى ترتيب باقي الجهات، وفق التفصيل الوارد في الجدول أعلاه.

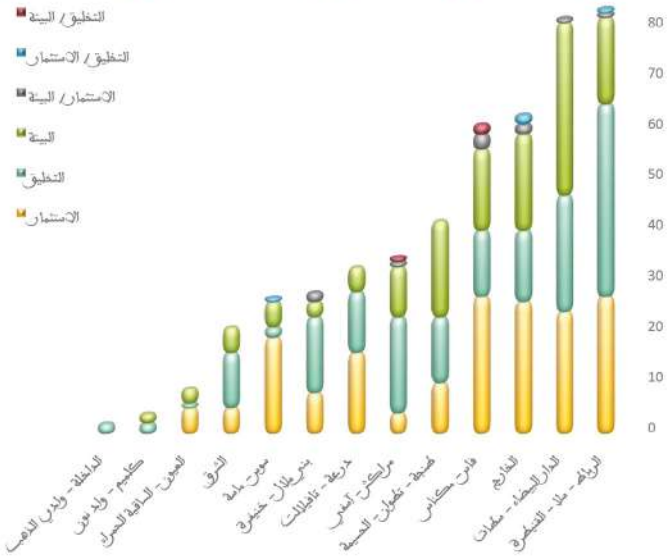
ز- التوزيع الجغرافي للمتظلمين والمشتكين حسب مدى ارتباط تظلماتهم أو شكاياتهم ببعض مؤشرات التنمية

المؤشر المعتمد/ جغرافية المتظلم أو المشتكي	الاستثمار		التخليق		البيئة		الاستثمار/البيئة		التخليق/الاستثمار		التخليق/البيئة		مجموع الملفات	النسبة من المجموع
	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة		
الرباط - سلا - القنيطرة	27	% 15,70	38	% 22,89	17	% 12,32	1	% 10,00	1	% 25,00	0	% 0,00	84	% 17,04
الدار البيضاء - سطات	24	% 13,95	23	% 13,86	34	% 24,64	1	% 10,00	0	% 0,00	0	% 0,00	82	% 16,63
الخارج	26	% 15,12	14	% 8,43	19	% 13,77	2	% 20,00	2	% 50,00	0	% 0,00	63	% 12,78
فاس - مكناس	27	% 15,70	13	% 7,83	16	% 11,59	3	% 30,00	0	% 0,00	2	% 66,67	61	% 12,37
طنجة - تطوان - الحسيمة	10	% 5,81	13	% 7,83	19	% 13,77	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	42	% 8,52
مراكش - آسفي	4	% 2,33	19	% 11,45	10	% 7,25	1	% 10,00	0	% 0,00	1	% 33,33	35	% 7,10
درعة - تافيلالت	16	% 9,30	12	% 7,23	5	% 3,62	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	33	% 6,69
بني ملال - خنيفرة	8	% 4,65	15	% 9,04	3	% 2,17	2	% 20,00	0	% 0,00	0	% 0,00	28	% 5,68
سوس - ماسة	19	% 11,05	2	% 1,20	5	% 3,62	0	% 0,00	1	% 25,00	0	% 0,00	27	% 5,48
الشرق	5	% 2,91	11	% 6,63	5	% 3,62	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	21	% 4,26
العيون - الساقية الحمراء	5	% 2,91	1	% 0,60	3	% 2,17	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	9	% 1,83
كلميم - واد نون	0	% 0,00	2	% 1,20	2	% 1,45	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	4	% 0,81
الداخلة - وادي الذهب	0	% 0,00	2	% 1,20	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,41
جهات غير محددة	1	% 0,58	1	% 0,60	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,41
المجموع	172	% 100,00	166	% 100,00	138	% 100,00	10	% 100,00	4	% 100,00	3	% 100,00	493	% 100,00
النسبة من العدد الإجمالي للمؤشرات	% 34,89		% 33,67		% 27,99		% 2,03		% 0,81		% 0,61		% 100,00	

الملفات المسجلة حسب مدى ارتباطها ببعض مؤشرات التنمية



التوزيع الجغرافي للمتظلمين والمشتكين بحسب مدى ارتباط تظلماتهم أو شكاياتهم ببعض مؤشرات التنمية



لقد خلص تحليل مختلف ما تم التوصل به من شكايات وتظلمات إلى أن موضوع ما مجموعه 493 شكاية وتظلما له علاقة مباشرة بمؤشرات ذات صلة بأهداف التنمية «مؤشر الاستثمار ومؤشر التخليق ومؤشر البيئة»، وذلك بنسبة 8,33% من مجموع المسجل العام، محققا بذلك ارتفاعا عدديا ونسبيا في هذا النوع من الشكايات والتظلمات مقارنة مع السنة الماضية، التي لم يسجل خلالها سوى 350 تظلما وشكاية، وذلك كما يلي:

رغم الانخفاض الطفيف في عددها، حافظت التظلمات والتشكيات المرتبطة بالاستثمار على صدارة الترتيب بمجموع 172 تظلما وشكاية، وبما نسبته 34,89% من إجمالي التظلمات والتشكيات المعنية بهذه المؤشرات؛ متقدمة بذلك على التظلمات والتشكيات المرتبطة بالتخليق التي حافظت بدورها على المرتبة الثانية بمجموع 166 تظلما وشكاية، وبنسبة 33,67% من إجمالي التظلمات والتشكيات المعنية بهذه المؤشرات، مسجلة رغم ذلك زيادة عددية ونسبية واضحة مقارنة مع السنة الماضية؛ نفس الوتيرة التصاعدية سجلتها التظلمات والتشكيات ذات الصلة بموضوع البيئة، بحيث بلغ عددها 138 تظلما وشكاية، وهو ما شكل نسبة 27,99% من إجمالي التظلمات والتشكيات المعنية بهذه المؤشرات، محافظة بذلك على المرتبة الثالثة.

وكما في السنوات الماضية، سجلت هذه السنة أيضا، مجموعة من التظلمات والتشكيات التي لامست مواضيعها أكثر من مؤشر واحد، من قبيل التخليق والاستثمار، أو التخليق والبيئة، أو الاستثمار والبيئة، والتي وإن تراوحت أعدادها القليلة بين 03 ملفات و10 ملفات، إلا أن ذلك يعتبر بدوره معطى يستدعي إثارة الانتباه إلى نوع العلاقة القائمة بين مختلف هذه المؤشرات.

وعلى صعيد آخر، أفرزت الإحصائيات المبينة أعلاه، من زاوية المقاربة الجغرافية لتوزيع التظلمات والشكايات ذات الصلة بهذه المؤشرات، التصنيف التالي:

بالنسبة لمؤشر الاستثمار:

رغم الانخفاض العددي والنسبي العام للتظلمات والشكايات المرتبطة بهذا المؤشر، وعلى خلاف السنة الماضية، تصدرت جهة الرباط – سلا – القنيطرة وجهة فاس– مكناس سلم الترتيب السنوي بما مجموعه 27 شكاية وتظلما لكل منهما، وبنسبة 15,70% من مجموع التظلمات والتشكيات التي تهم مؤشر الاستثمار؛ كما تقدمت تلاها الواردة من الخارج إلى المرتبة الثانية بـ 26 شكاية وتظلما، وبنسبة 15,12%؛ بينما تراجعت تلاها الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات، خلال هذه السنة، إلى المرتبة الثالثة بما مجموعه 24 شكاية وتظلما، بنسبة 13,95%؛ واحتلت جهة سوس– ماسة المرتبة الرابعة بـ 19 تظلما وشكاية وبنسبة 11,05% من مجموع التظلمات والتشكيات التي تهم مؤشر الاستثمار؛ وجاءت في المرتبة الخامسة الشكايات والتظلمات الواردة من جهة درعة – تافيلالت بـ 16 شكاية وتظلما وبنسبة 9,30% من غاة المجموع؛ فالشكايات والتظلمات الواردة من جهة صنجة – تطوان – الحسيمة بـ 10 شكايات وتظلمات، وبنسبة 5,81% في المرتبة السادسة؛ فباقي الجهات بأقل من عشرة ملفات، حسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

بالنسبة لمؤشر التخليق:

خلافا للسنة الماضية، تقدمت التظلمات والتشكيات التي تهم مؤشر التخليق الواردة من جهة الرباط –سلا – القنيطرة إلى المرتبة الأولى بـ 38 شكاية وتظلما، ونسبة 22,09% من مجموع التظلمات والتشكيات التي تهم مؤشر التخليق؛ بينما تراجعت تلاها الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات إلى المرتبة الثانية بـ 23 شكاية وتظلما، ونسبة 13,86% من غاة المجموع؛ وحلت في المرتبة الثالثة جهة مراكش – آسفي، بـ 19 تظلما وشكاية، وبنسبة 11,45% من نفس المجموع؛ وجاءت في المرتبة الرابعة الشكايات والتظلمات الواردة من جهة بني ملال – خنيفرة بـ 15 شكاية وتظلما، ونسبة 9,04% مما ذكر؛ فالشكايات والتظلمات الواردة من الخارج؛ ثم باقي الجهات حسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

بالنسبة لمؤشر البيئة:

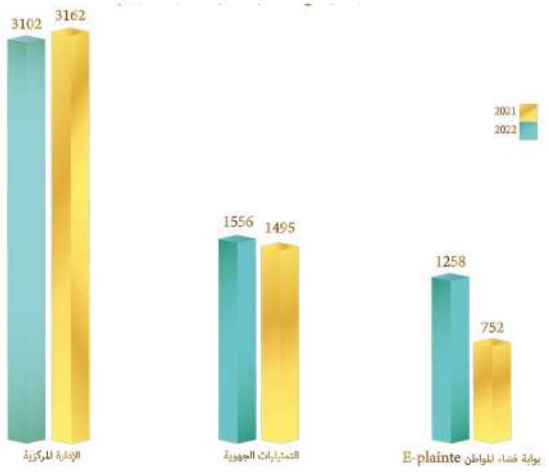
تصدر مؤشر البيئة، خلافا للسنة الماضية، التظلمات والتشكيات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات بـ 34 شكاية وتظلما أي بنسبة 24,64% من مجموع التظلمات والتشكيات التي تهم مؤشر البيئة؛ بينما احتلت تلاها الواردة من الخارج ومن جهة صنجة – تطوان –الحسيمة المرتبة الثانية، بـ 19 تظلما وشكاية وبنسبة 13,77% من نفس المجموع لكل منهما؛ وجاءت في المرتبة الثالثة التظلمات والشكايات الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة بـ 17 شكاية وتظلما وبنسبة 12,32%؛ فالشكايات الواردة من جهة فاس– مكناس بـ 16 شكاية وتظلما ونسبة 11,59% في المرتبة الرابعة؛ فباقي الجهات حسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه ونسبا.

وعلى غرار السنة الماضية، تبين أن جهة كلميم– واد نون وجهة الداخلة – واد الذهب لم تسجلا أي شكاية أو تظلم له علاقة بمؤشر الاستثمار، كما أن جهة الداخلة – واد الذهب لم تسجل أيضا أي شكاية أو تظلم له علاقة بمؤشر البيئة.

وأيا كانت الإحصائيات المقدمة في هذا الشأن، فإن الأمر يفرض تناولها بمزيد من العناية، خاصة من زاوية مناخ الأعمال وما يتطلبه من أمن اقتصادي، ومن تبسيط للمساطر الإدارية لخلق المقاولة، ودعم للمشاريع الاستثمارية في جو من التنافسية، وإيلاء المقاولة المكانة التي تستحقها داخل النسيج الاقتصادي الوطني؛ كما أن المؤشرات المرتبطة بالتخليق تستلزم الالتفات إلى الملفات الخاصة به باهتمام أكبر لعلاقته المباشرة بإشاعة مبادئ الشفافية والتخليق في أداء المرافق العمومية؛ والأمر نفسه بالنسبة لمؤشر البيئة بالنظر لارتباط التظلمات المتعلقة به بالحقوق الأساسية للمواطنين في العيش في بيئة سليمة وآمنة، ولعلاقته بحقوق الأجيال القادمة.

ح – الملفات المسجلة بالمؤسسة حسب مكان تسجيلها

مكان التسجيل	2021	2022	
	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
الإدارة المركزية	3162	3102	% 52,43
التمثيليات الجهوية	1495	1556	% 26,30
مندوبية جهة فاس - مكناس	275	266	% 4,50
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	185	264	% 4,46
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	238	216	% 3,65
المندوبية المحلية بمكناس	207	190	% 3,21
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	192	185	% 3,13
نقطة الاتصال بأكادير	163	175	% 2,96
نقطة الاتصال بوجدة	60	93	% 1,57
نقطة الاتصال بمراكش	88	79	% 1,34
نقطة الاتصال ببني ملال	80	79	% 1,34
نقطة الاتصال بالداخلة	7	9	% 0,15
بوابة فضاء المواطن e-plainte	752	1258	% 21,26
المجموع	5409	5916	% 100,00



تبين المعطيات المفصلة في الجدول أعلاه، أن معظم التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة كانت عبر مقرها المركزي بما مجموعه 3102 تظلمات وشكايات وطلبات، ورغم الانخفاض الطفيف في عددها، بالمقارنة مع السنة الماضية، فإن هذا المجموع يوضح أن المتظلمين يفضلون تقديم تظلماتهم وشكاياتهم أمام الإدارة المركزية للمؤسسة، بدل تمثيلياتها الجهوية والمحلية المنتشرة في أغلب جهات المملكة، ذلك أن التوزيع النسبي لعدد التظلمات والشكايات المسجلة مركزيا ما زالت مرتفعة، حيث شكلت نسبة 52,43% من مجموع المسجل العام؛ في حين، سجلت المندوبيات الجهوية والمحلية ونقط اتصال المؤسسة ما مجموعه 1556 تظلما وشكاية، أي ما نسبته 26,30% من مجموع المسجل العام؛ ومستمرة في تسجيل مستوى تصويري مهم في عدد المتظلمين الذين آثروا اللجوء إلى الخدمات الإلكترونية للمؤسسة لإيداع تظلماتهم وشكاياتهم، مقارنة مع السنتين الماضيتين، وهو ما يجد تفسيره فيما يمكن أن نسميه بمواصلة الانتقال التدريجي داخل المجتمع في التعامل مع ما فرضته متطلبات التحول الرقمي داخل المرافق العمومية، حيث سجلت منظومة التظلمات والتشكيات الإلكترونية «فضاء المواطن» ما مجموعه 1258 تظلما وشكاية، وهو ما شكل نسبة 21,26% من المجموع المذكور.

5- الملفات المسجلة حسب الإحالة المتبادلة مع المجلس الوطني لحقوق الإنسان

طبيعة الإحالة	2021	2022	
	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المجموع
إحالة من المجلس الوطني لحقوق الإنسان على المؤسسة	72	101	% 87,83
إحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان من المؤسسة	26	14	% 12,17
المجموع	98	115	% 100,00

حرصت المؤسسة، خلال هذه السنة، على إحالة ما مجموعه 14 تظلما لدخول موضوعها في مجال اختصاصات المجلس الوطني لحقوق الإنسان؛ وفي المقابل، تلقت المؤسسة في إطار الإحالة المتبادلة ما مجموعه 101 تظلما وشكاية؛ وهي إحالات تجسد بالملموس فلسفة التعاون والتكامل المؤسساتي في مجال إحقاق الحقوق، وتأتي تطبيقا لمقتضيات المادة 13 من القانون المنظم لمؤسسة الوسيط، والتي تنص على أنه «إذا تبين للمؤسسة أن التظلم المعروض عليها لا يدخل في اختصاصها، أصدرت قرارا معللا بذلك، وقامت بإحالة ملف التظلم إلى المؤسسة أو الهيئة المختصة، وتبليغه للمعنيين بالأمر بالوسائل المتاحة داخل أجل 30 يوما».

6- الملفات المسجلة حسب الحقوق المعنية بالإخلال

الحقوق المعنية بالإخلال	2021	2022	
	عدد التوصيفات الحقوقية	عدد التوصيفات الحقوقية	النسبة من المجموع
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	1147	1189	% 14,62
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	285	1102	% 13,55

الحق في الحماية الاجتماعية	495	1013	% 12,46
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	706	1010	% 12,42
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	1097	988	% 12,15
الحق في حماية الممتلكات الفردية	246	586	% 7,21
الحق في الملكية وتملك العقارات	728	438	% 5,39
الحق في السكن اللائق	304	392	% 4,82
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	307	249	% 3,06
الحق في التشغيل	119	189	% 2,32
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	66	189	% 2,32
الحق في بيئة سليمة	139	165	% 2,03
الحق في التنمية المستدامة	137	131	% 1,61
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	115	105	% 1,29
الحق في التعليم	244	90	% 1,11
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	108	84	% 1,03
حقوق الطفل	80	36	% 0,44
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	19	34	% 0,42
حقوق السجناء	0	27	% 0,33
الحق في التنقل	33	24	% 0,30
الحق في حماية الحياة الخاصة	6	22	% 0,27
الحق في المساواة بين الجنسين	10	16	% 0,20
الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل	2	14	% 0,17
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	5	10	% 0,12
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	7	9	% 0,11
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته	4	7	% 0,09
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	6	6	% 0,07
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	3	3	% 0,04
الحق في الحماية من التمييز العنصري	2	2	% 0,02
الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة	5	1	% 0,01
الحق في اكتساب الجنسية	3	1	% 0,01
الحق في حرية التدين	0	1	% 0,01
الحق في التجمع والتظاهر	1	0	% 0,00
المجموع	6429	8133	% 100,00

تقدم المعطيات المفصلة أعلاه، مؤشرا حول مجموع التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة، من زاوية تصنيفات لها علاقة بمجموعة من الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية، بحيث حرصت المؤسسة، خلال هذه السنة كذلك، في إطار عملية الرصد

الحقوق لما تسجله من ملفات، على الاشتغال على مختلف الوقائع التي تشكل موضوع ما توصلت به من تشكيات وتظلمات وطلبات تسوية، سواء كانت داخل أو خارج نطاق صلاحياتها، وذلك من خلال 5652 حقا؛ وأخذا بعين الاعتبار أن كل شكاية أو تظلم قد يميل في تصنيفه الحقوقي على مجموعة من الحقوق، تبين أن ما تم تكييفه من مواضيع الملفات المسجلة على المؤسسة، خلال هذه السنة، بلغ ما مجموعه 8133 توصيفا حقوقيا[4].

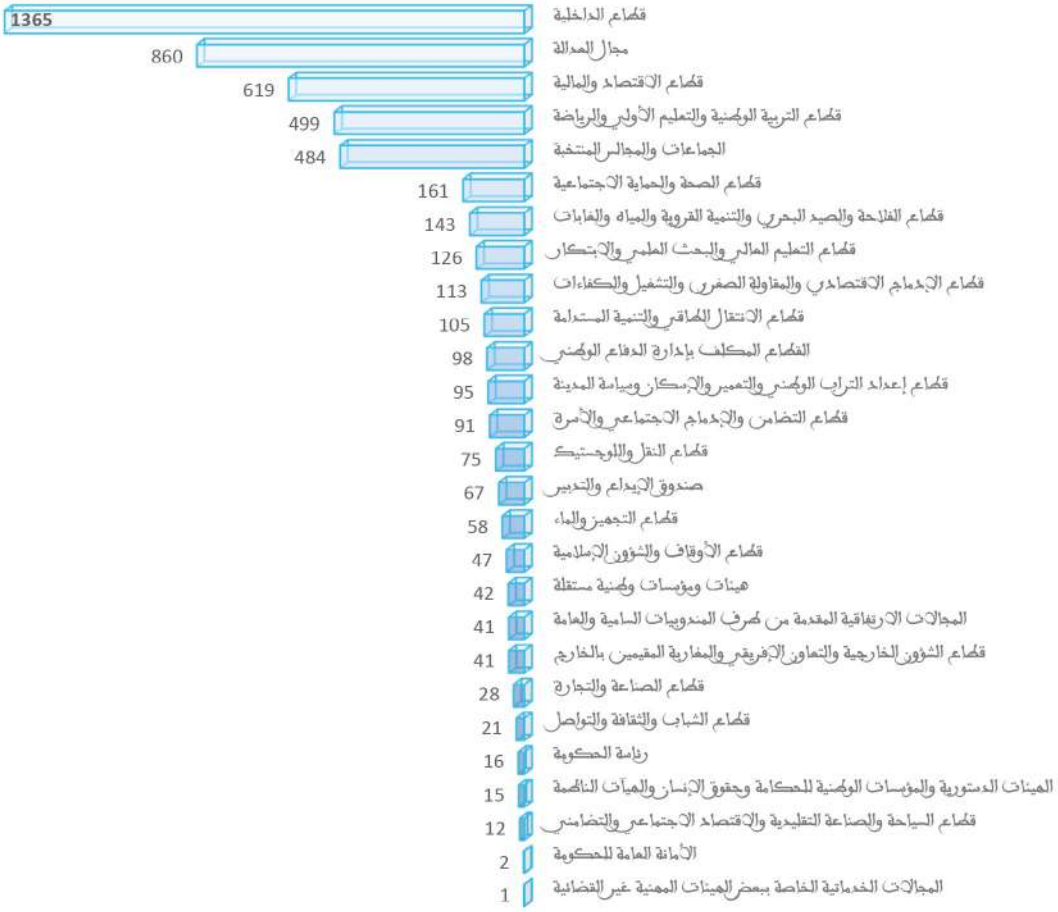
وقد جاء في مقدمة ترتيب هذه التوصيفات، كما السنة الماضية، تصنيف الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة، بمجموع 1189 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 14,62% من مجموع الوقائع التي تقبل تكييفا حقوقيا؛ متبوعا بتصنيف الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 1102 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 13,55%، مسجلا بذلك زيادة مهمة مقارنة مع السنة الماضية؛ ثم الحق في الحماية الاجتماعية بـ 1013 توصيفا حقوقيا، بنسبة 12,46% من مجموع المجموع؛ فالحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 1010 توصيفات حقوقية، وبنسبة 12,42% من مجموع الشكايات والتظلمات التي تقبل تكييفا حقوقيا؛ يلي ذلك الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بـ 988 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 12,15% من مجموع المجموع؛ فباقي التوصيفات الحقوقية وفق ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

7- الملفات المسجلة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع
قطاع الداخلية	1365	% 23,07
مجال العدالة	860	% 14,54
قطاع الاقتصاد والمالية	619	% 10,46
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	499	% 8,43
الجماعات والمجالس المنتخبة	484	% 8,18
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	161	% 2,72
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	143	% 2,42
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	126	% 2,13
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	113	% 1,91
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	105	% 1,77
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	98	% 1,66
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	95	% 1,61
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	91	% 1,54
قطاع النقل واللوجستيك	75	% 1,27
صندوق الإيداع والتدبير	67	% 1,13
قطاع التجهيز والماء	58	% 0,98
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	47	% 0,79
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	42	% 0,71
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	41	% 0,69

4 يمكن تخفيض هذا المجموع إلى 5652 توصيفا إذا ما أخذنا بعين الاعتبار مجموع عدد قرارات الحفظ (2481) المتخذة في شأن كل حق من هذه الحقوق.

قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	41	% 0,69
قطاع الصناعة والتجارة	28	% 0,47
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	21	% 0,35
رئاسة الحكومة	16	% 0,27
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	15	% 0,25
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	12	% 0,20
الأمانة العامة للحكومة	2	% 0,03
المجالات الخدماتية الخاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية	1	% 0,02
مجالات قطاعية مختلفة	691	% 11,68
المجموع	5916	% 100



لم تختلف النتيجة العامة لموضوع توزيع القطاعات المعنية بالشكايات والتظلمات وطلبات التسوية المتوصل بها، خلال هذه السنة، عن المألوف في السابق من التقارير السنوية للمؤسسة، بحيث جاءت في صدارة الترتيب المجالات القطاعية الأكثر قربا من الحياة الارتفاقية اليومية للمواطن.

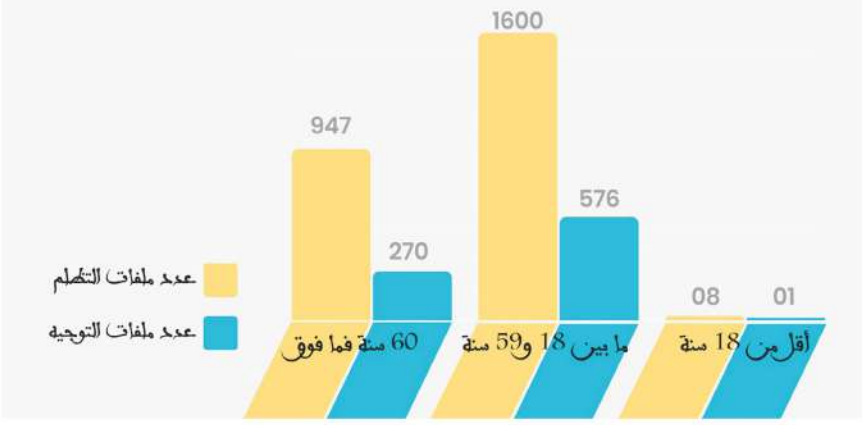
وهكذا، وبزيادة واضحة في عدد الملفات «سواء المسجلة في مواجهة القطاع أو التي تم توجيه المواطنين إليه رغم عدم تسجيلها في مواجهته»، احتل قطاع الداخلية مقدمة ترتيب القطاعات، مسجلا ما مجموعه 1365 ملفا موزعا بين ملفات التوجيه والتظلم وطلبات التسوية، أي بنسبة بلغت 23,07% من إجمالي الملفات المسجلة بالمؤسسة خلال السنة؛ متبوعا كما السنة

الماضية، بمجال العدالة في المرتبة الثانية، بما مجموعه 860 ملفا، وبنسبة بلغت 14,54% من نفس المجموع؛ يليهما في الترتيب قطاع الاقتصاد والمالية الذي تقدم إلى المرتبة الثالثة بما مجموعه 619 ملفا، وبنسبة 10,46%؛ ثم قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة الذي حافظ هذه السنة، في صيغته الحكومية الجديدة، على المرتبة الرابعة بمجموع 499 ملفا، وبنسبة بلغت 8,43% من نفس المجموع؛ في حين، ورغم الزيادة العددية، تراجع المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة إلى المرتبة الخامسة، بمجموع 484 ملفا، وبنسبة بلغت 8,18% من نفس المجموع؛ فباقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

وتجدر الإشارة، إلى أن هذا الترتيب سيعرف تغيرا واضحا عند تحليل مختلف هذه الطلبات والتشكيات والتظلمات من زاوية اختصاص المؤسسة، وعند التطرق لنسب المعالجة التي همت مختلف الملفات على نحو ما سيأتي تفصيله.

8- الملفات المسجلة التي تهم الأشخاص الذاتيين حسب الفئات العمرية

الفئة العمرية	عدد ملفات التظلم	النسبة	عدد ملفات التوجيه	النسبة	عدد ملفات طلبات التسوية	النسبة	المجموع	النسبة من المجموع
أقل من 18 سنة	8	% 0,24	1	% 0,07	0	% 0,00	9	% 0,19
ما بين 18 و59 سنة	1600	% 47,38	576	% 40,00	0	% 0,00	2176	% 45,16
60 سنة فما فوق	947	% 28,04	270	% 18,75	0	% 0,00	1217	% 25,26
غير معروف	822	% 24,34	593	% 41,18	1	% 100,00	1416	% 29,39
مجموع الملفات الخاصة بالأشخاص الذاتيين	3377	% 100	1440	% 100	1	% 100,00	4818	% 100



فئة المسنين	تصنيف المسنين	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التوجيه	المجموع	النسبة من المجموع
60 سنة فما فوق	ما بين 60 و75 سنة	749	161	910	% 74,77
	أكبر من 75 سنة	141	59	200	% 16,43
	أكبر من 60 سنة تقديرا	57	50	107	% 8,79
المجموع		947	270	1217	% 100

يعرض هذان الجدولان، مؤشرات تحليلية للتظلمات والشكايات وطلبات التسوية الواردة على المؤسسة برسم هذه السنة، من أشخاص ذاتيين، وذلك بالاعتماد على الفئة العمرية لمقدمي التظلم أو التشكي، من خلال ثلاث فئات أساسية، وفق ما هو مبين في الجدولين أعلاه، بحيث بلغ عدد عينات الدراسة، انطلاقا من مختلف الوثائق الممسوكة لدى المؤسسة، ما مجموعه 3402 شكاية وتظلما وطلب تسوية أفصح أصحابها عن البيان المتعلق بسنهم، في حين، فضل ما مجموعه 1416 متظلمين ومشتكين عدم الإفصاح عن محدد السن، كما لم يدلوا بأي وثيقة يمكن أن يستفاد منها ذلك.

والجدير بالإشارة، أن توزيع الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية على أساس الفئة العمرية هم مختلف أنواع الملفات المفتوحة لدى المؤسسة سواء بالنسبة لملفات التظلم أو بالنسبة لملفات التوجيه على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

وقد ظهر من مجموع 4818 شكاية وتظلما وطلب تسوية تقدم بها أشخاص ذاتيون هذه السنة، أن 2176 منها تهم الفئة النشيطة، والتي يتراوح عمرها ما بين 18 و59 سنة، أي ما نسبته 45,16% من مجموع المتوصل به من صرف الأشخاص الذاتيين؛ وبلغ عدد ملفات المتظلمين أو المشتكين ممن يعادل سنهم أو يزيد عن 60 سنة 1217 ملفا، أي ما يمثل 25,26% من ذات المجموع؛ بينما واصلت المؤسسة، في مبادرة جديرة بالتشجيع والاهتمام، تلقي ما مجموعه 09 تظلمات وشكايات تقدم بها أطفال يقل سنهم عن 18 سنة، أي ما يشكل نسبة 0,19% مما ذكر؛ وكما سبق ذكره، بلغ عدد الملفات التي لم يفصح أصحابها عن بيان السن الخاص بهم 1416 ملفات، على نحو ما هو مبين في الجدول، وهو ما شكل نسبة 29,39%.

هذا، بالإضافة إلى ما كشفت عنه المعطيات أعلاه من توزيع الملفات داخل فئة المسنين، تأتي كذلك توزيع هذه الفئة وفق تصنيف يمكن من التمييز فيه بين شريحتين عمريتين، تتعلق الأولى بفئة المسنين الذين تتراوح أعمارهم بين 60 و75 سنة، والذين بلغ عدد الملفات التي تخصهم 910 أي ما يشكل 74,77% من مجموع ملفات المسنين، موزعة بين 749 ملف تظلم 161 ملف توجيه، في حين، تهم الفئة الثانية من تجاوزت أعمارهم 75 سنة، والذين بلغ عدد الملفات التي تخصهم 200 ملف أي ما يشكل 16,43% من مجموع ملفات المسنين، موزعة بين 141 ملف تظلم و59 ملف توجيه.

والجدير بالذكر في هذا المقام أيضا، أن هناك فئة ثالثة تجمع بين الشريحتين سالفتي الذكر، ويتعلق الأمر بمتظلمين أو مشتكين يظهر من موضوع التظلم أو التشكي أن سنهم يتجاوز الستين سنة، لكن دون بيانات إضافية تمكن من تحديد فئة المسنين التي ينتمون إليها، ويتعلق الأمر بـ 107 ملفات موزعة بين 57 ملف تظلم و50 ملف توجيه على نحو ما هو مبين في الجدول.

أما بالنسبة لملفات طلبات التسوية والمبادرات التلقائية، فالأصل فيها أنها تهم إما أشخاصا معنوية أو مجموعات أشخاص، دون اعتبار لعامل السن بشأنها.

641
ملف تظلم
269
ملف توجيه
عدد ملفات النساء
193
عدد ملفات الرجال
544
الدار البيضاء - سطات
165
أشخاص في وضعية هشة
37
أرامل
27
أشخاص في وضعية إعاقة
21
نزلاء المؤسسات المعنية
مؤشر الاستثمار / البيئة
01
مؤشر التخليق
23
مؤشر الاستثمار
24
مؤشر البيئة
34

663
ملف تظلم
231
ملف توجيه
01
طلب تسوية
عدد ملفات النساء
158
عدد ملفات الرجال
520
الرباط - سلا- القنيطرة
91
أشخاص في وضعية هشة
38
أرامل
19
أشخاص في وضعية إعاقة
16
نزلاء المؤسسات المعنية
مؤشر التخليق / الاستثمار
01
مؤشر الاستثمار / البيئة
01
مؤشر البيئة
17
مؤشر الاستثمار
27
مؤشر التخليق
38

578
ملف تظلم
186
ملف توجيه
01
طلب تسوية
عدد ملفات النساء
164
عدد ملفات الرجال
452
فاس - مكناس
80
أشخاص في وضعية هشة
36
أرامل
23
أشخاص في وضعية إعاقة
14
نزلاء المؤسسات المعنية
مؤشر التخليق / البيئة
02
مؤشر الاستثمار / البيئة
03
مؤشر التخليق
13
مؤشر البيئة
16
مؤشر الاستثمار
27

283
ملف تظلم
186
ملف توجيه
عدد ملفات النساء
75
عدد ملفات الرجال
311
مراكش - آسفي
45
أشخاص في وضعية هشة
17
أرامل
14
أشخاص في وضعية إعاقة
3
نزلاء المؤسسات المعنية
مؤشر التخليق / البيئة
01
مؤشر الاستثمار / البيئة
01
مؤشر الاستثمار
04
مؤشر البيئة
10
مؤشر التخليق
19

طنجة - تطوان - الحسيمة
عدد ملفات النساء
84
عدد ملفات الرجال
303
330
135
ملف تظلم
ملف توجيه
50
أشخاص في وضعية هشة
23
نزلاء المؤسسات السجنية
20
أرامل
08
الأشخاص في وضعية إعاقة
مؤشر الاستثمار 10
مؤشر التخليق 13
مؤشر البيئة 19

سوس - ماسة
عدد ملفات النساء
78
عدد ملفات الرجال
278
326
115
ملف تظلم
ملف توجيه
50
أشخاص في وضعية هشة
25
أشخاص في وضعية إعاقة
14
نزلاء المؤسسات السجنية
11
أرامل
مؤشر التخليق / الاستثمار 01
مؤشر التخليق 02
مؤشر البيئة 05
مؤشر الاستثمار 19

الشرق
عدد ملفات النساء
74
عدد ملفات الرجال
252
278
153
ملف تظلم
ملف توجيه
57
أشخاص في وضعية هشة
28
أرامل
21
أشخاص في وضعية إعاقة
8
نزلاء المؤسسات السجنية
مؤشر البيئة 05
مؤشر الاستثمار 05
مؤشر التخليق 11

درعة - تافيلالت
عدد ملفات النساء
63
عدد ملفات الرجال
221
01
طلب تسوية
231
121
ملف تظلم
ملف توجيه
95
أشخاص في وضعية هشة
16
أرامل
10
نزلاء المؤسسات السجنية
05
الأشخاص في وضعية إعاقة
مؤشر البيئة 05
مؤشر التخليق 12
مؤشر الاستثمار 16

بني ملال - خنيفرة
عدد ملفات النساء
51
عدد ملفات الرجال
215
223
ملف تظلم
103
ملف توجيه
41
أشخاص في وضعية هشة
23
أرامل
08
أشخاص في وضعية إعاقة
07
مؤشر الاستثمار
08
مؤشر البيئة
03
مؤشر التخليق
15
مؤشر الاستثمار / البيئة
02

العيون - الساقية الحمراء
عدد ملفات النساء
61
عدد ملفات الرجال
130
180
ملف تظلم
37
ملف توجيه
39
أشخاص في وضعية هشة
13
أرامل
04
أشخاص في وضعية إعاقة
03
مؤشر الاستثمار
05
مؤشر البيئة
03
مؤشر التخليق
01

كلميم - واد نون
عدد ملفات النساء
16
عدد ملفات الرجال
97
105
ملف تظلم
22
ملف توجيه
07
أشخاص في وضعية هشة
06
أشخاص في وضعية إعاقة
06
أرامل
04
مؤشر البيئة
02
مؤشر التخليق
02

الداخلة - وادي الذهب
عدد ملفات النساء
06
عدد ملفات الرجال
24
24
ملف تظلم
11
ملف توجيه
06
أشخاص في وضعية هشة
01
أرامل
01
مؤشر التخليق
02

عدد ملفات النساء
72

عدد ملفات الرجال
277

فرنسا	135
إسبانيا	45
بلجيكا	35
إيطاليا	28
هولندا	28
الولايات المتحدة الأمريكية	21
ألمانيا	17
كندا	14
السعودية	10
سويسرا	06
النرويج	05
مصر	05
الإمارات العربية المتحدة	04

بريطانيا	04
تركيا	04
الجزائر	03
السويد	03
العراق	03
الدانمارك	03
الكويت	02
الهندوراس	02
ليبيا	02
إسرائيل	01
روسيا	01
غينيا	01
كوت ديفوار	01
لبنان	01
بلدان أجنبية غير محددة	24

ثانيا: التصنيف الجغرافي للقضايا: توزيع مجالي عالٍ

1 – التوزيع المجالي للتظلمات المسجّلة

أ- المعطيات الجغرافية ذات الصلة بشخص المتظلم

توفر المعطيات الإحصائية أدناه، إلى جانب معايير أخرى، مجموعة من المداخل التحليلية ذات الصلة بالبعد الجغرافي للمتظلم، من قبيل الفئة الاجتماعية التي ينتمي إليها «شخص المتظلم»، وطبيعة المتظلم بحسب انتماءاته الجغرافية، والمواضيع التي تشكل محورا لاهتماماته، وجنس المتظلم، الكل داخل مجال جغرافي أو ترابي محدد.

وهكذا، يظهر الجدول الأول، كأساس للتحليل الإحصائي، مختلف الفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها المتظلمون في مجال ترابي محدد، بالاستناد إلى مختلف التظلمات المتوصل بها، كل ذلك وفق تفصيل احتلت فيه التظلمات التي تخص الفئات الهشة مقدمة الترتيب في مختلف جهات المملكة، بما مجموعه 451 تظلما، مشكلة بذلك نسبة 46,45% من مجموع التظلمات التي تخص مختلف الفئات المعنية بالدراسة؛ وحافظت التظلمات التي تخص أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج على مرتبتها الثانية مقارنة مع السنة الماضية، بما مجموعه 219 تظلما، وبما نسبته 22,55% من نفس المجموع؛ تلتها، وفق نفس تصنيف السنة الماضية، التظلمات التي تهم فئة الأرامل في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 184 تظلما، أي بنسبة 18,95% من ذات المجموع؛ وجاءت كذلك التظلمات التي تقدم بها أشخاص من ذوي الإعاقة في المرتبة الرابعة، بما مجموعه 98 تظلما، وبما نسبته 10,09% من نفس المجموع؛ بينما حافظت تظلمات نزلاء المؤسسات السجنية على مرتبتها الخامسة والأخيرة في سلم الترتيب، بما مجموعه 19 تظلما وبنسبة 1,96% من ذات المجموع.

غير أن هذا الترتيب العام، إذا ما استثنينا فيه فئة مغاربة العالم كفئة تهم أساسا التظلمات الواردة من مغاربة مقيمين بالخارج، نجده لا يحافظ دائما على منحاه التراتبي عند النظر إلى مختلف التظلمات الفئوية من زاوية المجال الجغرافي مصدر التظلم، حيث اتحدت مختلف الجهات في تصدر تظلمات الفئات الهشة ترتيب باقي الفئات، بينما اختلفت المرتبة الثانية والثالثة، بحسب كل جهة، بين فئتي الأرامل والأشخاص في وضعية إعاقة، فيما حافظت فئة نزلاء المؤسسات السجنية على المرتبة الرابعة في معظم الجهات؛ وذلك وفق الترتيب المبين أعلاه أعدادا ونسبا.

ومن جانب آخر، يظهر الجدول الثاني طبيعة المتظلمين في سياقها الجهوي، بالاستناد إلى مختلف التظلمات المتوصل بها، حيث يتبين أن التظلمات التي تخص الأشخاص الذاتيين الواردة من مختلف جهات المملكة والخارج حافظت، كما السنة الماضية، على مقدمة الترتيب، بما مجموعه 3377 تظلما، مشكلة بذلك نسبة 81,55% من مجموع التظلمات المتوصل بها؛ وحافظت كذلك التظلمات التي تخص مجموعات أشخاص على المرتبة الثانية في أغلب الجهات، بما مجموعه 508 تظلمات، وبما نسبته 12,27% من نفس المجموع؛ وحلت كذلك، كما السنة الماضية، التظلمات التي تقدم بها أشخاص معنوية في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 255 تظلما، وبما نسبته 6,16% من نفس المجموع؛ فيما استفردت جهة طنجة – تطوان – الحسيمة بتسجيل تظلم واحد

يخص إدارة أو مؤسسة عمومية، وهو ترتيب كما حافظ على منحاه الترتيبي العام، حافظ أيضا على نفس النسق الترتيبي عند تحليل معطياته بالاستناد إلى معيار المجال الجغرافي المتمثل في مختلف جهات المملكة باعتبارها مصدرا للتظلم.

أما تحليل مجموع التظلمات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، والتي تهم أشخاصا طبيعيين في سياقها الجهوي، بالاستناد إلى مقاربة النوع، في إطار التمثيلية النسبية لتظلمات النساء التي لم تتجاوز هذه السنة 24,13% من مجموع تظلمات الأشخاص الذاتيين، في مقابل 75,87% من نفس المجموع تقدم بها متظلمون ذكور، فقد أظهر بدوره نوعا من التفاوت النسبي بين مختلف جهات المملكة في مستوى تمثيلية النساء ضمن نسيج فئات المتظلمين من الأشخاص الذاتيين.

وبغض النظر عن أعداد التظلمات المقدمة من النساء بشكل مجمل أو مفصل، حسب ما هو مبين في الجدول الثالث أدناه، تبقى النسب المئوية لتظلماتهن خاضعة كما السنة الماضية لترتيب جهوي يميز بين 05 جهات، سجلت نسب تظلمات نسائية تزيد عن النسبة العامة لتظلماتهن السنوية، وباقي الجهات التي سجلت نسب تظلمات نسائية تقل عن النسبة العامة لتظلماتهن خلال ذات السنة.

والواضح أن نسبة تظلمات النساء الواردة من جهة العيون -الساقية الحمراء، بـ 34,19% من مجموع التظلمات المسجلة التي تخص الأشخاص الذاتيين في الجهة، حافظت على مقدمة الترتيب مقابل 65,81% من مجموع التظلمات التي تقدم بها نظراؤهن من الرجال من نفس الجهة؛ في حين، بقيت التظلمات الواردة من باقي الجهات ومن خارج التراب الوطني، موزعة بنسب وأعداد مختلفة لتقدم نظرة واضحة عما يمكن وصفه بممارسة الحق في التظلم لدى المرأة داخل المجال الجغرافي، على التفصيل المبين في الجدول الثالث أدناه.

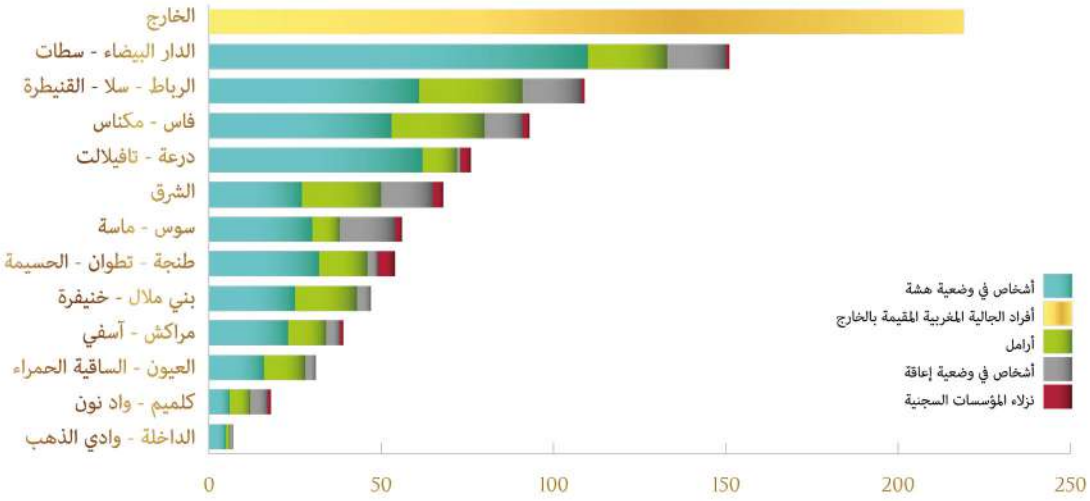
الجدول 1: التوزيع الجغرافي للتظلمات حسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية /جغرافية المتظلم	أشخاص في وضعية هشة		أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج		أرامل		أشخاص في وضعية إعاقة		نزلاء المؤسسات السجنية		مجموع ملفات التظلم	النسبة الإجمالية
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
الخارج	0	% 0,00	219	% 100,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	219	% 22,55
الدار البيضاء - سطات	110	% 24,39	0	% 0,00	23	% 12,50	17	% 17,35	1	% 5,26	151	% 15,55
الرباط - سلا - القنيطرة	61	% 13,53	0	% 0,00	30	% 16,30	17	% 17,35	1	% 5,26	109	% 11,23
فاس - مكناس	53	% 11,75	0	% 0,00	27	% 14,67	11	% 11,22	2	% 10,53	93	% 9,58
درعة - تافيلالت	62	% 13,75	0	% 0,00	10	% 5,43	1	% 1,02	3	% 15,79	76	% 7,83
الشرق	27	% 5,99	0	% 0,00	23	% 12,50	15	% 15,31	3	% 15,79	68	% 7,00
سوس - ماسة	30	% 6,65	0	% 0,00	8	% 4,35	16	% 16,33	2	% 10,53	56	% 5,77
طنجة - تطوان - الحسيمة	32	% 7,10	0	% 0,00	14	% 7,61	3	% 3,06	5	% 26,32	54	% 5,56
بني ملال - خنيفرة	25	% 5,54	0	% 0,00	18	% 9,78	4	% 4,08	0	% 0,00	47	% 4,84

مراكش - آسفي	23	% 5,10	0	% 0,00	11	% 5,98	4	% 4,08	1	% 5,26	39	% 4,02
العيون - الساقية الحمراء	16	% 3,55	0	% 0,00	12	% 6,52	3	% 3,06	0	% 0,00	31	% 3,19
كلميم - واد نون	6	% 1,33	0	% 0,00	6	% 3,26	5	% 5,10	1	% 5,26	18	% 1,85
الداخلة - وادي الذهب	5	% 1,11	0	% 0,00	1	% 0,54	1	% 1,02	0	% 0,00	7	% 0,72
جهات غير محددة	1	% 0,22	0	% 0,00	1	% 0,54	1	% 1,02	0	% 0,00	3	% 0,31
المجموع	451	% 100,00	219	% 100,00	184	% 100,00	98	% 100,00	19	% 100,00	971	% 100,00
النسبة من مجموع الفئات	% 46,45		% 22,55		% 18,95		% 10,09		% 1,96		% 100,00	

ملفات التظلم المسجلة حسب الفئات الاجتماعية

التوزيع الجغرافي للتظلمات حسب الفئات الاجتماعية



الجدول 4: التوزيع الجغرافي للتظلمات حسب طبيعة المتظلم

طبيعة المتظلم / جغرافية المتظلم	شخصية ذاتية		مجموعات أشخاص		شخصية معنوية		إدارة أو مؤسسة عمومية		مجموع ملفات التظلم	النسبة الإجمالية
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
الرباط - سلا - القنيطرة	517	% 15,31	98	% 19,29	48	% 18,82	0	% 0,00	663	% 16,01
الدار البيضاء - سطات	506	% 14,98	81	% 15,94	54	% 21,18	0	% 0,00	641	% 15,48
فاس - مكناس	463	% 13,71	73	% 14,37	42	% 16,47	0	% 0,00	578	% 13,96
طنجة - تطوان - الحسيمة	273	% 8,08	42	% 8,27	14	% 5,49	1	% 100,00	330	% 7,97

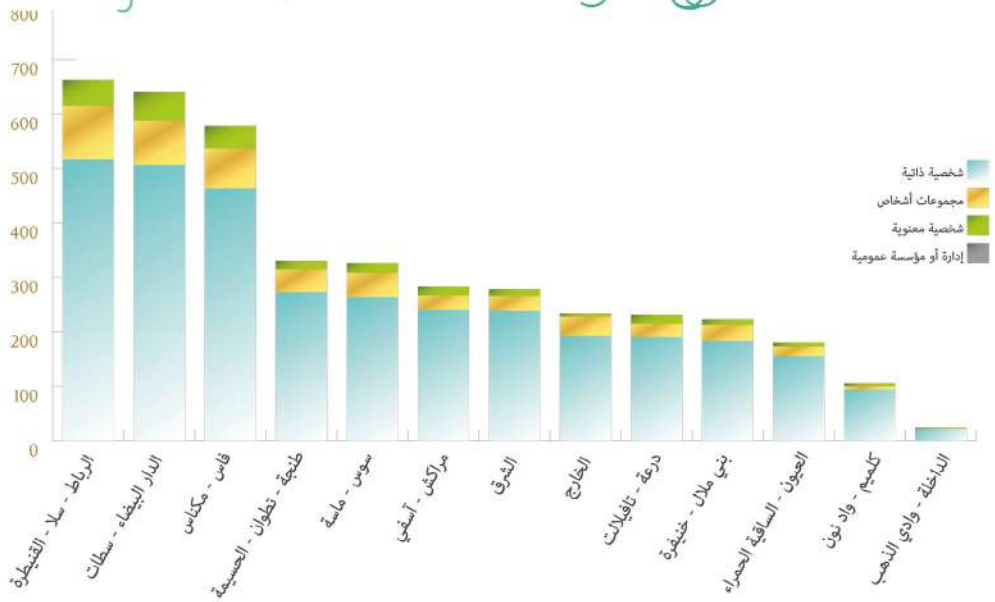
التوزيع المجالي للتظلمات المسجّلة

سوس - ماسة	263	% 7,79	45	% 8,86	18	% 7,06	0	% 0,00	326	% 7,87
مراكش - آسفي	241	% 7,14	26	% 5,12	16	% 6,27	0	% 0,00	283	% 6,83
الشرق	238	% 7,05	28	% 5,51	12	% 4,71	0	% 0,00	278	% 6,71
الخارج	193	% 5,72	35	% 6,89	5	% 1,96	0	% 0,00	233	% 5,63
درعة - تافيلالت	190	% 5,63	24	% 4,72	17	% 6,67	0	% 0,00	231	% 5,58
بني ملال - خنيفرة	183	% 5,42	29	% 5,71	11	% 4,31	0	% 0,00	223	% 5,39
العيون - الساقية الحمراء	155	% 4,59	18	% 3,54	7	% 2,75	0	% 0,00	180	% 4,35
كلميم - واد نون	94	% 2,78	6	% 1,18	5	% 1,96	0	% 0,00	105	% 2,54
الداخلة - وادي الذهب	22	% 0,65	0	% 0,00	2	% 0,78	0	% 0,00	24	% 0,58
جهات غير محددة	39	% 1,15	3	% 0,59	4	% 1,57	0	% 0,00	46	% 1,11
المجموع	3377	% 100,00	508	% 100,00	255	% 100,00	1	% 100,00	4141	% 100,00

النسبة من مجموع ملفات التظلم	% 81,55	% 12,27	% 6,16	% 0,02	% 100,00

ملفات التظلم المسجلة حسب طبيعة المتظلم

التوزيع الجغرافي للتظلمات حسب طبيعة المتظلم

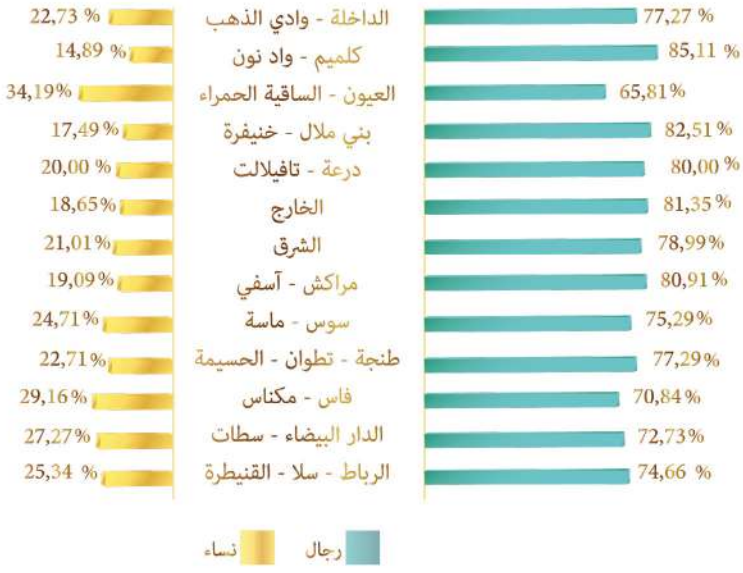


الجدول 3: التوزيع الجغرافي للتظلمات بحسب جنس المتظلم

جنس المتظلم / جغرافية المتظلم	رجال		نساء		مجموع ملفات التظلم المقدمة من طرف الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة [5]	العدد	النسبة [5]		
الرباط - سلا - القنيطرة	386	% 74,66	131	% 25,34	517	% 15,31
الدار البيضاء - سطات	368	% 72,73	138	% 27,27	506	% 14,98
فاس - مكناس	328	% 70,84	135	% 29,16	463	% 13,71
طنجة - تطوان - الحسيمة	211	% 77,29	62	% 22,71	273	% 8,08
سوس - ماسة	198	% 75,29	65	% 24,71	263	% 7,79
مراكش - آسفي	195	% 80,91	46	% 19,09	241	% 7,14
الشرق	188	% 78,99	50	% 21,01	238	% 7,05
الخارج	157	% 81,35	36	% 18,65	193	% 5,72
درعة - تافيلالت	152	% 80,00	38	% 20,00	190	% 5,63
بني ملال - خنيفرة	151	% 82,51	32	% 17,49	183	% 5,42
العيون - الساقية الحمراء	102	% 65,81	53	% 34,19	155	% 4,59
كلميم - واد نون	80	% 85,11	14	% 14,89	94	% 2,78
الداخلة - وادي الذهب	17	% 77,27	5	% 22,73	22	% 0,65
جهات غير محددة	29	% 74,36	10	% 25,64	39	% 1,15
المجموع	2562	% 75,87	815	% 24,13	3377	% 100

ملفات التظلم المسجلة بحسب جنس المتظلم

التوزيع الجغرافي للتظلمات بحسب جنس المتظلم

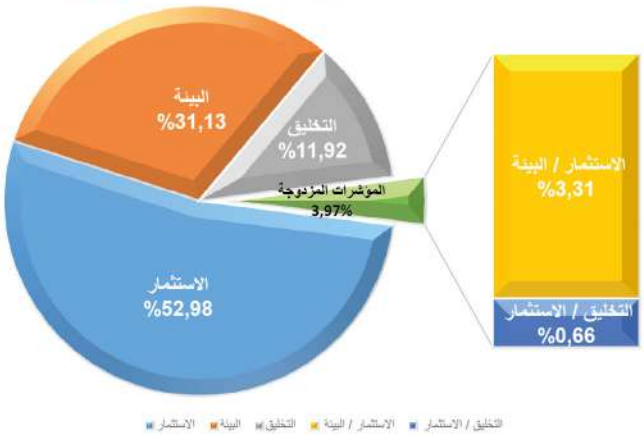


5 النسبة من مجموع ملفات تظلم الجهة المقدمة من طرف الأشخاص الذاتيين

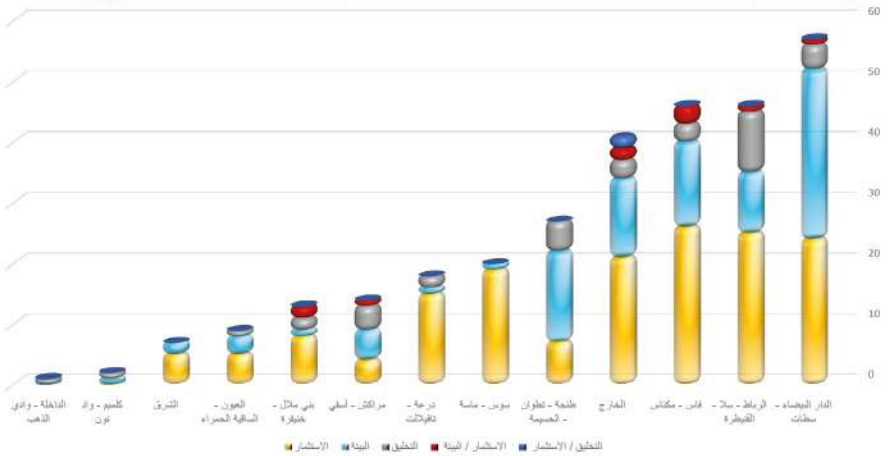
الجدول 4: المعطيات الجغرافية للتظلمات بحسب مدى ارتباطها ببعض مؤشرات التنمية

المؤشر المعتمد/ جغرافية المتظلم	الاستثمار		البيئة		التخليق		الاستثمار/ البيئة		التخليق/ الاستثمار		مجموع المؤشرات بملفات التظلم	النسبة الإجمالية
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
الدار البيضاء - سطات	24	% 15,00	28	% 29,79	4	% 11,11	1	% 10,00	0	% 0,00	57	% 18,87
الرباط - سلا - القنيطرة	25	% 15,63	10	% 10,64	10	% 27,78	1	% 10,00	0	% 0,00	46	% 15,23
فاس - مكناس	26	% 16,25	14	% 14,89	3	% 8,33	3	% 30,00	0	% 0,00	46	% 15,23
الخارج	21	% 13,13	13	% 13,83	3	% 8,33	2	% 20,00	2	% 100	41	% 13,58
طنجة - تطوان - الحسيمة	7	% 4,38	15	% 15,96	5	% 13,89	0	% 0,00	0	% 0,00	27	% 8,94
سوس - ماسة	19	% 11,88	1	% 1,06	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	20	% 6,62
درعة - تافيلالت	15	% 9,38	1	% 1,06	2	% 5,56	0	% 0,00	0	% 0,00	18	% 5,96
مراكش - آسفي	4	% 2,50	5	% 5,32	4	% 11,11	1	% 10,00	0	% 0,00	14	% 4,64
بني ملال - خنيفرة	8	% 5,00	1	% 1,06	2	% 5,56	2	% 20,00	0	% 0,00	13	% 4,30
العيون - الساقية الحمراء	5	% 3,13	3	% 3,19	1	% 2,78	0	% 0,00	0	% 0,00	9	% 2,98
الشرق	5	% 3,13	2	% 2,13	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	7	% 2,32
كلميم - واد نون	0	% 0,00	1	% 1,06	1	% 2,78	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,66
الداخلة - وادي الذهب	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 2,78	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,33
جهات غير محددة	1	% 0,63	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,33
المجموع	160	% 100	94	% 100	36	% 100	10	% 100	2	% 100	302	% 100
النسبة من مجموع المؤشرات بملفات التظلم	% 52,98		% 31,13		% 11,92		% 3,31		% 0,66			% 100

التظلمات المسجلة بحسب مدى ارتباطها ببعض مؤشرات التنمية



التوزيع الجغرافي للتظلمات المسجلة بحسب مدى ارتباطها ببعض مؤشرات التنمية



إن اعتماد المؤشرات التنموية في سياقها الجهوي يؤكد بدوره أن التظلمات التي تخص مختلف هذه المؤشرات على المستوى الوطني وخارج التراب الوطني احتل فيها، كما السنة الماضية، مؤشر الاستثمار مقدمة الترتيب، بما مجموعه 160 تظلما؛ ومؤشر البيئة المرتبة الثانية، بما مجموعه 94 تظلما؛ ومؤشر التخليق بـ 76 تظلما؛ فباقي المؤشرات المختلفة على نحو التفصيل المبين في الجدول أعدادا ونسبا. إلا أنه، ورغم هذا الانسجام التراتبي العام، نجد في هذا المقام، أن هذا الترتيب لا يحافظ على ذات التراتبية عند تحليل معطياته على المستوى الجهوي باعتباره مصدرا للتظلم خاصة في الجهات التي تسجل أعدادا قليلة جدا من التظلمات ذات الصلة بهذه المؤشرات، أو التي لم تسجل أيا من بعضها على النحو المفصل في الجدول.

الجدول 5: المعطيات الجغرافية للتظلمات الإلكترونية

جغرافية المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع التظلمات
الرباط - سلا - القنيطرة	176	% 18,59	% 4,25
الدار البيضاء - سطات	163	% 17,21	% 3,94
فاس - مكناس	106	% 11,19	% 2,56
سوس - ماسة	80	% 8,45	% 1,93
مراكش - آسفي	78	% 8,24	% 1,88
طنجة - تطوان - الحسيمة	70	% 7,39	% 1,69
الخارج	56	% 5,91	% 1,35
الشرق	55	% 5,81	% 1,33
درعة - تافيلالت	49	% 5,17	% 1,18
بني ملال - خنيفرة	39	% 4,12	% 0,94
العيون - الساقية الحمراء	35	% 3,70	% 0,85
كلميم - واد نون	30	% 3,17	% 0,72
الداخلة - وادي الذهب	7	% 0,74	% 0,17
جهات غير محددة	3	% 0,32	% 0,07
المجموع	947	% 100,00	% 22,87

كما السنة الماضية، يظهر التحليل الجهوي للتظلمات الإلكترونية المسجلة خلال هذه السنة، أن مختلف جهات المملكة كانت مصدرا لهذا النوع من التظلمات دون استثناء.

وإذا كان هذا المعطى يعد، في حد ذاته، مؤشرا مؤصرا للتفاعل العمومي المتصل بالتحول الرقمي وعلاقة ذلك بالخدمات الارتفاقية التي تقدمها المؤسسة لمختلف المتعاملين معها، فإن أهم ما ينبغي ملاحظته في هذا الشأن، هو محافظته على منحاه التصاعدي، حيث بلغ عدد التظلمات المسجلة إلكترونيا ما مجموعه 947 تظلما، وهو ما يمثل 66,22% من إجمالي التظلمات المسجلة خلال هذه السنة، في مقابل 545 تظلما من هذا النوع تم تسجيله خلال السنة الماضية، وحافظت فيه عموما الجهات الأربعة الأولى على مراكزها المتقدمة في الترتيب، من حيث عدد التظلمات الإلكترونية على المستوى الجهوي، كما توزعت باقي الجهات على سلم الترتيب، بأعداد وبنسب مختلفة وفق التصنيف المبين في الجدول.

الجدول 6: المعطيات الجغرافية للتظلمات حسب التصنيف الموضوعاتي وحسب الجهال القضاعي المعني

أ -حسب التصنيف الموضوعاتي

جغرافية المتظلم/التصنيف الموضوعاتي	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	سوس - ماسة	مراكش - آسفي	الشرق	درعة - تافيلالت	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
تظلمات ذات طبيعة إدارية	215	273	248	134	127	102	93	111	64	62	28	11	116	15	1599
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	63	78	75	54	34	30	24	18	26	28	11	4	47	5	497
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	61	52	53	27	32	17	26	27	14	9	4	4	38	3	367
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	35	51	63	18	17	16	16	52	3	13	6	0	11	2	303
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	28	61	35	23	12	20	17	11	10	7	4	2	0	0	230
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	13	10	13	9	3	6	6	2	8	5	1	1	0	5	82
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	3	11	5	3	10	8	3	1	1	0	0	0	3	0	48
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	6	4	1	0	17	1	0	0	0	0	0	0	16	0	45
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	3	4	2	0	1	2	1	0	0	0	2	0	1	0	16
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	3	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	6
تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5
تظلمات ذات طبيعة مالية	224	148	222	108	113	106	121	68	99	87	63	10	31	27	1427

التوزيع المجالي للتظلمات المسجّلة

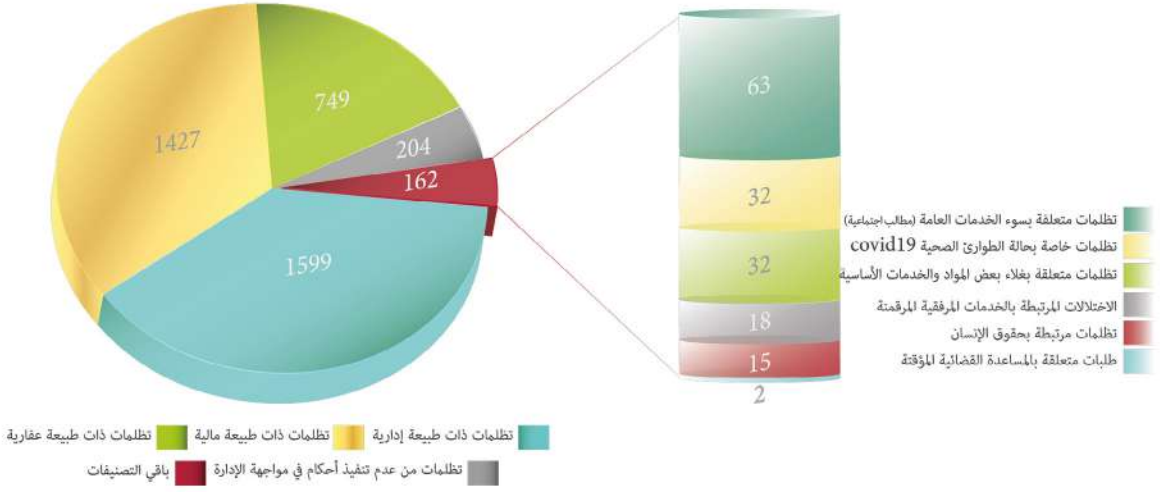
جغرافية المتظلم/التصنيف الموضوعاتي	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	سوس - ماسة	مراكش - آسفي	الشرق	درعة - تافيلالت	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	53	37	47	30	31	38	30	22	16	16	13	0	2	18	353
تظلمات متعلقة بالمعاشات	43	29	56	20	21	27	30	11	21	18	31	2	2	1	312
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	54	28	32	13	29	18	21	4	25	8	4	0	2	2	240
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	9	14	26	16	13	10	23	10	14	10	6	5	2	1	159
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	13	6	25	14	6	1	3	4	7	32	0	3	0	0	114
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	17	8	11	9	3	4	4	3	6	0	0	0	14	2	81
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	14	14	11	4	1	5	5	6	5	1	6	0	5	2	79
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	18	10	14	2	7	2	4	7	4	1	0	0	3	1	73
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	3	1	0	0	2	1	1	1	1	1	3	0	1	0	15
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
تظلمات ذات طبيعة عقارية	169	176	69	53	28	50	43	32	25	24	5	3	70	2	749
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	66	122	10	17	4	20	7	1	3	11	1	0	4	0	266
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	30	12	24	6	5	3	13	23	6	1	0	0	9	0	132
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	11	7	7	6	3	4	7	1	4	1	2	0	9	1	63
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	8	14	6	2	4	5	3	3	5	1	2	0	10	0	63
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	9	7	6	5	2	10	1	1	0	2	0	1	8	1	53
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	4	3	5	2	5	4	1	0	4	2	0	2	2	0	34
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	5	4	3	2	0	0	2	0	1	3	0	0	12	0	32
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	2	3	4	8	0	3	3	1	0	1	0	0	6	0	31
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	25	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	4	2	1	0	4	1	4	1	1	2	0	0	3	0	23
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	7

التوزيع المجالي للتظلمات المسجّلة

جغرافية المتظلم/التصنيف الموضوعاتي	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	سوس - ماسة	مراكش - آسفي	الشرق	درعة - تافيلالت	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	6
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	5
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	37	25	22	24	34	17	16	9	2	4	4	0	10	0	204
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	37	25	22	24	34	17	16	9	2	4	4	0	10	0	204
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	9	8	12	4	6	1	2	8	4	1	5	0	3	0	63
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	7	4	8	2	4	0	2	7	3	0	3	0	2	0	42
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية	2	3	4	1	1	1	0	1	0	1	2	0	0	0	16
تظلمات متعلقة بفك العزلة	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4
تظلمات متعلقة بتخصيص ملاعب للقرب	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19	2	4	1	3	14	1	0	1	1	0	0	0	3	2	32
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	0	4	0	2	14	1	0	1	1	0	0	0	0	0	23
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
تظلمات متعلقة بالتعويض عن أضرار مادية	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
تظلمات متعلقة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية	4	1	1	0	0	1	1	1	23	0	0	0	0	0	32
تظلمات مرتبطة بغلاء خدمات أساسية	2	1	1	0	0	0	1	1	23	0	0	0	0	0	29
تظلمات مرتبطة بغلاء مواد أساسية	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
اختلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	2	5	3	1	2	3	0	0	0	2	0	0	0	0	18
إخلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة	1	1	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6

التوزيع المجالي للتظلمات المسجّلة

جغرافية المتظلم/التصنيف الموضوعاتي	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	سوس - ماسة	مراكش - آسفي	الشرق	درعة - تافيلالت	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
إخلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة	1	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5
تظلمات مرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية	0	2	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	5
إخلالات بعدم وجود طريق بديل للاستفادة من الخدمة المرقمنة	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
تظلمات مرتبطة بالهشاشة الرقمية	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	0	1	0	2	2	2	2	1	5	0	0	0	0	0	15
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	0	1	0	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	8
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	4
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
المجموع	663	641	578	330	326	283	278	231	223	180	105	24	233	46	4141



إن تحليل التظلمات المسجلة، خلال هذه السنة، من زاوية التصنيفات الموضوعاتية المعتمدة في سياقها الجهوي يظهر أن التوزيع الجغرافي لمختلف التصنيفات الموضوعاتية للتظلمات تختلف بحسب المناطق الجغرافية التي يقطنها أصحاب التظلمات، وهو ما يتيح من جانب المجال الجهوي لمصدر التظلم تقديم معطيات دالة على مستوى طبيعة التظلم بحسب كل جهة على حدة، سواء بالنظر لطبيعة التظلمات ونطاق تصنيفها الموضوعاتي العام الذي يشمل التظلمات ذات الطبيعة الإدارية والمالية والعقارية، أو التي تهم عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام والتظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية»،

أو تلك المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة وبغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية، أو ذات الصلة بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة ...إلخ، أو بالنظر لما يشمل كذلك طبيعة هذه التظلمات في تصنيفها الموضوعاتي الفرعي في مستوى تحليلي أدق.

وعموما، يقدم الجدول أعلاه أرضية مقارناتية بين مختلف جهات المملكة، على أسس واضحة تمكن من إبراز مجالات التظلم في نطاق جهوي محدد، على التفصيل المبين فيه.

ب -حسب المجال القطاعي المعني

نفس المنطق التحليلي للتظلمات المسجلة، خلال هذه السنة، يورده الجدول الأول أعلاه، لكن من زاوية جغرافية المتظلم في علاقتها بالمجال القطاعي المعني بالتظلم، بحيث يظهر أن التوزيع الجغرافي للتظلمات يختلف بحسب المناطق الجغرافية التي يتواجد بها أصحاب التظلمات، مما يتيح الإجابة عن تساؤل محوري مفاده ما هو القطاع الذي يشتكي منه المرتفقون في إطار جهة معينة بغض النظر عن مكان تواجد الإدارة؟

كما أن تحليل التظلمات المسجلة، من زاوية المجال القطاعي المعني بالتظلم في سياق الإدارة الجهوية، وأخذا بعين الاعتبار الأداء الجهوي لبعض الإدارات، من شأنه أن يظهر أن التوزيع الجغرافي لمختلف القطاعات والإدارات المعنية بتظلمات المرتفقين، كما يختلف جغرافيا بحسب الجهات التي يقطنها أصحاب التظلمات، يختلف أيضا بحسب التقطيع الإداري الوطني، وبالتالي بحسب مكان تواجد الإدارة المعنية بالتظلم مباشرة، وهو ما يتيح كذلك من جانب جغرافية الإدارة المتظلم منها، إن لم نقل مكان وقوع الاختلال موضوع التظلم، الإجابة على تساؤل محوري مفاده: أين تقع الإدارات التي يتظلم منها المرتفقون بغض النظر عن مكان تواجدهم؟ وما هي انتماءاتها القطاعية جهويا؟

وعموما، يقدم الجدولان الأول والثاني أيضا أرضية للمقارنة بين مختلف جهات المملكة، على أسس أخرى، تمكن من إبراز مجالات التظلم القطاعي في نطاق جهوي محدد، على التفصيل المبين فيه.

• التوزيع الجغرافي للتظلمات بحسب المجال القطاعي المعني «جغرافية المتظلم»

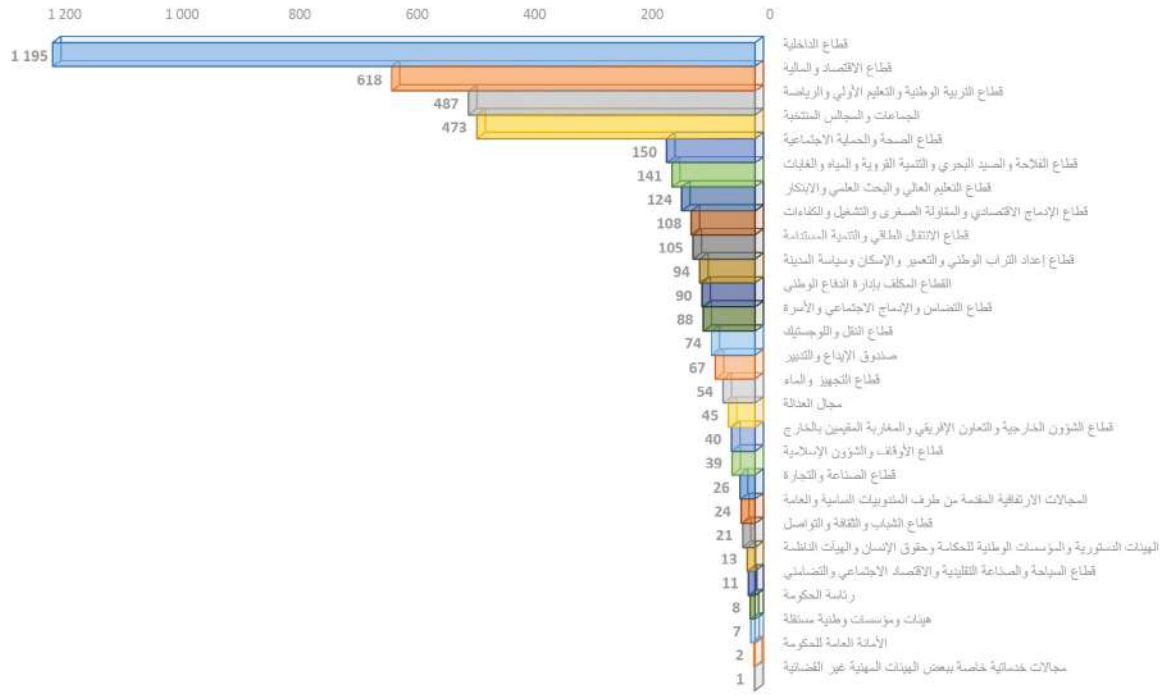
جغرافية المتظلم/ المجال القطاعي المعني	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	سوس - ماسة	مراكش - آسفي	الشرق	درعة - تافيلالت	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
قطاع الداخلية	224	245	164	104	62	63	70	107	36	31	12	8	66	3	1195
قطاع الاقتصاد والمالية	103	69	77	46	85	47	40	29	34	25	21	4	33	5	618
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	57	54	70	44	46	50	44	33	24	21	17	1	3	23	487
الجماعات والمجالس المنتخبة	78	73	66	29	58	16	32	15	24	17	14	3	46	2	473

التوزيع المجالي للتظلمات المسجّلة

جغرافية المتظلم/ المجال القطاعي المعني	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	سوس - ماسة	مراكش - آسفي	الشرق	درعة - تافيلالت	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	30	18	43	8	11	2	11	1	8	10	4	0	2	2	150
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	26	20	15	9	9	13	11	4	9	2	2	2	18	1	141
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	14	13	21	4	8	23	6	5	4	24	1	0	1	0	124
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	12	17	12	10	10	12	6	2	17	6	0	1	1	2	108
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	13	7	11	7	3	12	3	7	29	6	3	0	3	1	105
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	19	11	16	4	6	14	2	1	2	7	0	1	10	1	94
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	17	1	13	3	3	4	3	4	7	10	25	0	0	0	90
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	1	49	21	7	2	4	0	2	1	0	1	0	0	0	88
قطاع النقل واللوجستيك	7	5	14	16	3	6	5	1	2	7	1	1	6	0	74
صندوق الإيداع والتدبير	14	6	6	4	3	5	12	4	7	3	1	0	1	1	67
قطاع التجهيز والماء	12	9	2	8	3	2	7	2	1	1	1	2	4	0	54
مجال العدالة	7	10	6	4	3	1	0	4	3	1	0	0	5	1	45
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	3	7	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	25	2	40
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	4	4	5	2	2	2	12	0	4	2	0	0	2	0	39
قطاع الصناعة والتجارة	2	6	3	1	3	2	4	0	2	2	0	0	1	0	26
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	2	1	1	9	2	2	1	1	1	2	1	0	1	0	24
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	9	3	2	2	1	0	1	2	0	1	0	0	0	0	21

التوزيع المجالي للتظلمات المسجّلة

جغرافية المتظلم/ المجال القطاعي المعني	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	سوس - ماسة	مراكش - آسفي	الشرق	درعة - تافيلالت	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	0	1	0	0	0	1	1	2	7	0	0	0	0	1	13
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	0	2	2	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	11
رئاسة الحكومة	3	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	8
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	2	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7
الأمانة العامة للحكومة	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
مجالات خدماتية خاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
مجالات قطاعية مختلفة	4	8	5	5	0	0	3	4	1	0	1	1	4	0	36
المجموع	663	641	578	330	326	283	278	231	223	180	105	24	233	46	4141
النسبة من المجموع	%16,01	%15,48	%13,96	% 7,97	% 7,87	% 6,83	% 6,71	% 5,58	% 5,39	% 4,35	% 2,54	% 0,58	% 5,63	% 1,11	% 100



• التظلمات المسجلة حسب جغرافية الإدارة

جغرافية الإدارة/ المجال القطاعي المعني	الرباط - سلا -القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	سوس - ماسة	مراكش - آسفي	درعة - تافيلالت	الشرق	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع	النسبة من المجموع
قطاع الداخلية	303	245	164	112	57	63	106	66	37	25	11	6	0	1195	% 28,86
قطاع الاقتصاد والمالية	425	17	44	40	45	10	4	7	9	10	5	2	0	618	% 14,92
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	362	17	30	16	15	5	6	8	10	7	10	1	0	487	% 11,76
الجماعات والمجالس المنتخبة	69	73	71	52	64	23	18	37	35	11	19	1	0	473	% 11,42
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	91	2	27	7	5	0	1	0	5	8	4	0	0	150	% 3,62
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	52	24	14	10	5	11	5	5	6	3	4	2	0	141	% 3,40
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	64	11	13	3	5	19	3	3	3	0	0	0	0	124	% 2,99
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	73	17	7	5	0	0	0	0	0	5	0	1	0	108	% 2,61
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	29	18	10	9	0	2	2	1	26	5	3	0	0	105	% 2,54
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	23	10	20	5	5	17	1	3	1	9	0	0	0	94	% 2,27
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	72	0	6	1	0	0	0	0	0	8	3	0	0	90	% 2,17
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	83	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	88	% 2,13
قطاع النقل واللوجستيك	52	4	9	6	0	0	0	0	0	1	2	0	0	74	% 1,79
صندوق الإيداع والتدبير	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67	% 1,62
قطاع التجهيز والماء	20	12	2	11	0	1	2	2	0	1	2	1	0	54	% 1,30
مجال العدالة	34	4	4	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	45	% 1,09
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	% 0,97
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	20	3	5	2	1	1	1	2	2	2	0	0	0	39	% 0,94

جغرافية الإدارة/ المجال القطاعي المعني	الرباط - سلا -القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	سوس - ماسة	مراكش - آسفي	درعة - تافيلالت	الشرق	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع	النسبة من المجموع
قطاع الصناعة والتجارة	13	4	1	1	2	1	0	2	1	1	0	0	0	26	% 0,63
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	7	0	3	7	2	2	0	1	0	2	0	0	0	24	% 0,58
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	19	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	% 0,51
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	% 0,31
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	1	6	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	11	% 0,27
رئاسة الحكومة	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	% 0,19
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	% 0,17
الأمانة العامة للحكومة	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	% 0,05
مجالات خدماتية خاصة بعض الهيئات المهنية غير القضائية	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	% 0,02
مجالات قطاعية مختلفة	14	4	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0	12	36	% 0,87
المجموع	1964	472	438	292	207	157	149	138	136	99	63	14	12	4141	% 100
النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة	%47,43	% 11,40	% 10,58	% 7,05	%5,00	%3,79	% 3,60	% 3,33	% 3,28	% 2,39	%1,52	%0,34	%0,29	% 100	**

الجدول 7: المعطيات الجغرافية للتظلمات حسب الحقوق المعنية بالتظلم

في إطار نفس المنحى التحليلي العام الذي خضعت له التظلمات والتشكيات المسجلة، خلال هذه السنة، يظهر تحليل التظلمات، من زاوية التكييف الحقوقي المعتمد في سياق جهوي، أن التوزيع الجغرافي لمختلف التظلمات المسجلة في بعدها الحقوقي يتباين حسب المناطق الجغرافية التي يقطنها أصحاب التظلمات، وهو ما يتيح من جانب البعد الجهوي لمصدر التظلم إبداء مجموعة من الملاحظات قد تشكل مؤشرات إدراكية للبعد الحقوقي في الممارسات الارتفاقية داخل الجهة، أخذا بعين الاعتبار صعبا، كون التظلم الواحد قد يحيل إلى أكثر من تكييف حقوقي واحد، وهي البيانات التفصيلية التي يوردها الجدول بعده، من خلال تقديمه لأعداد ونسب التظلمات التي تقبل تكييفا حقوقيا، في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة.

التوزيع المجالي للتظلمات المسجّلة

جغرافية المتظلم/ الحقوق المعنية بالإخلال	فاس - مكناس	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	طنجة - تطوان - الحسيمة	مراكش - آسفي	سوس - ماسة	الشرق	بني ملال - خنيفرة	درعة - تافيلالت	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	141	106	133	86	86	63	56	43	34	67	17	4	20	22	878
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	129	148	120	75	45	52	52	27	82	24	14	5	71	8	852
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	112	149	113	72	69	70	63	61	32	22	19	4	44	7	837
الحق في الحماية الاجتماعية	120	66	107	57	51	48	70	50	28	33	43	3	5	3	684
الحق في الملكية وتملك العقارات	59	38	84	33	23	23	19	18	17	15	4	1	50	1	385
الحق في السكن اللائق	31	135	73	10	20	4	8	9	4	10	3	3	9	0	319
الحق في حماية الممتلكات الفردية	50	27	38	32	13	13	23	11	14	7	5	0	43	1	277
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	40	24	26	8	12	26	17	20	2	7	7	0	4	2	195
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	17	12	26	14	5	16	11	2	9	3	3	0	5	0	123
الحق في بيئة سليمة	16	31	9	17	6	2	3	5	1	3	1	0	17	1	112
الحق في التنمية المستدامة	18	2	13	5	16	3	3	6	10	1	4	1	5	1	88
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	17	15	18	1	2	8	4	5	6	1	0	0	3	1	81
الحق في التعليم	16	14	9	8	4	7	1	4	5	9	2	0	0	0	79
الحق في التشغيل	24	9	6	9	3	1	4	4	5	6	0	2	0	0	73
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	4	5	2	7	3	4	4	8	2	7	0	1	0	2	49
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	4	23	1	8	1	2	1	2	1	2	0	0	2	1	48
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	3	7	6	1	3	1	1	3	0	0	2	0	2	0	29
حقوق الطفل	6	2	5	1	1	4	0	2	1	1	0	0	3	0	26
الحق في التنقل	3	1	0	0	0	1	2	1	1	0	0	0	9	2	20
الحق في المساواة بين الجنسين	9	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	14
الحق في الحماية من التميز داخل فضاء العمل	4	2	1	1	0	0	2	1	0	2	0	0	0	0	13
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	4	0	1	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	9
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	0	2	4	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	9

التوزيع المجالي للتظلمات المسجّلة

جغرافية المتظلم/ الحقوق المعنية بالإخلال	فاس - مكناس	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	طنجة - تطوان - الحسيمة	مراكش - آسفي	سوس - ماسة	الشرق	بني ملال - خنيفرة	درعة - تافيلالت	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
الحق في حماية الحياة الخاصة	2	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
حقوق السجناء	0	0	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
المجموع	833	826	800	451	367	351	346	283	255	221	124	24	292	52	5225

البعد الحقوقي في عمل وهيئة المملكة

- الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة
- الحق في السلامة الجسدية للأشخاص
- الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها
- حقوق الطفل
- الحق في التنقل
- الحق في المساواة بين الجنسين
- الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل
- الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي
- الحق في التسجيل بالحالة المدنية

- الحق في حماية الحياة الخاصة
- الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته
- الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي
- حقوق السجناء
- الحق في التمتع بالثقافة الخاصة
- الحق في الحماية من التمييز العنصري
- الحق في اكتساب الجنسية
- الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص
- الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب

- الحق في الحماية من تعسفات الإدارة
- الحق في الحماية الاجتماعية
- الحق في الملكية وتملك العقارات
- الحق في السكن اللائق
- الحق في حماية الممتلكات الفردية
- الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية
- الحق في الحماية القضائية واللجوء إلى العدالة
- الحق في بيئة سليمة
- الحق في التنمية المستدامة

- الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية
- الحق في التعليم
- الحق في التشغيل
- الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة
- الحق في حرية التدين
- الحق في التجمع والتظاهر

2 – التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجّلة

يستند هذا الجانب من التقرير، على غرار التحليل الجغرافي للتظلم، إلى «شخص المشتكي» كنقطة ارتكاز للتحليل. وهو نهج يساعد على تقديم فكرة واضحة عن مجالات عدم اختصاص المؤسسة، وذلك من خلال استخدام أهم المعايير التحليلية المعتمدة داخل المؤسسة في رسم العلاقة بين الشكاوى المقدمة وشخص المشتكي، بما في ذلك انتماءاته الجغرافية والمواضيع التي تشكل محور اهتماماته داخل مجال جغرافي أو ترابي محدد، حتى وإن كانت الشكاية تتجاوز نطاق تدخل المؤسسة.

أ – جغرافية الفئة الاجتماعية التي ينتمي إليها أصحاب الشكايات والطلبات

الفئة الاجتماعية/ جغرافية المشتكي	أشخاص في وضعية هشة		أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج		نزلاء المؤسسات السجنية		أشخاص في وضعية إعاقة		أرامل		المجموع	النسبة الإجمالية
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
الخارج	1	%0,36	169	%100	1	%0,79	0	%0,00	0	%0,00	171	%24,32
الدار البيضاء - سطات	55	%19,57	0	%0,00	20	%15,87	10	%15,63	14	%22,22	99	%14,08
فاس - مكناس	27	%9,61	0	%0,00	12	%9,52	12	%18,75	9	%14,29	60	%8,53
الشرق	30	%10,68	0	%0,00	15	%11,90	6	%9,38	5	%7,94	56	%7,97
الرباط - سلا - القنيطرة	30	%10,68	0	%0,00	15	%11,90	2	%3,13	8	%12,70	55	%7,82
درعة - تافيلالت	33	%11,74	0	%0,00	7	%5,56	4	%6,25	6	%9,52	50	%7,11
مراكش - آسفي	22	%7,83	0	%0,00	12	%9,52	10	%15,63	6	%9,52	50	%7,11
طنجة - تطوان - الحسيمة	18	%6,41	0	%0,00	18	%14,29	5	%7,81	6	%9,52	47	%6,69
سوس - ماسة	20	%7,12	0	%0,00	12	%9,52	9	%14,06	3	%4,76	44	%6,26
بني ملال - خنيفرة	16	%5,69	0	%0,00	7	%5,56	4	%6,25	5	%7,94	32	%4,55
العيون - الساقية الحمراء	23	%8,19	0	%0,00	3	%2,38	1	%1,56	1	%1,59	28	%3,98
كلميم - واد نون	1	%0,36	0	%0,00	3	%2,38	1	%1,56	0	%0,00	5	%0,71
الداخلة - وادي الذهب	1	%0,36	0	%0,00	1	%0,79	0	%0,00	0	%0,00	2	%0,28
جهات غير محددة	4	%1,42	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	4	%0,57
المجموع	281	%100	169	%100	126	%100	64	%100	63	%100	703	%100
النسبة من مجموع الفئات	%39,97		%24,04		%17,92		%9,10		%8,96		%100,00	

الشكايات والطلبات المسجلة بحسب الفئة الاجتماعية

جغرافية الفئة الاجتماعية التي ينتمي إليها أصحاب الشكايات والطلبات

تبين معطيات هذا الجدول مختلف الفئات الاجتماعية للمشتكين الذين تقدموا بشكاوى خارج نطاق اختصاص المؤسسة، وذلك في إطار مجموع الشكاوى والطلبات التي تم تلقيها خلال هذه السنة، بالاعتماد على التقسيم الجهوي للمملكة.

وسيرا على نفس الترتيب العام لفئات المشتكين، جاءت الشكايات والطلبات التي تخص الفئات الهشة في المقدمة، بما مجموعه 281 شكاية، ممثلة بذلك نسبة 39,97% من مجموع الشكايات والطلبات التي تخص مجمل الفئات المعنية بالدراسة؛ واحتلت الشكايات والطلبات التي تخص مغاربة العالم المرتبة الثانية بما مجموعه 169 شكاية وطلبا، وبما نسبته 24,04% من نفس المجموع؛ بينما تموقعت الشكايات والطلبات التي تقدم بها نزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الثالثة بـ 126 شكاية وطلبا وبما نسبته 17,92% من مجموع المجموع، متقدمة بذلك على الشكايات التي توصلت بها المؤسسة من صنف فئة الأشخاص في وضعية إعاقة، التي اكتفت هذه السنة بالمرتبة الرابعة بما مجموعه 64 شكاية وطلبا، وبنسبة 9,10% من مجموع المجموع؛ في حين، بقيت هذه السنة الشكايات والطلبات التي تهم فئة الأرامل في المرتبة الخامسة والأخيرة في سلم الترتيب بما مجموعه 63 شكاية وطلبا، وبما نسبته 8,96% من نفس المجموع؛ الكل وفق ما هو موضح في الجدول.

ومع ذلك، فقد تبين أن هذا الترتيب لم يحافظ دائما على نفس النسق الذي سجله عند تحليل نفس المعطيات بالاستناد إلى المجال الجغرافي لمصدر الشكاية. فبالنسبة للتشكيات والطلبات

التي تهم الفئات الهشة، تصدرتها هذه السنة تلك الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات، بما مجموعه 55 شكاية وطلبا، وما نسبته 19,57% من إجمالي شكايات وطلبات هذه الفئة؛ متبوعة بالشكايات والطلبات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش – تانسيفلالت؛ ثم جهة الشرق وجهة الرباط – سلا – القنيطرة، فجهة فاس– مكناس، وجهة العيون – الساقية الحمراء؛ فباقي جهات المملكة على التفصيل الموضح أعدادا ونسبا في الجدول.

كما تصدر الترتيب الجهوي للشكايات والطلبات التي تخص فئة نزلاء المؤسسات السجنية، تلك الواردة من جهة الدار البيضاء –سطات بما مجموعه 20 شكاية وطلبا، وما نسبته 15,87% من مجموع ما يهم منها هذه الفئة؛ تلتها الشكايات والطلبات الواردة من جهة طنجة –تطوان – الحسيمة، بما مجموعه 18 شكاية وطلبا، وما نسبته 14,29% من ذات المجموع؛ وتقاسمت المرتبة الثالثة الشكايات والطلبات الواردة من كل من جهة الشرق وجهة الرباط –سلا –القنيطرة؛ وأعقبتهما ترتيبا في المركز الرابع تلك الواردة من جهة فاس–مكناس ومراكش – آسفي وسوس – ماسة؛ فباقي الجهات بحسب ما هو مفصل في الجدول.

بينما جاء الترتيب الجهوي للشكايات والطلبات التي تهم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة مجسدا لتصدر التشكيات والطلبات الواردة من جهة فاس– مكناس بما مجموعه 12 شكاية وطلبا، وما نسبته 18,75% من مجموع شكايات وطلبات هذه الفئة؛ تلتها التشكيات والطلبات الواردة من جهة الدار البيضاء –سطات و مراكش – آسفي بما مجموعه 10 شكايات وطلبات ونسبة 15,63% من ذات المجموع؛ وجاءت في المرتبة الثالثة التشكيات والطلبات الواردة من جهة سوس– ماسة بما مجموعه 09 شكايات وطلبات ونسبة 14,06 % من نفس المجموع؛ ثم يأتي ترتيب باقي الجهات وفق التفصيل المبين في الجدول بأعدادا وبنسب مختلفة، علما أن المؤسسة لم تسجل أي شكاية تخص هذه الفئة، خلال هذه السنة، واردة من جهة الداخلة – واد الذهب.

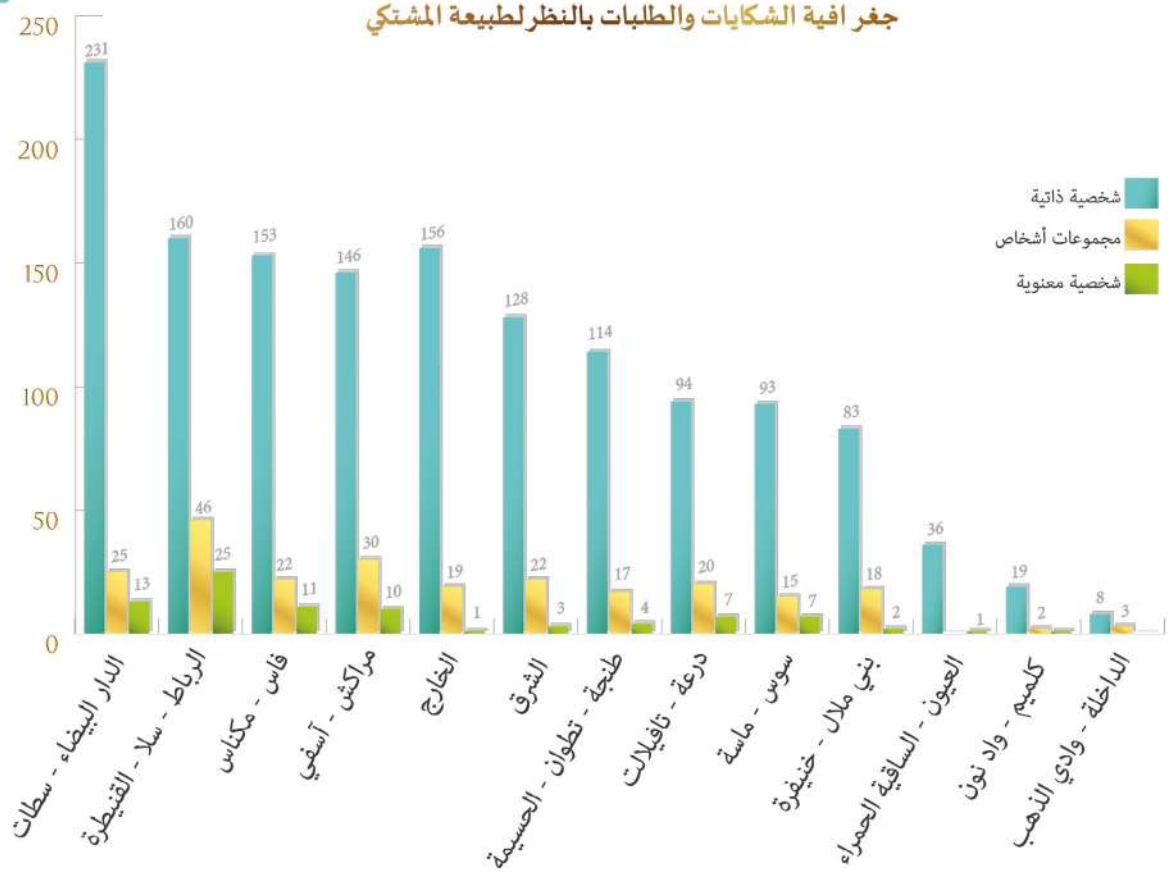
بينما حل الترتيب الجهوي للشكايات والطلبات التي تهم فئة الأرامل مختلفا عما تم بيانه بالنسبة لباقي الفئات، بحيث احتلت فيه التشكيات والطلبات الواردة من جهة الدار البيضاء –سطات موقع الصدارة، بما مجموعه 14 شكاية وطلبا، وما نسبته 22,22% من مجموع شكايات وطلبات ذات الفئة؛ تلتها التشكيات والطلبات الواردة من جهة فاس– مكناس بما مجموعه 09 شكايات وطلبات وما نسبته 14,29% من المجموع ذاته؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت التشكيات والطلبات الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة بما مجموعه 08 شكايات وطلبات، ونسبة 12,70% من المجموع المذكور؛ ثم باقي الجهات وفق التفصيل المبين في الجدول بأعدادا وبنسب مختلفة، مع الإشارة أيضا إلى أن المؤسسة، خلال هذه السنة، لم تسجل أي شكاية تخص هذه الفئة واردة من جهة كلميم– واد نون أو من جهة الداخلة – واد الذهب.

ب- جغرافية الشكايات والطلبات بالنظر لصبيغة المشتكي أو الطالب

طبيعة المشتكي/جغرافية المشتكي	شخصية ذاتية		مجموعات أشخاص		شخصية معنوية		مجموع ملفات التوجيه	النسبة الإجمالية
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
الدار البيضاء - سطات	231	%16,04	25	%10,42	13	%15,29	269	%15,24
الرباط - سلا - القنيطرة	160	%11,11	46	%19,17	25	%29,41	231	%13,09
فاس - مكناس	153	%10,63	22	%9,17	11	%12,94	186	%10,54
مراكش - آسفي	146	%10,14	30	%12,50	10	%11,76	186	%10,54
الخارج	156	%10,83	19	%7,92	1	%1,18	176	%9,97
الشرق	128	%8,89	22	%9,17	3	%3,53	153	%8,67
طنجة - تطوان - الحسيمة	114	%7,92	17	%7,08	4	%4,71	135	%7,65
درعة - تافيلالت	94	%6,53	20	%8,33	7	%8,24	121	%6,86
سوس - ماسة	93	%6,46	15	%6,25	7	%8,24	115	%6,52
بني ملال - خنيفرة	83	%5,76	18	%7,50	2	%2,35	103	%5,84
العيون - الساقية الحمراء	36	%2,50	0	%0,00	1	%1,18	37	%2,10
كلميم - واد نون	19	%1,32	2	%0,83	1	%1,18	22	%1,25
الداخلة - وادي الذهب	8	%0,56	3	%1,25	0	%0,00	11	%0,62
جهات غير محددة	19	%1,32	1	%0,42	0	%0,00	20	%1,13
المجموع	1440	%100	240	%100	85	%100	1765	%100
النسبة من مجموع ملفات التوجيه	%81,59		%13,60		%4,82		%100	

الشكايات والطلبات المسجلة حسب صبيغة المشتكي أو الطالب

جغرافية الشكايات والطلبات بالنظر لطبيعة المشتكي



إن السياق الجهوي لطبيعة المشتكين، من خلال ما توصلت به المؤسسة من تشكيات وطلبات، يظهر أن تلك التي تخص الأشخاص الذاتيين حافظت على صدارة الترتيب، بما مجموعه 1440 شكاية وطلبا، مشكلة بذلك نسبة 81,59% من ملفات التوجيه المسجلة خلال هذه السنة؛ في حين، حلت التشكيات والطلبات التي تخص مجموعات أشخاص في المرتبة الثانية، بما مجموعه 240 شكاية، وبما نسبته 13,60% من نفس المجموع؛ هذا، في الوقت الذي جاءت فيه التشكيات والطلبات التي تقدم بها أشخاص معنوية في المرتبة الثالثة بما مجموعه 85 شكاية وطلبا فقط، وبما نسبته 4,82% من نفس المجموع؛ كل ذلك على النحو الذي تم بيانه عند تحليل ما تم تسجيله من تشكيات وطلبات.

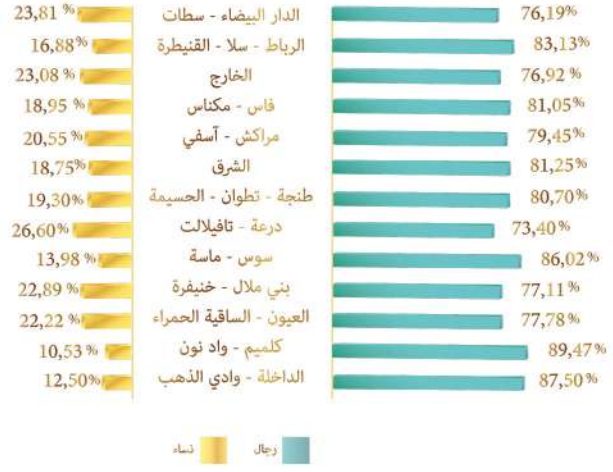
هذا، وتجدر الإشارة إلى أنه، وعلى غرار ما تم التطرق إليه بالنسبة لملفات التظلم، فبعد أن ترتيب ما تم التوصل به من شكايات وطلبات «ملفات توجيه» حافظ على منحاه التراتبي العام، كما حافظ أيضا على ذات التراتبية عند تحليل معطياته بالاستناد إلى معيار مصدر الشكاية أو باعتبار مجالها الجغرافي.

ج- جغرافية الشكايات والطلبات بالنظر لجنس المشتكي أو الطالب

جنس المشتكي/جغرافية المشتكي	رجال		نساء		مجموع الأشخاص الذاتيين	النسبة الإجمالية
	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع الجهة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع الجهة		
الدار البيضاء - سطات	176	%76,19	55	%23,81	231	%16,04
الرباط - سلا - القنيطرة	133	%83,13	27	%16,88	160	%11,11
الخارج	120	%76,92	36	%23,08	156	%10,83
فاس - مكناس	124	%81,05	29	%18,95	153	%10,63
مراكش - آسفي	116	%79,45	30	%20,55	146	%10,14
الشرق	104	%81,25	24	%18,75	128	%8,89
طنجة - تطوان - الحسيمة	92	%80,70	22	%19,30	114	%7,92
درعة - تافيلالت	69	%73,40	25	%26,60	94	%6,53
سوس - ماسة	80	%86,02	13	%13,98	93	%6,46
بني ملال - خنيفرة	64	%77,11	19	%22,89	83	%5,76
العيون - الساقية الحمراء	28	%77,78	8	%22,22	36	%2,50
كلميم - واد نون	17	%89,47	2	%10,53	19	%1,32
الداخلة - وادي الذهب	7	%87,50	1	%12,50	8	%0,56
جهات غير محددة	18	%94,74	1	%5,26	19	%1,32
المجموع (النسب من مجموع الأشخاص الذاتيين)	1148	%79,72	292	%20,28	1440	%100,00

الشكايات والطلبات المسجلة بحسب جنس المشتكي أو الطالب

اجغرافية الشكايات والطلبات بالنظر لجنس المشتكي أو الطالب



بالاستناد إلى مقاربة النوع، يظهر تحليل مجموع ما توصلت به المؤسسة من تشكيات وطلبات، تهم أشخاصا طبيعيين، في بعدها الجهوي أن التمثيلية النسبية لشكايات وطلبات النساء لم تتجاوز هذه السنة، على غرار ملفات التظلم،20,28% من المجموع المذكور، في مقابل 79,72% من مجموع التشكيات والطلبات التي تقدم بها المشتكون الرجال، كما يظهر من جهة أخرى، كون نسبة تشكيات النساء أقل من تلك المسجلة في ملفات التظلم، وأنها على مستوى تمثيلية النساء ضمن شرائح المشتكين من الأشخاص الذاتيين عبر التراب الوطني، مصبوغة بنوع من التفاوت النسبي حسب مختلف جهات المملكة.

وعموما، يبقى هذا المعطى ثابتا في مختلف التقارير السابقة.

وإذا ما تجاوزنا أعداد التشكيات والطلبات المقدمة من النساء بشكل مجمل أو مفصل، حسب ما هو ظاهر من الجدول أعلاه، فالأكيد أن النسب المئوية لشكاياتهن تبقى خاضعة لترتيب جهوي يتراوح بين 26,60% سجلتها الشكايات الواردة من جهة درعة - تافيلالت، وبين 10,53% همت تلك الواردة من جهة كلميم-واد نون؛ هذا علما، أن جهتين اثنتين من جهات المملكة سجلتا نسب تشكي لدى النساء تفوق النسبة العامة المسجلة خلال هذه السنة على الصعيد الوطني والمحددة في 22,98%، ويتعلق الأمر بجهة الدار البيضاء -سطات، وجهة درعة - تافيلالت، في حين، سجلت باقي الجهات نسبا أقل مقارنة مع النسبة المذكورة.

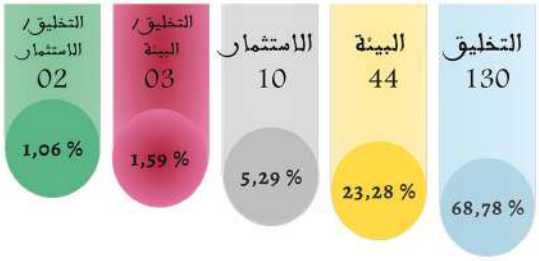
في سياق متصل، شكلت التشكيات والطلبات الواردة من الخارج ثالث أعلى نسبة لشكايات النساء مقارنة مع تلك الواردة من مختلف جهات المملكة؛ الكل على النحو المفصل في الجدول

أ- جغرافية الشكايات والطلبات من زاوية المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد/جغرافية المشتكي	التخليق		البيئة		الاستثمار		التخليق/البيئة		التخليق/ الاستثمار		مجموع المؤشرات	النسبة الإجمالية
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
الرباط - سلا - القنيطرة	28	%21,54	7	%15,91	1	%10,00	0	%0,00	1	%50,00	37	%19,58
الدار البيضاء - سطات	19	%14,62	6	%13,64	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	25	%13,23
الخارج	11	%8,46	6	%13,64	5	%50,00	0	%0,00	0	%0,00	22	%11,64
مراكش - آسفي	15	%11,54	5	%11,36	0	%0,00	1	%33,33	0	%0,00	21	%11,11
بني ملال - خنيفرة	13	%10,00	2	%4,55	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	15	%7,94
طنجة - تطوان - الحسيمة	8	%6,15	4	%9,09	3	%30,00	0	%0,00	0	%0,00	15	%7,94
فاس - مكناس	10	%7,69	2	%4,55	1	%10,00	2	%66,67	0	%0,00	15	%7,94
الشرق	11	%8,46	3	%6,82	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	14	%7,41
درعة - تافيلالت	10	%7,69	4	%9,09	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	14	%7,41
سوس - ماسة	2	%1,54	4	%9,09	0	%0,00	0	%0,00	1	%50,00	7	%3,70
كلميم - واد نون	1	%0,77	1	%2,27	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	2	%1,06
الداخلة - وادي الذهب	1	%0,77	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,53
جهات غير محددة	1	%0,77	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,53

المجموع	130	%100	44	%100	10	%100	3	%100	2	%100	189	%100
النسبة من مجموع المؤشرات الخاصة بملفات التوجيه	%68,78		%23,28		%5,29		%1,59		%1,06		%100,00	

الشكايات والطلبات المسجلة بحسب المؤشرات التنموية المعتمدة



جغرافية الشكايات والطلبات من زاوية المؤشرات التنموية المعتمدة

يقدم تحليل التشكيات والطلبات المسجلة، خلال هذه السنة، بحسب المؤشرات التنموية المعتمدة في سياقها الجهوي، معطى عاما خلاصته أن التراتبية التي سجلتها التشكيات والطلبات، ذات الصلة بمجمل هذه المؤشرات على المستوى الوطني، لم تحافظ على نفس المنحى عند تحليل معطياتها بالاستناد إلى المعيار الجهوي المشكل للمجال الجغرافي مصدر الشكاية أو الطلب.

ومن ثمة، يظهر بالنسبة لمؤشر التخليق أن التشكيات والطلبات الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة خلال هذه السنة، هي التي تصدرت ترتيب الشكايات التي تعني هذا المؤشر، بما مجموعه 48 شكاية ونسبته 21,54% من مجموع التشكيات والطلبات التي تخص هذا النوع من المؤشرات التنموية؛ تليها في المرتبة الثانية التشكيات والطلبات التي تهم سكان جهة الدار البيضاء –سطات بما مجموعه 19 شكاية وما نسبته 14,62% من ذات المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت التشكيات والطلبات التي تهم قاطنة جهة مراكش – آسفي بما مجموعه 15 شكاية وما نسبته 11,54% من نفس المجموع ، فترتيب باقي جهات المملكة بأعداد وبنسب متفاوتة، وفق المضمن التفصيلي لمعطيات الجدول.

وفي المقابل، اختلف الترتيب الجهوي للشكايات والطلبات، ذات الصلة بمؤشر البيئة، عن ترتيب الجهات بالنسبة لملفات التظلم المرتبطة بهذا المؤشر، حيث احتلت تلك الواردة من جهة

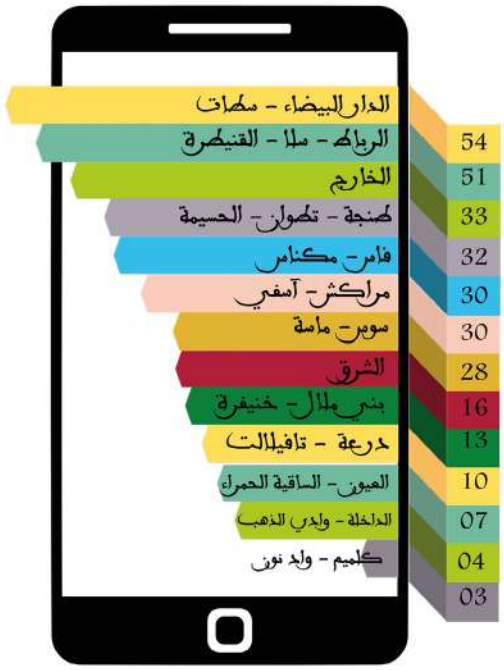
الرباط – سلا – القنيطرة صدارة ترتيب التشكيات والطلبات التي تهم هذا المؤشر، بما مجموعه 07 شكايات وما نسبته 15,91% من مجموع ما تم تسجيله منها خلال السنة؛ متبوعة بالتشكيات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات وتلاها الواردة من الخارج، بـ 06 شكايات ونسبة 13,64% من نفس المجموع لكل منهما؛ ثم جهة مراكش –آسفي بـ 05 شكايات ونسبة 11,36% من نفس المجموع؛ الكل وفق ما هو مبين في الجدول.

وكما السنة الماضية، تصدرت الترتيب خلال هذه السنة، الشكايات والطلبات الواردة من الخارج التي تهم مؤشر الاستثمار، بما مجموعه 05 شكايات وما نسبته 50,00% من المجموع الذي يهم هذا النوع من المؤشرات؛ متبوعة بالتشكيات والطلبات الواردة من جهة طنجة – تطوان – الحسيمة بما مجموعه 03 شكايات وما نسبته 30,00% من نفس المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة والأخيرة تأتي التشكيات والطلبات الواردة من جهة الرباط –سلا –القنيطرة وجهة فاس– مكناس بشكاية وحيدة لكل منهما؛ علما أن باقي الجهات لم تسجل أي شكاية تخص مؤشر الاستثمار، الكل وفق التفصيل المبين في الجدول.

هذا، وتجدر الإشارة أن هناك جهات اكتفت بتسجيل شكايات ذات صلة بمؤشري التخليق والبيئة دون مؤشر الاستثمار.

أ- جغرافية الشكايات والطلبات الإلكترونية من زاوية مكان إقامة المشتكي

جغرافية المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة من المجموع
الدار البيضاء - سطات	54	%17,36
الرباط - سلا - القنيطرة	51	%16,40
الخارج	33	%10,61
طنجة - تطوان - الحسيمة	32	%10,29
فاس - مكناس	30	%9,65
مراكش - آسفي	30	%9,65
سوس - ماسة	28	%9,00
الشرق	16	%5,14
بني ملال - خنيفرة	13	%4,18
درعة - تافيلالت	10	%3,22
العيون - الساقية الحمراء	7	%2,25
الداخلة - وادي الذهب	4	%1,29
كلميم - واد نون	3	%0,96
المجموع	311	%100,00



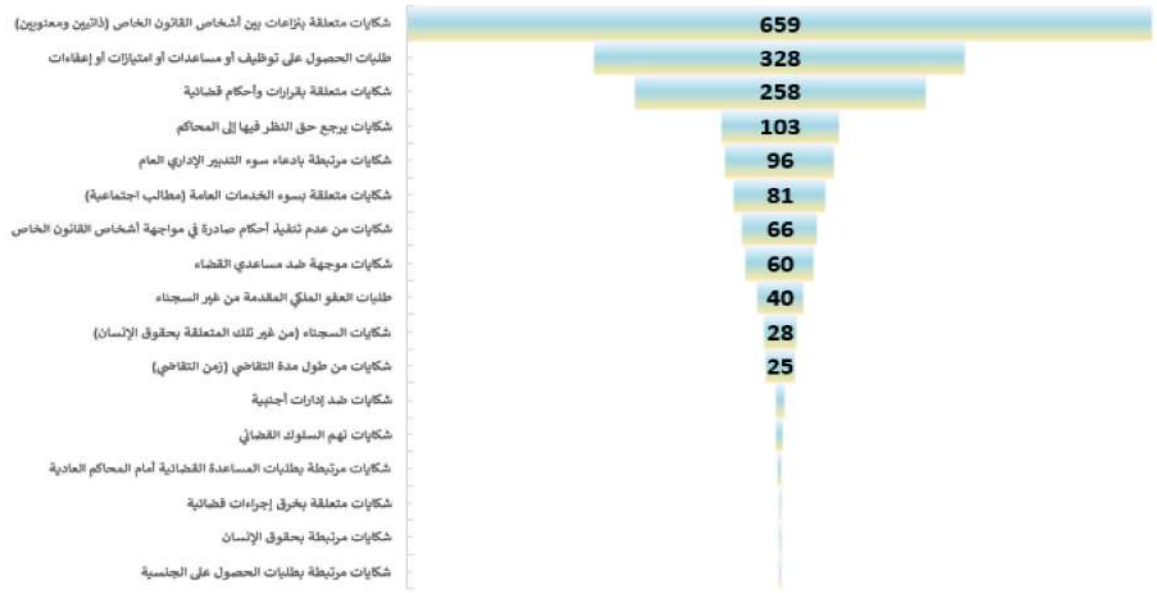
إن سلم ترتيب التشكيات والطلبات المقدمة إلكترونيا إلى المؤسسة، والبالغ مجموعها 311 شكاية، خلال هذه السنة، أي ما يمثل 17,64% من إجمالي التشكيات والطلبات المسجلة، على نحو ما تم بيانه سابقا، يظهر أن تلاها الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات احتلت مقدمة الترتيب

بما مجموعه 54 شكاية إلكترونية، وما نسبته 17,36% من مجموع هذا النوع من التشكيات والطلبات خلال هذه السنة؛ أعقبتها في المرتبة الثانية التشكيات والطلبات الإلكترونية المقدمة من جهة الرباط -سلا - القنيطرة، بما مجموعه 51 شكاية وطلبا إلكترونيا، وما نسبته 16,40% من مجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت التشكيات والطلبات الإلكترونية المقدمة من قبل أشخاص مقيمين بالخارج بما مجموعه 33 شكاية وطلبا، وما نسبته 10,61%؛ بينما حلت في المرتبة الرابعة التشكيات والطلبات الواردة من جهة طنجة – تطوان – الحسيمة بما مجموعه 32 شكاية وطلبا، وما نسبته 10,29% من هذا النوع من التشكيات والطلبات؛ ثم باقي جهات المملكة، بأعداد وبنسب متباينة، وفق الترتيب المبين في الجدول

و- جغرافية الشكايات والطلبات من زاوية تصنيفها الموضوعاتي

جغرافية المشتكي/ التصنيف الموضوعاتي	الدار البيضاء -سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	مراكش - آسفي	فاس - مكناس	الشرق	طنجة - تطوان - الحسيمة	درعة - تافيلالت	سوس - ماسة	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	104	86	69	65	52	53	34	34	41	7	8	5	93	8	659
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	50	31	25	42	30	26	36	27	15	27	4	1	6	8	328
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	43	26	35	26	23	22	18	17	18	1	3	0	25	1	258
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	16	13	12	10	13	10	4	6	2	1	1	1	13	1	103
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	13	19	11	9	6	6	6	7	7	0	0	1	11	0	96
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	7	25	9	8	2	4	10	5	5	0	1	2	2	1	81
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	6	7	6	8	11	2	9	3	5	0	2	0	7	0	66
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	11	5	8	7	4	4	1	6	3	0	0	0	11	0	60
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	8	3	4	4	7	1	3	4	4	0	2	0	0	0	40
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	4	6	1	3	2	5	0	3	1	1	0	1	1	0	28
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	3	7	4	2	2	1	0	2	1	0	1	0	2	0	25

جغرافية المشتكي/ التصنيف الموضوعاتي	الدار البيضاء -سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	مراكش - آسفي	فاس - مكناس	الشرق	طنجة - تطوان - الحسيمة	درعة - تافيلالت	سوس - ماسة	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
شكايات ضد إدارات أجنبية	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0	8
شكايات تهم السلوك القضائي	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	6
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
المجموع	269	231	186	186	153	135	121	115	103	37	22	11	176	20	1765



إن تحليل التوزيع الجغرافي لمختلف التصنيفات الموضوعاتية المعتمدة للشكايات والطلبات المسجلة بالمؤسسة في سياقها الجهوي خلال هذه السنة، أظهر أن هناك اختلافا واضحا بين المناطق الجغرافية التي يقصدها أصحاب هذه التشكيات والطلبات بحسب صنفها على النحو المبين في الجدول، وهو ما يتيح أيضا من زاوية «البعد الجهوي» لمصدر التشكي، إذا ما استثنينا التشكيات والطلبات الواردة من الخارج وتلك الواردة من جهات غير محددة، إبداء الملاحظات التالية بشأنه، بحسب ترتيب جهات المملكة:

جهة الدار البيضاء – سطات:

لقد تصدرت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»،

كتصنيف موضوعاتي ضمن باقي التصانيف المعتمدة، سلم ترتيب التشكيات والطلبات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات، بما مجموعه 104 شكايات، لتتصدر أيضا الجهة بذلك باقي الجهات في هذا التصنيف؛

في الوقت الذي جاءت فيه طلبات الحصول على وظيفة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، وذلك بما مجموعه 50 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الأولى على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

بينما جاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية، بما مجموعه 43 شكاية وطلبا في المرتبة الثالثة داخل الجهة، كي تتصدر الجهة باقي الجهات في هذا التصنيف كذلك؛

واحتلت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم، المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 16 شكاية؛ في حين جاءت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات موزعة داخل الجهة بين شكاية واحدة و13 شكاية، وذلك على الترتيب المبين في الجدول؛ علما أن جهة الدار البيضاء – سطات لم تسجل أي شكاية أو طلب في عدد من المواضيع، من قبيل تلك المتعلقة بطلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان، أو تلك المقدمة ضد إدارات أجنبية.

جهة الرباط – سلا – القنيطرة:

على غرار معظم جهات المملكة، احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»، كتصنيف موضوعاتي معتمد، المرتبة الأولى في سلم ترتيب التشكيات والطلبات الواردة من هذه الجهة بمجموع بلغ 86 شكاية، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الثانية في هذا التصنيف الموضوعاتي على مستوى ترتيب الجهات؛

وجاءت طلبات الحصول على وظيفة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، بمجموع بلغ 31 طلبا، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الرابعة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

أما الشكايات التي تهم بعض القرارات والأحكام القضائية داخل الجهة، فقد حلت في المرتبة الثالثة، وذلك بما مجموعه 26 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة في هذا التصنيف المرتبة الثالثة مقارنة مع باقي الجهات؛

في حين، جاءت الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الرابعة داخل هذه الجهة بما مجموعه 25 شكاية، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الأولى على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

بينما، حلت الإعفاءات سوء التدبير الإداري العام في المرتبة الخامسة داخل الجهة، بما مجموعه 19 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الأولى بين مختلف الجهات؛

هذا، وقد توزعت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، والتي تهم الجهة، بين

شكاية واحدة و13 شكاية، وذلك على النسق المبين في الجدول، علما أن هذه الجهة لم تسجل بدورها أي شكاية في مجموعة من المواضيع، من قبيل تلك المرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية، أو تلك المرتبطة بحقوق الإنسان أو ذات الصلة بالسلوك القضائي.

جهة مراكش-آسفي:

كالسابق من جهات المملكة في موضوع التصنيفات الموضوعاتية، احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من جهة مراكش-آسفي، بإجمالي بلغ 69 شكاية، ليجعل هذه الجهة تحتل المرتبة الثالثة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

وحلت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، بما مجموعه 35 شكاية، لتحتل الجهة بذلك، على مستوى ترتيب الجهات، المرتبة الثانية في هذا التصنيف؛

بينما جاءت طلبات الحصول على وظيفة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثالثة داخل نفس الجهة، بما مجموعه 25 طلبا، لتجعل من الجهة بذلك محتلة على مستوى ترتيب الجهات للمرتبة الثامنة في هذا التصنيف؛

في حين، حلت الشكايات التي تهم مواضيع يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم في المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 12 شكاية، لتجعل الجهة بذلك محتلة للمرتبة الثالثة ضمن هذا التصنيف بين مختلف الجهات؛

وفي المقابل، جاءت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، التي تهم جهة مراكش - آسفي، موزعة بين شكاية واحدة و11 شكاية، وذلك على التدرج المبين في الجدول، علما أن هذه الجهة لم تسجل أي شكاية في عدد من التصنيفات الموضوعاتية، من قبيل تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، والمرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية، أو تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان.

جهة فاس- مكناس:

على نفس نسق باقي الجهات، احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من جهة فاس- مكناس، بإجمالي بلغ 65 شكاية، لتتموقع الجهة بذلك في المرتبة الرابعة على مستوى ترتيب الجهات ضمن هذا التصنيف؛

وحلت طلبات الحصول على وظيفة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، بما مجموعه 42 طلبا، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الثانية على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

كما جاءت الشكايات ذات الصلة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثالثة داخل

الجهة، وذلك بما مجموعه 46 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الثالثة على مستوى ترتيب ضمن هذا التصنيف؛

بينما احتلت هذه الجهة المرتبة الرابعة جهويا، بخصوص الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم، وهو التصنيف الذي جاء أيضا في المرتبة الرابعة داخل الجهة بما مجموعه 10 شكايات؛

وقد تلتها في الترتيب داخل الجهة، التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، موزعة بين شكاية واحدة و09 شكايات، وذلك على النحو المبين في الجدول، علما أن هذه الجهة لم تسجل أي شكاية في عدد من المواضيع، مثل تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان، أو الشكايات التي تهم السلوك القضائي، أو المتعلقة بخرق إجراءات قضائية.

جهة الشرق:

لقد جاءت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي في المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من جهة الشرق، وذلك على غرار باقي جهات المملكة، بما مجموعه 52 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السادسة في ترتيب الجهات؛

وحلت طلبات الحصول على وظيفة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل الجهة، بما مجموعه 30 شكاية وطلبا، وهو ما جعل الجهة محتلة للمرتبة الخامسة على مستوى ترتيب الجهات في هذا النوع من الطلبات؛

وجاءت الشكايات التي تهم قرارات وأحكاما صادرة عن المحاكم في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 23 شكاية، لترتب الجهة في هذا الصنف من الشكايات، في المرتبة الرابعة في ترتيب الجهات؛

بينما احتلت الجهة في الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم المرتبة الثانية على مستوى ترتيب الجهات، بعدما جاء هذا التصنيف في المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 13 شكاية؛

وفي المقابل، جاءت التشكيات والطلبات التي تهم الجهة من باقي التصنيفات، موزعة بين شكاية واحدة و11 شكاية، على النحو المبين في الجدول، علما أن جهة الشرق لم تسجل بدورها أي شكاية في بعض التصنيفات، من قبيل تلك المتعلقة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية، أو تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، أو الشكايات المقدمة ضد إدارات أجنبية...إلخ.

جهة طنجة -تطوان -الحسيمة:

لقد جاءت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»

كتصنيف موضوعاتي، في المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من جهة طنجة -تطوان -الحسيمة، وهو معطى تقاسمته مع باقي الجهات بما مجموعه 53 شكاية، لتحتل بذلك المرتبة الخامسة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

وحلت طلبات الحصول على وظيفة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، بإجمالي 26 طلبا، وهو إجمالي جعل الجهة تترتب في المرتبة السابعة على مستوى ترتيب الجهات فيما يخص هذا التصنيف؛

بينما جاءت الشكايات التي تهم قرارات وأحكاما قضائية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 22 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الخامسة في هذا التصنيف مقارنة بباقي الجهات؛

في حين، جاءت التشكيات والطلبات التي تهم الجهة، في باقي التصنيفات المعتمدة في التحليل، موزعة بين شكاية واحدة و10 شكايات، وذلك على التفصيل المبين في الجدول، علما أن جهة طنجة -تطوان -الحسيمة لم تسجل أي شكاية متعلقة بخرق إجراءات قضائية، أو مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية، أو موجهة ضد إدارات أجنبية أو ذات صلة بحقوق الإنسان... إلخ.

جهة درعة - تافيلالت:

على خلاف باقي جهات المملكة، حلت خلال هذه السنة أيضا، طلبات الحصول على وظيفة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الأولى داخل جهة درعة - تافيلالت، وذلك بما مجموعه 36 طلبا، رغم أنها تحتل بذلك المرتبة الثالثة في هذا التصنيف على مستوى ترتيب الجهات؛

بينما جاءت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي، في المرتبة الثانية على سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من هذه الجهة، وذلك بما مجموعه 34 شكاية، وهو ما جعلها تحتل المرتبة الثامنة في هذا التصنيف على مستوى ترتيب الجهات؛

وحلت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية داخل الجهة في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 18 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك المرتبة السادسة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

أما الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية»، فقد جاءت في المرتبة الرابعة داخل الجهة بـ 10 شكايات، ورغم ذلك فإن جهة درعة - تافيلالت احتلت المرتبة الثانية على مستوى ترتيب الجهات في هذا النوع من التصنيف؛

وفي المقابل، جاءت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، موزعة داخل الجهة بين شكاية واحدة و09 شكايات، على الترتيب المبين في الجدول، علما أن هذه الجهة لم تسجل بدورها أي شكاية في بعض المواضيع، من قبيل تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، أو تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان، أو المرتبطة بطول مدة التقاضي... إلخ.

جهة سوس- ماسة:

كما معظم الجهات، احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من جهة سوس- ماسة، وذلك بما مجموعه 34 شكاية، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الثامنة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

وحلت، داخل الجهة، طلبات الحصول على وظيفة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية، بما مجموعه 27 طلبا، لتحتل الجهة بذلك المرتبة السادسة في ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

بينما جاءت الشكايات التي تهم قرارات وأحكاما قضائية في المرتبة الثالثة في ترتيب الشكايات داخل الجهة، وذلك بما مجموعه 17 شكاية وطلبا، لتحتل هذه الجهة بذلك المرتبة السابعة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

في حين، حلت الشكايات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات المعتمدة، موزعة داخل الجهة بين شكاية واحدة و07 شكايات، وذلك على الترتيب المبين في الجدول، علما أن جهة سوس – ماسة، لم تسجل بدورها أي شكاية في عدد من المواضيع، من مثيل تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، أو تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان، أو الشكايات المقدمة ضد إدارات أجنبية...إلخ.

جهة بني ملال-خنيفرة:

على غرار معظم جهات المملكة، احتل التصنيف الموضوعاتي الخاص بالشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من جهة بني ملال-خنيفرة، بما مجموعه 41 شكاية، لتحتل الجهة بذلك المرتبة السابعة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف.

وجاءت الشكايات التي تهم قرارات وأحكاما قضائية في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، بـ 18 شكاية وطلبا، وهو ما جعل الجهة ترتب في المرتبة السادسة في ترتيب الجهات ضمن هذا التصنيف؛

بينما احتلت الجهة في التصنيف المتعلق بطلبات الحصول على وظيفة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات المرتبة التاسعة على مستوى ترتيب الجهات، بعدما احتل هذا التصنيف المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 15 شكاية وطلبا؛

وفي المقابل، جاءت التشكيات والطلبات التي تهم الجهة من باقي التصنيفات، موزعة بين شكاية واحدة و07 شكايات، على الترتيب المبين في الجدول، علما أن جهة بني ملال-خنيفرة لم تسجل أيضا أي شكاية في عدة مواضيع، من قبيل تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية أو تهم السلوك القضائي، أو تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان، ...إلخ.

جهة العيون – الساقية الحمراء:

جاءت طلبات الحصول على وظيفة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الأولى داخل هذه الجهة، وذلك بما مجموعه 27 طلبا، رغم أن جهة العيون – الساقية الحمراء لا تحتل بذلك سوى المرتبة السادسة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

في حين، احتلت الشكايات المتعلقة بالتصنيف الموضوعاتي الخاص بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»، المرتبة الثانية في سلم ترتيب التشكيات والطلبات الواردة من هذه الجهة، وذلك بـ 07 شكايات، لتحتل الجهة بذلك المرتبة العاشرة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

وحلت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية وتلك التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم، والتي لها صلة بموضوع السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان» في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بشكاية واحدة لكل منها؛

بينما لم تسجل جهة العيون – الساقية الحمراء أي شكاية تهم باقي التصنيفات المعتمدة في التحليل، على النحو المبين في الجدول.

جهة كلميم- واد نون:

على غرار معظم الجهات، احتل التصنيف الموضوعاتي المتعلق بالشكايات التي تهم نزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»، المرتبة الأولى في سلم ترتيب التشكيات والطلبات الواردة من جهة كلميم- واد نون، وذلك بما مجموعه 08 شكايات، لتحتل الجهة بالتالي المرتبة التاسعة في هذا التصنيف على مستوى ترتيب الجهات؛

وجاءت طلبات الحصول على وظيفة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، ولو بـ 04 طلبات فقط، مما جعل الجهة تحتل المرتبة العاشرة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

بينما حلت الشكايات التي تهم قرارات وأحكاما قضائية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، وذلك بـ 03 شكايات، لترتب الجهة بين الجهات في المرتبة الثامنة في هذا الصنف من الطلبات؛

واحتلت المرتبة الرابعة، داخل الجهة، الشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، وطلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء، بشكايتين اثنتين لكل منهما؛

وفي المقابل، جاءت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم، وتلك المرتبطة بطول مدة التقاضي، وكذا الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية»، في المرتبة الخامسة بشكاية واحدة لكل منها داخل الجهة؛

هذا، من غير أن تسجل الجهة أي شكاية تهم باقي التصنيفات، على النحو المبين في الجدول.

جهة الداخلة – واد الذهب:

كما في معظم جهات المملكة، احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من جهة الداخلة – واد الذهب، وذلك بـ 05 شكايات، لتحتل هذه الجهة بذلك المرتبة الحادية عشرة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

بينما جاءت في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة، بشكايتين اثنتين، واحتلت بذلك جهة الداخلة – واد الذهب المرتبة الثامنة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

في حين، جاءت في المرتبة الثالثة الشكايات داخل الجهة التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم، وتلك المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام، وطلبات الحصول على وظيفة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، وشكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»، وذلك بشكاية واحدة لكل منها؛

كما لم تسجل هذه الجهة، على النحو المبين في الجدول، أي شكاية تهم باقي التصنيفات.

خارج التراب الوطني:

لقد احتلت التشكيات والطلبات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي، المرتبة الأولى في سلم ترتيب التشكيات والطلبات الواردة من الخارج، بما مجموعه 93 شكاية، محتلة بذلك المرتبة الثانية إذا ما قورنت بالمعطيات التي تهم التوزيع الجهوي؛

في حين، احتلت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية المرتبة الثانية، بما مجموعه 25 شكاية وطلبا؛

بينما جاءت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم في المرتبة الثالثة بما مجموعه 13 شكاية؛ وجاءت الشكايات المتعلقة بادعاء سوء التدبير الإداري العام، وتلك الموجهة ضد مساعدي القضاء في المرتبة الرابعة بـ 11 شكاية لكل منهما؛

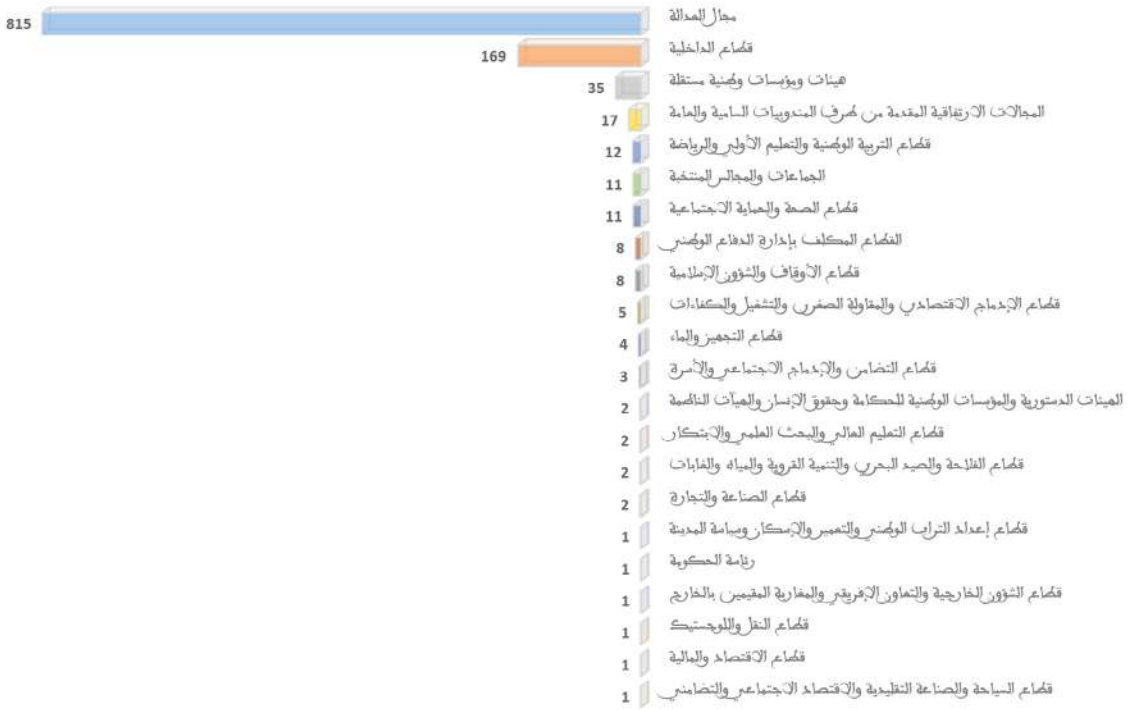
وفي المقابل، جاءت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، والتي تهم الخارج، على الترتيب المبين في الجدول، موزعة بين شكاية واحدة و07 شكايات.

ز- جغرافية الشكايات والطلبات من زاوية المجال القطاعي المعني بها

جغرافية المشتكي/ المجال القطاعي المعني بالتوجيه	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا -القنيطرة	فاس - مكناس	مراكش - آسفي	الشرق	طنجة - تطوان - الحسيمة	درعة - تافيلالت	سوس - ماسة	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
مجال العدالة	133	97	84	88	69	67	49	47	47	6	10	5	110	3	815
قطاع الداخلية	16	35	16	13	12	6	16	6	10	20	2	1	16	0	169
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	4	1	5	3	2	3	2	1	4	2	1	0	5	2	35
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	2	4	2	1	1	4	0	2	0	1	0	0	0	0	17
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	0	4	2	1	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	12
الجماعات والمجالس المنتخبة	0	4	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	11
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	2	1	0	1	0	2	1	4	0	0	0	0	0	0	11
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	0	5	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	8
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	2	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	8
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	5
قطاع التجهيز والماء	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	4
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
قطاع الصناعة والتجارة	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة

جغرافية المشتكي/ المجال القطاعي المعني بالتوجيه	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا -القنيطرة	فاس - مكناس	مراكش - آسفي	الشرق	طنجة - تطوان - الحسيمة	درعة - تافيلالت	سوس - ماسة	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
رئاسة الحكومة	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
قطاع النقل واللوجستيك	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
قطاع الاقتصاد والمالية	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
مجالات قطاعية مختلفة	105	75	73	74	66	49	48	49	39	8	8	3	42	14	653
المجموع	269	231	186	186	153	135	121	115	103	37	22	11	176	20	1765
النسبة	%15,24	%13,09	%10,54	%10,54	%8,67	%7,65	%6,86	%6,52	%5,84	%2,10	%1,25	%0,62	%9,97	%1,13	%100



لأن القطاعات المعنية بملفات التوجيه، ليست قطاعات متظلما منها، وإنما هي قطاعات لها علاقة بشكل مباشر أو غير مباشر بموضوع الشكاية أو الطلب، سواء من وجهة نظر المشتكي أو من وجهة نظر هذه المؤسسة التي ترى في توجيهه إلى القطاع المعني بالملف آلية لبحث سبل إيجاد الحلول المناسبة لموضوع تشكيه أو طلبه، وجب التأكيد على أن إيلاء الاهتمام اللازم لهذه الملفات، يشكل مصدرا للمعطيات التي تقدم مؤشرات حول القطاعات التي تعتبر معنية بشكل أكبر باحتياجات المواطن الارتفاقية.

وبالتالي فإن مناقشة المعطيات التي تهم القطاعات الموجه إليها تتم أساسا من زاوية أنها قطاعات إما معنية بإيجاد الحل مباشرة في علاقتها مع المرتفق، أو أنها جهات أوكل لها المشرع وحدها حق النظر في هذا النوع من التشكيات أو الطلبات، وهو ما يجعل المعطيات القطاعية ذات الصلة بهذه الشكايات تفرز تحليلا أقرب إلى رصد احتياجات المواطن إلى المرفق منه إلى رصد اختلالات المرفق نفسه، خاصة وأن العديد من الطلبات المسجلة ضمن هذا الصنف لا تحمل طابع التشكي أصلا، وتهم في الغالب مجالات تخرج عن نطاق اختصاص المؤسسة.

وكما سبقت الإشارة إليه في العديد من المناسبات، يقدم هذا الجدال التحليلي عموما، صورة مقربة، ليس فقط حول مجالات تدخل المؤسسة في إطار اختصاص البت في التظلمات، ولكن أيضا حول «منظومة التشكيات» داخل المجال الجغرافي المعني «وصنيا وجهويا»، وتشكل خلاصاته بالتالي مقدمة للبحث حول ما أسميناه بـ «سيكولوجية التشكي»، بل وتعكس أيضا، علاقة المواطن بالمرفق العمومي ومستوى تصوره لأدائه، إن لم نقل أيضا تمثلاته لمستوى رضاه على ما يتلقاه من خدمات.

وإذا كان الجدول أعلاه، يقدم تحليلا تفصيليا للتشكيات والطلبات المسجلة، خلال سنة 2022، في علاقتها بالمجال القطاعي ذي الصلة بها في سياق جهوي محدد، فإن التوزيع الجغرافي لمختلف القطاعات المعنية بشكايات وطلبات المرتفقين يظهر أن هناك تباينا جغرافيا بين مختلف جهات المملكة مصدر التشكيات والطلبات المتوصل بها، وهو معطى يتيح إمكانية الإجابة عن تساؤل محوري يهم الإدارات التي يشتكي منها أو إليها المرتفق في جهة محددة، بغض النظر عن مكان تواجدها، بشكل يرسم خارطة جهوية لمصدر التشكي.

ح - جغرافية الشكايات والطلبات من زاوية الحقوق المعنية بالإخلال

جغرافية المشتكي/ الحقوق المعنية بالإخلال	الدار البيضاء -سطات	الرباط - سلا -القنيطرة	فاس - مكناس	مراكش - آسفي	طنجة - تطوان - الحسيمة	الشرق	درعة - تافيلالت	سوس - ماسة	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	165	135	101	129	87	92	58	61	65	6	12	5	143	7	1066
الحق في الحماية الاجتماعية	51	38	33	22	26	33	42	20	17	24	6	2	9	6	329
الحق في حماية الممتلكات الفردية	39	38	33	35	15	25	23	13	22	0	3	4	59	0	309
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	27	17	31	21	22	21	24	19	15	15	2	1	4	5	224
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	22	12	20	20	13	11	10	9	11	6	4	1	16	3	158
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	18	27	17	18	15	9	6	6	12	1	1	4	12	4	150

التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة

جغرافية المشتكي/ الحقوق المعنية بالإخلال	الدار البيضاء -سطات	الرباط - سلا -القنيطرة	فاس - مكناس	مراكش - آسفي	طنجة - تطوان - الحسيمة	الشرق	درعة - تافيلالت	سوس - ماسة	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	28	26	18	11	17	10	5	6	8	1	1	1	9	0	141
الحق في التشغيل	14	14	18	6	15	14	4	13	2	8	2	0	2	4	116
الحق في السكن اللائق	14	10	8	5	3	6	5	2	3	10	0	0	6	1	73
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	9	5	8	5	8	4	1	8	2	3	1	0	0	2	56
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	8	7	5	4	8	4	3	7	2	1	0	0	4	1	54
الحق في الملكية وتملك العقارات	4	8	4	5	6	2	0	2	4	0	0	0	18	0	53
الحق في بيئة سليمة	10	11	3	7	3	4	1	3	1	0	1	1	8	0	53
الحق في التنمية المستدامة	5	12	5	6	2	1	4	1	2	3	0	0	1	1	43
حقوق السجناء	2	5	3	1	5	2	0	2	0	1	0	0	1	0	22
الحق في حماية الحياة الخاصة	3	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	2	0	14
الحق في التعليم	1	3	2	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	11
حقوق الطفل	3	1	1	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	9
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
الحق في التنقل	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
الحق في الحماية من التمييز العنصري	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
الحق في المساواة بين الجنسين	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
الحق في اكتساب الجنسية	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

جغرافية المشتكي/ الحقوق المعنية بالإخلال	الدار البيضاء -سطات	الرباط - سلا -القنيطرة	فاس - مكناس	مراكش - آسفي	طنجة - تطوان - الحسيمة	الشرق	درعة - تافيلالت	سوس - ماسة	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
الحق في حرية التدين	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
المجموع	428	379	315	299	248	241	190	174	167	80	33	20	296	35	2905
النسبة	%14,73	%13,05	%10,84	%10,29	%8,54	%8,30	%6,54	%5,99	%5,75	%2,75	%1,14	%0,69	%10,19	%1,20	%100

يعتبر التحليل الحقوقي للتشكيات والطلبات المسجلة بالمؤسسة، خلال هذه السنة، مجالا آخر لا يقل أهمية عن سابقيه، في سياق البعد الجهوي.

وإذا كانت معطيات هذا التحليل تتكامل مع ما سبقت الإشارة إليه في عرض القائمة الحقوقية العامة المعتمدة داخل المؤسسة، وتتأسس على نفس منطقها التحليلي الذي يجعل من أن التشكي الواحد قد يقبل أكثر من تكييف حقوقي، فإن خلاصاته، إذا ما راعينا خصوصية الشكايات والطلبات الواردة من الخارج، واستثنينا تلك الواردة من جهات غير محددة، على التفصيل المبين في الجدول، تظهر في هذا المقام نوعا من التباين في التوزيع الجغرافي لمختلف التشكيات والطلبات في قراءتها الحقوقية، بحسب المناطق الجغرافية التي يقطن بها أصحاب التشكيات والطلبات، وهو ما أتاح إبداء الملاحظات التالية :

جهة الدار البيضاء -سطات:

في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، تبين أنه من مجموع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بجهة الدار البيضاء - سطات، والتي تتضمن وقائع تقبل تكييفا أو توصيفا حقوقيا ، هناك 428 واقعة تقبل ذلك، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 165 تكييفا حقوقيا، متبوعا بالحق في الحماية الاجتماعية بـ 51 توصيفا حقوقيا، تلاه الحق في حماية الممتلكات الفردية بما مجموعه 39 توصيفا، والحق في السلامة الجسدية للأشخاص بـ 28 توصيفا، فالحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 27 توصيفا، ثم الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 22 توصيفا حقوقيا، فضلا عن باقي التكييفات الحقوقية المعتمدة بأعداد متفاوتة تراوحت بين توصيف واحد و18 توصيفا، بحسب ما هو مفصل في الجدول.

جهة الرباط - سلا - القنيطرة:

إن تكييف وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بجهة الرباط -سلا -القنيطرة تكييفا حقوقيا في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل مؤسسة وسيط المملكة، خلال هذه السنة، أظهر أن 379 واقعة يمكن أن تحمل توصيفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات ذات الصلة بالشكايات والطلبات

التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 135 توصيفا، متبوعا بالحق في حماية الممتلكات الفردية والحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 38 تكييفا حقوقيا لكل منهما، تلاه الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بـ 27 توصيفا، والحق في السلامة الجسدية للأشخاص بـ 26 توصيفا، فباقي التوصيفات الحقوقية المعتمدة، على الترتيب المبين في الجدول، بأعداد أقل تراوحت بين توصيف واحد و17 توصيفا.

جهة فاس- مكناس:

لقد أبان تحليل مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بجهة فاس – مكناس من جانب تكييفها الحقوقي، في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة المعنية بالدراسة داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، عن أن 315 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التوصيفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 101 تكييفا، يليه الحق في حماية الممتلكات الفردية والحق في الحماية الاجتماعية، بما مجموعه 33 توصيفا حقوقيا لكل منهما، ثم الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 31 توصيفا، والحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 20 توصيفا حقوقيا، فالحق في التشغيل والحق في السلامة الجسدية للأشخاص بـ 18 توصيفا لكل منهما، بينما جاءت باقي التوصيفات الحقوقية، على النحو المفصل في الجدول، بأعداد أقل تراوحت بين توصيف واحد و17 توصيفا.

جهة مراكش – آسفي:

إن دراسة مجموع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بجهة مراكش-آسفي، أبانت عن أن الوقائع التي تقبل توصيفا حقوقيا في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، بلغت 299 واقعة، وقد استأثر فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تهم أشخاصا مقيمين بهذه الجهة بما مجموعه 129 توصيفا حقوقيا، متبوعا بالحق في حماية الممتلكات الفردية بـ 35 تكييفا حقوقيا، ثم الحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 22 توصيفا، فباقي التوصيفات الحقوقية، على الترتيب المبين في الجدول، بأعداد تتراوح بين توصيف واحد و21 توصيفا.

جهة طنجة – تطوان – الحسيمة:

من تحليل وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بهذه الجهة، في ضوء قائمة توصيفات الحقوق المعتمدة في الدراسة داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، تبين أن 248 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بجهة طنجة – تطوان – الحسيمة بما مجموعه 87 تكييفا، متبوعا بالحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 26 توصيفا حقوقيا، فالحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 22 توصيفا، ثم الحق في السلامة الجسدية للأشخاص بـ 17 توصيفا، فباقي التوصيفات الحقوقية، على الترتيب المبين في الجدول، بأعداد تتراوح بين توصيف واحد و15 توصيفا.

جهة الشرق:

في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل لداخل المؤسسة، خلال هذه السنة، تبين من دراسة مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بجهة الشرق، أن 241 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات بما مجموعه 92 تكييفا، تلاه الحق في الحماية الاجتماعية بـ 33 توصيفا حقوقيا، فالحق في حماية الممتلكات الفردية بما مجموعه 25 توصيفا، والحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 21 توصيفا، ثم باقي التكييفات الحقوقية، على النحو المفصل في الجدول بأعداد تقل عن 15 توصيفا، تتراوح بين توصيف واحد و14 توصيفا حقوقيا.

جهة درعة -تافيلالت:

بالاستناد إلى قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل لداخل المؤسسة، خلال هذه السنة، أبانت دراسة مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بجهة درعة – تافيلالت، عن أن 190 واقعة أمكن تكييفها حقوقيا، وقد استأثر بمعظمها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة، بما مجموعه 58 توصيفا حقوقيا، متبوعا بالحق في الحماية الاجتماعية بـ 42 توصيفا، ثم الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 24 توصيفا، تلاه الحق في حماية الممتلكات الفردية بـ 23 توصيفا حقوقيا، فباقي التوصيفات الحقوقية، على نحو الترتيب المبين في الجدول، بأعداد توصيفات همت كلها وقائع شكايات وطلبات واردة من الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و10 توصيفات.

جهة سوس- ماسة:

في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل لداخل المؤسسة، خلال هذه السنة، أبانت دراسة مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بجهة سوس-ماسة عن كون 174 واقعة تقبل تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات بما مجموعه 61 تكييفا حقوقيا، تلاه الحق في الحماية الاجتماعية بـ 20 توصيفا حقوقيا، فالحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 19 توصيفا، ثم الحق في حماية الممتلكات الفردية والحق في التشغيل بـ 13 توصيفا حقوقيا لكل منهما، فباقي التوصيفات الحقوقية، بأعداد تقل عن 10 توصيفات لوقائع الشكايات وفق ما هو مبين في الجدول.

جهة بني ملال- خنيفرة:

أفرزت دراسة مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال – خنيفرة، خلال هذه السنة، في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل الحقوقي لداخل المؤسسة، عن أن 167 واقعة مشتكى منها أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، استأثر فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات بما مجموعه 65 تكييفا، متبوعا بالحق في حماية الممتلكات الفردية بـ 22 توصيفا، والحق في الحماية الاجتماعية بـ 17 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 15 توصيفا، فباقي التوصيفات الحقوقية

المعتمدة، بأعداد تقل عن 13 توصيفا تتراوح بين توصيف واحد و12 توصيفا، بحسب المبين في الجدول.

جهة العيون - الساقية الحمراء:

بالاستناد إلى قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل الحقوقي لداخل المؤسسة، خلال هذه السنة، أبانت دراسة مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بجهة العيون -الساقية الحمراء، أن 80 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر فيها الحق في الحماية الاجتماعية بصدارة الترتيب بما مجموعه 24 تكييفا، ثم الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 15 توصيفا، فباقي التوصيفات الحقوقية، بأعداد تتراوح بين توصيف واحد و10 توصيفات، على التفصيل المبين في الجدول.

جهة كلميم- واد نون:

علاقة بقائمة الحقوق المعتمدة في التحليل الحقوقي لداخل المؤسسة، خلال هذه السنة، تبين من دراسة مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بجهة كلميم -واد نون، أن 33 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات الحقوقية، بما مجموعه 12 تكييفا، ثم الحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 06 تكييفات، فباقي التوصيفات الحقوقية، على النحو المبين في الجدول، بأعداد تتراوح بين توصيف واحد و04 توصيفات.

جهة الداخلة - واد الذهب:

اعتمادا على قائمة الحقوق المشار إليها سابقا في التحليل الحقوقي لداخل المؤسسة، خلال هذه السنة، أبانت دراسة مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - واد الذهب، أن 20 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، تصدر الترتيب فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات، بما مجموعه 05 تكييفات، فباقي التوصيفات الحقوقية، على النحو المبين في الجدول، بأعداد قليلة تتراوح بين توصيف واحد و04 توصيفات.

خارج التراب الوطني:

وفي سياق متصل بقائمة الحقوق المعتمدة في التحليل الحقوقي لداخل المؤسسة، خلال هذه السنة، أبانت دراسة مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بالخارج، أن 296 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، استأثر فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بما مجموعه 143 تكييفا، متبوعا بالحق في حماية الممتلكات الفردية بـ 59 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في الملكية وتملك العقارات بما مجموعه 18 توصيفا، يليه الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 16 توصيفا، ثم باقي التوصيفات الحقوقية المعتمدة بأعداد تتراوح بين توصيف واحد و12 توصيفا، على الترتيب المبين فيه الجدول.

المؤشرات التنموية المعتمدة
التخليق
التخليق / الاستثمار
الاستثمار
التخليق / البيئة
البيئة
التخليق / الاستثمار / البيئة
الاستثمار / البيئة

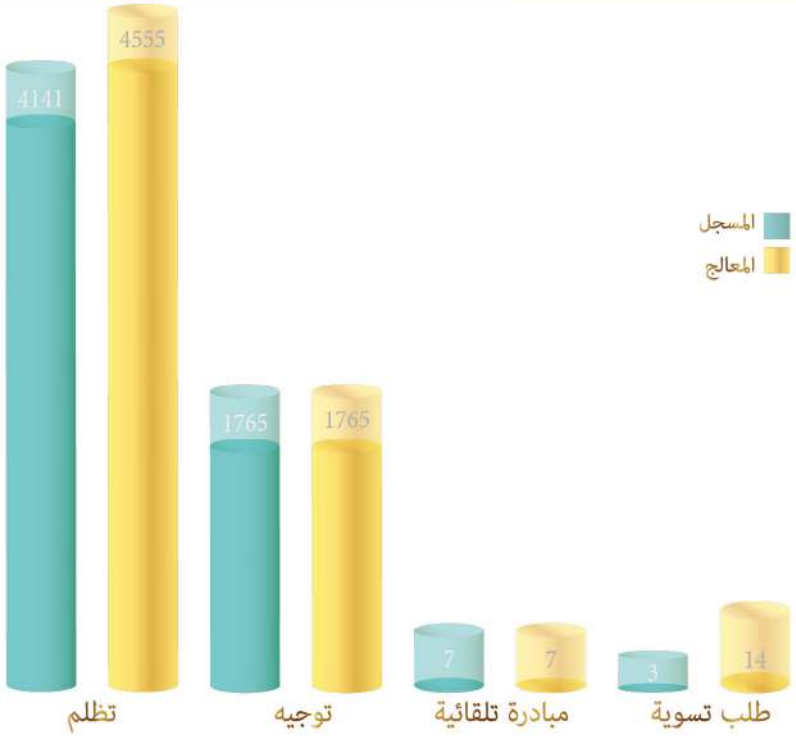
المحور الثاني

ملفات التظلم: نتائج رصد عمليتي التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022

"هناك توصيات قديمة غير منفذة ينتظر أصحابها تنفيذها لإنصافهم أو لتصحيح الأوضاع الضارة بهم، في ظروف صعبة أحيانا، ولا نجد التجاوب المنتظر في شأنها، بل نواجه بكل الجهد في التبرير، وأحيانا في التشكيك في القوة الإلزامية للتوصية، أكثر من بكل الجهد في إيجاد الحلول لما تصرحه من مشاكل، وهو أمر مؤسف. غير أن هذا لا ينفي أبدا الجهود المبذول في موضوع تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة من قبل مجموعة من الإدارات، حيث هناك من القطاعات الحكومية التي قامت بتنفيذ جميع التوصيات الصادرة في مواجهتها."

وسيط المملكة – الرباط، 25 أبريل 2022

الملفات المسجلة والمعالجة برسم سنة 2022					
نوع الملف	عدد الملفات المسجلة	النسبة من المجموع	عدد الملفات المعالجة	النسبة من المجموع	النسبة العامة للمعالجة
تظلم	4141	% 70,00	4555	% 71,83	% 110,00
توجيه	1765	% 29,83	1765	% 27,83	% 100,00
مبادرة تلقائية	7	% 0,12	7	% 0,11	% 100,00
طلب تسوية	3	% 0,05	14	% 0,22	% 466,67
المجموع	5916	% 100,00	6341	% 100,00	% 107,18



لقد واصل عدد الملفات المفتوحة لدى المؤسسة، خلال سنة 2022، منحاه التصاعدي الذي بدأه خلال السنة الماضية، بحيث شكلت ملفات التظلم والتوجيه وطلبات التسوية وملفات المبادرة التلقائية مجتمعة ما مجموعه 5916 ملفا، بفارق 507 ملفات عن السنة الماضية، مسجلا بذلك ارتفاعا ملحوظا وصلت نسبة الزيادة فيه إلى 9,37%، الكل على الشكل التالي:

- 4141 ملف تظلم، أي ما يمثل نسبة 70% من مجموع الملفات التي تم تسجيلها، اتضح ابتداء أنها تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، مسجلة بذلك زيادة ملحوظة مقارنة مع السنة الماضية، بما مجموعه 594 ملفا، وبنسبة زيادة ناهزت 16,75%؛

وفي نفس الوقت، عالجت المؤسسة ما مجموعه 4555 ملفا من هذا النوع من الملفات، بما نسبته 71,83% من مجموع المعالج، وبنسبة معالجة سنوية بلغت 110%، وهو ما شكل زيادة عددية مهمة على مستوى المعالجة السنوية للتظلمات، بلغت 587 ملفا معالجا، بنسبة 14,79%.

- 1765 ملف توجيه، أي بنسبة 29,83% من مجموع الملفات المسجلة، وهي ملفات سعت المؤسسة إلى إرشاد وتوجيه أصحابها نحو مختلف الجهات المعنية، قصد مواصلة الإجراءات التي

ينبغي القيام بها، لكون مواضيعها تخرج عن نطاق اختصاصات المؤسسة. كما أنه، واعتبارا لطابع الخصوصية الذي يميز مضامين بعضها، فقد حرصت المؤسسة على إحالتها إلى الجهات المعنية، أو إحاطة القطاع المعني علما بها، لاتخاذ ما قد يفرضه الموقف.

وخلافا للسنة الماضية، سجلت المؤسسة تضاؤلا طفيفا في عدد هذا الصنف من الملفات، بما مجموعه 69 ملفا، مسجلة بذلك نسبة انخفاض بلغت 3,76%؛ بحيث انتقلت من 33,91% خلال سنة 2021، إلى 29,83% خلال هذه السنة؛

وكما السنة الماضية، عالجت المؤسسة جميع هذا النوع من الملفات أي بنسبة معالجة سنوية بلغت 100%، مساهمة بذلك في النسبة العامة للمعالجة بما نسبته 27,83% من مجموع المعالج.

- 03 طلبات تسوية مسجلة، أي بنسبة 0,05% من مجموع ما تم التوصل به، وفي المقابل عالجت المؤسسة ما مجموعه 14 ملفا من هذا الصنف من الملفات بما نسبته 0,22% من مجموع المعالج.

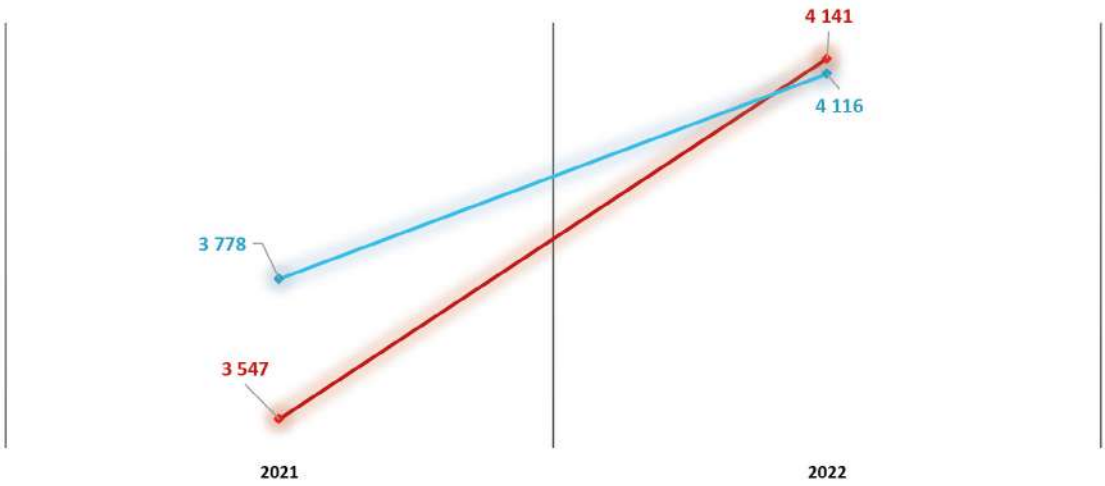
ورغم التطور الحاصل في هذا النوع من الطلبات خلال السنة الماضية التي سجلت المؤسسة برسمها 21 طلبا، فإن المؤسسة رصدت هذه السنة تراجعا كبيرا في عدد هذه الملفات، مما يؤكد محدودية اللجوء إلى هذه المسطرة من الأطراف المعنية، وتدعو من جديد إلى ضرورة تفعيل آلية التسوية والاستثمار فيها باعتبارها آلية مهمة لجميع الأطراف «الإدارة والمرتفق على حد سواء» كفيلة بإيجاد الحلول التوافقية على قاعدة العدل والإنصاف، بعيدا عن منطق التظلم.

- 07 مبادرات تلقائية، أي بنسبة 0,12% من مجموع ما تم تسجيله من ملفات، وهو عدد يجسد الاستقرار التام في عدد المبادرات التلقائية للمؤسسة على امتداد الثلاث سنوات السابقة، ويعتبر مؤشرا إيجابيا حول استمرار التفعيل الكامل للاختصاصات القانونية للمؤسسة.

كل هذه المعطيات أفرزت نشاطا مهما للمؤسسة، خلال هذه السنة، تجسده النسبة العامة للمعالج من المسجل، التي بلغت كذلك 107,18%، بغض النظر عن طبيعة الملفات أو شكل المعالجة.

أولا: ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات برسم سنة 2022

سنة المعالجة	عدد ملفات التظلم المسجلة	عدد القرارات الصادرة	نسبة المعالجة
2021	3547	3778	% 106,51
2022	4141	4116	% 99,40
نسبة النمو	% 16,75	% 8,95	**



واصل عدد التظلمات التي توصلت بها المؤسسة والتي تدخل ضمن اختصاصها، وعلى غرار السنة الماضية، منحاه التصاعدي، بحيث انتقل مما مجموعه 3547 تظلما توصلت به خلال سنة 2021، إلى 4141 تظلما سجل برسم سنة 2022، وذلك بزيادة وصلت 16,75%.

نفس المنحى التصاعدي الذي شهدته التظلمات المسجلة خلال هذه السنة سجلته أيضا نسبة المعالجة، سواء بمقتضى قرارات أو توصيات، على نحو ما سيتم تفصيله لاحقا، حيث بلغ عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات ما مجموعه 4116 ملفا من مجموع مخزون ملفات التظلم بالمؤسسة، وإن انخفضت النسبة السنوية للمعالجة من 106,51% برسم السنة الماضية، إلى 99,40% من مجموع التظلمات المسجلة برسم هذه السنة.

1- ملفات التظلم المسجلة بحسب مؤشر جدية مرتكز التظلم

السنة	عدد ملفات التظلم المسجلة	عدد قرارات الحفظ	مؤشر جدية مرتكز التظلم
2021	3547	1768	% 50,16
2022	4141	1956	% 52,77

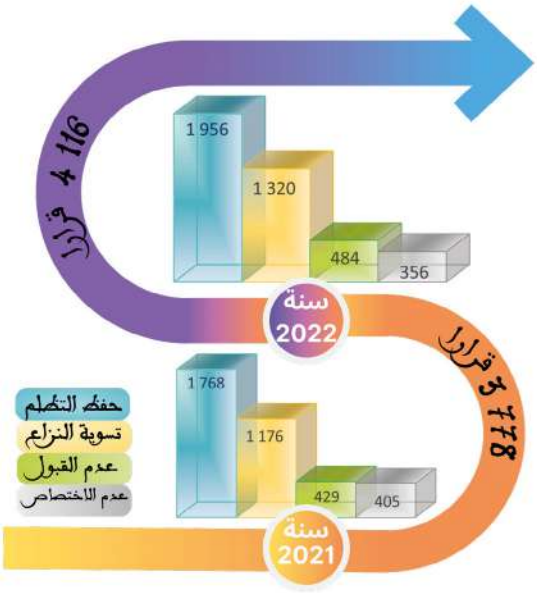
من أجل إعطاء صورة تقريبية حول نسبة التظلمات الجدية من مجموع التظلمات المسجلة، خلال هذه السنة، في مواجهة مختلف القطاعات، تم الاعتماد على مجموع القرارات التي انتهت فيها المؤسسة إلى رفع التظلمات المقدمة إليها، لعدم قيامها على أساس سليم من القانون أو لعدم ارتكانها إلى مبادئ العدل والإنصاف، أو لعدم وجود ما يمكن أن تؤاخذ عليه الإدارة، في إطار ما تطلق عليه المؤسسة «مؤشر جدية مرتكز التظلم»، وقد أمكن تسجيل تقدم طفيف هذه السنة في هذا المؤشر العام من زاوية المتظلم قدر في 52,77%، عوض 50,16% التي تم تسجيلها خلال السنة الماضية.

علما، أن هذا المؤشر يبقى مرشحا للارتفاع إلى 59,09%، إذا ما أخذنا بعين الاعتبار كون ما مجموعه 262 ملفا تم حفظه لدواعي عدم توفر المؤسسة على وسائل تتيح لها إمكانية البحث والتحقيق في موضوع التظلم لارتباطه بمعطيات تقنية محضة.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن مؤشر جدية مرتكز التظلم يختلف من قطاع إلى آخر ومن إدارة إلى أخرى بحسب عدد الملفات المسجلة وعدد قرارات الحفظ الصادرة لفائدتها.

4- الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة بحسب طبيعة القرار

طبيعة القرار	2021	2022		نسبة النمو
	عدد القرارات	عدد القرارات	النسبة من المجموع	
حفظ التظلم	1768	1956	% 47,52	% 10,63
تسوية النزاع	1176	1320	% 32,07	% 12,24
عدم القبول	429	484	% 11,76	% 12,82
عدم الاختصاص	405	356	% 8,65	%- 12,10
المجموع	3778	4116	% 100,00	% 8,95



وعلى غرار باقي السنوات، اتخذت القرارات الصادرة عن المؤسسة عدة أشكال توزعت بين قرارات بتسوية للنزاعات المعروضة عليها، وقرارات بالحفظ، وقرارات بعدم القبول أو بعدم الاختصاص، وكلها قرارات معللة، حرصت المؤسسة على تبليغها لكافة الأطراف المعنية بها، إدارة كانت أو متظلما، في إطار تواصلي معلن عن ما توصل إليه موقفها من موضوع التظلم. وقد عملت المؤسسة، خلال هذه السنة، على البت بمقتضى قرارات فيما مجموعه 4116 تظلما من مجموع التظلمات التي تشكل مخزون الملفات بها، أي ما نسبته 99,40% من مجموع التظلمات المسجلة خلال السنة.

ولئن كان الطابع العام الذي تم رصده في هذا الشأن متسما، خلال هذه السنة أيضا، بالزيادة المسجلة في كل أنواع القرارات الصادرة مقارنة مع السنة الماضية، على النحو المبين في الجدول أعلاه، باستثناء قرارات عدم الاختصاص التي عرفت انخفاضا طفيفا مرده إلى تدقيق

الدراسة الأولية في مرحلة تصنيف الملفات، فإن الملاحظ أيضا هو محافظة كل القرارات على نفس نسقية الترتيب المسجلة خلال السنة الماضية، بحيث احتلت قرارات الحفظ المرتبة الأولى من مجموع القرارات الصادرة، متبوعة بقرارات التسوية في المرتبة الثانية، فقرارات عدم القبول في المرتبة الثالثة، وأخيرا قرارات عدم الاختصاص في المرتبة الرابعة.

وإجمالا أفرزت المعطيات العددية المرتبطة بمختلف القرارات الصادرة، خلال هذه السنة، الخلاصات والنتائج التالية:

بالنسبة لقرارات الحفظ:

لكون قرارات الحفظ تعيد طرح سؤال جدية مرتكز التظلم في جل الملفات التي انتهت إلى الحفظ، وما توفره من مؤشرات إدراكية حول منظومة التشكي في علاقتها بالأداء الارتفاقي، وحول مداخل الإصلاح المفترضة لإيجاد الحلول الملائمة للحد من هذا النوع من السلوك، فقد تسنى القول على نفس نهج النتائج التي سجلتها المؤسسة في تقريرها برسم السنة الماضية، إن استمرارية تصدر قرار الحفظ لمجموع ما أصدرته المؤسسة من قرارات، بما مجموعه 1956 قرارا، أي ما يمثل زيادة بلغت 0,72 نقطة مئوية مقارنة مع السنة الماضية، يستخلص منه أن عددا كبيرا من التظلمات المعالجة خلال هذه السنة ﴿47,52%﴾ لا يقوم في الغالب على أساس من القانون، أو على ما يتطلبه إعمال مبادئ العدل والإنصاف.

بالنسبة لقرارات التسوية:

لأن قرارات التسوية تعتبر أكثر أهمية، سواء بالنظر لما تشكله من إنهاء للتظلم بشكل عام، أو بالنظر للمجالات القطاعية والتصنيف الموضوعاتي للتظلمات المعنية بها، على نحو ما سيأتي تفصيله، أمكننا القول على غرار السنة الماضية، إن المعطيات المتعلقة بقرارات التسوية، في سياق التوزيع العام لطبيعة القرارات التي اتخذتها المؤسسة خلال سنة 2022، حافظت على موقعها في المرتبة الثانية بعد قرارات الحفظ رغم الزيادة الملحوظة في عددها، حيث بلغت التظلمات التي تمت تسويتها ما مجموعه 1320، في مقابل 1176 تظلما تمت تسويته خلال السنة الماضية، وهو ما شكل نسبة 32,07% من إجمالي القرارات الصادرة، وهذا ما يجعل من قرارات التسوية مؤشرا دالا على جدوى اللجوء إلى الوساطة المؤسساتية، ووسيلة مهمة لتقوية الثقة في هذا البديل الدستوري لتعزيز البناء الحقوقي، والانتصار للشرعية، والحرص على دعم مقومات الإدارة المنصفة.

بالنسبة لقرارات عدم القبول:

عموما، يعتبر هذا النوع من القرارات، حمال أوجه، فأحيانا يشكل تعبيرا عن عدم استكمال المتظلم للإجراءات المتطلبة قانونا لقبول تظلمه، وتارة انعكاسا لعدم انخراط المتظلم نفسه في متطلبات تجهيز ملفه أمام المؤسسة، وأحيانا أخرى نتيجة لعدم مواكبة متطلبات خاصة حددها القانون، كما هو الشأن بالنسبة لتنصيصات المادة 17 من القانون المنظم للمؤسسة، التي تشترط لقبول التظلم:

- أن يكون مكتوبا، وإذا تعذر تقديمه كتابة، يدلي المتظلم بتصريح يتم تدوينه وتسجيله من قبل المصالح المختصة للمؤسسة وتسلم فورا نسخة منه للمعني بالأمر؛
- أن يكون موقعا من صاحب الطلب شخصيا، أو ممن ينوب عنه؛
- أن يكون مرفقا بالحجج والوثائق المبررة له، إن كانت متوفرة لدى المتظلم؛
- أن يتضمن ما قام به المتظلم من مساع لدى الإدارة المعنية، قصد الاستجابة لمطالبه، عند الاقتضاء؛
- ألا ترجع الوقائع موضوع التظلم إلى تاريخ قديم يحول دون إمكانية إجراء الأبحاث والتحريات اللازمة.

ومعلوم أن المؤسسة تتلقى أيضا، مختلف التظلمات عن طريق الإيداع الإلكتروني أو بأي وسيلة أخرى يمكن أن تترك أثرا كتابيا، حسبما يقتضي ذلك نص المادة 45 من النظام الداخلي للمؤسسة.

أما فيما يخص هذه السنة، فما زالت قرارات عدم القبول محافظة على المرتبة الثالثة، بما مجموعه 484 قرارا، وبنسبة 11,76% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة، مسجلة بذلك زيادة طفيفة عن السنة الماضية التي سجلت ما مجموعه 429.

بالنسبة لقرارات عدم الاختصاص:

على غرار السنة الماضية، حافظت هذه السنة قرارات عدم الاختصاص على المرتبة الرابعة، بما مجموعه 356 قرارا، وبنسبة 8,65% من مجموع القرارات الصادرة، مشكلة بذلك انخفاضا عدديا ونسبيا؛ وكما سبقت الإشارة إليه في تقارير سابقة، تشكل هذه القرارات مؤشرا على التغييرات التي تطرأ على بعض التظلمات، خلال مرحلة المعالجة، بسبب قيام أو ظهور أحد الأسباب القانونية الموجبة لإصدارها، كما هي محددة في المادة 12 من القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط، والتي توجب التصريح بعدم الاختصاص حينما يتعلق الأمر بالتظلمات المتعلقة بالقضايا المعروضة على القضاء، أو بالتظلمات الرامية إلى مراجعة الأحكام القضائية، أو حينما يتعلق الأمر بالقضايا التي يوجب فيها القانون اللجوء إلى لجن مختصة قبل اللجوء إلى القضاء، أو القضايا التي تدخل في اختصاص إحدى مؤسسات وهيئات حماية حقوق الإنسان والنهوض بها، أو هيئات الحكامة الجيدة والتقنين.

هذا علما، أن المؤسسة تواصل في شأن هذه الحالات توجيه أصحاب هذه الملفات إلى الجهة المختصة، رفقة ملف التظلم بجميع وثائقه، متى تعلق الأمر بإحدى الهيئات والمؤسسات المنصوص عليها في الفصول 161 ومن 163 إلى 167 من الدستور.

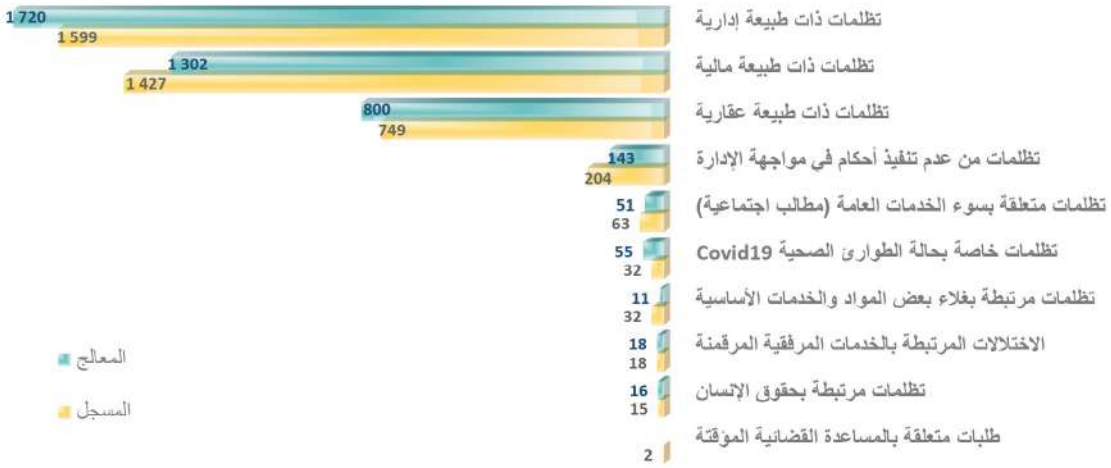
3- تحليل ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب التصنيف الموضوعاتي

الجدول 1

التصنيف الموضوعاتي	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	
تظلمات ذات طبيعة إدارية	1599	% 38,61	1720	% 41,79	% 107,57
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	497	% 12,00	563	% 13,68	% 113,28
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	367	% 8,86	384	% 9,33	% 104,63
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	303	% 7,32	303	% 7,36	% 100,00
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	230	% 5,55	286	% 6,95	% 124,35
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	82	% 1,98	86	% 2,09	% 104,88
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	48	% 1,16	27	% 0,66	% 56,25
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	45	% 1,09	46	% 1,12	% 102,22
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	16	% 0,39	16	% 0,39	% 100,00
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	6	% 0,14	6	% 0,15	% 100,00
تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	5	% 0,12	3	% 0,07	% 60,00
تظلمات ذات طبيعة مالية	1427	% 34,46	1302	% 31,63	% 91,24
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	353	% 8,52	262	% 6,37	% 74,22
تظلمات متعلقة بالمعاشات	312	% 7,53	324	% 7,87	% 103,85
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	240	% 5,80	211	% 5,13	% 87,92
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	159	% 3,84	134	% 3,26	% 84,28
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	114	% 2,75	118	% 2,87	% 103,51
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	81	% 1,96	82	% 1,99	% 101,23
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	79	% 1,91	70	% 1,70	% 88,61
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	73	% 1,76	82	% 1,99	% 112,33
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	15	% 0,36	16	% 0,39	% 106,67
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	1	% 0,02	3	% 0,07	% 300,00
تظلمات ذات طبيعة عقارية	749	% 18,09	800	% 19,44	% 106,81
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	266	% 6,42	267	% 6,49	% 100,38

التصنيف الموضوعاتي	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	132	% 3,19	155	% 3,77	% 117,42
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	63	% 1,52	72	% 1,75	% 114,29
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	63	% 1,52	66	% 1,60	% 104,76
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	53	% 1,28	51	% 1,24	% 96,23
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	34	% 0,82	34	% 0,83	% 100,00
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	32	% 0,77	32	% 0,78	% 100,00
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	31	% 0,75	28	% 0,68	% 90,32
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	26	% 0,63	30	% 0,73	% 115,38
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	23	% 0,56	28	% 0,68	% 121,74
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	7	% 0,17	12	% 0,29	% 171,43
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	6	% 0,14	9	% 0,22	% 150,00
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	5	% 0,12	5	% 0,12	% 100,00
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	5	% 0,12	5	% 0,12	% 100,00
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	3	% 0,07	6	% 0,15	% 200,00
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	**204**	**% 4,93**	**143**	**% 3,47**	**% 70,10**
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	204	% 4,93	143	% 3,47	% 70,10
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	**63**	**% 1,52**	**51**	**% 1,24**	**% 80,95**
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	42	% 1,01	32	% 0,78	% 76,19
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية	16	% 0,39	16	% 0,39	% 100,00
تظلمات متعلقة بفك العزلة	4	% 0,10	1	% 0,02	% 25,00
تظلمات متعلقة بتخصيص ملاعب للقرب	1	% 0,02	2	% 0,05	% 200,00
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية Covid19	**32**	**% 0,77**	**55**	**% 1,34**	**% 171,88**
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	23	% 0,56	40	% 0,97	% 173,91
تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي	3	% 0,07	5	% 0,12	% 166,67
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب	3	% 0,07	4	% 0,10	% 133,33
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	1	% 0,02	2	% 0,05	% 200,00
تظلمات متعلقة بالتعويض عن أضرار مادية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي	1	% 0,02	0	% 0,00	% 0,00
تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية	0	% 0,00	2	% 0,05	**

التصنيف الموضوعاتي	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	
تظلمات مرتبطة باللقاح	0	% 0,00	1	% 0,02	**
تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية	32	% 0,77	11	% 0,27	% 34,38
تظلمات مرتبطة بغلاء خدمات أساسية	29	% 0,70	7	% 0,17	% 24,14
تظلمات مرتبطة بغلاء مواد أساسية	3	% 0,07	4	% 0,10	% 133,33
اختلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	18	% 0,43	18	% 0,44	% 100,00
إخلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة	6	% 0,14	4	% 0,10	% 66,67
إخلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة	5	% 0,12	7	% 0,17	% 140,00
تظلمات مرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية	5	% 0,12	6	% 0,15	% 120,00
تظلمات مرتبطة بالهشاشة الرقمية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
إخلالات بعدم وجود طريق بديل للاستفادة من الخدمة المرقمنة	1	% 0,02	0	% 0,00	% 0,00
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	15	% 0,36	16	% 0,39	% 106,67
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	8	% 0,19	9	% 0,22	% 112,50
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	4	% 0,10	4	% 0,10	% 100,00
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي	3	% 0,07	3	% 0,07	% 100,00
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	% 0,05	0	% 0,00	% 0,00
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	% 0,05	0	% 0,00	% 0,00
المجموع	4141	% 100,00	4116	% 100,00	% 99,40



تظهر المعطيات أعلاه، أن الترتيب العام لعدد التظلمات المسجلة، خلال سنة 2022، حافظ على نفس ترتيب السنة الماضية من زاوية التصنيفات الموضوعاتية المعتمدة، والتي انضاف إليها تصنيف موضوعاتي جديد تم استحداثه هذه السنة مواكبة من المؤسسة للتحولات الاقتصادية والاجتماعية، وتفاعلا منها مع التظلمات الواردة عليها في هذا الشأن، حيث

يتبين من تحليل معطيات جدول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لملفات الاختصاص، خلال هذه السنة، أنها حافظت نسبيا على نفس ترتيب التصنيفات التقليدية المسجلة خلال السنة الماضية، إذ جاءت التظلمات ذات الصبيغة الإدارية في المرتبة الأولى في سلم الترتيب، متبوعة بالتظلمات ذات الصبيغة المالية في المرتبة الثانية، فالتظلمات ذات الصبيغة العقارية التي حافظت بدورها على المرتبة الثالثة، وحلت التظلمات من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة في المرتبة الرابعة، كما احتلت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية» المرتبة الخامسة، ثم ما تبقى من التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية في المرتبة السادسة، تليها في المرتبة السابعة التظلمات المرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية كتصنيف جديد معتمد هذه السنة، وفي المرتبة الثامنة جاءت التظلمات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة، متبوعة بالتظلمات ذات الصلة بحقوق الإنسان في المرتبة التاسعة، وفي المرتبة العاشرة والأخيرة جاءت الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة.

الكل على التفصيل التالي:

التظلمات ذات الصبيغة الإدارية

كما باقي السنوات السابقة، حافظ هذا النوع من القضايا، خلال هذه السنة أيضا، على المرتبة الأولى في التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات التظلم، بما مجموعه 1599 تظلما، وهو ما يمثل 38,61% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة، وذلك بزيادة عددية ملحوظة، مقارنة مع السنة الماضية، كما سجل هذا التصنيف نسبة تصفية مهمة بلغت 41,79% تمثلت في 1720 ملفا معالجا، وبنسبة معالجة سنوية بلغت 107,57%.

وبدوره شمل هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي عددا من التصنيفات الفرعية، جاءت فيها التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية في مقدمة الترتيب، بما مجموعه 497 تظلما، وبنسبة 12% من مجموع ملفات التظلم المسجلة، وبنسبة معالجة بلغت 113,28%؛ تلتها التظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية، بـ 367 تظلما، أي بنسبة 8,86% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة بلغت 104,63% ؛ ثم التظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، بـ 303 تظلمات، وبنسبة 7,32% من مجموع التظلمات المسجلة، وبنسبة معالجة بلغت 100%؛ فالتظلمات المتعلقة بعدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، بـ 230 تظلما، وبنسبة 5,55% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة بلغت 124,35%؛ ثم باقي التظلمات، على الترتيب المبين في الجدول أعلاه، بأعداد ونسب ومستويات معالجة مختلفة.

وعلى نفس ترتيب التصنيفات الفرعية المبينة أعلاه، جاء ترتيب القرارات الصادرة، خلال هذه السنة، بالنسبة للقضايا ذات الطابع الإداري، بحيث حلت التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية في المرتبة الأولى بـ 563 قرارا؛ وجاءت القرارات التي تخص التظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية في المرتبة الثانية بـ 384 قرارا؛ وتلتها التي تهم الحق في الحصول على المعلومة الإدارية والحق في الجواب في المرتبة الثالثة بـ 303

قرارات؛ بينما حلت في المرتبة الرابعة القرارات التي تخص تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 286 قرارا؛ وبقيت القرارات التي تخص التظلمات المتعلقة بالامتحانات والمباريات في المرتبة الخامسة بـ 86 قرارا؛ فباقي القرارات التي تهم مختلف التصنيفات الفرعية المبينة في الجدول.

التظلمات ذات الصبغة المالية

مشكلة زيادة مهمة في عددها مقارنة مع السنة الماضية، احتلت التظلمات المرتبطة بالقضايا المالية المرتبة الثانية، للسنة الرابعة على التوالي، بما مجموعه 1427 تظلما، وهو ما يمثل 34,46% من مجموع ملفات التظلم المسجلة.

وقد ارتبط هذا الصنف من القضايا بمجموعة من التصنيفات الفرعية، تصدرتها هذه السنة، بزيادة معتبرة مقارنة مع السنة الماضية، التظلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، بـ 353 تظلما، وبنسبة 8,52%؛ تلتها تلك المتعلقة بالمعاشات، بـ 312 تظلما، أي بنسبة 7,53% من مجموع ملفات التظلم المسجلة؛ ثم في المرتبة الثالثة التظلمات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية بـ 240 تظلما، بنسبة 5,80%؛ فالتظلمات المرتبطة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات في المرتبة الرابعة، بـ 159 تظلما، وبنسبة 3,84% من نفس المجموع؛ بينما حافظت التظلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي على المرتبة الخامسة بـ 114 تظلما، أي بنسبة 2,75%؛ وتقدمت التظلمات المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل إلى المرتبة السادسة بـ 81 تظلما، وبنسبة 1,96%؛ تلتها تظلمات همت استرداد مبالغ مالية، بـ 79 تظلما، بنسبة 1,91%؛ بينما تراجعت التظلمات المتعلقة بالطلبيات العمومية في شكل صفقات وسندات طلب إلى المرتبة الثامنة، بـ 73 تظلما، وبنسبة 1,76%؛ فباقي التصنيفات الفرعية على النحو المبين في الجدول.

من جانب آخر، وفضلا عن الزيادة التي عرفتها القرارات التي همت هذا النوع من التظلمات خلال هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، بحيث شملها ما مجموعه 1302 من القرارات أي بنسبة بلغت 31,63% من مجموع القرارات الصادرة، فقد شهدت أيضا تغييرا في ترتيب بعض التصنيفات الفرعية المعنية بها، فبينما حافظت القرارات ذات الصلة بالتظلمات المتعلقة بالمعاشات على صدارة ترتيب هذا النوع من القرارات بـ 324 قرارا، تقدمت التظلمات المرتبطة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين إلى المرتبة الثانية بـ 262 قرارا؛ وتراجعت القرارات التي تهم التظلمات المرتبطة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية إلى المرتبة الثالثة، بـ 211 قرارا؛ كما تراجعت تلك الخاصة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات إلى المرتبة الرابعة بـ 134 قرارا؛ في حين، تقدمت تلك المتعلقة بالتظلمات من عدم الاستفادة من منح التعليم العالي إلى المرتبة الخامسة بـ 118 قرارا؛ فالقرارات التي تهم باقي التصنيفات الفرعية على النحو المفصل في الجدول.

الإدارة مطالبة بإيلاء أهمية أكبر للتظلمات ذات الصلة بالمعاشات وبالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات وبالتغطية الصحية والمساعدة الطبية لعلاقتها بورش الحماية الاجتماعية.

التظلمات ذات الصبغة العقارية

رغم الزيادة العددية، خلال هذه السنة، جاءت التظلمات المرتبطة بهذا النوع من القضايا على غرار السنة الماضية في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 749 تظلما، بنسبة 18,09% من مجموع ملفات التظلم المسجلة، وقد ضمت مجموعة من التصنيفات الفرعية، التي هيمت أساسا تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، بـ 266 تظلما بنسبة 6,42% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة؛ تلتها تلك المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش، بـ 158 تظلما، بنسبة 3,82% من نفس المجموع؛ ثم التظلمات المرتبطة بالتعويض عن نزع الملكية والتظلمات المرتبطة بالتحفيظ العقاري بـ 63 تظلما، بنسبة 1,52% لكل منهما؛ فالتظلمات المرتبطة بعدم تسوية وضعية بعض الأوعية العقارية «عدم إنهاء إجراءات التملك» بـ 53 تظلما، بنسبة 1,28% من نفس المجموع؛ ثم ما تبقى من تظلمات بتصنيفاتها الفرعية المختلفة، على النحو المفصل في الجدول أعلاه.

وفي سياق معالجة التظلمات، جاءت القرارات التي هيمت صنف التظلمات ذات الصبغة العقارية في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 800 قرار، أي ما يعادل 19,44% من إجمالي القرارات الصادرة، وبنسبة معالجة بلغت 106,81%.

هذا علما، أن هذه القرارات هيمت أيضا نفس التصنيفات الفرعية التي تم تسجيلها خلال السنة الماضية، وحافظت نسبيا على نفس مستوى ترتيبها العددي، بحيث حلت القرارات التي تهم التظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية بـ 267 قرارا في مقدمة الترتيب؛ تلتها على التوالي القرارات الصادرة في كل من التظلمات المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش بـ 185 قرارا؛ والتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية بـ 72 قرارا؛ والتظلمات المرتبطة بالتحفيظ العقاري بـ 66 قرارا؛ والتظلمات المرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك» بـ 51 قرارا، والتظلمات المرتبطة بالملك الخاص للدولة بـ 34 قرارا؛ والتظلمات المرتبطة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية بـ 32 قرارا؛ فباقي التصنيفات الفرعية حسب الأعداد المبينة في الجدول.

التظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة

كما السنة الماضية، جاءت هذه التظلمات في الرتبة الرابعة، في تصنيف ملفات التظلم المسجلة خلال هذه السنة، بما مجموعه 204 تظلمات، وبنسبة بلغت 4,93% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، مسجلة بذلك انخفاضا طفيفا في عدد الملفات التي تهم هذا النوع من التظلمات، مقارنة مع السنة الماضية التي بلغت خلالها ما مجموعه 210 تظلمات، وهو انخفاض ليس بالكافي لاستنتاج توجه معين ارتضته الإدارة في أعقاب النقاش العمومي الذي سبقت الإشارة إليه، على خلفية المادة التاسعة من قانون المالية لسنة 2020، ولا لتبرير تغيير الإدارة لكيفية تعاملها مع موضوع يمس بشكل مباشر جدوى اللجوء إلى القضاء.

نفس الانخفاض سجلته أيضا القرارات الصادرة في التظلمات المتعلقة بهذا التصنيف، بحيث سجلت ما مجموعه 143 قرارا، أي ما يعادل 3,47% من مجموع القرارات الصادرة وبنسبة معالجة بقيت

في حدود 70,10%، محافظة بذلك على منحى التراجع الذي تم تسجيله خلال السنة الماضية في هذه القرارات عددا ونسبيا.

التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة

كما السنوات الماضية، بقي هذا النوع من التظلمات، التي عادة ما تصاغ في شكل مطالب اجتماعية، قليلا مقارنة مع باقي ما تم تسجيله خلال هذه السنة من تظلمات، إلا أن وتيرة تسجيلها حافظت على منحاها التصاعدي ضمن سلم التصنيفات الموضوعاتية، بحيث احتلت المرتبة الخامسة بما مجموعه 63 تظلما، مسجلة بذلك زيادة عددية، وإن استقرت في نفس المرتبة التي احتلتها السنة الماضية، وهو ما جعلها تسجل ما نسبته 1,52% من مجموع ملفات التظلم المسجلة.

وقد أحاط بهذا الصنف من التظلمات، مجموعة من التصنيفات الفرعية، كما غيره من التصنيفات الرئيسية، تصدرتها هذه السنة، كما سابقتها، التظلمات المتعلقة بالتزود بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء بـ 42 تظلما، وبنسبة 1,01%؛ تلتها تلك المرتبطة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية، بـ 16 تظلما، أي بنسبة 0,39% من مجموع ملفات التظلم المسجلة؛ ثم التظلمات المرتبطة بفك العزلة عن بعض الدواوير والقرى، بـ 04 تظلمات، وتظلم واحد يتعلق بتخصيص ملاعب القرب.

هذا، وسجلت القرارات المتعلقة بهذا الصنف من التظلمات ارتفاعا في عدد القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، بما مجموعه 51 قرارا، أي ما يعادل 1,24% من مجموع القرارات الصادرة، وبنسبة معالجة بلغت 80,95%؛ وقد خصت هذه القرارات التصنيفات الفرعية المبين تفصيلها في الجدول أعلاه أعدادا ونسبا.

التظلمات المتعلقة بحالة الطوارئ الصحية

بسبب الابتعاد النسبي عن زمن التدابير الصحية التي فرضتها جائحة كورونا، واصلت هذه التظلمات خلال هذه السنة انخفاضها مقارنة مع السنة الماضية، بحيث لم تسجل سوى 32 تظلما، بنسبة لم تتجاوز 0,77% من مجموع التظلمات التي فتحت لها ملفات هذه السنة، وهمت بالأساس تصنيفات فرعية غلبت عليها التظلمات المرتبطة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية، بـ 23 تظلما، وبنسبة 0,56% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة؛ تلتها التظلمات المرتبطة بالجواز الصحي وتلك المرتبطة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب بـ 03 تظلمات لكل منهما، وبنسبة 0,07% من نفس المجموع؛ وعلى النحو المبين في الجدول، تأتي باقي التصنيفات الفرعية بتظلم واحد فقط.

نفس الانخفاض سجلته القرارات الصادرة في موضوع الطوارئ الصحية، بحيث لم يتجاوز مجموع ما تم إصداره خلال هذه السنة 55 قرارا، أي ما يعادل 1,34% من مجموع القرارات الصادرة، ورغم ذلك، فقد شكل هذا المعطى نسبة معالجة مهمة بلغت 71,88% كأكبر نسبة معالجة مقارنة مع باقي التصنيفات الرئيسية برسم هذه السنة.

التظلمات المرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية

إن المؤسسة، وهي تفرد لهذا النوع من التظلمات تصنيفا موضوعاتيا جديدا، في محاولة لرصد مدى تأثير الخطاب العام المعبر عنه في العديد من المنابر على منظومة التشكي لدى المواطن، ولتتبع سير التدخلات الإدارية ذات الصلة بمراقبة الأثمان والسلع والخدمات الأساسية في ظل القوانين الجاري بها العمل، تعي تماما عدم انضباط العديد من هذه التظلمات لمفهوم الخدمة الارتفاقية العمومية؛ وقد خلصت نتائج تحليل ما توصلت به المؤسسة من تظلمات في هذا الشأن إلى تسجيل 32 تظلما، أي بنسبة 0,77% من مجموع ملفات التظلم المسجلة، همت 29 منها تظلمات تخص غلاء بعض الخدمات الأساسية، وثلاثة منها غلاء المواد الأساسية.

وقد تمت معالجة 11 ملفا من هذا الصنف من التظلمات داخل السنة، أي بنسبة 0,27% من مجموع الملفات المعالجة بمقتضى قرارات، وبنسبة معالجة بقيت في حدود 34,38%، علما أن الانخفاض الواضح، سواء في عدد الملفات المسجلة أو الملفات المعالجة في هذا الصنف من التظلمات، مرده حداثة اعتماد التصنيف في حد ذاته لاتصاله بمستجد ما بعد فترة الأزمة الصحية وظهور الحاجة إلى مواكبة الموضوع.

الاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة

إن اتصال الاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة، سواء بالصعوبات المرتبطة بالولوج للخدمة العمومية أو بعدم تفعيل الخدمة أو بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية، كتصنيف موضوعاتي جديد تم استحداثه خلال السنة الماضية وإن سجل خلال هذه السنة زيادة في عدد التظلمات المسجلة إلا أنها لم تتجاوز 18 تظلما، أي بنسبة 0,43% من مجموع ملفات التظلم المسجلة، وقد همت 06 منها تظلمات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة؛ واتصل 10 منها بعدم تفعيل الخدمة الارتفاقية المعلن عنها، وبالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية، بـ 05 تظلمات لكل صنف؛ بينما تم تسجيل تظلم واحد يهم الاختلالات المرتبطة بعدم وجود طريق بديل للاستفادة من الخدمة المرقمنة، وتظلم واحد يعكس الهشاشة الرقمية.

هذا، وقد تمت معالجة 18 تظلما من هذا الصنف داخل السنة، أي بنسبة 0,44% من مجموع الملفات المعالجة بمقتضى قرارات، وبنسبة معالجة بلغت 100%.

التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان

واصلت التظلمات ذات الصلة بمجال حقوق الإنسان انخفاضها للسنة الثانية على التوالي، بحيث بقيت في حدود 15 تظلما، وبنسبة بسيطة لم تتجاوز 0,36% من مجموع التظلمات التي فتحت لها ملفات هذه السنة، وهمت بالأساس تصنيفات فرعية، توزعت بين تلك المرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، بـ 08 تظلمات، وبنسبة 0,19% من مجموع ملفات التظلم المسجلة؛ تلتها تلك المرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة بـ 04 تظلمات، وبنسبة 0,10% من نفس المجموع؛ فالتظلمات المرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي، بـ 03 تظلمات؛ في حين، لم يسجل هذه السنة أي تظلم مرتبط بمزاعم الاختفاء القسري أو بادعاء التعذيب وسوء

المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال، أو بنتائج هيئة التحكيم الخاصة.

أما القرارات الخاصة بالتظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان، فقد واصلت تراجعها خلال هذه السنة أيضا بما مجموعه 16 قرارا فقط، وهو ما شكل 0,39% من مجموع القرارات الصادرة، وإن بنسبة معالجة بلغت 106,67%.

وقد جاءت القرارات الخاصة بهذا النوع من التظلمات متناسبة في المجمل مع التصنيفات الفرعية المشار إليها أعلاه.

الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

وكما هو معهود في السنوات السابقة، يبقى هذا النوع من التصنيفات يحتل مراتب متأخرة في سلم ترتيب التظلمات المسجلة في المؤسسة بتصنيفاتها المختلفة، حيث لم يرد على المؤسسة، خلال هذه السنة، سوى ملفين اثنين متعلقين بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة، أي ما نسبته 0,05% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة.

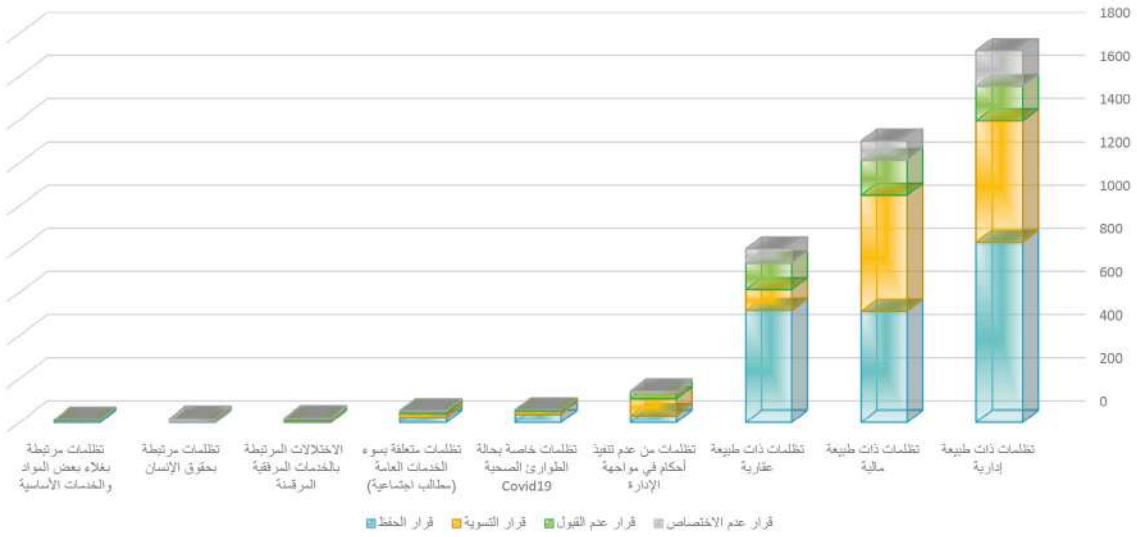
الجدول 4

التصنيف الموضوعاتي/طبيعة القرار	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
تظلمات ذات طبيعة إدارية	831	% 42,48	564	% 42,73	158	% 32,64	167	% 46,91	1720	% 41,79
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	299	% 15,29	118	% 8,94	57	% 11,78	89	% 25,00	563	% 13,68
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	164	% 8,38	148	% 11,21	42	% 8,68	30	% 8,43	384	% 9,33
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	56	% 2,86	215	% 16,29	18	% 3,72	14	% 3,93	303	% 7,36
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	207	% 10,58	37	% 2,80	21	% 4,34	21	% 5,90	286	% 6,95
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	59	% 3,02	11	% 0,83	12	% 2,48	4	% 1,12	86	% 2,09
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	19	% 0,97	20	% 1,52	7	% 1,45	0	% 0,00	46	% 1,12
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	14	% 0,72	7	% 0,53	0	% 0,00	6	% 1,69	27	% 0,66
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	8	% 0,41	6	% 0,45	0	% 0,00	2	% 0,56	16	% 0,39
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	4	% 0,20	0	% 0,00	1	% 0,21	1	% 0,28	6	% 0,15
تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	1	% 0,05	2	% 0,15	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,07
تظلمات ذات طبيعة مالية	512	% 26,18	538	% 40,76	163	% 33,68	89	% 25,00	1302	% 31,63
تظلمات متعلقة بالمعاشات	160	% 8,18	113	% 8,56	36	% 7,44	15	% 4,21	324	% 7,87

التصنيف الموضوعاتي/طبيعة القرار	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	94	% 4,81	106	% 8,03	46	% 9,50	16	% 4,49	262	% 6,37
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	74	% 3,78	116	% 8,79	20	% 4,13	1	% 0,28	211	% 5,13
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	56	% 2,86	46	% 3,48	22	% 4,55	10	% 2,81	134	% 3,26
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	56	% 2,86	49	% 3,71	13	% 2,69	0	% 0,00	118	% 2,87
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	28	% 1,43	25	% 1,89	7	% 1,45	22	% 6,18	82	% 1,99
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	18	% 0,92	36	% 2,73	8	% 1,65	20	% 5,62	82	% 1,99
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	16	% 0,82	38	% 2,88	11	% 2,27	5	% 1,40	70	% 1,70
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	10	% 0,51	6	% 0,45	0	% 0,00	0	% 0,00	16	% 0,39
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	0	% 0,00	3	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,07
تظلمات ذات طبيعة عقارية	516	% 26,38	97	% 7,35	122	% 25,21	65	% 18,26	800	% 19,44
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	198	% 10,12	25	% 1,89	37	% 7,64	7	% 1,97	267	% 6,49
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	91	% 4,65	21	% 1,59	31	% 6,40	12	% 3,37	155	% 3,77
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	43	% 2,20	12	% 0,91	13	% 2,69	4	% 1,12	72	% 1,75
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	40	% 2,04	7	% 0,53	9	% 1,86	10	% 2,81	66	% 1,60
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	16	% 0,82	15	% 1,14	10	% 2,07	10	% 2,81	51	% 1,24
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	23	% 1,18	2	% 0,15	3	% 0,62	6	% 1,69	34	% 0,83
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	17	% 0,87	1	% 0,08	7	% 1,45	7	% 1,97	32	% 0,78
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	29	% 1,48	0	% 0,00	1	% 0,21	0	% 0,00	30	% 0,73
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	20	% 1,02	5	% 0,38	1	% 0,21	2	% 0,56	28	% 0,68
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	17	% 0,87	2	% 0,15	5	% 1,03	4	% 1,12	28	% 0,68
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	8	% 0,41	2	% 0,15	1	% 0,21	1	% 0,28	12	% 0,29
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	1	% 0,05	3	% 0,23	4	% 0,83	1	% 0,28	9	% 0,22
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	6	% 0,31	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	6	% 0,15
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	3	% 0,15	1	% 0,08	0	% 0,00	1	% 0,28	5	% 0,12
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	4	% 0,20	1	% 0,08	0	% 0,00	0	% 0,00	5	% 0,12

التصنيف الموضوعاتي/طبيعة القرار	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	30	% 1,53	76	% 5,76	25	% 5,17	12	% 3,37	143	% 3,47
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	30	% 1,53	76	% 5,76	25	% 5,17	12	% 3,37	143	% 3,47
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية Covid19	36	% 1,84	16	% 1,21	3	% 0,62	0	% 0,00	55	% 1,34
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	28	% 1,43	9	% 0,68	3	% 0,62	0	% 0,00	40	% 0,97
تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي	2	% 0,10	3	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	5	% 0,12
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب	1	% 0,05	3	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	4	% 0,10
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	2	% 0,10	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,05
تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية	1	% 0,05	1	% 0,08	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,05
تظلمات متعلقة بالتعويض عن أضرار مادية	1	% 0,05	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,02
تظلمات مرتبطة باللقاح	1	% 0,05	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,02
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	21	% 1,07	21	% 1,59	7	% 1,45	2	% 0,56	51	% 1,24
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	12	% 0,61	17	% 1,29	3	% 0,62	0	% 0,00	32	% 0,78
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية	8	% 0,41	4	% 0,30	2	% 0,41	2	% 0,56	16	% 0,39
تظلمات متعلقة بتخصيص ملاعب للقرب	1	% 0,05	0	% 0,00	1	% 0,21	0	% 0,00	2	% 0,05
تظلمات متعلقة بفك العزلة	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,21	0	% 0,00	1	% 0,02
اختلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	1	% 0,05	7	% 0,53	4	% 0,83	6	% 1,69	18	% 0,44
إخلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة	0	% 0,00	5	% 0,38	2	% 0,41	0	% 0,00	7	% 0,17
تظلمات مرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	6	% 1,69	6	% 0,15
إخلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة	1	% 0,05	2	% 0,15	1	% 0,21	0	% 0,00	4	% 0,10
تظلمات مرتبطة بالهشاشة الرقمية	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,21	0	% 0,00	1	% 0,02
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	% 0,05	0	% 0,00	0	% 0,00	15	% 4,21	16	% 0,39
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	1	% 0,05	0	% 0,00	0	% 0,00	8	% 2,25	9	% 0,22
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	4	% 1,12	4	% 0,10
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,84	3	% 0,07
تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية	8	% 0,41	1	% 0,08	2	% 0,41	0	% 0,00	11	% 0,27

التصنيف الموضوعاتي/طبيعة القرار	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
تظلمات مرتبطة بغلاء خدمات أساسية	6	% 0,31	0	% 0,00	1	% 0,21	0	% 0,00	7	% 0,17
تظلمات مرتبطة بغلاء مواد أساسية	2	% 0,10	1	% 0,08	1	% 0,21	0	% 0,00	4	% 0,10
المجموع	1956	% 100	1320	% 100	484	% 100	356	% 100	4116	% 100



تظهر المعطيات ذات الصلة بالقرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة في شأن مجموع التظلمات المشكلة لمخزونها، أن هذه القرارات جاءت، من جهة، شاملة لمعظم التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية المعتمدة من لدن المؤسسة، ومن جهة ثانية، شاملة لجميع أنواع القرارات التي تصدرها المؤسسة، وقد خلص تحليل هذه المعطيات إلى إبداء الملاحظات التالية:

القرارات الصادرة في التظلمات ذات الطبيعة الإدارية:

بالنسبة لهذا التصنيف الموضوعاتي، تصدرت فيه قرارات الحفظ ترتيب القرارات بما مجموعه 831 قرارا، وما نسبته 48,31% من مجموع القرارات التي شملت هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي؛ وحلت في المرتبة الثانية قرارات تسوية النزاعات بما مجموعه 564 قرارا، وما نسبته 32,79% من مجموع القرارات التي همت نفس التصنيف؛ وعلى غرار السنة الماضية، احتلت قرارات عدم الاختصاص المرتبة الثالثة في ترتيب القرارات التي تعلقت بالتصنيف الموضوعاتي الخاص بالتظلمات ذات الطبيعة الإدارية، بما مجموعه 167 قرارا وبنسبة 9,71% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف؛ بينما جاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة قرارات عدم القبول بما مجموعه 158 قرارا، وبنسبة 9,19% من نفس المجموع.

القرارات الصادرة في التظلمات ذات الطبيعة المالية:

بالنسبة للتظلمات ذات الطبيعة المالية، تفوقت فيها قرارات تسوية النزاعات على باقي القرارات بما مجموعه 538 قرارا، وما نسبته 41,32% من مجموع القرارات التي خصت هذا التصنيف؛

وجاءت في المرتبة الثانية قرارات الحفظ بما مجموعه 512 قرارا، وما نسبته 39,32% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي؛ وعلى خلاف التظلمات ذات الصبيغة الإدارية، احتلت قرارات عدم القبول في هذا النوع من التظلمات المرتبة الثالثة بما مجموعه 163 قرارا، وبنسبة 12,52% من مجموع القرارات التي خصت هذا التصنيف؛ وحلت في المرتبة الرابعة والأخيرة قرارات عدم الاختصاص، بما مجموعه 89 قرارا وبنسبة 6,84% من نفس المجموع.

القرارات الصادرة في التظلمات ذات الصبيغة العقارية :

كما التصنيف المتعلق بالتظلمات ذات الطابع الإداري، احتلت كذلك قرارات الحفظ في التظلمات ذات الصبيغة العقارية، موقع الصدارة بما مجموعه 516 قرارا، وبنسبة 64,50% من مجموع القرارات التي شملت هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي؛ وكما السنة الماضية، حلت في المرتبة الثانية قرارات عدم القبول بما مجموعه 122 قرارا، وبنسبة 15,25% من مجموع القرارات التي همت نفس التصنيف؛ واحتلت قرارات تسوية النزاعات المرتبة الثالثة بين القرارات التي تعلقت بهذا التصنيف الموضوعاتي، بما مجموعه 97 قرارا، وبنسبة 12,13% من مجموع القرارات التي همت التظلمات ذات الصبيغة العقارية؛ بينما جاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة قرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 65 قرارا، وبنسبة 8,13% من نفس المجموع.

القرارات المتعلقة بالتظلمات الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام:

كما السنة الماضية، جاءت قرارات تسوية النزاعات الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام، وعلى غرار التظلمات ذات الصبيغة المالية، ﴿جاءت﴾ في المرتبة الأولى بما مجموعه 76 قرارا، وبنسبة 53,15% من مجموع القرارات التي خصت هذا التصنيف الموضوعاتي؛ وخلافا أيضا للترتيب العام للقرارات الصادرة خلال هذه السنة، حلت في المرتبة الثانية قرارات الحفظ بما مجموعه 30 قرارا، وبنسبة 20,98% من مجموع القرارات التي همت نفس التصنيف؛ بينما احتلت قرارات عدم القبول المرتبة الثالثة في صبيغة القرارات التي همت هذا التصنيف الموضوعاتي، بما مجموعه 25 قرارا وبنسبة 17,48% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف؛ في حين، جاءت في آخر الترتيب قرارات عدم الاختصاص بـ 12 قرارا فقط، وبنسبة 8,39% من نفس المجموع.

القرارات الصادرة في التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية:

على غرار غالبية التصنيفات، احتلت قرارات الحفظ في التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية المرتبة الأولى بما مجموعه 36 قرارا، وبنسبة 65,45% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف الموضوعاتي؛ بينما جاءت في المرتبة الثانية قرارات تسوية النزاعات بما مجموعه 16 قرارا، وبنسبة 29,09% من مجموع القرارات التي همت ذات التصنيف؛ وحلت قرارات عدم القبول في المرتبة الثالثة في صبيغة القرارات التي شملت التصنيف الموضوعاتي الخاص بتظلمات حالة الطوارئ الصحية بـ 03 قرارات فقط وبما نسبته 5,45% من مجموع القرارات التي تعلقت بهذا التصنيف؛ بينما لم يسجل هذا التصنيف أي قرار بعدم الاختصاص.

القرارات الصادرة في التظلمات الخاصة بسوء الخدمات العامة:

خلافا للسنة الماضية، تساوت قرارات الحفظ في التظلمات الخاصة بسوء الخدمات العامة بقرارات التسوية، بما مجموعه 21 قرارا لكل منهما، وبنسبة 41,18% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف الموضوعاتي؛ بينما جاءت في المرتبة الثانية قرارات عدم القبول بـ 07 قرارات فقط، وبما نسبته 13,73% من مجموع القرارات التي تعلقت بهذا التصنيف؛ بينما حلت في آخر الترتيب قرارات عدم الاختصاص بقرارين اثنين فقط، وبنسبة 3,92% من نفس المجموع.

أما القرارات التي همت باقي التصنيفات الرئيسية الأخرى، فقد جاءت بأعداد بسيطة على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

وعموما، فإن تحليل معطيات الجدول أعلاه، من زاوية نوع القرارات الصادرة عن المؤسسة في علاقته مع مختلف التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية للتظلمات، يظهر أن قرارات الحفظ احتلت إجمالا المرتبة الأولى في مجموع القرارات الصادرة بـ 1956 قرارا، وكذا في باقي التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية، باستثناء التصنيف المتعلق بالتظلمات ذات الصلة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية» الذي تساوى فيه عدد قرارات الحفظ مع عدد قرارات التسوية، وباستثناء التصنيفات المتعلقة بالتظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة وبالتظلمات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة وبالتظلمات ذات الصبيغة المالية التي فاق فيها عدد قرارات التسوية عدد قرارات الحفظ، وهي التصنيفات التي احتلت فيها قرارات التسوية المرتبة الأولى.

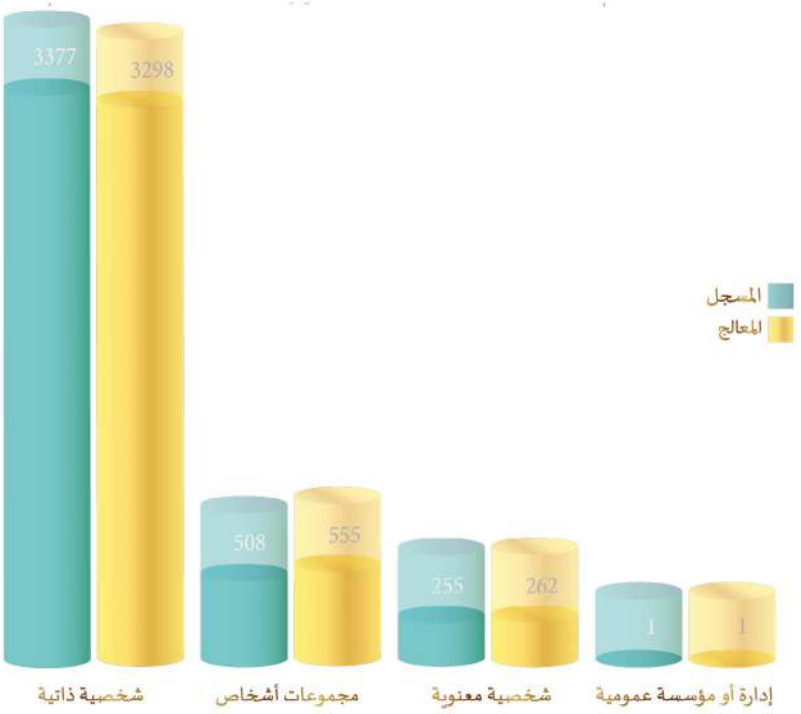
وكما السنة الماضية، حافظت قرارات عدم الاختصاص في هذه السنة على المرتبة الأولى في حصيلة القرارات الصادرة بشأن التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان.

هذا صبعا، مع مراعاة الاختلاف في الترتيب الذي يسجله مختلف هذه القرارات، بالنظر لجانب علاقتها مع التصنيف الموضوعاتي الفرعي للتظلمات، وأخذا بعين الاعتبار الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة بحسب صبيعة القرار على النحو المفصل في الجدول.

4 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب صبيعة المتظلم

الجدول 1

طبيعة المتظلم	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	
شخصية ذاتية	3377	% 81,55	3298	% 80,13	% 97,66
مجموعات أشخاص	508	% 12,27	555	% 13,48	% 109,25
شخصية معنوية	255	% 6,16	262	% 6,37	% 102,75
إدارة أو مؤسسة عمومية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
المجموع	4141	% 100,00	4116	% 100,00	% 99,40

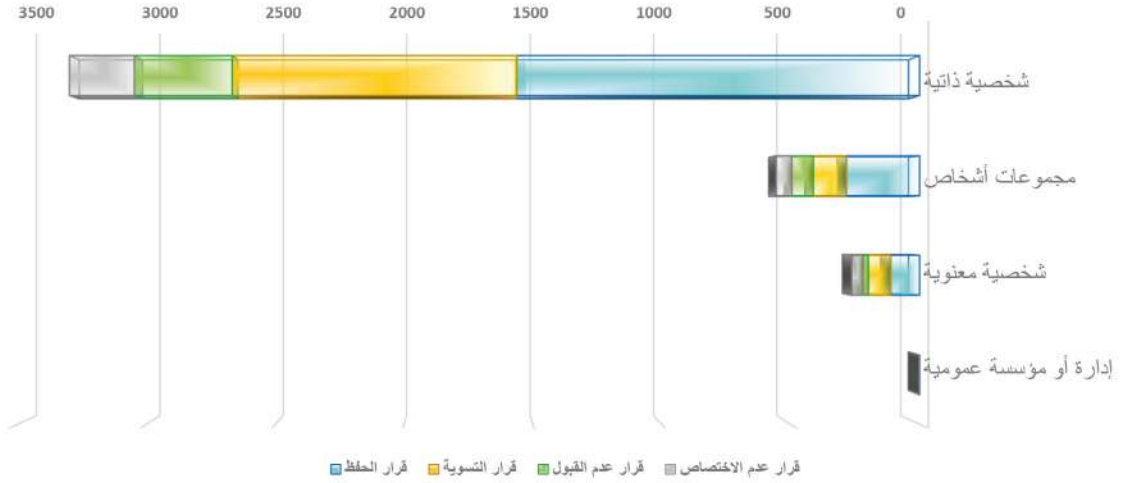


ككل سنة، يتبين من تحليل حصيلة التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة، من زاوية طبيعة المتظلمين المعنيين بها، أن التظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين تبقى دائما بصدارة الترتيب بـ 3377 تظلما ، أي بنسبة 81,55% من مجموع ملفات التظلم المسجلة؛ وبتفاوت كبير، تليها في المرتبة الثانية التظلمات المقدمة من طرف مجموعات أشخاص بـ 508 تظلمات، أي بنسبة 12,27% من نفس المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة، التظلمات التي تقدم بها أشخاص معنوية والبالغ عددها 255، أي بنسبة 6,16% مما ذكر؛ هذا، مع تسجيل تظلم واحد مقدم من طرف إدارة أو مؤسسة عمومية، خلافا للسنة الماضية.

أما بالنسبة للقرارات، فقد احتلت تلك التي تهم تظلمات تقدم بها أشخاص ذاتيون طليعة الترتيب، بما مجموعه 3298 قرارا وبنسبة 80,13% من مجموع القرارات الصادرة خلال السنة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 97,66%؛ بينما حلت القرارات الصادرة في شأن تظلمات تهم مجموعات الأشخاص في المرتبة الثانية بـ 555 قرارا وبنسبة 13,48% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 109,25%؛ تلتها في الترتيب القرارات الصادرة في موضوع تظلمات تقدم بها أشخاص معنوية بما مجموعه 262 قرارا، وهو ما شكل فقط 6,37% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 102,75%؛ وكما السنة الماضية، اكتفت الإدارات والمؤسسات العمومية بقرار واحد هذه السنة أيضا.

الجدول 4

طبيعة المتظلم/طبيعة القرار	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
شخصية ذاتية	1561	% 79,81	1105	% 83,71	380	% 78,51	252	% 70,79	3298	% 80,13
مجموعات أشخاص	283	% 14,47	128	% 9,70	83	% 17,15	61	% 17,13	555	% 13,48
شخصية معنوية	111	% 5,67	87	% 6,59	21	% 4,34	43	% 12,08	262	% 6,37
إدارة أو مؤسسة عمومية	1	% 0,05	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,02
المجموع	1956	% 100	1320	% 100	484	% 100	356	% 100	4116	% 100



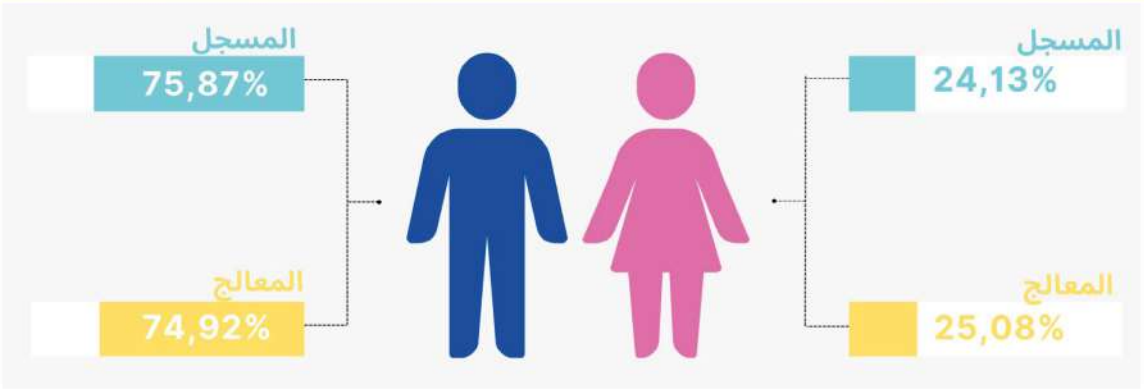
على غرار السنة الماضية، لم يطرأ أي تغيير على النسق الترتيبي للحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة أيضا، بالنظر لطبيعة المتظلم، حيث جاء منسجما مع معطيات الترتيب العام لنوع القرارات الصادرة المذكور سابقا.

هذا، علما أن هذه الخلاصة، كما فرضها ترتيب نوع القرارات الصادرة، تأكدت أيضا حتى بالنسبة لترتيب طبيعة المتظلمين، حيث نجد أن قرارات الحفظ وقرارات التسوية وقرارات عدم القبول وقرارات عدم الاختصاص تتصدر ترتيب القرارات الصادرة في موضوع تظلمات تقدم بها أشخاص ذاتيون، وفي المقابل، جاءت جميع أنواع القرارات الصادرة في موضوع تظلمات تقدم بها مجموعات أشخاص في المرتبة الثانية، ونفس الشيء بالنسبة للقرارات الصادرة في موضوع تظلمات تقدم بها أشخاص معنوية، حيث حافظت على مركزها الثالث أيضا في جميع أنواع القرارات، وفق التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

5 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب جنس المتظلم

الجدول 1

جنس المتظلم	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	
رجال	2562	% 75,87	2471	% 74,92	% 96,45
نساء	815	% 24,13	827	% 25,08	% 101,47
مجموع الأشخاص الذاتيين	3377	% 100,00	3298	% 100,00	% 97,66



على نحو ما تمت الإشارة إليه في تقارير سابقة، فقد اعتمد تحليل هذه التظلمات على تلك التي تقدم بها أشخاص ذاتيون فقط، دون تلك التي تقدمت بها مجموعات أشخاص، أو تقدم بها أشخاص اعتباريون، لكون هاتين الفئتين لا تسعفان في تسليط الضوء بشكل دقيق على جنس المتظلم. كما وتعترض نفس الصعوبة موضوع تحليل وضعية المرأة داخل منظومة التظلم بسبب عدم القدرة على التفريق، في التظلمات المتوصل بها، بين تلك التي تهم حقوق المرأة مباشرة، وبين تلك المقدمة من قبل المرأة رغم تعلقها في الأصل بحقوق الأغيار من ذويها.

وعليه، فمن منظور مقاربة النوع، يتضح من تحليل تمثيلية النساء في مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة، أنها، وإن سجلت تقدما نسبيا وعدديا مقارنة مع السنة الماضية، إلا أنها بقيت في حدود 24,13% من مجموع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، بما مجموعه 815 تظلما، هذا مقابل 2562 تظلما تقدم به رجال، بنسبة 75,87% من نفس المجموع.

ومن زاوية أخرى، ورغم الزيادة المسجلة، مقارنة مع السنة الماضية، في أعداد القرارات التي أصدرتها المؤسسة برسم هذه السنة، فقد حافظت على منحى التفوق العددي لتلك التي تهم المتظلمين من الرجال على حساب تلك التي تهم المتظلمات من النساء، بحيث بقيت نسبة القرارات التي تهمهن في حدود 25,08% من مجموع القرارات التي تهم الأشخاص الذاتيين، بمجموع 827 قرارا، مقابل 2471 قرارا صدر في شأن تظلمات تقدم بها رجال، أي بنسبة 74,92% من نفس المجموع؛ ومع ذلك، فإن هذه المعطيات جسدت أيضا نسبة إجمالية للمعالجة بلغت 96,45% بالنسبة للرجال، مقابل 101,47% بالنسبة للنساء.

الجدول 4

جنس المتظلم/طبيعة القرار	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
رجال	1195	% 76,55	785	% 71,04	286	% 75,26	205	% 81,35	2471	% 74,92
نساء	366	% 23,45	320	% 28,96	94	% 24,74	47	% 18,65	827	% 25,08
مجموع الأشخاص الذاتيين	1561	% 100	1105	% 100	380	% 100	252	% 100	3298	% 100

يتبين من تحليل معطيات هذا الجدول، أن مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة، من حيث نوعها، لم يطبعه أي تباين من زاوية جنس المتظلم، بحيث استحوذت قرارات الحفظ على صدارة الترتيب متبوعة بقرارات التسوية وقرارات عدم القبول، ثم قرارات عدم الاختصاص؛ ومع ذلك، يمكن إبداء الملاحظات التالية:

- بالنسبة لقرارات الحفظ التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في التظلمات التي تقدمت بها نساء: شكلت ما نسبته 23,45% من مجموع قرارات الحفظ في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، وسجلت بذلك ارتفاعا نسبيا مقارنة مع السنة الماضية؛ وفي المقابل، انخفضت نسبة قرارات الحفظ التي همت تظلمات تقدم بها رجال بشكل طفيف إلى 76,55 %، وهي معطيات تظهر أن مؤشر جدية التظلمات التي تقدمت بها النساء البالغ 55,09% يفوق مؤشر جدية التظلمات التي تقدم بها الرجال المحدد في 53,36%.
- بالنسبة لقرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في التظلمات التي تقدمت بها نساء:
- شكلت ما نسبته 28,96% من مجموع قرارات التسوية في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، وسجلت بذلك أيضا ارتفاعا نسبيا مقارنة مع السنة الماضية؛ وفي المقابل، انخفضت نسبة قرارات التسوية التي همت تظلمات تقدم بها رجال بشكل طفيف إلى 71,04 %.

وكما كل سنة، فإن المؤسسة تدعو الإدارات إلى التعامل بإيجابية أكبر مع هذا المؤشر، الذي

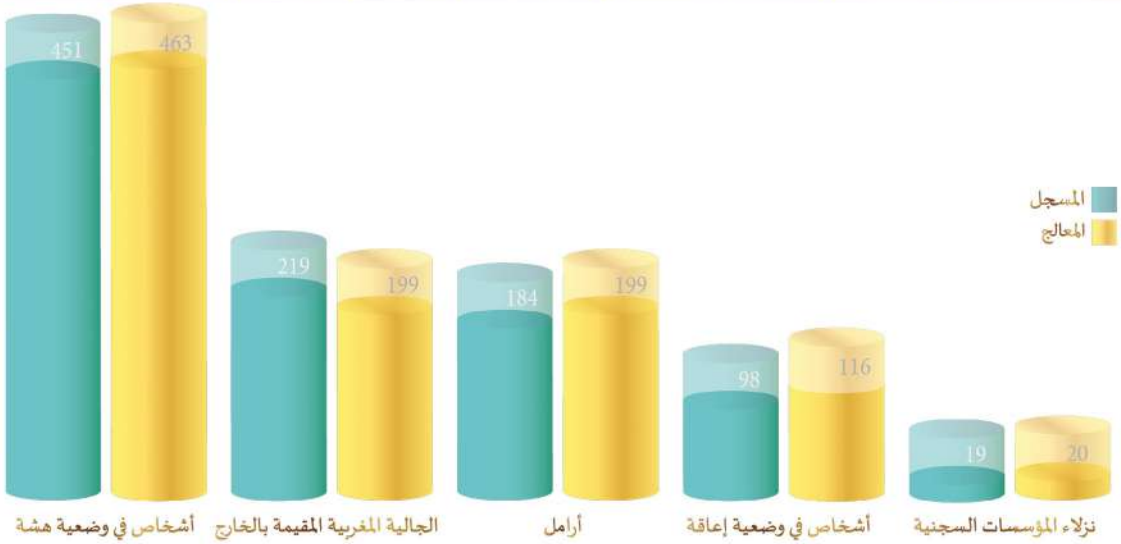
ينبغي الالتفات إليه، في نسق الاهتمام العام بباقي مؤشرات النوع الاجتماعي.

- بالنسبة لقرارات عدم القبول التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في التظلمات التي تقدمت بها نساء: شكلت ما نسبته 24,74% من مجموع قرارات عدم القبول في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، ورغم الزيادة العددية الطفيفة، فقد أشر هذا المعطى على نوع من الاستقرار النسبي، مقارنة مع السنة الماضية، بالنسبة لقرارات عدم القبول التي تهم النساء كما تلك التي تهم الرجال.
- بالنسبة لقرارات عدم الاختصاص التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في التظلمات التي تقدمت بها نساء: شكلت ما نسبته 18,65% من مجموع قرارات عدم الاختصاص في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، ورغم الانخفاض العددي الطفيف، فقد أشر هذا المعطى على نوع من الاستقرار النسبي، مقارنة مع السنة الماضية، بالنسبة لقرارات عدم الاختصاص التي تهم النساء كما تلك التي تهم الرجال.

6 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب الفئة الاجتماعية

الجدول 1

الفئة الاجتماعية	المسجل			المعالج			نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد القرارات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	
أشخاص في وضعية هشة	451	% 46,45	% 10,89	463	% 46,44	% 11,25	% 102,66
أفرادالجالية المغربية المقيمة بالخارج	219	% 22,55	% 5,29	199	% 19,96	% 4,83	% 90,87
أرامل	184	% 18,95	% 4,44	199	% 19,96	% 4,83	% 108,15
أشخاص في وضعية إعاقة	98	% 10,09	% 2,37	116	% 11,63	% 2,82	% 118,37
نزلاء المؤسسات السجنية	19	% 1,96	% 0,46	20	% 2,01	% 0,49	% 105,26
المجموع	971	% 100	% 23,45	997	% 100	% 24,22	% 102,68



تظهر معطيات الجدول أعلاه، أنه من مجموع 4141 تظلما تم تسجيله خلال هذه السنة، هناك 971 منها تهم خمس فئات مجتمعية استأثرت بالدراسة في غاية السنة، أي ما يمثل نسبة 23,45% من مجموع المتوصل به من ملفات الاختصاص، وهو ما يشكل ارتفاعا عدديا وزيادة نسبية في عدد الملفات التي تهم هذه الفئات، مقارنة مع السنة الماضية، ويتيح إبداء الملاحظات التالية:

بالنسبة لفئة الأشخاص في وضعية هشة:

تصدرت فئة الأشخاص في وضعية هشة، خلال هذه السنة أيضا، ترتيب الفئات بمجموع 451 ملفا، أي بنسبة 46,45% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة التي تهم الفئات المعنية بالدراسة، و10,89% من المسجل العام تظلم، مسجلة بذلك زيادة عددية ونسبية مقارنة مع السنة الماضية. ولعل مرد ذلك لملفات الآثار الاجتماعية لما بعد الجائحة واستمرار الأزمة الاقتصادية العامة التي أثرت بشكل مباشر على وضعيات هذه الفئة؛

وعلى غرار السنة الماضية، واصلت فئة الأشخاص في وضعية هشة، تصدر ترتيب الفئات المعنية بالقرارات الصادرة خلال هذه السنة، بمجموع 463 قرارا، أي بنسبة 46,44% من إجمالي القرارات الصادرة التي تخص الفئات المعنية بالدراسة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 102,66%.

بالنسبة لفئة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج:

جاءت فئة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج، خلال هذه السنة، في المرتبة الثانية في سلم ترتيب هذه الفئات بمجموع 219 ملفا، أي بنسبة 22,55% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة التي تهم الفئات المعنية بالدراسة، و5,29% من المسجل العام تظلم، ورغم الزيادة العددية المسجلة خلال هذه السنة، فإن تمثيليتها النسبية اتجهت نحو الانخفاض مقارنة مع السنة الماضية؛

هذا، وقد حافظت فئة مغاربة العالم هذه السنة كذلك، على المرتبة الثانية في ترتيب الفئات المعنية بالقرارات الصادرة، بمجموع 199 قرارا وبنسبة 19,96% من مجموع القرارات الصادرة التي تهم الفئات المعنية بالدراسة؛ وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 90,87%.

بالنسبة لفئة الأرامل:

حلت فئة الأرامل خلال هذه السنة أيضا، في المرتبة الثالثة في سلم الترتيب بمجموع 184 ملفا، أي بنسبة 18,95% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة التي تهم الفئات المعنية بالدراسة، و4,44% من المسجل العام تظلم، محققة بذلك زيادة عددية مقارنة مع السنة الماضية؛

وقد تقاسمت فئة الأرامل الرتبة الثانية مع فئة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج في ترتيب الفئات المعنية بالقرارات الصادرة، بنفس المجموع ﴿199 قرارا﴾ وبنفس النسبة 19,96% من مجموع القرارات المذكورة، وبنسبة معالجة إجمالية لملفات هذه الفئة بلغت 108,15%.

بالنسبة لفئة الأشخاص في وضعية إعاقة:

بدورها حافظت فئة الأشخاص في وضعية إعاقة، خلال هذه السنة أيضا، على المرتبة الرابعة في سلم الترتيب بمجموع 98 ملفا، أي بنسبة 10,09% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة التي تهم الفئات المعنية بالدراسة، و2,37% من المسجل العام تظلم، متسمة بانخفاض عددي ونسبي واضحين مقارنة مع السنة الماضية؛

وفي المقابل، ورغم التراجع في عدد القرارات التي تهمها، تقدمت فئة الأشخاص في وضعية إعاقة إلى المرتبة الثالثة خلال هذه السنة، بمجموع 116 قرارا، أي بنسبة 11,63% من مجموع القرارات المذكورة؛ وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 118,37%.

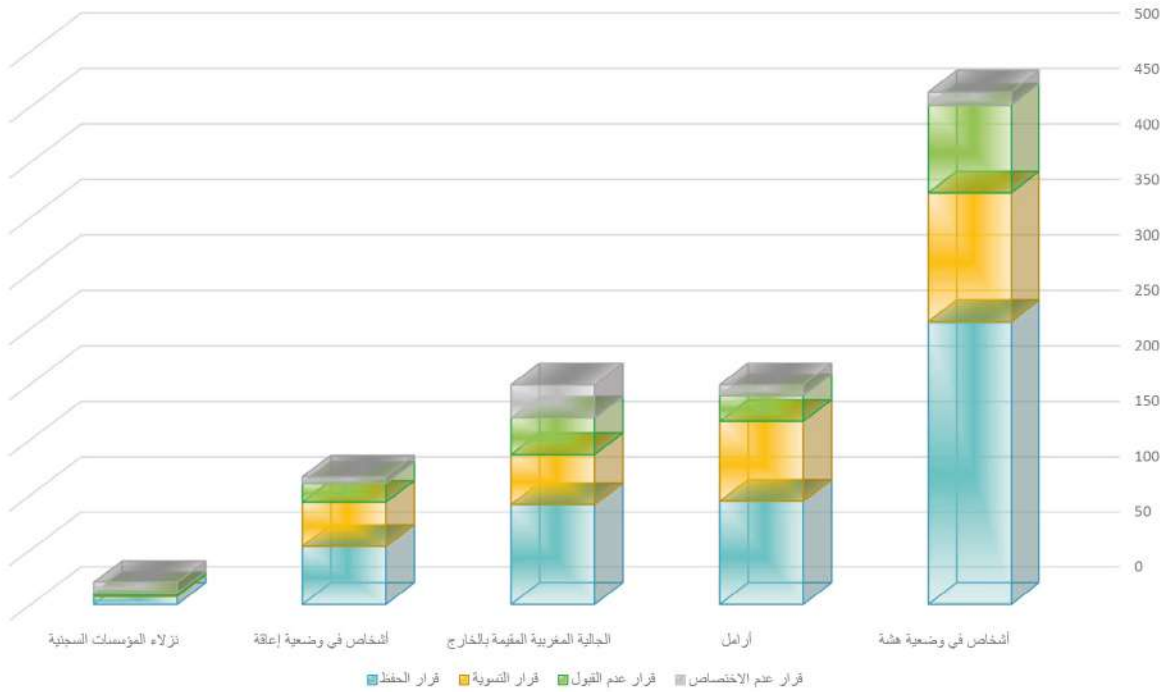
بالنسبة لفئة نزلاء المؤسسات السجنية:

احتفظت فئة نزلاء المؤسسات السجنية، خلال هذه السنة أيضا، بمرتبتها الخامسة في سلم الترتيب بمجموع 19 ملفا فقط، أي بنسبة 1,96% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة التي تهم الفئات المعنية بالدراسة، و0,46% من المسجل العام تظلم، مصبوغة بانخفاض عددي ونسبي كفيف جدا مقارنة مع السنة الماضية؛

وجاءت فئة نزلاء المؤسسات السجنية، من حيث القرارات الصادرة في التظلمات التي تخصها، في المرتبة الرابعة والأخيرة، بمجموع 20 قرارا، وبنسبة 2,01% من مجموع القرارات الصادرة التي تخص الفئات المعنية بالدراسة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 105,26%.

الجدول 4

الفئة الاجتماعية/طبيعة القرار	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		المجموع	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
أشخاص في وضعية هشة	256	% 51,10	116	% 42,34	79	% 51,30	12	% 17,65	463	% 46,44
أرامل	94	% 18,76	72	% 26,28	23	% 14,94	10	% 14,71	199	% 19,96
أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج	91	% 18,16	45	% 16,42	33	% 21,43	30	% 44,12	199	% 19,96
أشخاص في وضعية إعاقة	53	% 10,58	40	% 14,60	17	% 11,04	6	% 8,82	116	% 11,63
نزلاء المؤسسات السجنية	7	% 1,40	1	% 0,36	2	% 1,30	10	% 14,71	20	% 2,01
المجموع	501	% 100	274	% 100	154	% 100	68	% 100	997	% 100



تظهر المعطيات التفصيلية، في الجدول أعلاه، أن الزيادة التي سجلها عدد القرارات الصادرة خلال هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، من 3778 إلى 4116 قرارا، لم تعقبها زيادة في عدد القرارات الصادرة عن المؤسسة بالنظر للفئات الاجتماعية المعنية بها، بحيث انتقلت من 1077 إلى 997 قرارا هم الخمس فئات المجتمعية المعنية بالدراسة، كما لم تعكسها أي زيادة نسبية بالنظر لمجموع القرارات الصادرة، بحيث لم تتجاوز نسبة القرارات التي همت هذه الفئات 24,22% من مجموع القرارات الصادرة، في مقابل ما نسبته 28,51% من فئات المجموع تم تسجيلها خلال السنة الماضية، نفس الملاحظة انسحبت أيضا على نسبة المعالجة الإجمالية التي بقيت في حدود 102,68%.

هذا ويبقى الانطباع العام حول ترتيب هذه القرارات، في مجموعها، كون عدد التظلمات التي تقدمت بها كل فئة من الفئات المذكورة جاء منسجما تماما مع عدد القرارات الصادرة في موضوعها، من جهة، ومتناسقا أيضا مع ترتيب معظم أنواع القرارات الصادرة؛ كما أظهرت المعطيات أعلاه، في سياق متصل، أن مختلف الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة استفادت من تسوية النزاعات الخاصة بها بمبادرة من الإدارة، وفق ترتيب متوافق إلى حد بعيد مع عدد التظلمات المقدمة من قبل كل فئة، وفق التصنيف المبين أعلاه.

7 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

الجدول 1

المؤشر المعتمد	المسجل			المعالج			نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد القرارات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	
الاستثمار	160	% 52,98	% 3,86	201	% 56,78	% 4,88	% 125,63
البيئة	94	% 31,13	% 2,27	109	% 30,79	% 2,65	% 115,96
التخليق	36	% 11,92	% 0,87	30	% 8,47	% 0,73	% 83,33
الاستثمار/البيئة	10	% 3,31	% 0,24	9	% 2,54	% 0,22	% 90,00
التخليق/الاستثمار	2	% 0,66	% 0,05	5	% 1,41	% 0,12	% 250,00
المجموع	302	% 100	% 7,29	354	% 100	% 8,60	% 117,22

على نهج السنة الماضية، ورغم الارتفاع العددي البسيط، فقد تبين أن مواضيع 302 من التظلمات المسجلة ارتبطت بمؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية، احتلت فيها التظلمات المتصلة بمواضيع الاستثمار، رغم انخفاض عددها، المرتبة الأولى بما مجموعه 160 تظلما، وبما نسبته 52,98% من مجموع ملفات التظلم المسجلة المعنية بهذه المؤشرات؛ بينما عرفت باقي المؤشرات ارتفاعا عدديا ونسبيا، حيث حلت التظلمات التي تتضمن وقائع ذات صلة بمؤشر البيئة، في المرتبة الثانية، بـ 94 تظلما، بما نسبته 31,13% من نفس المجموع، في حين، حافظت التظلمات ذات العلاقة بمؤشر التخليق على المرتبة الثالثة بـ 36 تظلما، وبنسبة 11,92%.

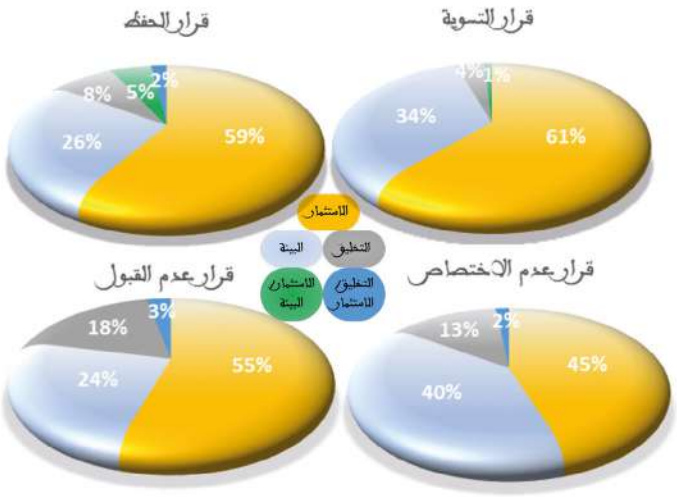
كما عرفت المؤشرات المزدوجة تسجيل 12 تظلما، منها 10 تظلمات تهم الاستثمار في علاقته بمجال البيئة، وتظلمين اثنين يخصان مؤشر التخليق في علاقته بمجال الاستثمار.

من جانب آخر، يظهر تحليل القرارات الصادرة في موضوع التظلمات ذات العلاقة بهذه المؤشرات، أن تلك التي تهم مؤشر الاستثمار احتلت خلال هذه السنة صدارة ترتيب القرارات، بمجموع 201 قرارا، أي بنسبة 56,78% من إجمالي القرارات الصادرة في التظلمات المرتبطة بهذه المؤشرات، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 125,63%؛ بينما جاءت القرارات التي تهم مؤشر البيئة في المرتبة الثانية، بمجموع 109 قرارات وبنسبة 30,79% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 115,96%؛ وحلت في المرتبة الثالثة القرارات التي تهم مؤشر التخليق، بمجموع 30 قرارا، وبنسبة 8,47% من ذات المجموع، بنسبة معالجة إجمالية بقيت خلال هذه السنة في حدود 83,33%.

وعموما، أمكن تسجيل كون الزيادة التي عرفها عدد القرارات الصادرة عن المؤسسة بالنظر لمجموع المؤشرات المعتمدة (354 قرارا هم 05 مؤشرات بتفريعات مختلفة، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 117,22%)، راجع أساسا إلى الزيادة في عدد القرارات الصادرة خلال هذه السنة في مجموع التظلمات، ومع ذلك، فإن هذه الزيادة العددية لا تعكس زيادة نسبية كبيرة، بحيث لم تتجاوز نسبة القرارات التي همت هذه المؤشرات 8,60% من مجموع القرارات الصادرة.

الجدول 4

المؤشر المعتمد/ طبيعة القرار	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		المجموع	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
الاستثمار	89	% 58,55	67	% 61,47	27	% 45,00	18	% 54,55	201	% 56,78
البيئة	40	% 26,32	37	% 33,94	24	% 40,00	8	% 24,24	109	% 30,79
التخليق	12	% 7,89	4	% 3,67	8	% 13,33	6	% 18,18	30	% 8,47
الاستثمار/البيئة	8	% 5,26	1	% 0,92	0	% 0,00	0	% 0,00	9	% 2,54
التخليق/الاستثمار	3	% 1,97	0	% 0,00	1	% 1,67	1	% 3,03	5	% 1,41
المجموع	152	% 100	109	% 100	60	% 100	33	% 100	354	% 100



إن تحليل إجمالي القرارات الصادرة في علاقتها بهذه المؤشرات، يظهر نوعا من التلاؤم في الترتيب بين عدد التظلمات التي همت كل مؤشر من المؤشرات المذكورة وعدد القرارات الصادرة في موضوعها، على الأقل بالنسبة للمؤشرات الرئيسية «الاستثمار والبيئة والتخليق».

8 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب الحقوق المعنية بالإخلال

الجدول 1

الحقوق المعنية بالإخلال	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المسجلة	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المعالجة	النسبة من المجموع	
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	878	% 16,80	734	% 14,00	% 83,60
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	852	% 16,31	836	% 15,94	% 98,12
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	837	% 16,02	934	% 17,81	% 111,59
الحق في الحماية الاجتماعية	684	% 13,09	694	% 13,23	% 101,46
الحق في الملكية وتملك العقارات	385	% 7,37	458	% 8,73	% 118,96
الحق في السكن اللائق	319	% 6,11	302	% 5,76	% 94,67
الحق في حماية الممتلكات الفردية	277	% 5,30	238	% 4,54	% 85,92
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	195	% 3,73	183	% 3,49	% 93,85
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	123	% 2,35	66	% 1,26	% 53,66
الحق في بيئة سليمة	112	% 2,14	132	% 2,52	% 117,86
الحق في التنمية المستدامة	88	% 1,68	125	% 2,38	% 142,05
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	81	% 1,55	91	% 1,74	% 112,35
الحق في التعليم	79	% 1,51	115	% 2,19	% 145,57
الحق في التشغيل	73	% 1,40	73	% 1,39	% 100,00
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	49	% 0,94	78	% 1,49	% 159,18
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	48	% 0,92	35	% 0,67	% 72,92
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	29	% 0,56	21	% 0,40	% 72,41
حقوق الطفل	26	% 0,50	35	% 0,67	% 134,62
الحق في التنقل	20	% 0,38	23	% 0,44	% 115,00
الحق في المساواة بين الجنسين	14	% 0,27	18	% 0,34	% 128,57
الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل	13	% 0,25	6	% 0,11	% 46,15
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	9	% 0,17	13	% 0,25	% 144,44
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	9	% 0,17	9	% 0,17	% 100,00
الحق في حماية الحياة الخاصة	8	% 0,15	6	% 0,11	% 75,00
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	5	% 0,10	6	% 0,11	% 120,00

الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته	5	% 0,10	3	% 0,06	% 60,00
حقوق السجناء	5	% 0,10	3	% 0,06	% 60,00
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	2	% 0,04	1	% 0,02	% 50,00
الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة	0	% 0,00	3	% 0,06	**
الحق في التجمع والتظاهر	0	% 0,00	2	% 0,04	**
الحق في حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي	0	% 0,00	1	% 0,02	**
المجموع	5225	% 100	5244	% 100	% 100,36

استمرارا في عملية الرصد الحقوقي للتظلمات التي توصلت بها المؤسسة، بالاستناد إلى تصنيفات لها علاقة بمجموعة من الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية، وقفت المؤسسة، خلال هذه السنة، على أن التوصيفات الحقوقية لوقائع التظلمات المتوصل بها والتي تدخل ضمن اختصاصاتها، بلغت ما مجموعه 5225 حقا متظلما في إطاره، تمت معالجتها بنسبة إجمالية بلغت 100,36%.

وأخذا بعين الاعتبار كون التظلم الواحد قد يحيل في تكييفه الحقوقي على أكثر من حق، فقد جاء في صدارة ترتيب هذه الحقوق خلال هذه السنة، وخلافا للسنة الماضية، تصنيف الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 878 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 16,80% من مجموع التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المسجلة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 83,60%؛ متبوعا بتصنيف الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 852 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 16,31% من مجموع المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 98,12%؛ في حين، تراجع الحق في الحماية من تعسفات الإدارة إلى المرتبة الثالثة بمجموع 837 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 16,02% من مجموع ملفات التظلم التي تقبل تكييفا حقوقيا، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 111,59%؛ وفي المرتبة الرابعة، جاء الحق في الحماية الاجتماعية بـ 684 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 13,09%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 101,46%؛ فباقي التوصيفات الحقوقية وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

الجدول 4

الحقوق المعنية بالإخلال/طبيعة القرار	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات الحفظ	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات التسوية	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات عدم القبول	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات عدم الاختصاص	المجموع
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	434	255	134	111	934
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	281	422	75	58	836
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	408	198	81	47	734
الحق في الحماية الاجتماعية	329	258	75	32	694
الحق في الملكية وتملك العقارات	242	99	63	54	458

الحقوق المعنية بالإخلال/طبيعة القرار	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات الحفظ	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات التسوية	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات عدم القبول	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات عدم الاختصاص	المجموع
الحق في السكن اللائق	203	40	44	15	302
الحق في حماية الممتلكات الفردية	121	52	29	36	238
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	71	91	17	4	183
الحق في بيئة سليمة	49	45	12	26	132
الحق في التنمية المستدامة	85	24	7	9	125
الحق في التعليم	49	50	13	3	115
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	25	41	8	17	91
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	57	8	8	5	78
الحق في التشغيل	45	10	11	7	73
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	15	30	12	9	66
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	7	8	2	18	35
حقوق الطفل	14	15	4	2	35
الحق في التنقل	10	8	5	0	23
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	9	6	2	4	21
الحق في المساواة بين الجنسين	6	8	3	1	18
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	9	2	0	2	13
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	2	7	0	0	9
الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل	3	1	2	0	6
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	2	0	0	4	6
الحق في حماية الحياة الخاصة	1	3	0	2	6
الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة	1	1	0	1	3
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته	0	1	2	0	3
حقوق السجناء	0	0	1	2	3
الحق في التجمع والتظاهر	2	0	0	0	2
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	0	0	1	0	1
الحق في حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي	1	0	0	0	1
المجموع	2481	1683	611	469	5244
النسبة من المجموع	% 47,31	% 32,09	% 11,65	% 8,94	% 100

تبين معطيات الجدول أعلاه أن مجموع ما تم إصداره من قرارات يسمح من الزاوية الحقوقية، بإعادة تكييف الوقائع المتصلة به على أساس 5244 قرارا يهم مواضيع بتوصيفات حقوقية مختلفة، ودائما مع مراعاة كون القرار الواحد قد يهم تظلما واحدا بأكثر من توصيف حقوقي

تحكم العلاقة القائمة بين الحقوق، كل ذلك، وفق تفصيل تصدرت فيه قرارات الحفظ ذات الصلة بمختلف التوصيفات الحقوقية مقدمة الترتيب، بما مجموعه 2481 توصيفا حقوقيا، مشكلة بذلك نسبة 47,31% من مجموع القرارات التي همت مختلف التصنيفات الحقوقية؛ في حين، حافظت قرارات التسوية على المرتبة الثانية بما مجموعه 1683 توصيفا حقوقيا، وبما نسبته 32,09% من نفس المجموع؛ بينما، وخلافا للسنة الماضية، جاءت قرارات عدم القبول التي همت مختلف التصنيفات الحقوقية في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 611 توصيفا حقوقيا، وبما نسبته 11,65% من نفس المجموع؛ متقدمة بذلك على قرارات عدم الاختصاص، التي تراجعت إلى المرتبة الرابعة والأخيرة في سلم الترتيب، بما مجموعه 469 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 8,94% من ذات المجموع.

هذا علما، أن هذا الترتيب القائم على الحفظ ثم التسوية ثم عدم القبول ثم عدم الاختصاص، لم يحافظ دائما، كما السنة الماضية، على منطقه التراتبي عند تحليل المعطيات أعلاه بالاستناد إلى طبيعة الحقوق المعنية بالقرار، على النحو المبين في نفس الجدول بأعداد ونسب مختلفة.

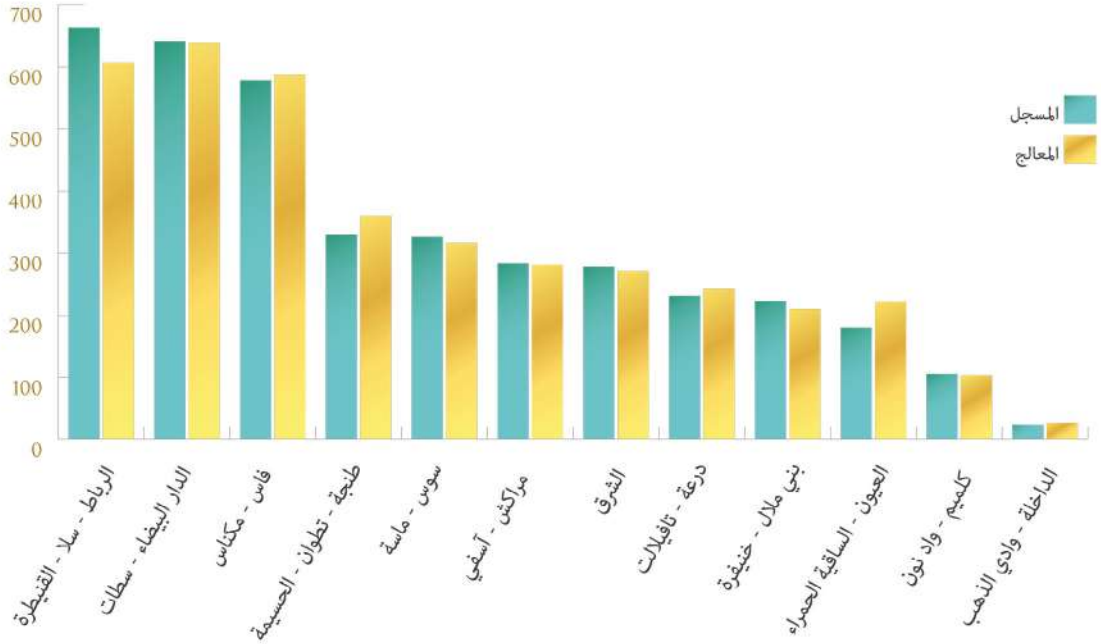
9 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب جهات المملكة

الجدول 1

جهات وعمالات وأقاليم المملكة	المسجل			المعالج			نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد القرارات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	
الرباط - سلا - القنيطرة	663	% 16,97	% 16,01	606	% 15,53	% 14,72	% 91,40
الرباط	172	% 4,40	% 4,15	151	% 3,87	% 3,67	% 87,79
سلا	143	% 3,66	% 3,45	128	% 3,28	% 3,11	% 89,51
الصخيرات - تمارة	134	% 3,43	% 3,24	114	% 2,92	% 2,77	% 85,07
القنيطرة	120	% 3,07	% 2,90	115	% 2,95	% 2,79	% 95,83
الخميسات	40	% 1,02	% 0,97	47	% 1,20	% 1,14	% 117,50
سيدي قاسم	35	% 0,90	% 0,85	36	% 0,92	% 0,87	% 102,86
سيدي سليمان	19	% 0,49	% 0,46	15	% 0,38	% 0,36	% 78,95
الدار البيضاء - سطات	641	% 16,40	% 15,48	639	% 16,38	% 15,52	% 99,69
الدار البيضاء	362	% 9,26	% 8,74	352	% 9,02	% 8,55	% 97,24
المحمدية	65	% 1,66	% 1,57	62	% 1,59	% 1,51	% 95,38
الجديدة	50	% 1,28	% 1,21	59	% 1,51	% 1,43	% 118,00
النواصر	42	% 1,07	% 1,01	44	% 1,13	% 1,07	% 104,76
سطات	34	% 0,87	% 0,82	45	% 1,15	% 1,09	% 132,35
بنسليمان	30	% 0,77	% 0,72	28	% 0,72	% 0,68	% 93,33
برشيد	30	% 0,77	% 0,72	24	% 0,62	% 0,58	% 80,00
سيدي بنور	19	% 0,49	% 0,46	19	% 0,49	% 0,46	% 100,00
مديونة	9	% 0,23	% 0,22	6	% 0,15	% 0,15	% 66,67
فاس - مكناس	578	% 14,79	% 13,96	587	% 15,04	% 14,26	% 101,56

جهات وعمالات وأقاليم المملكة	المسجل			المعالج			نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد القرارات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	
مكناس	208	% 5,32	% 5,02	213	% 5,46	% 5,17	% 102,40
فاس	176	% 4,50	% 4,25	180	% 4,61	% 4,37	% 102,27
تازة	40	% 1,02	% 0,97	39	% 1,00	% 0,95	% 97,50
تاونات	40	% 1,02	% 0,97	43	% 1,10	% 1,04	% 107,50
بولمان	26	% 0,67	% 0,63	29	% 0,74	% 0,70	% 111,54
صفرو	26	% 0,67	% 0,63	26	% 0,67	% 0,63	% 100,00
الحاجب	26	% 0,67	% 0,63	23	% 0,59	% 0,56	% 88,46
إفران	24	% 0,61	% 0,58	21	% 0,54	% 0,51	% 87,50
مولاي يعقوب	12	% 0,31	% 0,29	13	% 0,33	% 0,32	% 108,33
طنجة - تطوان - الحسيمة	330	% 8,44	% 7,97	360	% 9,23	% 8,75	% 109,09
طنجة-أصيلة	144	% 3,68	% 3,48	182	% 4,66	% 4,42	% 126,39
تطوان	53	% 1,36	% 1,28	44	% 1,13	% 1,07	% 83,02
العرائش	44	% 1,13	% 1,06	48	% 1,23	% 1,17	% 109,09
المضيق - الفنيدق	25	% 0,64	% 0,60	25	% 0,64	% 0,61	% 100,00
شفشاون	21	% 0,54	% 0,51	20	% 0,51	% 0,49	% 95,24
وزان	21	% 0,54	% 0,51	18	% 0,46	% 0,44	% 85,71
الحسيمة	18	% 0,46	% 0,43	21	% 0,54	% 0,51	% 116,67
الفحص - أنجرة	4	% 0,10	% 0,10	2	% 0,05	% 0,05	% 50,00
سوس - ماسة	326	% 8,34	% 7,87	316	% 8,10	% 7,68	% 96,93
أكادير- إدا وتنان	165	% 4,22	% 3,98	150	% 3,84	% 3,64	% 90,91
إنزكان أيت ملول	57	% 1,46	% 1,38	71	% 1,82	% 1,72	% 124,56
تارودانت	38	% 0,97	% 0,92	29	% 0,74	% 0,70	% 76,32
تيزنيت	32	% 0,82	% 0,77	31	% 0,79	% 0,75	% 96,88
اشتوكة أيت باها	18	% 0,46	% 0,43	18	% 0,46	% 0,44	% 100,00
طاطا	16	% 0,41	% 0,39	17	% 0,44	% 0,41	% 106,25
مراكش - آسفي	283	% 7,24	% 6,83	281	% 7,20	% 6,83	% 99,29
مراكش	143	% 3,66	% 3,45	145	% 3,72	% 3,52	% 101,40
آسفي	49	% 1,25	% 1,18	40	% 1,03	% 0,97	% 81,63
الصويرة	22	% 0,56	% 0,53	16	% 0,41	% 0,39	% 72,73
اليوسفية	15	% 0,38	% 0,36	20	% 0,51	% 0,49	% 133,33
الحوز	15	% 0,38	% 0,36	14	% 0,36	% 0,34	% 93,33
الرحامنة	14	% 0,36	% 0,34	17	% 0,44	% 0,41	% 121,43
شيشاوة	13	% 0,33	% 0,31	11	% 0,28	% 0,27	% 84,62
قلعة السراغنة	12	% 0,31	% 0,29	18	% 0,46	% 0,44	% 150,00
الشرق	278	% 7,11	% 6,71	271	% 6,95	% 6,58	% 97,48
وجدة-أنجاد	103	% 2,64	% 2,49	95	% 2,43	% 2,31	% 92,23
الناضور	44	% 1,13	% 1,06	44	% 1,13	% 1,07	% 100,00

جهات وعمالات وأقاليم المملكة	المسجل			المعالج			نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد القرارات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	
تاوريرت	35	% 0,90	% 0,85	35	% 0,90	% 0,85	% 100,00
جرادة	28	% 0,72	% 0,68	38	% 0,97	% 0,92	% 135,71
بركان	22	% 0,56	% 0,53	14	% 0,36	% 0,34	% 63,64
الدريوش	16	% 0,41	% 0,39	15	% 0,38	% 0,36	% 93,75
فجيج	16	% 0,41	% 0,39	16	% 0,41	% 0,39	% 100,00
جرسيف	14	% 0,36	% 0,34	14	% 0,36	% 0,34	% 100,00
درعة - تافيلالت	231	% 5,91	% 5,58	243	% 6,23	% 5,90	% 105,19
ميدلت	110	% 2,81	% 2,66	113	% 2,90	% 2,75	% 102,73
الرشيدية	48	% 1,23	% 1,16	63	% 1,61	% 1,53	% 131,25
ورزازات	38	% 0,97	% 0,92	29	% 0,74	% 0,70	% 76,32
تنغير	25	% 0,64	% 0,60	26	% 0,67	% 0,63	% 104,00
زاكورة	10	% 0,26	% 0,24	12	% 0,31	% 0,29	% 120,00
بني ملال - خنيفرة	223	% 5,71	% 5,39	210	% 5,38	% 5,10	% 94,17
بني ملال	60	% 1,54	% 1,45	71	% 1,82	% 1,72	% 118,33
أزيلال	55	% 1,41	% 1,33	33	% 0,85	% 0,80	% 60,00
خنيفرة	49	% 1,25	% 1,18	45	% 1,15	% 1,09	% 91,84
خريبكة	43	% 1,10	% 1,04	43	% 1,10	% 1,04	% 100,00
الفقيه بن صالح	16	% 0,41	% 0,39	18	% 0,46	% 0,44	% 112,50
العيون - الساقية الحمراء	180	% 4,61	% 4,35	222	% 5,69	% 5,39	% 123,33
العيون	148	% 3,79	% 3,57	182	% 4,66	% 4,42	% 122,97
السمارة	18	% 0,46	% 0,43	19	% 0,49	% 0,46	% 105,56
بوجدور	9	% 0,23	% 0,22	13	% 0,33	% 0,32	% 144,44
طرفاية	5	% 0,13	% 0,12	8	% 0,21	% 0,19	% 160,00
كلميم - واد نون	105	% 2,69	% 2,54	103	% 2,64	% 2,50	% 98,10
كلميم	59	% 1,51	% 1,42	59	% 1,51	% 1,43	% 100,00
سيدي إفني	22	% 0,56	% 0,53	21	% 0,54	% 0,51	% 95,45
طانطان	17	% 0,44	% 0,41	16	% 0,41	% 0,39	% 94,12
أسا - الزاك	7	% 0,18	% 0,17	7	% 0,18	% 0,17	% 100,00
الداخلة - وادي الذهب	24	% 0,61	% 0,58	27	% 0,69	% 0,66	% 112,50
وادي الذهب	23	% 0,59	% 0,56	26	% 0,67	% 0,63	% 113,04
أوسرد	1	% 0,03	% 0,02	1	% 0,03	% 0,02	% 100,00
جهات غير محددة	46	% 1,18	% 1,11	37	% 0,95	% 0,90	% 80,43
عمالات وأقاليم المملكة	46	% 1,18	% 1,11	37	% 0,95	% 0,90	% 80,43
المجموع	3908	% 100	% 94,37	3902	% 100	% 94,80	% 99,85



يتضح من تحليل المعطيات الرقمية المبينة في الجدول أعلاه، أن كل جهات المملكة كانت مصدر تظلمات تقدم بها منتسبوها، بنسب متقاربة أحيانا ومتفاوتة أحيانا أخرى، وعلى غرار السنة الماضية، بقي ما مجموعه 46 تظلما دون تحديد الجهة التي ينتمي إليها المتظلم.

والبارز في هذا الشأن، أنه خلافا للمسجل العام، يتضح أن جهة الرباط – سلا – القنيطرة تقدمت، خلال هذه السنة، إلى صدارة الترتيب بما مجموعه 663 تظلما، بنسبة 16,97% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من كافة جهات المملكة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 91,40%؛ متبوعة بجهة الدار البيضاء – سطات التي تقدمت أيضا خلال هذه السنة إلى المرتبة الثانية، بما مجموعه 641 تظلما وبنسبة 16,40%؛ وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 99,69%؛ فجهة فاس – مكناس التي تراجعت هذه السنة إلى المرتبة الثالثة بـ 578 تظلما، بنسبة 14,79% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 101,56%؛ تلتها في الترتيب جهة طنجة – تطوان – الحسيمة التي حافظت على المرتبة الرابعة، بـ 330 تظلما، بنسبة 8,44%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 109,09%؛ فجهة سوس – ماسة التي حافظت بدورها على المرتبة الخامسة بـ 326 تظلما، بنسبة 8,34%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 96,93%؛ تلتها بنفس ترتيب السنة الماضية أيضا جهة مراكش – آسفي بـ 283 تظلما، بنسبة 7,24%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 99,29%؛ متبوعة في المرتبة السابعة بجهة الشرق، بما مجموعه 278 تظلما وبنسبة 7,11%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 97,48%؛ فباقي الجهات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة على الترتيب المفصل في الجدول.

أما من جانب توزيع التظلمات على مستوى العمالات والأقاليم، فقد تبين أن 13 عمالة تجاوزت عتبة 100 تظلم لكل واحدة منها، وقد تصدرت فيها عمالة الدار البيضاء الترتيب، بـ 362 تظلما، بنسبة 9,26% من مجموع ملفات التظلم الواردة من مختلف عمالات وأقاليم المملكة؛ تلتها كما السنة الماضية عمالة مكناس التي حافظت بدورها على المرتبة الثانية بـ 208 تظلمات، بنسبة 5,32%؛ ثم عمالة فاس التي تقدمت إلى المرتبة الثالثة، بما مجموعه 176

تظلما، بنسبة 4,50% من نفس المجموع؛ وبعدها عمالة الرباط التي تقدمت بدورها إلى المرتبة الرابعة بـ 172 تظلما، بنسبة 4,40%؛ ثم عمالة أكادير- إداوتنان التي حلت في المرتبة الخامسة، بـ 165 تظلما بنسبة 4,22%؛ فعمالة العيون بـ 148 تظلما، بنسبة 3,79%؛ فيما جاء ترتيب باقي العمالات والأقاليم على الشكل المبين في الجدول بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين 144 تظلما واردا من عمالة صنجة – أصيلة، وتظلم واحد سجله خلال هذه السنة إقليم أوسرد.

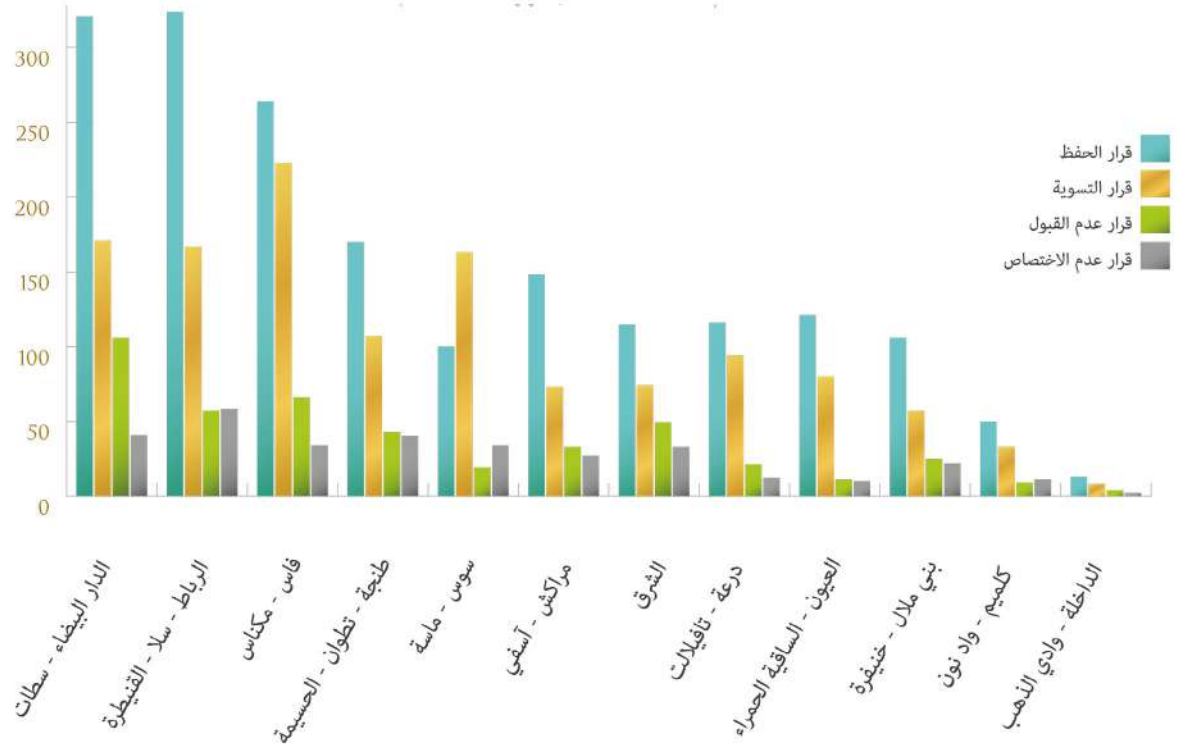
وكما أسفرت المعطيات المبينة في ذات الجدول، مرة أخرى، عن كون ساكنة العمالات التي توجد بها مقرات رئاسة الجهات شكلت إجمالا مصدرا لأكبر عدد من التظلمات بالمقارنة مع باقي العمالات والأقاليم داخل نفس الجهة، باستثناء تلك الواردة من عمالة مكناس التي فاقت في مجموعها التظلمات الواردة من عمالة فاس وتلك الواردة من إقليم ميدلت التي فاقت في مجموعها التظلمات الواردة من عمالة الرشيدية، «كما أسفرت» أكدت خلاصات ما تم الوقوف عليه، في السنوات الماضية، من مخالفة الترتيب الجغرافي لعدد التظلمات لمنطق وجوب احتلال الجهات الأكثر كثافة سكانية وتمركزا للأنشطة الإدارية للمراتب المتقدمة في ترتيب عدد التظلمات الواردة منها.

وفي مستوى آخر، يظهر تحليل المعطيات الرقمية المبينة في الجدول أعلاه، أن قرارات المؤسسة همت كل جهات المملكة، بنسب متقاربة أحيانا ومتفاوتة أحيانا أخرى، والملاحظ، أنه خلافا لتوزيع المسجل تظلم، يتضح أن جهة الدار البيضاء – سطات تصدرت، خلال هذه السنة، الترتيب بما مجموعه 639 قرارا، بنسبة 16,38% من مجموع القرارات الصادرة في شأن التظلمات الواردة من داخل التراب الوطني؛ متبوعة بجهة الرباط – سلا – القنيطرة في المرتبة الثانية، بما مجموعه 606 قرارات وبنسبة 15,53%؛ فجهة فاس– مكناس في المرتبة الثالثة بـ 587 قرارا، بنسبة 15,04% من نفس المجموع؛ تلتها في الترتيب جهة صنجة -تطوان -الحسيمة التي حافظت على المرتبة الرابعة، بـ 360 قرارا، بنسبة 9,23%؛ فجهة سوس– ماسة التي تقدمت إلى المرتبة الخامسة بـ 316 قرارا وبنسبة 8,10%؛ فباقي الجهات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة على الترتيب المفصل في الجدول.

نفس الاختلاف في ترتيب التظلمات الواردة من كل جهة تم تسجيله أيضا في شأن القرارات الصادرة في موضوع هذه التظلمات على مستوى كل عمالة أو إقليم، وإن تبين أن 12 عمالة تجاوزت عتبة 100 قرار لكل واحدة منها، وقد تصدرت فيها أيضا عمالة الدار البيضاء الترتيب، بـ 352 قرارا، بنسبة 9,02% من مجموع القرارات الصادرة التي تهم مختلف عمالات وأقاليم المملكة؛ تلتها عمالة مكناس في المرتبة الثانية بـ 213 قرارا، بنسبة 5,46%؛ ثم عمالة صنجة – أصيلة وعمالة العيون اللتين تقاسمتا المرتبة الثالثة، بما مجموعه 182 قرارا، بنسبة 4,66% من نفس المجموع لكل منهما؛ وبعدهما جاءت عمالة فاس التي احتلت المرتبة الرابعة بـ 180 قرارا، بنسبة 4,61%؛ فيما جاء ترتيب باقي العمالات والأقاليم على الشكل المبين في الجدول بأعداد متفاوتة من القرارات، تراوحت ما بين 151 قرارا هم تظلمات واردة من عمالة الرباط، وقرار واحد هم تظلما واردا من إقليم أوسرد.

الجدول 4

جهات المملكة/ طبيعة القرار	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من مجموع القرارات الصادرة
	العدد	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	العدد	النسبة من مجموع قرارات التسوية	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم القبول	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص		
الدار البيضاء - سطات	321	% 16,41	171	% 12,95	106	% 21,90	41	% 11,52	639	% 15,52
الرباط - سلا - القنيطرة	324	% 16,56	167	% 12,65	57	% 11,78	58	% 16,29	606	% 14,72
فاس - مكناس	264	% 13,50	223	% 16,89	66	% 13,64	34	% 9,55	587	% 14,26
طنجة - تطوان - الحسيمة	170	% 8,69	107	% 8,11	43	% 8,88	40	% 11,24	360	% 8,75
سوس - ماسة	100	% 5,11	163	% 12,35	19	% 3,93	34	% 9,55	316	% 7,68
مراكش - آسفي	148	% 7,57	73	% 5,53	33	% 6,82	27	% 7,58	281	% 6,83
الشرق	115	% 5,88	74	% 5,61	49	% 10,12	33	% 9,27	271	% 6,58
درعة - تافيلالت	116	% 5,93	94	% 7,12	21	% 4,34	12	% 3,37	243	% 5,90
العيون - الساقية الحمراء	121	% 6,19	80	% 6,06	11	% 2,27	10	% 2,81	222	% 5,39
بني ملال - خنيفرة	106	% 5,42	57	% 4,32	25	% 5,17	22	% 6,18	210	% 5,10
كلميم - واد نون	50	% 2,56	33	% 2,50	9	% 1,86	11	% 3,09	103	% 2,50
الداخلة - وادي الذهب	13	% 0,66	8	% 0,61	4	% 0,83	2	% 0,56	27	% 0,66
جهات غير محددة	10	% 0,51	20	% 1,52	5	% 1,03	2	% 0,56	37	% 0,90
المجموع	1858	% 94,99	1270	% 96,21	448	% 92,56	326	% 91,57	3902	% 94,80
النسبة من المجموع	% 47,62		% 32,55		% 11,48		% 8,35		% 100	



وإذا كان الظاهر من خلال هذه المعطيات الإحصائية، أن مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة، في شأن التظلمات الواردة عليها، شكلت على نحو ما تم بيانه ما

مجموعه 3902 قرارا، فإن ما يتعين توضيحه في هذا الصدد، هو طبيعة هذه القرارات. حيث تصدرت قرارات الحفظ التي همت تظلمات واردة من مختلف جهات المملكة الترتيب، بما مجموعه 1858 قرارا، مشكلة بذلك نسبة 47,62% من مجموع القرارات التي همت مختلف التظلمات الواردة من داخل التراب الوطني؛ في حين، جاءت قرارات التسوية في المرتبة الثانية بما مجموعه 1270 قرارا، وبما نسبته 32,55% من نفس المجموع؛ بينما احتلت قرارات عدم القبول التي همت تظلمات واردة من مختلف جهات المملكة، المرتبة الثالثة بما مجموعه 448 قرارا، وبما نسبته 11,48% من نفس المجموع؛ متقدمة بذلك على قرارات عدم الاختصاص التي احتلت المرتبة الرابعة والأخيرة في سلم الترتيب بما مجموعه 326 قرارا، وما نسبته 8,35% من مجموع المجموع.

هذا، وجدير بالذكر أن الترتيب العام لطبيعة القرارات، كما تم بيانه، لم يحافظ دائما على نفس منحنى التراتبي عند تحليل المعطيات أعلاه، بالاستناد إلى نوعية كل قرار في ارتباطه بجهوية التظلم؛ ففي الوقت الذي تصدرت فيه القرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة ترتيب قرارات الحفظ وقرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 324 قرارا بالنسبة للنوع الأول، وما نسبته 16,56% من مجموع قرارات الحفظ، و بما مجموعه 58 قرارا بالنسبة للنوع الثاني، وما نسبته 16,29% من مجموع قرارات عدم الاختصاص، تصدرت جهة فاس – مكناس التصنيف الخاص بقرارات التسوية بما مجموعه 223 قرارا، وما نسبته 16,89% من مجموع قرارات التسوية؛ في حين، تصدرت القرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء –سطات ترتيب قرارات عدم القبول بما مجموعه 106 قرارات، وما نسبته 21,90% من مجموع هذا النوع من القرارات؛ في حين، احتلت باقي الجهات مراتب مختلفة، حسب نوع القرارات المعنية، وفق التفصيل المبين في الجدول.

10 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب بلدان الإقامة

الجدول 1

بلدان الإقامة	المسجل			المعالج			نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد القرارات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	
فرنسا	76	% 32,62	% 1,84	74	% 34,58	% 1,80	% 97,37
إسبانيا	24	% 10,30	% 0,58	22	% 10,28	% 0,53	% 91,67
بلجيكا	19	% 8,15	% 0,46	12	% 5,61	% 0,29	% 63,16
هولندا	17	% 7,30	% 0,41	17	% 7,94	% 0,41	% 100,00
إيطاليا	15	% 6,44	% 0,36	14	% 6,54	% 0,34	% 93,33
كندا	10	% 4,29	% 0,24	8	% 3,74	% 0,19	% 80,00
ألمانيا	9	% 3,86	% 0,22	10	% 4,67	% 0,24	% 111,11
الولايات المتحدة الأمريكية	9	% 3,86	% 0,22	8	% 3,74	% 0,19	% 88,89
السعودية	7	% 3,00	% 0,17	7	% 3,27	% 0,17	% 100,00
مصر	5	% 2,15	% 0,12	5	% 2,34	% 0,12	% 100,00

الإمارات العربية المتحدة	4	% 1,72	% 0,10	3	% 1,40	% 0,07	% 75,00
السويد	3	% 1,29	% 0,07	3	% 1,40	% 0,07	% 100,00
بريطانيا	3	% 1,29	% 0,07	3	% 1,40	% 0,07	% 100,00
تركيا	3	% 1,29	% 0,07	3	% 1,40	% 0,07	% 100,00
الدانمارك	3	% 1,29	% 0,07	1	% 0,47	% 0,02	% 33,33
سويسرا	3	% 1,29	% 0,07	1	% 0,47	% 0,02	% 33,33
النرويج	2	% 0,86	% 0,05	3	% 1,40	% 0,07	% 150,00
العراق	2	% 0,86	% 0,05	2	% 0,93	% 0,05	% 100,00
الكويت	2	% 0,86	% 0,05	1	% 0,47	% 0,02	% 50,00
الهندوراس	1	% 0,43	% 0,02	1	% 0,47	% 0,02	% 100,00
غينيا	1	% 0,43	% 0,02	1	% 0,47	% 0,02	% 100,00
ليبيا	1	% 0,43	% 0,02	1	% 0,47	% 0,02	% 100,00
الجزائر	1	% 0,43	% 0,02	0	% 0,00	% 0,00	% 0,00
روسيا	1	% 0,43	% 0,02	0	% 0,00	% 0,00	% 0,00
لبنان	1	% 0,43	% 0,02	0	% 0,00	% 0,00	% 0,00
المكسيك	0	% 0,00	% 0,00	1	% 0,47	% 0,02	**
قطر	0	% 0,00	% 0,00	1	% 0,47	% 0,02	**
موريتانيا	0	% 0,00	% 0,00	1	% 0,47	% 0,02	**
بلدان أجنبية غير محددة	11	% 4,72	% 0,27	11	% 5,14	% 0,27	% 100,00
المجموع	233	% 100	% 5,63	214	% 100	% 5,20	% 91,85

يظهر تحليل المعطيات الرقمية المبينة في الجدول أعلاه، أن المؤسسة توصلت خلال سنة 2022، بما مجموعه 222 تظلما من قاطنين بـ 25 دولة أجنبية محددة، أي بزيادة 04 دول مقارنة مع السنة الماضية، فضلا عن 11 تظلما اكتفى أصحابها بالإشارة إلى إقامتهم في الخارج من غير تحديد دولة بعينها، كما شكل هذا العدد الإجمالي ارتفاعا في عدد التظلمات المتوصل بها من الخارج خلال هذه السنة.

وقد تبين من ذات الجدول، أن 06 دول إقامة بلغت أو تجاوزت عتبة العشر تظلمات لكل واحدة منها، بما مجموعه 161 تظلما، أي بنسبة 69,10% من مجموع ملفات التظلم التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج؛ هذا، وكما السنة الماضية، بقيت أغلب هذه التظلمات من نصيب متظلمين مقيمين بفرنسا التي حافظت على المرتبة الأولى، بمجموع 76 تظلما، وبنسبة 32,62% من نفس المجموع، و1,84% من إجمالي المسجل العام تظلم، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 97,37%؛ وفي المرتبة الثانية، جاءت التظلمات الواردة من إسبانيا بـ 24 تظلما، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 91,67%؛ متبوعة ببلجيكا التي حافظت، للسنة الثالثة على التوالي، على المرتبة الثالثة بـ 19 تظلما، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 63,16%؛ وهولندا بـ 17 تظلما في المرتبة الرابعة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 100%؛ وإيطاليا في المرتبة الخامسة بـ 15 تظلما، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 93,33%؛ وكندا في المرتبة السادسة بـ 10 تظلمات، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 80%؛ ثم باقي الدول الأجنبية المعنية بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين تظلم واحد و09 تظلمات.

من جهة أخرى، واصلت القرارات التي أصدرتها المؤسسة، برسم سنة 2022، في موضوع

التظلمات الواردة من الخارج انخفاضها، حيث بقي عدد هذه القرارات محصورا في 214 قرارا، عوض 245 تم تسجيلها السنة الماضية، وهو ما يشكل نسبة 5,20% فقط من مجموع القرارات الصادرة.

من جانب آخر، لم يتغير هذه السنة عدد دول الإقامة التي بلغت أو تجاوزت القرارات التي تهم أشخاصا مقيمين بها عتبة 10 قرارات لكل واحدة منها، حيث بلغ عددها 06 دول، بما مجموعه 149 قرارا، أي بنسبة 69,63% من مجموع القرارات الصادرة في تظلمات أشخاص مقيمين بالخارج، وقد هم أغلب هذه القرارات أشخاصا قاطنين بفرنسا، بمجموع 74 قرارا، وبنسبة 34,58% من نفس المجموع؛ ثم إسبانيا في المرتبة الثانية، بـ 22 قرارا، وبنسبة 10,28%؛ وبعدها القرارات التي تهم أشخاصا مقيمين بهولندا التي احتلت المرتبة الثالثة، بـ 17 قرارا، وبنسبة 7,94%؛ ثم إيطاليا في المرتبة الرابعة، بـ 14 قرارا، وبنسبة 6,54%؛ فبلجيكا بـ 12 قرارا، وبنسبة 5,61%؛ ثم القرارات التي تهم أشخاصا مقيمين بألمانيا التي احتلت المرتبة السادسة، بـ 10 قرارات، وبنسبة 4,67%؛ أما الباقي فتوزع على الدول المبينة في الجدول، بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين قرار واحد و08 قرارات.

هذا، دون إدراج ما أصدرته المؤسسة من قرارات في تظلمات ادعى أصحابها أنهم يقطنون بالخارج، دون تحديد لدولة الإقامة، ضمن ترتيب هذه الدول، ويتعلق الأمر بـ 11 قرارا.

الجدول 4

بلدان الإقامة/ طبيعة القرار	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من مجموع القرارات الصادرة
	العدد	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	العدد	النسبة من مجموع قرارات التسوية	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم القبول	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص		
فرنسا	37	% 1,89	12	% 0,91	12	% 2,48	13	% 3,65	74	% 1,80
إسبانيا	12	% 0,61	3	% 0,23	3	% 0,62	4	% 1,12	22	% 0,53
هولندا	8	% 0,41	5	% 0,38	2	% 0,41	2	% 0,56	17	% 0,41
إيطاليا	5	% 0,26	3	% 0,23	1	% 0,21	5	% 1,40	14	% 0,34
بلجيكا	7	% 0,36	3	% 0,23	1	% 0,21	1	% 0,28	12	% 0,29
ألمانيا	4	% 0,20	4	% 0,30	2	% 0,41	0	% 0,00	10	% 0,24
الولايات المتحدة الأمريكية	5	% 0,26	1	% 0,08	0	% 0,00	2	% 0,56	8	% 0,19
كندا	2	% 0,10	4	% 0,30	2	% 0,41	0	% 0,00	8	% 0,19
السعودية	3	% 0,15	2	% 0,15	2	% 0,41	0	% 0,00	7	% 0,17
مصر	2	% 0,10	0	% 0,00	3	% 0,62	0	% 0,00	5	% 0,12
الإمارات العربية المتحدة	0	% 0,00	2	% 0,15	1	% 0,21	0	% 0,00	3	% 0,07
السويد	0	% 0,00	1	% 0,08	2	% 0,41	0	% 0,00	3	% 0,07
النرويج	2	% 0,10	1	% 0,08	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,07
بريطانيا	3	% 0,15	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,07
تركيا	1	% 0,05	1	% 0,08	1	% 0,21	0	% 0,00	3	% 0,07

العراق	1	% 0,05	0	% 0,00	1	% 0,21	0	% 0,00	2	% 0,05
الكويت	0	% 0,00	1	% 0,08	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,02
المكسيك	1	% 0,05	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,02
الهندوراس	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,21	0	% 0,00	1	% 0,02
الدانمارك	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,28	1	% 0,02
سويسرا	0	% 0,00	1	% 0,08	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,02
غينيا	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,21	0	% 0,00	1	% 0,02
قطر	1	% 0,05	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,02
ليبيا	0	% 0,00	1	% 0,08	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,02
موريتانيا	0	% 0,00	1	% 0,08	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,02
بلدان أجنبية غير محددة	4	% 0,20	4	% 0,30	1	% 0,21	2	% 0,56	11	% 0,27
المجموع	98	% 5,01	50	% 3,79	36	% 7,44	30	% 8,43	214	% 5,20
النسبة من المجموع	% 45,79		% 23,36		% 16,82		% 14,02		% 100,00	

وجدير بالذكر، أنه خلافا للتظلمات الواردة على المؤسسة من مختلف جهات المملكة، حافظت فرنسا على نفس المنطق التراتبي العام عند تحليل المعطيات أعلاه، بالاستناد إلى نوعية كل قرار في ارتباطه بالدولة مصدر التظلم، حيث تصدرت في نفس الوقت ترتيب قرارات الحفظ بما مجموعه 37 قرارا، وما نسبته 1,89% من مجموع قرارات الحفظ الصادرة؛ وقرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 13 قرارا، وما نسبته 3,65% من مجموع هذه القرارات؛ كما تصدرت قرارات التسوية وقرارات عدم القبول بما مجموعه 12 قرارا لكل منهما، وما نسبته 0,91% من مجموع قرارات التسوية و2,48% من مجموع قرارات عدم القبول؛ في حين، لم تحافظ دائما باقي الدول على نفس النسق الترتيبي، من خلال احتلالها مراتب مختلفة بحسب نوع القرارات المعنية، وفق التفصيل المبين في الجدول.

11 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب الجنسية

الجنسية	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	
مغربية	4084	% 98,62	4056	% 98,54	% 99,31
إيفوارية	12	% 0,29	10	% 0,24	% 83,33
سورية	9	% 0,22	10	% 0,24	% 111,11
لبنانية	4	% 0,10	3	% 0,07	% 75,00
غينية	4	% 0,10	4	% 0,10	% 100,00
مصرية	3	% 0,07	4	% 0,10	% 133,33
فرنسية	3	% 0,07	2	% 0,05	% 66,67
بلجيكية	2	% 0,05	2	% 0,05	% 100,00
إفريقيا الوسطى	2	% 0,05	1	% 0,02	% 50,00

يمنية	2	% 0,05	2	% 0,05	% 100,00
فلسطينية	2	% 0,05	2	% 0,05	% 100,00
عراقية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
بوروندية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
كامرونية	1	% 0,02	0	% 0,00	% 0,00
إيطالية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
أردنية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
سعودية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
روسية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
ليبية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
كونغولية	1	% 0,02	2	% 0,05	% 200,00
سنغالية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
قمرية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
نرويجية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
هايتية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
نيجيرية	1	% 0,02	2	% 0,05	% 200,00
برتغالية	0	% 0,00	1	% 0,02	**
جزائرية	0	% 0,00	1	% 0,02	**
سويسرية	0	% 0,00	1	% 0,02	**
مالية	0	% 0,00	1	% 0,02	**
هولندية	0	% 0,00	1	% 0,02	**
المجموع	4141	% 100,00	4116	% 100,00	% 99,40

تظهر المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن مجموع التظلمات المسجلة بالمؤسسة والتي تدخل في نطاق اختصاصها، كما همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، بما مجموعه 4084 تظلما، بنسبة 98,62% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة، همت أيضا أشخاصا يحملون جنسيات مختلفة بما مجموعه 57 تظلما، توزعت بين 24 جنسية أجنبية، احتلت صدارة ترتيبها هذه السنة، الجنسية الإيفوارية بـ 12 تظلما؛ أعقبتها في المرتبة الثانية، كما السنة الماضية، الجنسية السورية بـ 09 تظلمات؛ فالجنسية اللبنانية والجنسية الغينية في المرتبة الثالثة بـ 04 تظلمات لكل منهما؛ فيما كان نصيب كل من الجنسيتين الفرنسية والمصرية 03 تظلمات لكل منهما، محتلتين بذلك المرتبة الرابعة؛ وفي المرتبة الخامسة، جاءت كل من الجنسية البلجيكية والإفريقية الوسطى واليمنية والفلسطينية بتظلمين اثنين لكل منها؛ وحلت بعد ذلك باقي الجنسيات في المرتبة السادسة، بتظلم واحد لكل منها، وفق التفصيل المبين أعلاه.

هذا، وقد سجلت التظلمات التي تقدم بها أشخاص أجانب بدورها نسبة معالجة مهمة، بلغت هذه السنة 105,26%، على النحو المفصل في الجدول أعلاه.

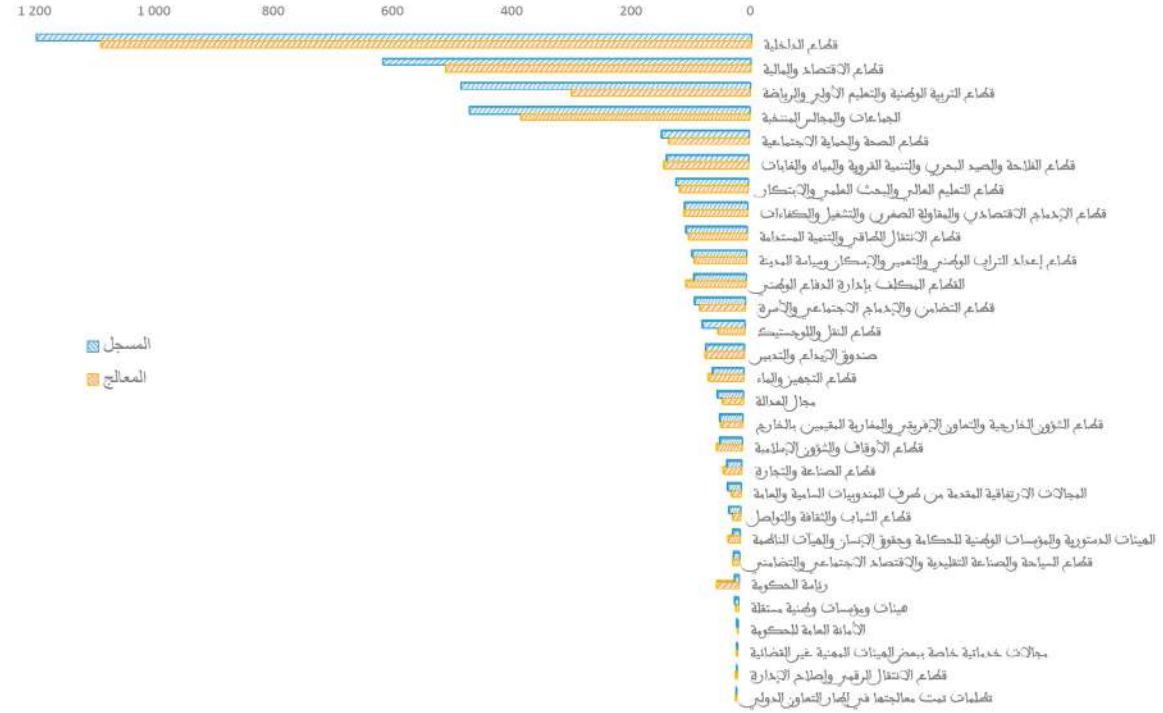
1.2 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب المجال القطاعي المعني بها

الجدول 1

المجال القطاعي المعني	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد القرارات[6]	النسبة من المجموع	
قطاع الداخلية	1195	% 28,86	1088	% 29,96	% 91,05
قطاع الاقتصاد والمالية	618	% 14,92	513	% 14,12	% 83,01
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	487	% 11,76	302	% 8,31	% 62,01
الجماعات والمجالس المنتخبة	473	% 11,42	387	% 10,66	% 81,82
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	150	% 3,62	138	% 3,80	% 92,00
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	141	% 3,40	145	% 3,99	% 102,84
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	124	% 2,99	117	% 3,22	% 94,35
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	108	% 2,61	109	% 3,00	% 100,93
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	105	% 2,54	100	% 2,75	% 95,24
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	94	% 2,27	90	% 2,48	% 95,74
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	90	% 2,17	103	% 2,84	% 114,44
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	88	% 2,13	79	% 2,18	% 89,77
قطاع النقل واللوجستيك	74	% 1,79	46	% 1,27	% 62,16
صندوق الإيداع والتدبير	67	% 1,62	68	% 1,87	% 101,49
قطاع التجهيز والماء	54	% 1,30	61	% 1,68	% 112,96
مجال العدالة	45	% 1,09	36	% 0,99	% 80,00
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	40	% 0,97	38	% 1,05	% 95,00
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	39	% 0,94	44	% 1,21	% 112,82
قطاع الصناعة والتجارة	26	% 0,63	32	% 0,88	% 123,08
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	24	% 0,58	17	% 0,47	% 70,83
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	21	% 0,51	14	% 0,39	% 66,67
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	13	% 0,31	21	% 0,58	% 161,54
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	11	% 0,27	12	% 0,33	% 109,09
رئاسة الحكومة	8	% 0,19	39	% 1,07	% 487,50
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	7	% 0,17	4	% 0,11	% 57,14
الأمانة العامة للحكومة	2	% 0,05	0	% 0,00	% 0,00
مجالات خدماتية خاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية	1	% 0,02	1	% 0,03	% 100,00
قطاع الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	0	% 0,00	2	% 0,06	**
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	0	% 0,00	1	% 0,03	**

6 دون احتساب قرارات عدم القبول

مجالات قطاعية مختلفة	36	% 0,87	25	% 0,69	% 69,44
المجموع	4141	% 100,00	3632	% 100,00	% 87,71



أخذا بعين الاعتبار خصوصية التقرير السنوي للسنة الماضية «2021»، الذي كان مطبوعا بنتائج التعديل الحكومي وما ترتب عنه من تغيير في تشكيلة وبنية مختلف القطاعات الحكومية، مما سيتعذر معه عقد المقارنات اللازمة بين القطاعات المعنية، فإن هذا التقرير يرصد المجالات القطاعية المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين في ضوء التشكيلة الحكومية الحالية فقط، وهو ما أتاح إبداء الخلاصات التالية:

احتل قطاع الداخلية صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالتظلم مسجلا ما مجموعه 1195 تظلما، أي بنسبة بلغت 28,86% من إجمالي التظلمات المسجلة بالمؤسسة خلال السنة؛ وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 91,05%؛ متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية الذي جاء في المرتبة الثانية، بما مجموعه 618 تظلما، وبنسبة 14,92% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 83,01%؛ يليه في الترتيب قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة الذي احتل هذه السنة المرتبة الثالثة، بمجموع 487 تظلما، وبنسبة 11,76% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 62,01%؛ واحتل المرتبة الرابعة مجال الجماعات والمجالس المنتخبة بما مجموعه 473 تظلما، وبنسبة 11,42%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 81,82%؛ متقدما في نفس الوقت على قطاع الصحة والحماية الاجتماعية الذي احتل هذه السنة المركز الخامس، بما مجموعه 150 تظلما، وبنسبة 3,62%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 92%؛ وكانت المرتبة السادسة من نصيب قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، بما مجموعه 141 تظلما، وبنسبة 3,40%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 102,84%؛ ثم في المرتبة السابعة، جاء قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار، بما مجموعه 124 تظلما، وبنسبة 2,99%، وبنسبة معالجة

إجمالية بلغت 94,35%؛ فباقي المجالات القطاعية وفق الترتيب الموضح في الجدول تباعا.

ويتضح إجمالا مما تقدم، أن عدد المجالات القطاعية الرئيسية المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين، والتي تجاوزت عتبة المائة تظلم لكل منها، بقي محصورا في 09 مجالات، مشكلة مجتمعة ما مجموعه 3401 من التظلمات، أي ما نسبته 82,13% من مجموع ملفات التظلم المفتوحة لدى المؤسسة خلال السنة؛ فيما توزعت باقي التظلمات (740) بين 18 قطاعا محددا ومجالات قطاعية مختلفة، بأعداد ونسب متفاوتة.

وعموما، سجلت، خلال هذه السنة، نسبة معالجة التظلمات بمقتضى قرارات، دون احتساب قرارات عدم القبول، ما نسبته 87,71%.

الجدول 4

المجال القطاعي المعني/ طبيعة القرار	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات[7]	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	العدد	النسبة من مجموع قرارات التسوية	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص		
قطاع الداخلية	656	% 33,54	340	% 25,76	92	% 25,84	1088	% 29,96
قطاع الاقتصاد والمالية	258	% 13,19	217	% 16,44	38	% 10,67	513	% 14,12
الجماعات والمجالس المنتخبة	197	% 10,07	132	% 10,00	58	% 16,29	387	% 10,66
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	125	% 6,39	161	% 12,20	16	% 4,49	302	% 8,31
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	91	% 4,65	33	% 2,50	21	% 5,90	145	% 3,99
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	52	% 2,66	81	% 6,14	5	% 1,40	138	% 3,80
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	61	% 3,12	43	% 3,26	13	% 3,65	117	% 3,22
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	36	% 1,84	72	% 5,45	1	% 0,28	109	% 3,00
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	87	% 4,45	12	% 0,91	4	% 1,12	103	% 2,84
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	59	% 3,02	32	% 2,42	9	% 2,53	100	% 2,75
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	44	% 2,25	33	% 2,50	13	% 3,65	90	% 2,48
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	77	% 3,94	2	% 0,15	0	% 0,00	79	% 2,18
صندوق الإيداع والتدبير	27	% 1,38	35	% 2,65	6	% 1,69	68	% 1,87
قطاع التجهيز والماء	39	% 1,99	14	% 1,06	8	% 2,25	61	% 1,68

7 دون احتساب قرارات عدم القبول

قطاع النقل واللوجستيك	19	% 0,97	26	% 1,97	1	% 0,28	46	% 1,27
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	14	% 0,72	9	% 0,68	21	% 5,90	44	% 1,21
رئاسة الحكومة	35	% 1,79	4	% 0,30	0	% 0,00	39	% 1,07
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	24	% 1,23	13	% 0,98	1	% 0,28	38	% 1,05
قطاع الصناعة والتجارة	13	% 0,66	14	% 1,06	5	% 1,40	32	% 0,88
مجال العدالة	9	% 0,46	22	% 1,67	5	% 1,40	36	% 0,99
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	1	% 0,05	2	% 0,15	18	% 5,06	21	% 0,58
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	10	% 0,51	6	% 0,45	1	% 0,28	17	% 0,47
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	4	% 0,20	2	% 0,15	8	% 2,25	14	% 0,39
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	7	% 0,36	3	% 0,23	2	% 0,56	12	% 0,33
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	1	% 0,05	2	% 0,15	1	% 0,28	4	% 0,11
قطاع الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	2	% 0,10	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,06
مجالات خدماتية خاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية	0	% 0,00	1	% 0,08	0	% 0,00	1	% 0,03
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	1	% 0,05	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,03
مجالات قطاعية مختلفة	7	% 0,36	9	% 0,68	9	% 2,53	25	% 0,69
المجموع *	1956	% 100	1320	% 100	356	% 100	3632	% 100
النسبة من المجموع	% 53,85		% 36,34		% 9,80		% 100	

يوفر الجدول أعلاه معطيات حول القطاعات المعنية بالقرارات التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في علاقتها بعدد التظلمات المقدمة في مواجهة كل قطاع، لما يتيحه ذلك من إمكانية رسم صورة واضحة حول «أداء المؤسسة»، في جانبه المرتبط بالموازنة بين حق المواطن وما يتوجب له من حماية متى ثبتت جديته، وأداء المرفق العمومي وما يتعين له من دعم.

عموما، تعبر القرارات التي تصدرها المؤسسة في الغالب عن إيجابية موقف الإدارة المعنية بها، سواء من خلال ما تظهره هذه الأخيرة من تفاعل مع مطالب المتظلمين والتي تنتهي بإصدار قرارات بتسوية النزاع، أو من خلال تأكد صوابية موقف الإدارة وبالتالي إصدار قرارات بالحفظ، أو من خلال موقف إجرائي تتخذه المؤسسة، من غير مناقشة جوهر الحق المتظلم بشأنه، عبر قراري عدم الاختصاص وعدم القبول.

وهكذا، يمكن إبداء الملاحظات التالية:

كما تصدر مجال قطاع الداخلية ترتيب القطاعات المعنية بالتظلمات، تصدر أيضا القطاعات المعنية بالقرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، مسجلا بذلك ما مجموعه 1088 قرارا، أي بنسبة بلغت 29,96% من مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة، خلال السنة، دون احتساب قرارات عدم القبول؛ وجاء المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية في المرتبة الثانية، بـ 513 قرارا، بنسبة 14,12% من فئات المجموع؛ متبوعا بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة الذي حل في المرتبة الثالثة، بـ 387 قرارا، بنسبة 10,66%؛ بينما جاء المجال القطاعي الخاص بالتربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة في المركز الرابع، بما مجموعه 302 قرارا، وبنسبة 8,31%؛ فباقي المجالات القطاعية، بأقل من 4 % كما هو مبينة في الجدول تباعا.

كل على حدة، وفق تفصيل جاءت فيه قرارات الحفظ التي همت التظلمات التي تخص مختلف المجالات القطاعية في مقدمة الترتيب، بما مجموعه 1956 قرارا، مشكلة بذلك نسبة 53,85% من مجموع القرارات الصادرة، خلال هذه السنة، دون احتساب قرارات عدم القبول؛ في حين، احتلت قرارات التسوية المرتبة الثانية، بما مجموعه 1320 قرارا، وبما نسبته 36,34% من نفس المجموع؛ بينما جاءت قرارات عدم الاختصاص في المرتبة الثالثة في سلم الترتيب، بما مجموعه 356 قرارا وبنسبة 9,80% من فئات المجموع.

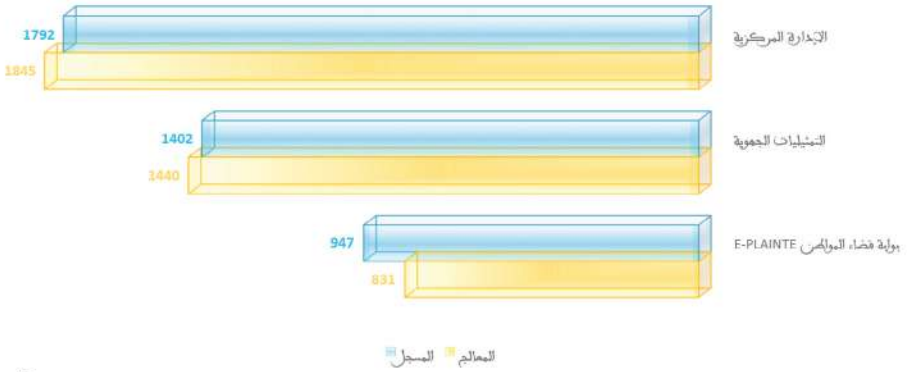
وتجدر الإشارة، إلى أن هذا الترتيب لم يحافظ على منطقه التراتبي عند تحليل المعطيات المتعلقة بكل مجال قطاعي على حدة، بحيث تصدرت قرارات الحفظ والتسوية وعدم الاختصاص التي تهم المجال القطاعي الخاص بالداخلية ترتيب مختلف المجالات القطاعية، بينما تناوبت على المرتبة الثانية وباقي المراتب مختلف القطاعات بحسب نوع القرارات على الترتيب المبين أعلاه بأعداد ونسب مختلفة.

وبخصوص الحال، يظهر بجلاء تصنيف المجالات القطاعية المعنية بالقرارات الصادرة بحسب نوعها، على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه، التي كانت أكثر إيجابية في التعامل مع التظلمات المعروضة عليها من خلال العرض إما على إيجاد الحلول للبعض منها، وهو ما عكسته قرارات التسوية التي تصدرت 09 مجالات على نحو ما هو موضح أعلاه، أو قرارات الحفظ بما يعنيه ذلك في الغالب من صوابية موقف الإدارة المعنية بها، كل على حدة وفق الترتيب المبين أعلاه.

13 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب مكان التسجيل

مكان التسجيل	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	
الإدارة المركزية	1792	% 43,27	1845	% 44,83	% 102,96
التمثيليات الجهوية	1402	% 33,86	1440	% 34,99	% 102,71
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	252	% 6,09	214	% 5,20	% 84,92
مندوبية جهة فاس - مكناس	213	% 5,14	217	% 5,27	% 101,88

مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	200	% 4,83	240	% 5,83	% 120,00
المندوبية المحلية بمكناس	178	% 4,30	195	% 4,74	% 109,55
نقطة الاتصال بأكادير	167	% 4,03	171	% 4,15	% 102,40
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	157	% 3,79	200	% 4,86	% 127,39
نقطة الاتصال بمراكش	76	% 1,84	75	% 1,82	% 98,68
نقطة الاتصال ببني ملال	76	% 1,84	48	% 1,17	% 63,16
نقطة الاتصال بوجدة	75	% 1,81	71	% 1,72	% 94,67
نقطة الاتصال بالداخلة	8	% 0,19	9	% 0,22	% 112,50
بوابة فضاء المواطن e-plainte	947	% 22,87	831	% 20,19	% 87,75
المجموع	4141	% 100,00	4116	% 100,00	% 99,40



من خلال ما توصلت به من تظلمات، يظهر تحليل الأداء الجهوي للمؤسسة أنه بالرغم من توسيع مجال التواجد التمثيلي للمؤسسة في أغلب جهات المملكة، فإن معظم التظلمات التي توصلت بها كان عبر مقرها المركزي أو عبر نظامها الإلكتروني.

حيث يتضح من المعطيات المرتبطة بتوزيع ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة، خلال هذه السنة، أن ما مجموعه 1792 تظلما ورد على الإدارة المركزية مباشرة، وهو ما يشكل نسبة بلغت 43,27%، وهي ملفات، وإن سجلت زيادة عددية طفيفة، مقارنة مع السنة الماضية، إلا أن ذلك لم يساير زيادة نسبة هذه الملفات من مجموع المسجل تظلم هذا، وقد سجلت هذه الملفات نسبة معالجة إجمالية بلغت 102,96%؛

نفس الملاحظة المتعلقة بالزيادة العددية والانخفاض النسبي سجلتها أيضا التظلمات المسجلة بمختلف المصالح الخارجية للمؤسسة، والتي بلغت ما مجموعه 1402، وبنسبة 33,86%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 102,71%، وفق ما هو مفصل في الجدول أعلاه؛

كما يظهر بجلاء التوجه نحو التظلم الإلكتروني من خلال «فضاء المواطن» بما مجموعه 947 تظلما، بنسبة 22,87%، وهو ما مثل زيادة ملموسة عددية ونسبية مقارنة مع السنة الماضية، مؤكدة بذلك وتيرة التطور الذي سجلته في السنتين الماضيتين، بالنسبة للمتظلمين الذين اختاروا اللجوء إلى الخدمات الإلكترونية للمؤسسة لتسجيل تظلماتهم، وقد حققت التظلمات المسجلة إلكترونيا نسبة معالجة إجمالية بلغت 87,75%.

14 – القيمة المالية للأحكام موضوع قرارات التسوية حسب الإدارات المعنية

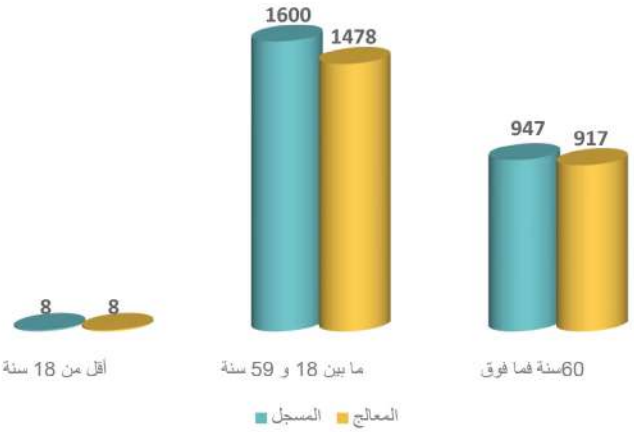
الإدارة المعنية	القيمة المالية للحكم بالدرهم
جماعة كلميم	59 537 600,01
المديرية الجهوية لأملاك الدولة بطنجة	11 311 380,00
وزارة العدل	3 172 206,70
التمثيلية الإقليمية لقطاع التجهيز بطنجة	2 788 602,00
جماعة السعيدية	1 238 439,00
جماعة الدار البيضاء	1 175 616,00
جماعة طنجة	952 000,00
قطاع التجهيز	935 600,00
مديرية أملاك الدولة	631 636,00
مجلس إقليم خريبكة	441 800,00
التمثيلية الجهوية لقطاع التجهيز بجهة طنجة-تطوان-الحسيمة	291 450,00
وكالة الحوض المائي لأم الربيع ببني ملال	232 470,86
جماعة عبو لكحل	163 812,00
جماعة الدراركة	126 000,00
ONEE المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) - قطاع الماء الصالح للشرب	123 000,00
صندوق ضمان حوادث السير	70 211,32
جماعة الخميسات	70 000,00
جماعة عين الشكاك	63 223,50
جماعة بني درار	50 000,00
المديرية العامة للضرائب (الإدارة المركزية)	42 477,00
جماعة آيت بوبيدمان	32 720,00
وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	32 200,00
جماعة عين عرمة	32 000,00
قطاع المياه والغابات	13 314,00
الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)	10 854,20
البريد بنك - الإدارة المركزية	10 000,00
خزينة عمالة مكناس	9 706,80
مجموع القيم المالية	83 558 319,39

إن التحليل القطاعي للمبالغ المنفذة بمقتضى قرارات التسوية خلال سنة 2022، في موضوع تنفيذ الأحكام محددة القيمة، الصادرة في مواجهة أشخاص القانون العام، يظهر جليا أنها همت 27 إدارة بمبالغ مختلفة، واحتلت فيها جماعة كلميم المرتبة الأولى، بما قيمته 59537600,01 درهما؛ متبوعة بالمديرية الجهوية لأملاك الدولة بطنجة بما قيمته 11311380,00 درهما؛ فوزارة العدل بما قيمته 3172206,70 درهما؛ فباقي الإدارات بمبالغ متفاوتة، شكلت مجتمعة رصيدا ماليا مهما بلغت قيمته 9537132,68 درهما، وفق التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

15 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بحسب الفئة العمرية

جدول 1و4

الفئة العمرية	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة	عدد القرارات	النسبة	
أقل من 18 سنة	8	% 0,24	8	% 0,24	% 100,00
ما بين 18 و59 سنة	1600	% 47,38	1478	% 44,82	% 92,38
60 سنة فما فوق	947	% 28,04	917	% 27,80	% 96,83
غير معروف	822	% 24,34	895	% 27,14	% 108,88
مجموع الملفات الخاصة بالأشخاص الذاتيين	3377	% 100,00	3298	% 100,00	% 97,66



الفئة العمرية/طبيعة القرار	قرار الحفظ	النسبة	قرار التسوية	النسبة	قرار عدم القبول	النسبة	قرار عدم الاختصاص	النسبة	المجموع	النسبة من المجموع
أقل من 18 سنة	2	% 0,13	3	% 0,27	3	% 0,79	0	% 0,00	8	% 0,24
ما بين 18 و59 سنة	704	% 45,10	545	% 49,32	142	% 37,37	87	% 34,52	1478	% 44,82
60 سنة فما فوق	492	% 31,52	276	% 24,98	79	% 20,79	70	% 27,78	917	% 27,80
غير معروف	363	% 23,25	281	% 25,43	156	% 41,05	95	% 37,70	895	% 27,14
مجموع الملفات الخاصة بالأشخاص الذاتيين	1561	% 100	1105	% 100	380	% 100	252	% 100	3298	% 100

ضمن المؤشرات التحليلية للتظلمات المقدمة إلى المؤسسة من قبل أشخاص ذاتيين، يعرض هذا الجدول مؤشرا جديدا يقوم على فكرة الفئة العمرية المعنية بالتظلم، بحيث واصلت المؤسسة، خلال هذه السنة، الاشتغال على سن المتظلم كمحدد تحليلي جديد لمختلف التظلمات التي تتوصل بها، وذلك بالاستناد إلى ثلاث فئات أساسية، وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه، بحيث بلغ عدد عينات الدراسة خلال هذه السنة، انطلاقا من مختلف الوثائق الممسوكة لدى المؤسسة، ما مجموعه 3377 متظلما، 2555 منهم أفصحوا عن البيان المتعلق بسنهم، في حين، فضل ما مجموعه 822 متظلما عدم الإفصاح عن هذا المحدد التحليلي.

وقد تبين من خلال هذا المؤشر، أن 1600 تظلما هم الفئة النشيطة، والتي يتراوح عمرها ما بين 18 و59 سنة، أي ما نسبته 47,38% من مجموع المتوصل به من صرف الأشخاص الذاتيين؛ وبلغ عدد المتظلمين ممن يزيد سنهم أو يعادل 60 سنة 947 متظلما، أي ما يمثل 28,04% من ذات المجموع؛ بينما واصلت المؤسسة استقبال تظلمات تقدم بها أصحاب سنهم أقل من 18 سنة، حيث بلغ عددها 08 تظلمات، أي بنسبة 0,24% مما ذكر، وهي مبادرات تحتاج دائما إلى دعم لدلالتها على حس مؤسساتي لدى هؤلاء الأصحاب ينبغي الالتفات إليه؛ في حين، بلغ عدد الملفات التي لم يفصح أصحابها عن بيان السن الخاص بهم 822 تظلما، على نحو ما تم بيانه، أي بنسبة 24,34%.

من جانب آخر، يظهر هذا المؤشر أن 1478 قرارا صادرا عن المؤسسة، خلال هذه السنة، هم ذات الفئة النشيطة، والتي يتراوح عمرها ما بين 18 و59 سنة، أي ما نسبته 44,82% من مجموع القرارات التي خصت أشخاصا ذاتيين؛ وبلغ عدد القرارات التي همت أشخاصا يزيد سنهم أو يعادل 60 سنة 917 قرارا، أي ما يمثل 27,80% من ذات المجموع؛ بينما أصدرت المؤسسة قرارات تهم تظلمات تقدم بها أصحاب يقل سنهم عن 18 سنة، بلغ عددها 08 قرارات أي بنسبة 0,24%؛ في حين، وصل عدد القرارات الصادرة في موضوع تظلمات لم يفصح أصحابها عن بيان السن الخاص بهم إلى 895 قرارا، أي بنسبة 27,14%.

كما توزعت هذه القرارات بين الحفظ والتسوية وعدم القبول وعدم الاختصاص، بأعداد ونسب تختلف بحسب الفئة العمرية المعنية، مع الحفاظ على نفس الترتيبة العددية بالنسبة لمعظم الفئات؛ الكل على نحو ما تم بيانه.

جدول 3 و4

فئة المسنين	تصنيف المسنين	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
		عدد التظلمات	النسبة	عدد القرارات	النسبة	
60 سنة فما فوق	ما بين 60 و75 سنة	749	% 79,09	732	% 79,83	% 97,73
	أكبر من 75 سنة	141	% 14,89	117	% 12,76	% 82,98
	أكبر من 60 سنة تقديرا	57	% 6,02	68	% 7,42	% 119,30
المجموع		947	% 100	917	% 100	% 96,83

فئة المسنين	تصنيف المسنين	قرار الحفظ	النسبة	قرار التسوية	النسبة	قرار عدم القبول	النسبة	قرار عدم الاختصاص	النسبة	المجموع	النسبة من المجموع
60 سنة فما فوق	ما بين 60 و75 سنة	389	% 79,07	227	% 82,25	56	% 70,89	60	% 85,71	732	% 79,83
	أكبر من 75 سنة	59	% 11,99	36	% 13,04	15	% 18,99	7	% 10,00	117	% 12,76
	أكبر من 60 سنة تقديرا	44	% 8,94	13	% 4,71	8	% 10,13	3	% 4,29	68	% 7,42
المجموع		492	% 100	276	% 100	79	% 100	70	% 100	917	% 100

تظهر المعطيات أعلاه، أن فئة المسنين، أيضا، يمكن تصنيفها وفق ترتيب يمكن من التمييز فيه بين شريحتين عمريتين، تهم الأولى فئة المسنين الذين تتراوح أعمارهم بين 60 و75 سنة، وقد بلغ عدد التظلمات التي تهمهم 749، أي ما يشكل 79,09% من مجموع ملفات المسنين؛

في حين، تهم الفئة الثانية المسنين الذين تتجاوز أعمارهم 75 سنة، والذين بلغ عدد الملفات التي تهمهم 141 ملفا، أي ما يشكل 14,89% من مجموع ملفات المسنين. هذا مع الإشارة، إلى أن هناك فئة ثالثة تجمع بين الفئتين، ويتعلق الأمر بمتظلمين يظهر من موضوع التظلم أن سنهم يتجاوز الستين سنة، من غير بيانات إضافية تمكن من تحديد إلى أي الفئتين من المسنين ينتمون، ويتعلق الأمر بـ 57 ملفا، على النحو المبين في الجدول بعده.

من جانب آخر، يظهر هذا المؤشر أن 732 قرارا صادرا عن المؤسسة، خلال هذه السنة، هم فئة المسنين الذين تتراوح أعمارهم بين 60 و75 سنة، أي ما نسبته 79,83% من مجموع القرارات التي خصت أشخاصا مسنين؛ وبلغ عدد القرارات التي همت أشخاصا يزيد سنهم عن 75 سنة 117 قرارا، أي ما يمثل 12,76% من ذات المجموع؛ في حين، وصل عدد القرارات الصادرة في موضوع تظلمات مسنين لم يفصح أصحابها عن بيان السن الخاص بهم إلى 68 قرارا، أي بنسبة 7,42%.

وكما سابقتها، توزعت هذه القرارات بين الحفظ والتسوية وعدم القبول وعدم الاختصاص، بأعداد ونسب تختلف بحسب فئة المسنين المعنية، مع الحفاظ على نفس الترتيبة العددية بالنسبة لجميع المسنين؛ الكل على نحو ما تم بيانه.

ثانيا: ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات برسم سنة 2022

مفاهيم منهجية:

- التوصيات المخلفة عن السنوات السابقة: وتضم مجموع ما تخلف لدى المؤسسة من توصيات دون تنفيذ في بداية سنة التقرير «2022»، بغض النظر عن سنة صدورها؛
- التوصيات الصادرة: وتهم مجموع ما أصدرته المؤسسة من توصيات في مختلف الملفات المعالجة خلال سنة 2022، سواء همت ملفات تظلم مسجلة برسم نفس السنة، أو الملفات المخلفة عن سنوات سابقة؛
- التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ: وتهم مجموع التوصيات غير المنفذة المحفوظة في سنوات سابقة «قبل سنة 2019»، بغض النظر عن سنة صدورها، وتم إخراجها من الحفظ خلال سنة التقرير «2022»؛
- التوصيات المتراكمة أو توصيات التتبع: وتهم إجمالي التوصيات الصادرة عن المؤسسة بشكل تراكمي، حيث تضم التوصيات الصادرة خلال السنة، وكذا تلك المخلفة عن سنوات سابقة وما زالت لم تنفذ بعد، سواء تعلق الأمر بالتوصيات الرائجة أو التي تم إخراجها من الحفظ خلال سنة التقرير.

مبادرة حكومية نوعية لتنزيل توصيات وسيط المملكة

في إطار التواصل بين مؤسسة وسيط المملكة ورئيس الحكومة والوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالميزانية، من أجل تنزيل التوصيات الصادرة عن المؤسسة في مواجهة عدد من القطاعات الحكومية والمؤسسات العمومية، تم عقد سلسلة من الاجتماعات خلال مرحلة تحرير التقرير السنوي للمؤسسة، حضرها أيضا ممثلو بعض القطاعات الإدارية المعنية بالتوصيات ذات الصلة بمواضيع معينة، حيث تم الاتفاق على أن تشكل النواة الأولى لهذا العمل المشترك والذي هم بالأساس تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للموظفين، ومستحقات الصفقات العمومية، والمنح الجامعية، والتعويض عن فترة التكوين، والاستفادة من التغطية الصحية.

وقد تم خلال هذه الاجتماعات تدارس ما مجموعه 339 توصية صادرة في مواجهة عدد من القطاعات الحكومية، شملت توصيات ظلت دون جواب «85 توصية»، وتوصيات كانت في طور التنفيذ «204 توصيات»، وتوصيات تعذر تنفيذها لأسباب غير مبررة من وجهة نظر المؤسسة «50 توصية».

بالإضافة إلى مجموع التوصيات المتعلقة بالتعويض عن فترة التكوين.

وقد جاءت خلاصات هذه الاجتماعات على النحو التالي:

1 – تنفيذ 20 توصية من التوصيات التي كانت دون جواب أي بنسبة 23,53%، وتمت مباشرة التنفيذ في 13 منها، وتبين عدم إمكانية تنفيذ إثنتين منها لمبررات غير معقولة، بينما بقيت 40 من هذه التوصيات على حالتها دون جواب؛

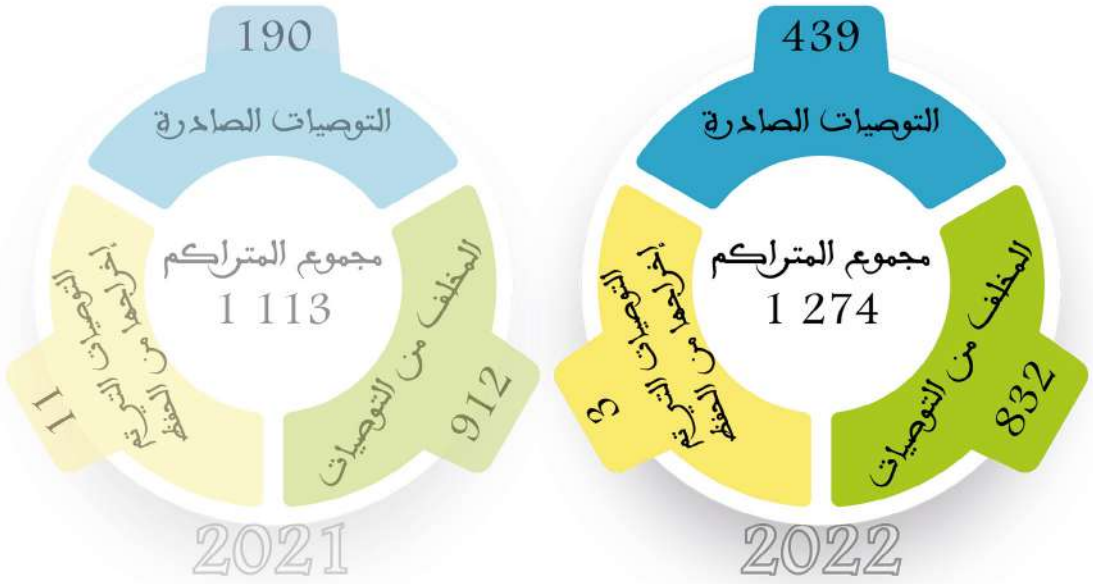
2 – تنفيذ 119 توصية من التوصيات التي كانت في طور التنفيذ من لدن القطاعات الإدارية المعنية، «بما فيها التوصيات المتعلقة بالتعويض عن فترة التكوين»، أي بنسبة 58,33%، بينما لم يتغير مآل 85 منها؛

3 – تنفيذ توصيتين «02» من التوصيات التي كانت في وضعية المتعذر تنفيذها لأسباب غير مبررة أي بنسبة 4%، وتمت مباشرة التنفيذ في 13 منها، بينما ظل تنفيذ 35 توصية متعذرا دون مبرر مقبول.

الأمر الذي جعل المجموع العام للتوصيات المنفذة بمقتضى هذه المبادرة يصل إلى 141 توصية من أصل 339 توصية كانت موضوع نقاش امتد إلى بداية سنة 2023، حيث بلغت نسبة التنفيذ 41,59%. وهو ما يجعل النسبة العامة لتنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة تنتقل من 25,28% إلى 57,40%، رغم ما ستظهره الإحصائيات أدناه من صورة تعكس فقط الوضعية العامة قبل 31 دجنبر 2022.

1 - إجمالي التوصيات موضوع التتبع

سنة إصدار التوصية	المخلف من التوصيات	التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	التوصيات الصادرة	مجموع المتراكم
2021	912	11	190	1113
2022	832	3	439	1274



اعتبارا لما تم إصداره من توصيات خلال هذه السنة، عرفت وضعية مخزون المؤسسة من التوصيات المتراكمة ارتفاعا بلغ مجموعه 1274 توصية، وقد تشكل هذا المجموع من إجمالي المخلف عن السنة الماضية «سنة 2021» والذي بلغ عدده 832 توصية، وإجمالي التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ هذه السنة وعددها 03 توصيات، ثم إجمالي التوصيات الجديدة التي تم إصدارها خلال سنة التقرير «2022» والتي بلغ عددها 439 توصية.

كما تبين، من جهة أخرى، أن نسبة إصدار التوصيات بلغ هذه السنة 10,60% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها، والذي بلغ 4141 تظلما، في مقابل نسبة بت بمقتضى قرارات بلغت 99,40% من فئات المجموع، على نحو ما سبق بيانه؛ وهي بذلك تشكل نسبة إصدار مرتفعة مقارنة مع السنوات الماضية، ساهم فيها ما خلقه التعديل الحكومي من تغيير في مجموعة من الإدارات من حيث تبعيتها القطاعية، مما كانت تضطر معه المؤسسة إلى إصدار توصيات في غياب التفاعل المطلوب.

وضعية تدبير مخزون المؤسسة من التوصيات

الوضعية في بداية السنة موضوع التقرير	
المخلف من التوصيات	832
التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	3

الوضعية خلال السنة موضوع التقرير	
التوصيات الصادرة	439

التوصيات المتراكمة موضوع التتبع خلال السنة موضوع التقرير
1274

دون جواب	456
في طور التنفيذ	296
في انتظار انصرام آجال الجواب	294
تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	208
تنفيذ التوصية	9
في طور الدراسة لدى الإدارة	4
بمثابة التنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	3
ملف معروض على القضاء	2
تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	2

الوضعية في نهاية السنة موضوع التقرير

التوصيات غير المنفذة 1121	دون جواب	440
	في طور التنفيذ	256
	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	215
	في انتظار انصرام آجال الجواب	206
	في طور الدراسة لدى الإدارة	4

مخلف السنة القادمة

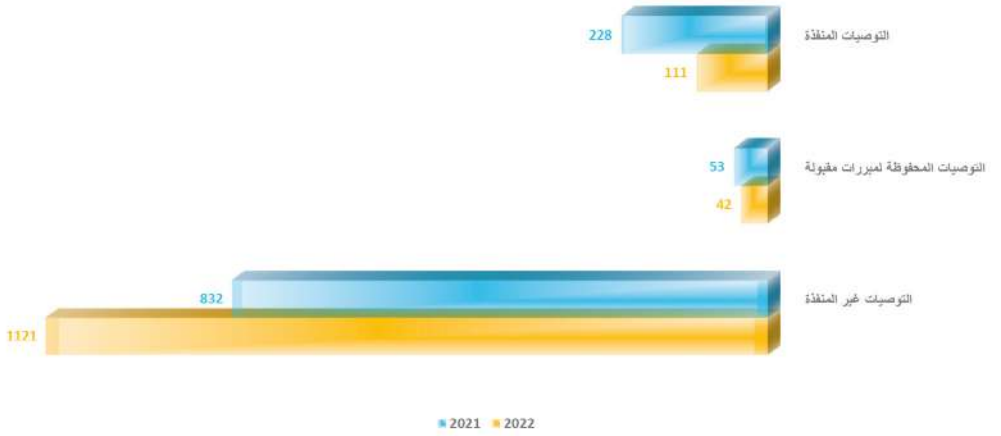
التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة 42	بمثابة التنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	21
	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	21

التوصيات المنفذة 111	تنفيذ التوصية	97
	ملف معروض على القضاء	13
	التنفيذ الجزئي	1

توصيات تحفظ

1 – الوضعية العامة لإجمالي التوصيات المتراكمة موضوع التتبع

تتبع التوصيات		2021		2022			نسبة النمو %
		عدد التوصيات موضوع التتبع	المجموع	عدد التوصيات موضوع التتبع	المجموع	النسبة من المجموع	
التوصيات المنفذة	تنفيذ التوصية	183	228	97	111	% 7,61	- 51,32
	ملف معروض على القضاء	39		13		% 1,02	
	التنفيذ الجزئي	6		1		% 0,08	
التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	بمثابة التنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	26	53	21	42	% 1,65	- 20,75
	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	27		21		% 1,65	
التوصيات غير المنفذة	دون جواب	278	832	440	1121	% 34,54	34,74
	في طور التنفيذ	271		256		% 20,09	
	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	195		215		% 16,88	
	في انتظار انصرام آجال الجواب	88		206		% 16,17	
	في طور الدراسة لدى الإدارة	0		4		% 0,31	
المجموع		1113	1113	1274	1274	% 100	14,47

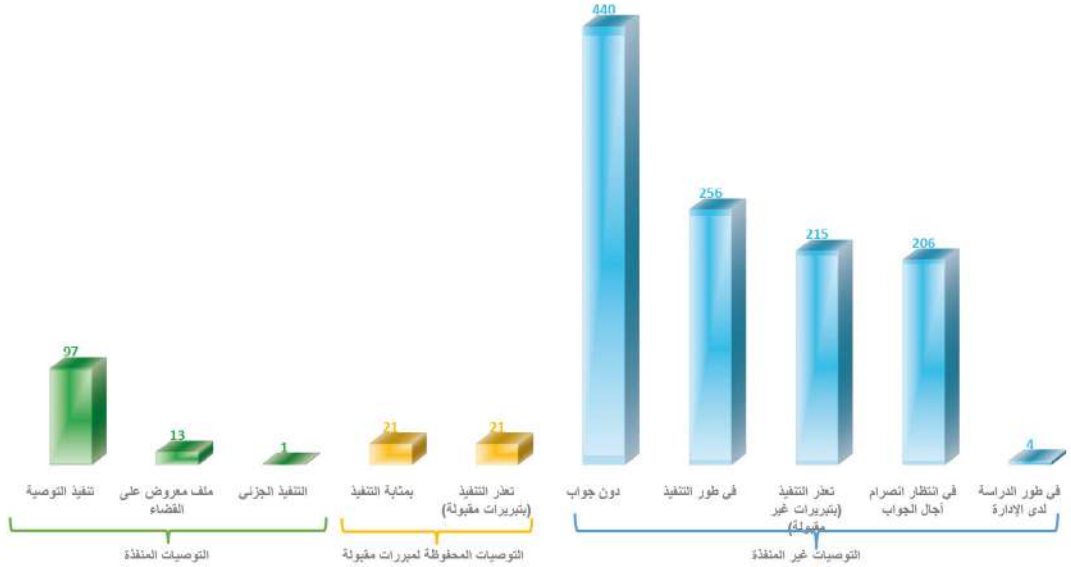


يظهر من تحليل الوضعية العامة لمختلف التوصيات التي تتبعتها المؤسسة، خلال هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، أن هناك تراجعا على مختلف مستويات التتبع، حيث انتقلت التوصيات المنفذة، سواء في صورة التنفيذ الكامل أو الجزئي أو لعرضها على القضاء بإرادة المتظلم مما يحول دون إمكانية تتبعها، من 228 توصية إلى 111 توصية، بنسبة انخفاض بلغت 51,32%؛ وفي المقابل، انتقلت التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة من 53 توصية إلى 42 توصية فقط، أي بنسبة انخفاض بلغت 20,75%؛ بينما ارتفع كذلك المخزون العام للتوصيات غير المنفذة، سواء في شكل توصيات بقيت دون جواب أو في صور التنفيذ أو تعذر تنفيذها لمبررات

غير مقبولة أو لبقائها في مرحلة الإجراءات لعدم انصرام الأجل القانوني للتنفيذ أو لكونها في طور الدراسة لدى الإدارة، من 832 توصية إلى 1121 توصية غير منفذة، بنسبة ارتفاع بلغت 34,74%.

مآل التوصية		التوصيات موضوع التتبع خلال السنة موضوع التقرير				التوصيات موضوع التتبع في نهاية السنة موضوع التقرير	
		المخلف من التوصيات	التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	التوصيات الصادرة 2022	المجموع	التوصيات موضوع التتبع	المجموع
التوصيات المنفذة	تنفيذ التوصية	0	0	9	9	97	111
	ملف معروض على القضاء	0	0	2	2	13	
	التنفيذ الجزئي	0	0	0	0	1	
التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	بمثابة التنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	0	0	3	3	21	42
	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	0	0	2	2	21	
التوصيات غير المنفذة	دون جواب	278	0	178	456	440	1121
	في طور التنفيذ	271	2	23	296	256	
	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	195	1	12	208	215	
	في انتظار انصرام آجال الجواب	88	0	206	294	206	
	في طور الدراسة لدى الإدارة	0	0	4	4	4	
المجموع		832	3	439	1274	1274	1274

التوصيات موضوع التتبع في نهاية السنة موضوع التقرير



كما في السنوات الماضية، تبدأ السنة موضوع التقرير في مجال التوصيات، بالمخلف والصادر وما تم استخراجه منها من الحفظ، وتنتهي برسم خارطة جديدة لوضعيات التوصيات موضوع التتبع، يأتي تفصيلها كالآتي:

أ – التوصيات غير المنفذة

مآل التوصية	2021	2022			نسبة النمو
	عدد التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع	
دون جواب	278	440	% 39,25	% 34,54	% 58,27
في طور التنفيذ	271	256	% 22,84	% 20,09	%- 5,54
تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	195	215	% 19,18	% 16,88	% 10,26
في انتظار انصرام آجال الجواب	88	206	% 18,38	% 16,17	% 134,09
في طور الدراسة لدى الإدارة	0	4	% 0,36	% 0,31	**
المجموع	832	1121	% 100	% 87,99	% 34,74

تظهر معطيات الجدول أعلاه، كما السنة الماضية، أن مجموع التوصيات غير المنفذة من التوصيات موضوع التتبع توزع بين توصيات بقيت دون جواب في حدود 440 توصية، مسجلة ارتفاعا مهما مقارنة مع السنة الماضية؛ وتوصيات صنفت في إطار تلك المعتبرة في طور التنفيذ بما مجموعه 256 توصية؛ وتوصيات تعذر تنفيذها، بعدما اعتبرت المؤسسة أن ما سيق من مبررات حولها لا يرقى لدرجة المقبولية، ويتعلق الأمر بـ 215 توصية، بينما بقيت 206 توصيات ضمن خانة التوصيات التي لم ينصرم أجل الجواب عنها بعد، والمحددة في ثلاثين يوما عند نهاية شهر دجنبر 2022؛ يضاف إلى ذلك التوصيات التي أجابت الإدارة بأنها ما زالت في طور الدراسة لديها، بما مجموعه 04 توصيات.

وعموما، فقد انتهت هذه السنة بحصيلة إجمالية للتوصيات غير المنفذة بشكل تراكمي عن مختلف السنوات الماضية، تصل إلى 1121 توصية، سيتم نقل إجراءات تتبعها إلى السنة الموالية.

ب – التوصيات المنفذة أو المعتبرة في حكم المنفذة

تظهر المعطيات أعلاه، أن مجموع التوصيات المنفذة من التوصيات موضوع التتبع بلغ، خلال هذه السنة، 111 توصية، توزعت بين توصيات نفذت بتمامها في حدود 97 توصية، بانخفاض واضح مقارنة مع السنة الماضية، وتوصية واحدة نفذت جزئيا، وتوصيات تعتبر في حكم المنفذة ما دام أصحابها فضلوا اللجوء في شأنها إلى القضاء، ويتعلق الأمر بـ 13 توصية.

ج – التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة

يتبين من المعطيات الإحصائية أعلاه، أن المؤسسة قامت أيضا بحفظ 42 توصية، بعدما صنفت 21 منها في إطار التوصيات التي يتعذر تنفيذها بمبررات مادية جديرة بالاعتبار، في حين، قدرت أن 21 منها في طور التنفيذ لكون تنفيذها متوقفا على تدخل المتظلم نفسه.

3 - مداخل متعددة لخلاصات تحليلية تهم التوصيات المتراكمة موضوع التتبع

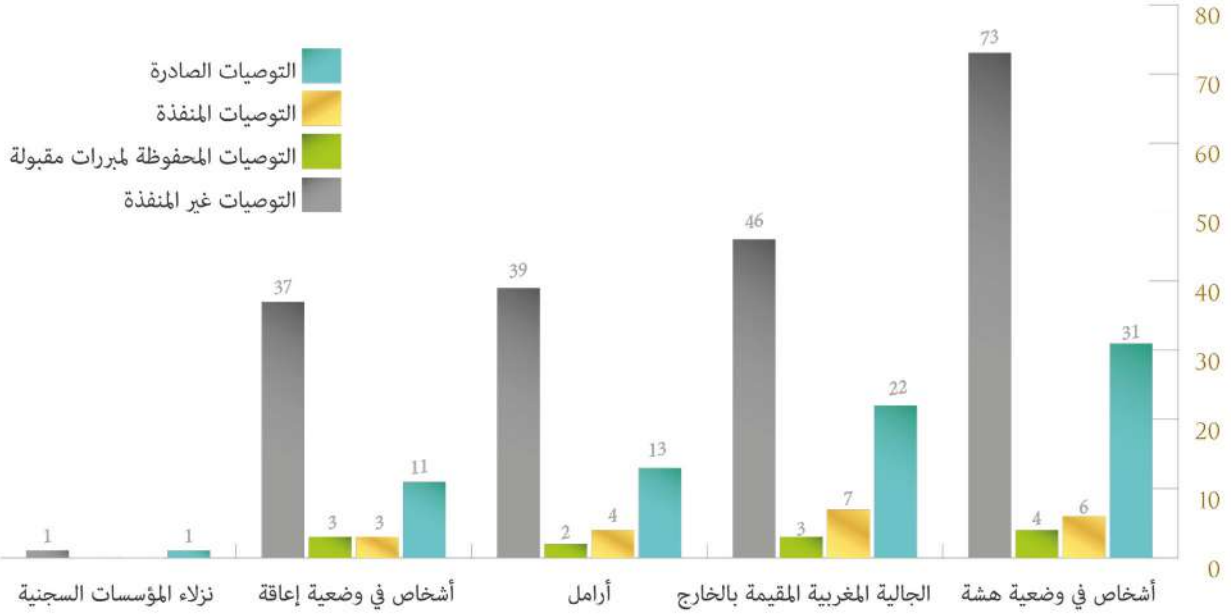
هذا، وكما باقي السنوات، تقدم الجداول عقبه مستويات تحليلية مختلفة، بالنظر إلى مجموعة من المتغيرات، وخاصة منها التي تهم:

- الفئات الاجتماعية بما يعكس ذلك من كلفة اجتماعية يتحملها أصحاب الحقوق الذين يفضلون اللجوء إلى الوساطة المؤسساتية عوض القضاء، خاصة حينما يتعلق الأمر بفئات تتطلب اهتماما خاصا كفئة الأشخاص في وضعية هشة، وفئة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج، وفئة الأرامل، وفئة الأشخاص في وضعية إعاقة؛
- جنس المتظلم بما يمثله ذلك من مقاربة نوعية للأشخاص المعنيين بالتوصيات؛
- جغرافية المعنيين بالتوصيات سواء بالنظر بجهات المملكة أو لمختلف بلدان إقامة المتظلمين؛
- المؤشرات التنموية ذات الصلة بالتظلمات موضوع التوصية؛
- مكان تسجيل التظلم الذي يتوزع بين الإدارة المركزية والتمثيليات الخارجية للمؤسسة ومنظومة التظلمات الإلكترونية.

كل ذلك، وفق التفصيل الإحصائي المبين عقبه:

التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب الفئة الاجتماعية			
الفئة الاجتماعية	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع
أشخاص في وضعية هشة	83	% 36,40	% 6,51
أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج	56	% 24,56	% 4,40
أرامل	45	% 19,74	% 3,53
أشخاص في وضعية إعاقة	43	% 18,86	% 3,38
نزلاء المؤسسات السجنية	1	% 0,44	% 0,08
المجموع	228	% 100	% 17,90

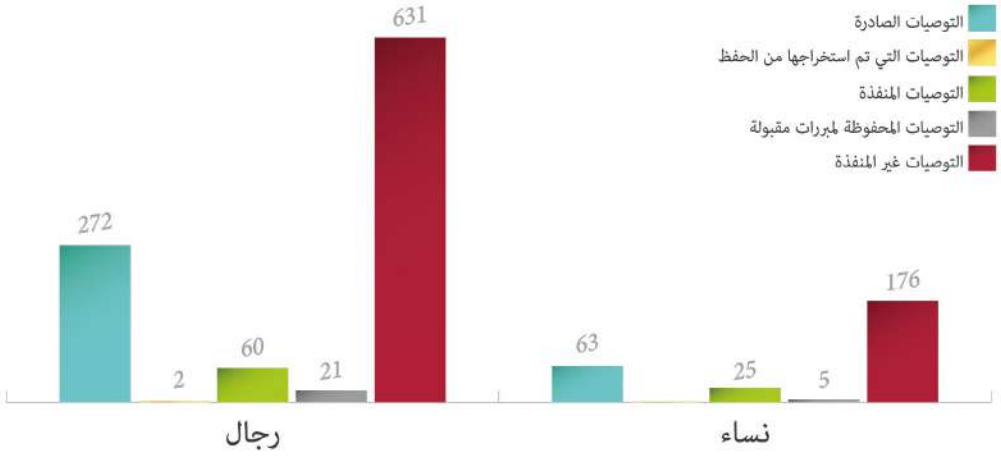
الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب الفئة الاجتماعية								
الفئة الاجتماعية/وضعية التوصية	التوصيات الصادرة		التوصيات موضوع التتبع					
			التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
أشخاص في وضعية هشة	31	% 7,06	6	% 5,41	4	% 9,52	73	% 6,51
أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج	22	% 5,01	7	% 6,31	3	% 7,14	46	% 4,10
أرامل	13	% 2,96	4	% 3,60	2	% 4,76	39	% 3,48
أشخاص في وضعية إعاقة	11	% 2,51	3	% 2,70	3	% 7,14	37	% 3,30
نزلاء المؤسسات السجنية	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
المجموع	78	% 17,77	20	% 18,02	12	% 28,57	196	% 17,48



التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب الجنس		
جنس المتظلم	العدد	النسبة من المجموع
رجال	712	% 77,56
نساء	206	% 22,44
المجموع	918	% 100,00

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب جنس المتظلم									
جنس المتظلم/ وضعية التوصية	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع				
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع
رجال	272	% 81,19	2	% 100	60	% 70,59	21	% 80,77	631	% 78,19
نساء	63	% 18,81	0	% 0,00	25	% 29,41	5	% 19,23	176	% 21,81
مجموع الأشخاص الذاتيين	335	% 100	2	% 100	85	% 100	26	% 100	807	% 100

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب جنس المتظلم



التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب جهات المملكة		
جهات المملكة	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع
الرباط - سلا - القنيطرة	253	% 19,86
الدار البيضاء - سطات	239	% 18,76
فاس - مكناس	128	% 10,05
سوس - ماسة	103	% 8,08
الشرق	102	% 8,01
مراكش - آسفي	93	% 7,30
العيون - الساقية الحمراء	90	% 7,06
طنجة - تطوان - الحسيمة	70	% 5,49
درعة - تافيلالت	65	% 5,10
بني ملال - خنيفرة	44	% 3,45
كلميم - واد نون	24	% 1,88
الداخلة - وادي الذهب	1	% 0,08
جهات غير محددة	5	% 0,39
المجموع	1217	% 95,53

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

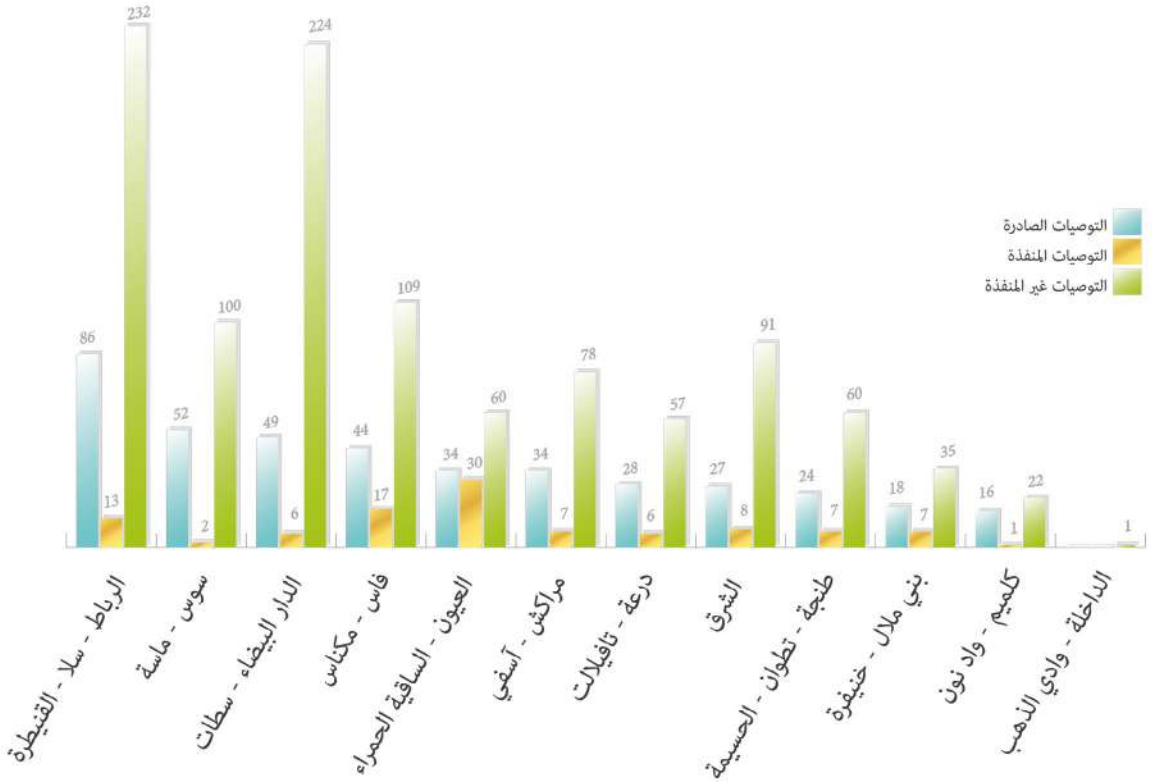
جهات وعمالات وأقاليم المملكة/وضعية التوصية	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع					
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
الرباط - سلا - القنيطرة	86	% 19,59	1	% 33,33	13	% 11,71	8	% 19,05	232	% 20,70
الرباط	24	% 5,47	0	% 0,00	5	% 4,50	3	% 7,14	77	% 6,87
الصخيرات - تمارة	20	% 4,56	0	% 0,00	2	% 1,80	1	% 2,38	45	% 4,01
القنيطرة	17	% 3,87	0	% 0,00	1	% 0,90	1	% 2,38	31	% 2,77
سلا	12	% 2,73	1	% 33,33	3	% 2,70	1	% 2,38	46	% 4,10
الخميسات	9	% 2,05	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	21	% 1,87
سيدي قاسم	3	% 0,68	0	% 0,00	1	% 0,90	2	% 4,76	8	% 0,71
سيدي سليمان	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	4	% 0,36
سوس - ماسة	52	% 11,85	1	% 33,33	2	% 1,80	1	% 2,38	100	% 8,92
أكادير- إدا وتنان	18	% 4,10	1	% 33,33	1	% 0,90	1	% 2,38	41	% 3,66
إنزكان أيت ملول	15	% 3,42	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	22	% 1,96
تيزنيت	10	% 2,28	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	21	% 1,87
اشتوكة أيت باها	5	% 1,14	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	9	% 0,80
تارودانت	4	% 0,91	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	7	% 0,62
الدار البيضاء - سطات	49	% 11,16	0	% 0,00	6	% 5,41	9	% 21,43	224	% 19,98
الدار البيضاء	30	% 6,83	0	% 0,00	4	% 3,60	7	% 16,67	175	% 15,61
الجديدة	9	% 2,05	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	16	% 1,43
بنسليمان	3	% 0,68	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	6	% 0,54
سيدي بنور	2	% 0,46	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	4	% 0,36
المحمدية	2	% 0,46	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	8	% 0,71
برشيد	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 2,38	8	% 0,71
النواصر	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 2,38	3	% 0,27
سطات	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,27
مديونة	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
فاس - مكناس	44	% 10,02	0	% 0,00	17	% 15,32	2	% 4,76	109	% 9,72
مكناس	20	% 4,56	0	% 0,00	4	% 3,60	0	% 0,00	51	% 4,55
فاس	16	% 3,64	0	% 0,00	8	% 7,21	2	% 4,76	40	% 3,57
صفرو	3	% 0,68	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	4	% 0,36
تاونات	2	% 0,46	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	4	% 0,36
تازة	1	% 0,23	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	2	% 0,18
الحاجب	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	5	% 0,45
مولاي يعقوب	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09

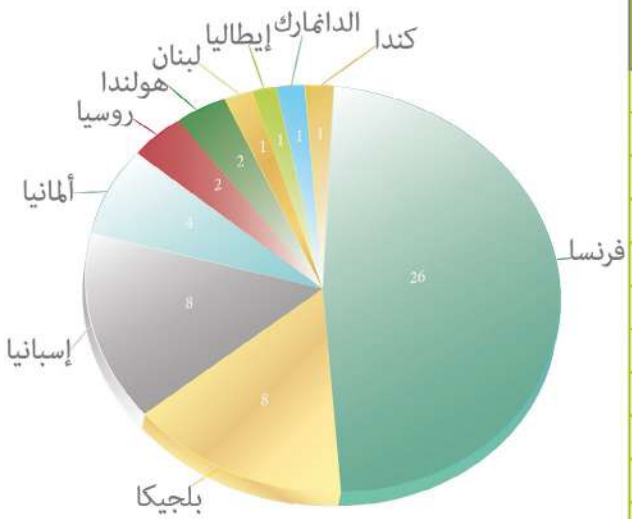
الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

جهات وعمالات وأقاليم المملكة/وضعية التوصية	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع					
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
إفران	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 1,80	0	% 0,00	1	% 0,09
بولمان	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	1	% 0,09
العيون - الساقية الحمراء	34	% 7,74	0	% 0,00	30	% 27,03	0	% 0,00	60	% 5,35
العيون	28	% 6,38	0	% 0,00	27	% 24,32	0	% 0,00	53	% 4,73
بوجدور	3	% 0,68	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	3	% 0,27
السمارة	2	% 0,46	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	3	% 0,27
طرفاية	1	% 0,23	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	1	% 0,09
مراكش - آسفي	34	% 7,74	1	% 33,33	7	% 6,31	8	% 19,05	78	% 6,96
مراكش	13	% 2,96	0	% 0,00	3	% 2,70	6	% 14,29	31	% 2,77
آسفي	8	% 1,82	1	% 33,33	1	% 0,90	1	% 2,38	16	% 1,43
الصويرة	5	% 1,14	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	11	% 0,98
شيشاوة	3	% 0,68	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	3	% 0,27
الرحامنة	2	% 0,46	0	% 0,00	1	% 0,90	1	% 2,38	5	% 0,45
قلعة السراغنة	2	% 0,46	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	8	% 0,71
الحوز	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,27
اليوسفية	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
درعة - تافيلالت	28	% 6,38	0	% 0,00	6	% 5,41	2	% 4,76	57	% 5,08
تنغير	9	% 2,05	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	15	% 1,34
الرشيدية	7	% 1,59	0	% 0,00	4	% 3,60	1	% 2,38	18	% 1,61
ورزازات	6	% 1,37	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	12	% 1,07
ميدلت	4	% 0,91	0	% 0,00	1	% 0,90	1	% 2,38	10	% 0,89
زاكورة	2	% 0,46	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	2	% 0,18
الشرق	27	% 6,15	0	% 0,00	8	% 7,21	3	% 7,14	91	% 8,12
وجدة-أنجاد	10	% 2,28	0	% 0,00	4	% 3,60	0	% 0,00	52	% 4,64
فجيج	6	% 1,37	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 2,38	6	% 0,54
الناضور	4	% 0,91	0	% 0,00	4	% 3,60	1	% 2,38	15	% 1,34
تاوريرت	2	% 0,46	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	5	% 0,45
جرسيف	2	% 0,46	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	4	% 0,36
جرادة	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 2,38	2	% 0,18
بركان	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	5	% 0,45
الدريوش	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,18
طنجة - تطوان - الحسيمة	24	% 5,47	0	% 0,00	7	% 6,31	3	% 7,14	60	% 5,35

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة									
جهات وعمالات وأقاليم المملكة/وضعية التوصية	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع				
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
طنجة - أصيلة	11	% 2,51	0	% 0,00	4	% 3,60	1	% 2,38	24	% 2,14
تطوان	4	% 0,91	0	% 0,00	2	% 1,80	0	% 0,00	14	% 1,25
وزان	4	% 0,91	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	5	% 0,45
العرائش	3	% 0,68	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 2,38	10	% 0,89
شفشاون	2	% 0,46	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	4	% 0,36
الحسيمة	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 2,38	1	% 0,09
المضيق - الفنيدق	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,18
بني ملال - خنيفرة	18	% 4,10	0	% 0,00	7	% 6,31	2	% 4,76	35	% 3,12
بني ملال	5	% 1,14	0	% 0,00	3	% 2,70	0	% 0,00	10	% 0,89
خريبكة	4	% 0,91	0	% 0,00	1	% 0,90	1	% 2,38	13	% 1,16
أزيلال	4	% 0,91	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 2,38	5	% 0,45
خنيفرة	3	% 0,68	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,27
الفقيه بن صالح	2	% 0,46	0	% 0,00	3	% 2,70	0	% 0,00	4	% 0,36
كلميم - واد نون	16	% 3,64	0	% 0,00	1	% 0,90	1	% 2,38	22	% 1,96
كلميم	8	% 1,82	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 2,38	10	% 0,89
سيدي إفني	3	% 0,68	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	6	% 0,54
أسا - الزاك	3	% 0,68	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,27
طانطان	2	% 0,46	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,27
الداخلة - وادي الذهب	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
وادي الذهب	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
جهات غير محددة	5	% 1,14	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	5	% 0,45
عمالات أو أقاليم غير محددة	5	% 1,14	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	5	% 0,45
المجموع	417	% 94,99	3	% 100	104	% 93,69	39	% 92,86	1074	% 95,81

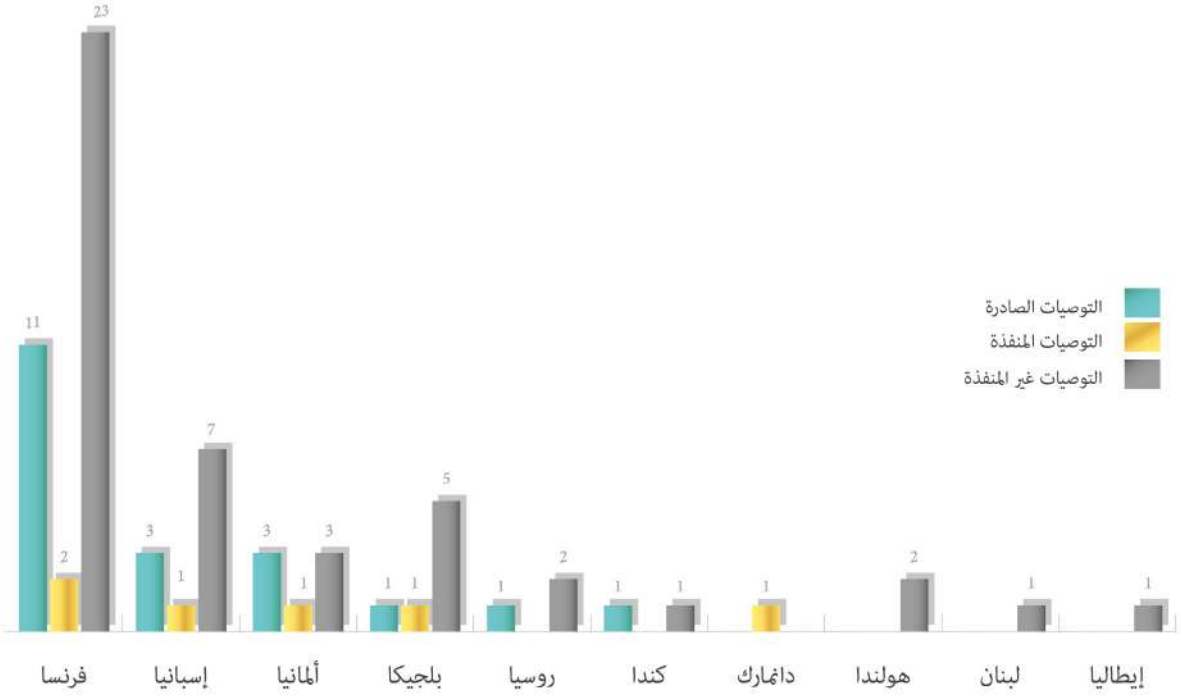
التوصيات الصادرة والمنفذة وغير المنفذة بحسب جهات المملكة

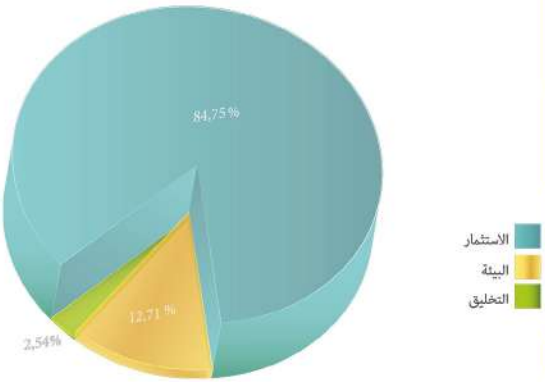




التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج بحسب بلدان الإقامة		
بلدان الإقامة	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع
فرنسا	26	% 2,04
بلجيكا	8	% 0,63
إسبانيا	8	% 0,63
ألمانيا	4	% 0,31
روسيا	2	% 0,16
هولندا	2	% 0,16
لبنان	1	% 0,08
إيطاليا	1	% 0,08
الدانمارك	1	% 0,08
كندا	1	% 0,08
بلدان أجنبية غير محددة	3	% 0,24
المجموع	57	% 4,47

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب بلدان الإقامة							
بلدان الإقامة/وضعية التوصية	التوصيات الصادرة		التوصيات موضوع التتبع				
			التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
فرنسا	11	% 2,51	2	% 1,80	1	% 2,38	23	% 2,05
إسبانيا	3	% 0,68	1	% 0,90	0	% 0,00	7	% 0,62
ألمانيا	3	% 0,68	1	% 0,90	0	% 0,00	3	% 0,27
بلجيكا	1	% 0,23	1	% 0,90	2	% 4,76	5	% 0,45
روسيا	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,18
كندا	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
الدانمارك	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	0	% 0,00
هولندا	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,18
لبنان	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
إيطاليا	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
بلدان أجنبية غير محددة	2	% 0,46	1	% 0,90	0	% 0,00	2	% 0,18
المجموع	22	% 5,01	7	% 6,31	3	% 7,14	47	% 4,19

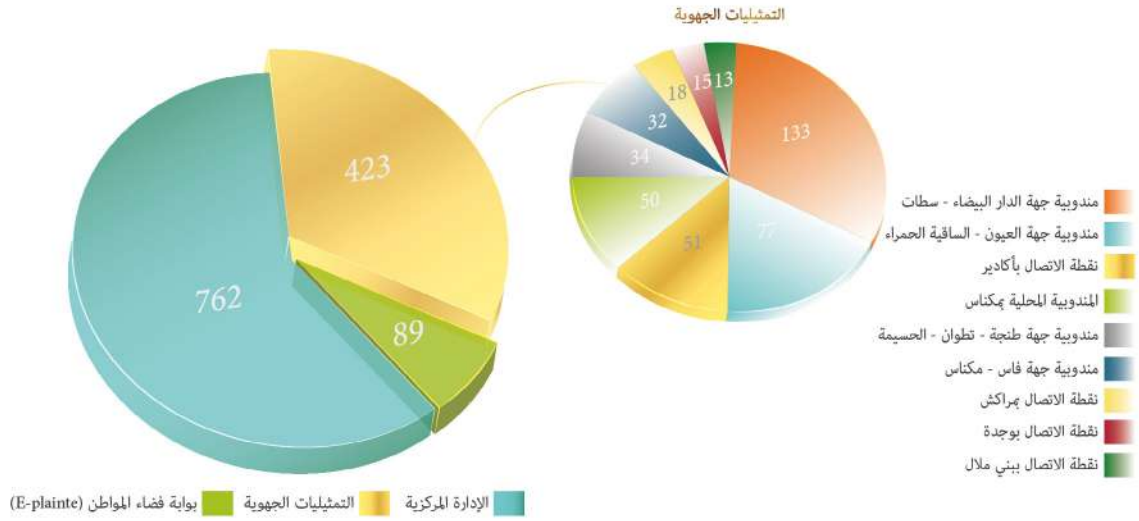




التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة			
المؤشر المعتمد	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع
الاستثمار	100	% 84,75	% 7,85
البيئة	15	% 12,71	% 1,18
التخليق	3	% 2,54	% 0,24
المجموع	118	% 100	% 9,26

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة							
المؤشر المعتمد/ وضعية التوصية	التوصيات الصادرة		التوصيات موضوع التتبع				
			التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
الاستثمار	23	% 5,24	7	% 6,31	3	% 7,14	90	% 8,03
البيئة	11	% 2,51	1	% 0,90	0	% 0,00	14	% 1,25
التخليق	1	% 0,23	1	% 0,90	0	% 0,00	2	% 0,18
المجموع	35	% 7,97	9	% 8,11	3	% 7,14	106	% 9,46

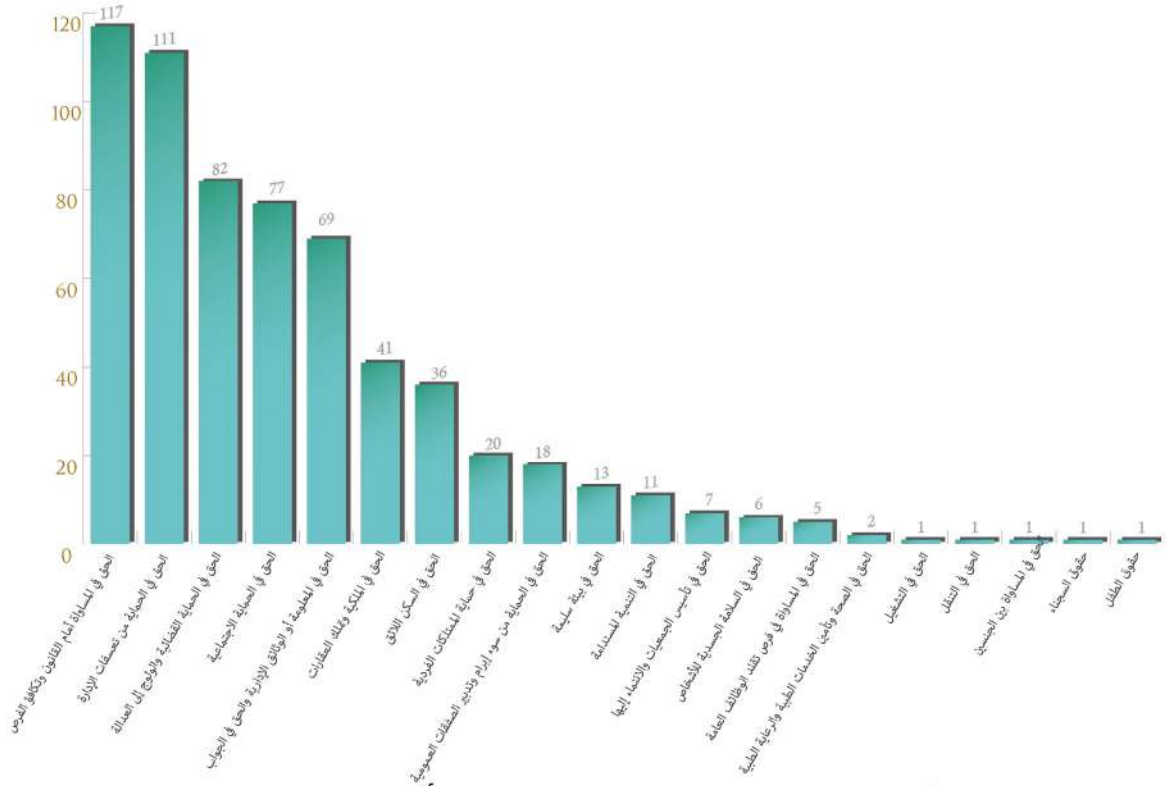
التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب مكان التسجيل		
مكان تسجيل التظلم	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من المجموع
الإدارة المركزية	762	% 59,81
التمثيليات الجهوية	423	% 33,20
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	133	% 10,44
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	77	% 6,04
نقطة الاتصال بأكادير	51	% 4,00
المندوبية المحلية بمكناس	50	% 3,92
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	34	% 2,67
مندوبية جهة فاس - مكناس	32	% 2,51
نقطة الاتصال بمراكش	18	% 1,41
نقطة الاتصال بوجدة	15	% 1,18
نقطة الاتصال ببني ملال	13	% 1,02
بوابة فضاء المواطن (e-plainte)	89	% 6,99
المجموع	1274	% 100,00



الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب مكان تسجيل التظلم									
مكان التسجيل/وضعية التوصية	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع				
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
الإدارة المركزية	236	% 53,76	2	% 66,67	54	% 48,65	30	% 71,43	678	% 60,48
التمثيليات الجهوية	127	% 28,93	1	% 33,33	55	% 49,55	12	% 28,57	356	% 31,76
نقطة الاتصال بأكادير	26	% 5,92	0	% 0,00	2	% 1,80	0	% 0,00	49	% 4,37
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	23	% 5,24	1	% 33,33	3	% 2,70	5	% 11,90	125	% 11,15
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	22	% 5,01	0	% 0,00	31	% 27,93	1	% 2,38	45	% 4,01
المندوبية المحلية بمكناس	16	% 3,64	0	% 0,00	8	% 7,21	0	% 0,00	42	% 3,75
مندوبية جهة فاس - مكناس	15	% 3,42	0	% 0,00	6	% 5,41	1	% 2,38	25	% 2,23
نقطة الاتصال ببني ملال	10	% 2,28	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	13	% 1,16
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	7	% 1,59	0	% 0,00	4	% 3,60	2	% 4,76	28	% 2,50
نقطة الاتصال بمراكش	6	% 1,37	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 4,76	16	% 1,43
نقطة الاتصال بوجدة	2	% 0,46	0	% 0,00	1	% 0,90	1	% 2,38	13	% 1,16
بوابة فضاء المواطن e-plainte	76	% 17,31	0	% 0,00	2	% 1,80	0	% 0,00	87	% 7,76
المجموع	439	% 100	3	% 100	111	% 100	42	% 100	1121	% 100

وفي مستوى تحليلي آخر، فإن الحصيلة الإجمالية للتوصيات الصادرة بحسب الحقوق المعنية بالإخلال، في سياق علاقة هذه التوصيات بمجموعة الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية، بما يجسد فعلية الربط الحقوقي بين ما تصدره المؤسسة من توصيات وبين التوصيفات الحقوقية المعتمدة من طرفها، تظهر أن التوصيات الصادرة، خلال هذه السنة، تهم ما مجموعه 620 توصيفا حقوقيا ذا صلة بـ 20 حقا متظلما في إصداره، علما أن كل توصية قد تميل في تكييف وقائعها، من الناحية الحقوقية، على أكثر من توصيف حقوقي، كل ذلك وفق الترتيب المبين في الجدول.

الحصيلة الإجمالية للتوصيات الصادرة بحسب الحقوق المعنية بالإخلال		
الحقوق المعنية بالإخلال حسب التوصيات الصادرة	العدد	النسبة من المجموع
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	117	% 18,87
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	111	% 17,90
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	82	% 13,23
الحق في الحماية الاجتماعية	77	% 12,42
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	69	% 11,13
الحق في الملكية وتملك العقارات	41	% 6,61
الحق في السكن اللائق	36	% 5,81
الحق في حماية الممتلكات الفردية	20	% 3,23
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	18	% 2,90
الحق في بيئة سليمة	13	% 2,10
الحق في التنمية المستدامة	11	% 1,77
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	7	% 1,13
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	6	% 0,97
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	5	% 0,81
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	2	% 0,32
الحق في التشغيل	1	% 0,16
الحق في التنقل	1	% 0,16
الحق في المساواة بين الجنسين	1	% 0,16
حقوق السجناء	1	% 0,16
حقوق الطفل	1	% 0,16
المجموع	620	% 100



من جانب آخر، وفي محاولة لرصد مكامن الخلل في أداء الإدارة بالاستناد إلى مجالات ارتفاقية محددة بعينها، شكلت موضوع تظلم، يتبين أن هذه التوصيات همت بالأساس:

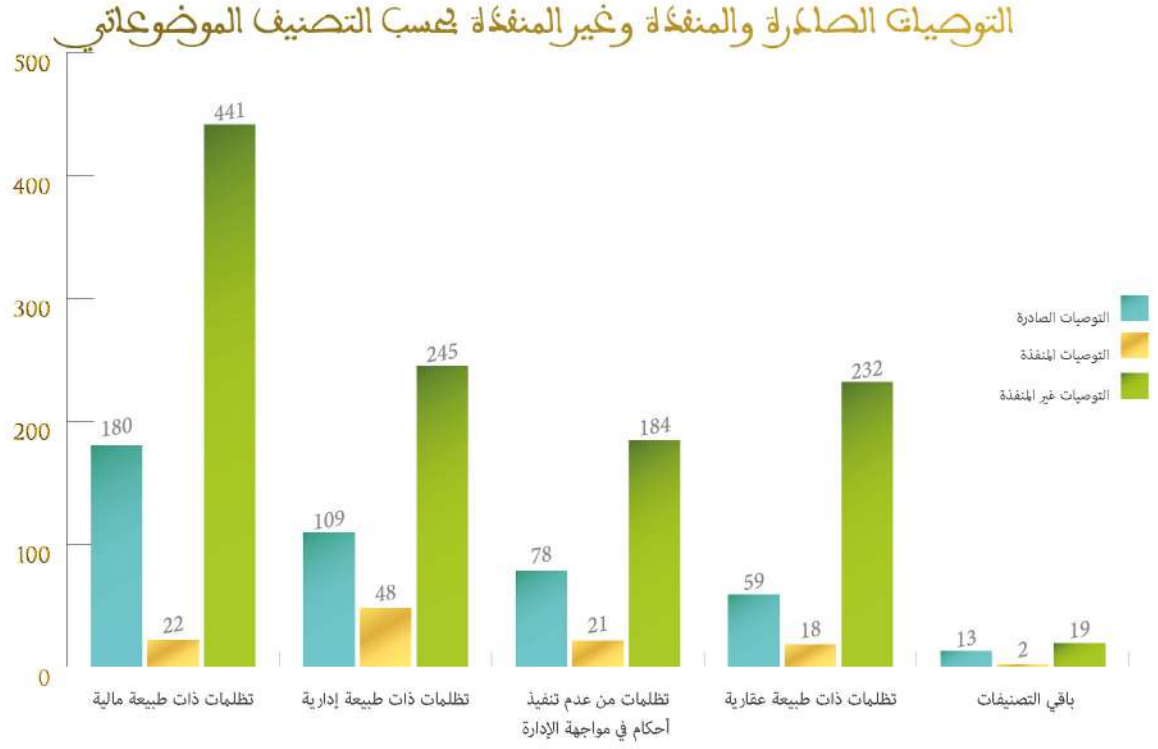
- توصيات تتعلق بتظلمات ذات طبيعة مالية؛
- توصيات تهم تظلمات ذات طبيعة إدارية؛
- توصيات تهم تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام؛
- توصيات ذات طبيعة عقارية؛
- توصيات متعلقة بسوء الخدمات العامة في شكل مطالب اجتماعية؛
- توصيات متعلقة بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة؛
- توصيات مرتبطة بالخدمات الارتفاقية المرقمنة؛
- توصيات تهم تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية.

وتجدر الإشارة إلى أن التظلمات المعتمدة في هذا الرصد هي تظلمات اعتبرتها المؤسسة جديرة بالاهتمام لقيامها على أسس ومقومات الجدية، بحسب ما أدلي به من وثائق أمامها، وما قامت به من أبحاث، أو أحيانا لعدم تجاوب الإدارة مع الموضوع واضطرار المؤسسة للبت فيه في غياب موقف واضح من الإدارة إزاء التظلم المقدم في مواجهتها؛ وفي سياق النسق التحليلي لمجموع التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة خلال هذه السنة، بغض النظر عن طبيعتها «صادرة أو تم إخراجها من الحفظ أو مخلفة عن سنوات سابقة»، بالاستناد إلى طبيعة التظلمات وتصنيفها الموضوعاتي الرئيسي والفرعي، يقدم الجدول الموالي معطيات رقمية مفصلة حسبما جاء في الفقرة السابقة.

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي									
التصنيف الموضوعاتي/وضعية التوصية	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع				
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
تظلمات ذات طبيعة مالية	180	% 41,00	0	% 0,00	22	% 19,82	8	% 19,05	441	% 39,34
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	79	% 18,00	0	% 0,00	5	% 4,50	2	% 4,76	144	% 12,85
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	32	% 7,29	0	% 0,00	3	% 2,70	0	% 0,00	90	% 8,03
تظلمات متعلقة بالمعاشات	22	% 5,01	0	% 0,00	4	% 3,60	0	% 0,00	67	% 5,98
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	20	% 4,56	0	% 0,00	6	% 5,41	4	% 9,52	48	% 4,28
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	15	% 3,42	0	% 0,00	2	% 1,80	2	% 4,76	62	% 5,53
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	6	% 1,37	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	6	% 0,54
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	3	% 0,68	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	12	% 1,07
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	3	% 0,68	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	8	% 0,71
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	3	% 0,27
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
تظلمات ذات طبيعة إدارية	109	% 24,83	1	% 33,33	48	% 43,24	9	% 21,43	245	% 21,86
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	34	% 7,74	0	% 0,00	39	% 35,14	2	% 4,76	67	% 5,98
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	22	% 5,01	0	% 0,00	4	% 3,60	2	% 4,76	73	% 6,51
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	16	% 3,64	1	% 33,33	1	% 0,90	2	% 4,76	22	% 1,96
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	15	% 3,42	0	% 0,00	2	% 1,80	2	% 4,76	30	% 2,68
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	10	% 2,28	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	25	% 2,23
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	7	% 1,59	0	% 0,00	2	% 1,80	1	% 2,38	19	% 1,69
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	4	% 0,91	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	8	% 0,71

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي									
التصنيف الموضوعاتي/وضعية التوصية	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع				
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	78	% 17,77	1	% 33,33	21	% 18,92	6	% 14,29	184	% 16,41
الامتناع عن تنفيذ حكم	78	% 17,77	1	% 33,33	21	% 18,92	6	% 14,29	184	% 16,41
تظلمات ذات طبيعة عقارية	59	% 13,44	1	% 33,33	18	% 16,22	16	% 38,10	232	% 20,70
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	16	% 3,64	0	% 0,00	4	% 3,60	2	% 4,76	37	% 3,30
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	13	% 2,96	0	% 0,00	5	% 4,50	7	% 16,67	64	% 5,71
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	7	% 1,59	0	% 0,00	2	% 1,80	1	% 2,38	38	% 3,39
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	6	% 1,37	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	20	% 1,78
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	4	% 0,91	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	9	% 0,80
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	4	% 0,91	1	% 33,33	0	% 0,00	0	% 0,00	22	% 1,96
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	3	% 0,68	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 2,38	7	% 0,62
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	3	% 0,68	0	% 0,00	3	% 2,70	2	% 4,76	10	% 0,89
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	2	% 0,46	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	11	% 0,98
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	1	% 0,23	0	% 0,00	1	% 0,90	2	% 4,76	0	% 0,00
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,90	1	% 2,38	10	% 0,89
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,18
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,18
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	9	% 2,05	0	% 0,00	1	% 0,90	1	% 2,38	7	% 0,62
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	7	% 1,59	0	% 0,00	1	% 0,90	1	% 2,38	5	% 0,45

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي									
التصنيف الموضوعاتي/وضعية التوصية	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع				
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
تظلمات متعلقة بفك العزلة	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	3	% 0,68	0	% 0,00	1	% 0,90	2	% 4,76	2	% 0,18
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	3	% 0,68	0	% 0,00	1	% 0,90	2	% 4,76	2	% 0,18
اختلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
إخلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	9	% 0,80
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	9	% 0,80
المجموع	439	% 100	3	% 100	111	% 100	42	% 100	1121	% 100



أما فيما يخص الحصيلة الإجمالية للتوصيات حسب المجال القطاعي المعني بها، فقد انتهت، خلال هذه السنة، إلى الخلاصات التالية:

- بالنسبة للتوصيات الصادرة:

فقد همت، بالأساس، توصيات موجهة لمجال قطاع الجماعات والمجالس المنتخبة بـ 116 توصية وبنسبة 46,42% من مجموع التوصيات الصادرة؛ تليها في المرتبة الثانية، توصيات موجهة لرئاسة الحكومة بـ 82 توصية وبنسبة 18,68% من نفس المجموع، وهي في الأصل توصيات ذات امتداد قطاعي أفقي، أو تهم أكثر من قطاع، أو تتصل بمرحلة الانتقال الحكومي بسبب تغيير بعض الحقائب الوزارية؛ ثم في المرتبة الثالثة، تأتي التوصيات الموجهة لقطاع الداخلية بـ 78 توصية وبنسبة 17,77% من نفس المجموع؛ ثم باقي المجالات القطاعية وفق الترتيب المبين في الجدول بعده.

- بالنسبة للتوصيات التي تم استخراجها من الحفظ:

اعتبارا لمحدودية عدد التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ، والذي يقي في حدود 03 توصيات، فقد همت بالأساس المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة، وقطاع الداخلية، وقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، بتوصية واحدة لكل قطاع، وفق ما هو مبين في الجدول أدناه.

- بالنسبة للتوصيات التي تم تنفيذها:

لقد همت هذه التوصيات، بالأساس، توصيات منفذة من قبل قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات، بـ 40 توصية وبنسبة 36,04% من مجموع التوصيات المنفذة خلال هذه السنة؛ تليها في المرتبة الثانية، التوصيات المنفذة من قبل قطاع الداخلية، بـ 19 توصية وبنسبة 17,12% من نفس المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة، التوصيات المنفذة من صرف المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة، بـ 16 توصية وبنسبة 14,41% من نفس المجموع؛ فباقي القطاعات وفق الترتيب المبين في الجدول أدناه.

- بالنسبة للتوصيات التي تم حفظها لمبررات مقبولة:

لقد شملت هذه التوصيات، بالأساس توصيات صادرة في مواجهة قطاع الداخلية، بـ 12 توصية وبنسبة 28,57% من مجموع التوصيات المحفوظة خلال هذه السنة؛ تليها في المرتبة الثانية، التوصيات الصادرة في مواجهة المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة، بـ 11 توصية وبنسبة 26,19% من نفس المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة، التوصيات التي تهم قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، بـ 03 توصيات وبنسبة 7,14% من نفس المجموع؛ فباقي القطاعات وفق الجدول التفصيلي أدناه.

- بالنسبة للتوصيات غير المنفذة:

فقد همت، بالأساس، توصيات موجهة للمجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة، بـ 274 توصية وبنسبة 24,44% من مجموع التوصيات غير المنفذة؛ تليها في المرتبة الثانية، التوصيات الموجهة لقطاع الداخلية، بـ 233 توصية وبنسبة 20,79% من نفس المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة، تأتي التوصيات الموجهة لرئاسة الحكومة، بـ 178 توصية وبنسبة 15,88% من نفس المجموع؛ ثم باقي المجالات القطاعية وفق الترتيب المبين في الجدول بعده.

وعموما، وبغض النظر عن أي تمييز قطاعي، وعن معظم التصنيفات ذات الصلة بمختلف التوصيات غير المنفذة خلال هذه السنة، سواء منها تلك التي بقيت دون جواب أو التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة، بحسب ما هو مفصل أعلاه، تبقى الملاحظة الأساسية، في هذا الشأن، أن مبدأ استمرارية المرفق العمومي يجعل الحكومة مطالبة ببذل المزيد من الجهد لتنفيذ المتراكم من التوصيات، بصرف النظر عن الولاية الحكومية التي صدرت خلالها التوصية، وبغض النظر عن الأولويات السياسية التي قد تحكم التوجهات الحكومية للحكومات المتعاقبة.

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب الإدارة أو المجال القطاعي المعني بها									
المجال القطاعي المعني/ وضعية التوصية	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع				
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع
الجماعات والمجالس المنتخبة	116	% 26,42	1	% 33,33	16	% 14,41	11	% 26,19	274	% 24,44
قطاع الداخلية	78	% 17,77	1	% 33,33	19	% 17,12	12	% 28,57	233	% 20,79
قطاع الاقتصاد والمالية	32	% 7,29	0	% 0,00	4	% 3,60	0	% 0,00	107	% 9,55
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	27	% 6,15	0	% 0,00	40	% 36,04	0	% 0,00	56	% 5,00
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	26	% 5,92	0	% 0,00	6	% 5,41	2	% 4,76	58	% 5,17
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	15	% 3,42	0	% 0,00	3	% 2,70	0	% 0,00	30	% 2,68
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	14	% 3,19	1	% 33,33	3	% 2,70	3	% 7,14	39	% 3,48
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	12	% 2,73	0	% 0,00	1	% 0,90	1	% 2,38	50	% 4,46
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	9	% 2,05	0	% 0,00	5	% 4,50	2	% 4,76	18	% 1,61
قطاع التجهيز والماء	6	% 1,37	0	% 0,00	6	% 5,41	0	% 0,00	11	% 0,98
قطاع النقل واللوجستيك	5	% 1,14	0	% 0,00	1	% 0,90	1	% 2,38	21	% 1,87
المجال القضائي	3	% 0,68	0	% 0,00	1	% 0,90	2	% 4,76	2	% 0,18

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب الإدارة أو المجال القطاعي المعني بها									
المجال القطاعي المعني/ وضعية التوصية	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع				
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	3	% 0,68	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 4,76	3	% 0,27
قطاع العدل	3	% 0,68	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	4	% 0,36
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	% 0,46	0	% 0,00	2	% 1,80	2	% 4,76	1	% 0,09
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	% 0,46	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 2,38	6	% 0,54
صندوق الإيداع والتدبير	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	4	% 0,36
قطاع الاستثمار والالتقائية وتقييم السياسات العمومية	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	1	% 0,23	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,27
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	1	% 0,23	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	13	% 1,16
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 4,76	1	% 0,09
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	6	% 0,54
قطاع الصناعة والتجارة	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 2,38	1	% 0,09
مجالات قطاعية مختلفة (شركة القرض الفلاحي للمغرب (الإدارة المركزية) CAM)	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,09
توصيات تهم قطاعات مختلفة وجهت إلى رئاسة الحكومة	82	% 18,68	0	% 0,00	1	% 0,90	0	% 0,00	178	% 15,88
المجموع	439	% 100	3	% 100	111	% 100	42	% 100	1121	% 100

التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب المجال القطاعي وبحسب المآل					
المجال القطاعي	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	مآل التوصية	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
الجماعات والمجالس المنتخبة	160	% 14,27	دون جواب	114	% 10,17
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	46	% 4,10

التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب المجال القطاعي وبحسب المآل					
المجال القطاعي	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	مآل التوصية	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
قطاع الداخلية	153	% 13,65	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	84	% 7,49
			دون جواب	69	% 6,16
رئاسة الحكومة	106	% 9,46	دون جواب	94	% 8,39
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	12	% 1,07
قطاع الاقتصاد والمالية	69	% 6,16	دون جواب	50	% 4,46
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	19	% 1,69
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	38	% 3,39	دون جواب	33	% 2,94
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	5	% 0,45
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	28	% 2,50	دون جواب	22	% 1,96
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	6	% 0,54
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	18	% 1,61	دون جواب	15	% 1,34
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	3	% 0,27
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	16	% 1,43	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	8	% 0,71
			دون جواب	8	% 0,71
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	10	% 0,89	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	5	% 0,45
			دون جواب	5	% 0,45
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	10	% 0,89	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	5	% 0,45
			دون جواب	5	% 0,45
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	10	% 0,89	دون جواب	6	% 0,54
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	4	% 0,36
قطاع النقل واللوجستيك	8	% 0,71	دون جواب	6	% 0,54
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	2	% 0,18
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	6	% 0,54	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	5	% 0,45
			دون جواب	1	% 0,09
قطاع التجهيز والماء	5	% 0,45	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	3	% 0,27
			دون جواب	2	% 0,18
صندوق الإيداع والتدبير	4	% 0,36	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	2	% 0,18
			دون جواب	2	% 0,18

التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب المجال القطاعي وبحسب المآل					
المجال القطاعي	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	مآل التوصية	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	3	% 0,27	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	3	% 0,27
قطاع العدل	3	% 0,27	دون جواب	2	% 0,18
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1	% 0,09
المجال القضائي	2	0,18%	دون جواب	2	% 0,18
قطاع الاستثمار والالتقائية وتقييم السياسات العمومية	1	% 0,09	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1	% 0,09
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	% 0,09	دون جواب	1	% 0,09
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	1	% 0,09	دون جواب	1	% 0,09
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	% 0,09	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1	% 0,09
قطاع الصناعة والتجارة	1	% 0,09	دون جواب	1	% 0,09
مجالات قطاعية مختلفة (شركة القرض الفلاحي للمغرب (الإدارة المركزية) CAM)	1	% 0,09	دون جواب	1	% 0,09
المجموع	655	% 58,43	المجموع	655	% 58,43

4 – القيم المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة التي تهم التوصيات المتراكمة موضوع التتبع

وبخصوص الوقع المالي للتوصيات موضوع التتبع من قبل هذه المؤسسة، بما فيها التوصيات الصادرة خلال هذه السنة، والتي تعكسها بوضوح القيمة المالية للأحكام المنفذة أو المطلوب تنفيذها، يظهر تحليل المعطيات الخاصة بهذه السنة ما يلي:

- بالنسبة للتوصيات المنفذة:

إن تحليل التوصيات المنفذة أو تلك التي رفعت عنها المؤسسة يدها لعرضها على القضاء مجددا، والتي تهم موضوع تنفيذ الأحكام محددة القيمة، يظهر بجلاء أن المبالغ المؤداة بلغت ما قيمته 56228174,54 درهما.

- بالنسبة للتوصيات غير المنفذة:

إن تحليل التوصيات غير المنفذة، والتي تهم موضوع تنفيذ الأحكام محددة القيمة، يفضي إلى أن المبالغ المحكوم بها والتي لم تؤد بعد بلغت ما قيمته 166315773,62 درهما.

القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة الخاصة بالتوصيات موضوع التتبع حسب المآل								
مآل التوصية	التوصيات المنفذة		التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة		المجموع (بالدرهم)	النسبة من المجموع
	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من المجموع	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من المجموع	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من المجموع		
في طور التنفيذ	**	**	71 044 017,17	% 42,72	**	**	71 044 017,17	% 40,38
في انتظار انصرام آجال الجواب	**	**	48 013 122,66	% 28,87	**	**	48 013 122,66	% 27,29
تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	**	**	29 246 075,35	% 17,58	**	**	29 246 075,35	% 16,62
دون جواب	**	**	18 012 558,44	% 10,83	**	**	18 012 558,44	% 10,24
تنفيذ التوصية	5 622 817,54	% 100	**	**	**	**	5 622 817,54	% 3,20
بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	**	**	**	**	3 760 000,00	% 94,51	3 760 000,00	% 2,14
تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	**	**	**	**	218 400,00	% 5,49	218 400,00	% 0,12
المجموع	5 622 817,54	% 100	166 315 773,62	% 100	3 978 400,00	% 100	175 916 991,16	% 100

هذا، وكما باقي السنوات، تقدم الجداول عقبه مستويات تحليلية مختلفة، بالنظر إلى مجموعة من المتغيرات، وخاصة منها التي تهم:

- القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة برسم سنة 2022 حسب الإدارة المعنية؛
- القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة في موضوع التوصيات التي بقيت دون جواب أو التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة حسب الجهاز القضائي المعني؛
- القيمة المالية لمجموع التوصيات المنفذة حسب الجهاز القضائي والإدارات التابعة له؛
- القيمة المالية للأحكام المنفذة خلال سنة 2022 حسب الجهة التي ينتمي إليها المتظلم؛
- القيمة المالية للأحكام المنفذة خلال سنة 2022 حسب بلد الإقامة؛

كل ذلك وفق التفصيل الإحصائي المبين عقبه:

القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة برسم سنة 2022 بحسب الإدارة المعنية		
الإدارة المعنية	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من المجموع
وزارة الداخلية	13 991 142,06	% 22,69
جماعة سلا	8 787 000,00	% 14,25
جماعة الدار البيضاء	6 852 000,00	% 11,11
جماعة فاس	4 386 500,00	% 7,11
جماعة طنجة	4 333 200,00	% 7,03
جماعة مكناس	4 106 274,65	% 6,66
مديرية أملاك الدولة	4 004 000,00	% 6,49

جماعة سيدي رحال	3 155 490,00	% 5,12
جماعة بيوكرى	2 551 100,00	% 4,14
وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	1 789 759,82	% 2,90
الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)	1 304 695,28	% 2,12
الوكالة الوطنية للتجهيزات العامة	1 288 059,11	% 2,09
جماعة ابن جرير	1 176 807,14	% 1,91
جماعة كلميم	1 107 500,00	% 1,80
جماعة بني انصار	813 000,00	% 1,32
ولاية جهة العيون - الساقية الحمراء	634 834,00	% 1,03
جماعة مرس الخير	366 321,85	% 0,59
رئاسة الحكومة	174 132,00	% 0,28
مؤسسة التعاون الوطني (الإدارة المركزية)	130 000,00	% 0,21
مجلس إقليم الناضور	126 000,00	% 0,20
قطاع التربية الوطنية	114 400,00	% 0,19
جماعة مريرت	90 750,00	% 0,15
قطاع الفلاحة	90 410,30	% 0,15
جماعة البراشوة	80 000,00	% 0,13
صندوق ضمان حوادث السير	72 422,36	% 0,12
وزارة الصحة والحماية الاجتماعية	70 351,20	% 0,11
الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR	34 334,13	% 0,06
قطاع التجهيز	28 880,00	% 0,05
المجموع	61 659 363,90	% 100,00

القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة في موضوع التوصيات التي بقيت دون جواب أو التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب المجال القطاعي المعني

المجال القطاعي	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من مجموع القيم المالية للحكم للتوصيات غير المنفذة	مآل التوصية	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من مجموع القيم المالية للحكم للتوصيات غير المنفذة
الجماعات والمجالس المنتخبة	20 407 480,34	% 12,27	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	11 779 310,00	% 7,08
			دون جواب	8 628 170,34	% 5,19
صندوق الإيداع والتدبير	12 635 300,00	% 7,60	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	10 380 000,00	% 6,24
			دون جواب	2 255 300,00	% 1,36
قطاع الداخلية	4 535 931,11	% 2,73	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	2 348 805,05	% 1,41
			دون جواب	2 187 126,06	% 1,32

القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة في موضوع التوصيات التي بقيت دون جواب أو التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب المجال القطاعي المعني					
المجال القطاعي	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من مجموع القيم المالية للحكم للتوصيات غير المنفذة	مآل التوصية	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من مجموع القيم المالية للحكم للتوصيات غير المنفذة
قطاع الاقتصاد والمالية	2 994 993,65	% 1,80	دون جواب	2 146 850,00	% 1,29
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	848 143,65	% 0,51
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1 594 250,00	% 0,96	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1 594 250,00	% 0,96
قطاع النقل واللوجستيك	1 478 198,84	% 0,89	دون جواب	1 478 198,84	% 0,89
قطاع التجهيز والماء	1 316 939,11	% 0,79	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1 288 059,11	% 0,77
			دون جواب	28 880,00	% 0,02
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	842 500,00	% 0,51	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	842 500,00	% 0,51
رئاسة الحكومة	653 282,00	% 0,39	دون جواب	653 282,00	% 0,39
قطاع الصناعة والتجارة	450 000,00	% 0,27	دون جواب	450 000,00	% 0,27
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	279 407,54	% 0,17	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	165 007,54	% 0,10
			دون جواب	114 400,00	% 0,07
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	70 351,20	% 0,04	دون جواب	70 351,20	% 0,04
المجموع	47 258 633,79	% 28,42	المجموع	47 258 633,79	% 28,42

القيمة المالية لمجموع التوصيات المنفذة بحسب المجال القطاعي والإدارات التابعة له				
المجال القطاعي المعني	الإدارات التابعة له	مآل التوصيات	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من مجموع القيم المالية للتوصيات المنفذة
قطاع التجهيز	قطاع التجهيز	تنفيذ التوصية	1 918 050,00	% 34,11
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	تنفيذ التوصية	1 789 759,82	% 31,83
الجماعات والمجالس المنتخبة	جماعة بوعادل	تنفيذ التوصية	1 115 451,68	% 19,84
	جماعة الكارة	تنفيذ التوصية	247 000,00	% 4,39
	جماعة فاس	تنفيذ التوصية	212 000,00	% 3,77
	جماعة بني ملال	تنفيذ التوصية	164 616,11	% 2,93
قطاع التربية الوطنية	قطاع التربية الوطنية	تنفيذ التوصية	141 605,80	% 2,52

قطاع الاقتصاد والمالية	الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR	تنفيذ التوصية	34 334,13	% 0,61
المجموع			5 622 817,54	% 100

القيمة المالية للأحكام موضوع التوصيات المنفذة خلال سنة 2022 بحسب الجهة التي ينتمي إليها المتظلم		
جغرافية المتظلم	القيمة المالية للتوصيات المنفذة بالدرهم	النسبة من مجموع القيم المالية للتوصيات المنفذة
درعة - تافيلالت	1 789 759,82	% 31,83
الشرق	1 449 405,80	% 25,78
فاس - مكناس	1 361 785,81	% 24,22
طنجة - تطوان - الحسيمة	461 250,00	% 8,20
الرباط - سلا - القنيطرة	411 616,11	% 7,32
بني ملال - خنيفرة	50 000,00	% 0,89
المجموع	5 523 817,54	% 98,24

القيمة المالية للأحكام موضوع التوصيات المنفذة خلال سنة 2022 بحسب بلد الإقامة		
بلد الإقامة	القيمة المالية للتوصيات المنفذة بالدرهم	النسبة من مجموع القيم المالية للتوصيات المنفذة
الدانمارك	99 000,00	% 1,76
المجموع	99 000,00	% 1,76

المحور الثالث

ملفات طلبات التسوية: نتائج رصد عمليتي التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022

"بالرغم من أن الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية تتخذ بعدا فرديا تارة وجماعيا تارة أخرى، فإن استراتيجيات التمكين الحقوقي في عمل الوسطاء لا تتعلق بفلسفة الاستجابة للتظلم في سياق منعزل فقط، وإنما في سياق حقوقي منسجم يجعل خلاصاته متآزرة تندمج فيها نتائج التحقيقات المرتبطة بالتظلم الفردي ونتائج أنشطة الرصد العام أو البعد الجماعي."

وسيط المملكة – باكو/أذربيجان، 19 و20 أكتوبر 2022

ندوة عشرينية مؤسسة وسيط المملكة، مقر أكاديمية المملكة بالرباط، 15 فبراير 2023

معطيات عامة حول ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة خلال سنة 2022				
عدد ملفات طلبات التسوية المسجلة	عدد ملفات طلبات التسوية المعالجة			نسبة المعالجة
	شكل المعالجة	عدد المحاضر	النسبة من المجموع	
3	محضر بالإشهاد على عدم التسوية	10	% 71,43	% 333,33
	محضر بالإشهاد على التسوية	4	% 28,57	% 133,33
	المجموع	14	% 100,00	% 466,67

لقد عملت المؤسسة إلى تسجيل انخفاض واضح في عدد طلبات التسوية التي توصلت بها، خلال هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، سواء من الإدارة نفسها، أو من خواص آثروا سلوك هذه المسطرة عوض مسطرة التظلم، بحيث انتقلت من 21 طلب تسوية توصلت به المؤسسة خلال السنة الماضية، إلى 03 طلبات تسوية فقط تلقتها برسم هذه السنة، وهو بذلك تسجل نسبة ضعيفة مقارنة مع مجموع ما توصلت به من تظلمات وتشكيات خلال هذه السنة، انضافت إلى 11 طلب تسوية مختلفا عن السنوات الماضية.

من جانب آخر، حرصت المؤسسة على تقريب وجهات النظر بين طرفي هذه الملفات من خلال جلسات تسوية حضرها ممثلو الأطراف المعنية، أفضت إلى معالجة ما مجموعه 14 ملفا من طلبات التسوية المشكلة لمخزون المؤسسة، مما جعل النسبة السنوية لمعالجة هذا النوع من الملفات مستقرة، مقارنة مع السنة الماضية، رغم أن مساعيها انتهت إلى الإشهاد على عدم تسوية ما مجموعه 10 ملفات، أي ما يمثل نسبة 71,43% من مجموع طلبات التسوية المعالجة خلال السنة، ولم تتم تصفية سوى ما مجموعه 04 ملفات فقط بمقتضى محاضر إشهاد على التسوية، أي ما نسبته 28,57% من نفس المجموع.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن تحليل طلبات التسوية المسجلة والمعالجة يظهر، بشكل عام، تنوعا في هذا النوع من الملفات سواء بالنظر إلى التصنيف الموضوعاتي في مستواه العام والفرعي، رغم هيمنة القضايا ذات الصبغة المالية وبخاصة في صورة التصنيف الفرعي المتصل بأداء مستحقات مالية، أو بالنظر لموضوع الطلب، أو بالنظر لصبغة طالب التسوية الذي يتوزع بين إدارة أو مؤسسة عمومية وبين شخصية ذاتية ومجموعات أشخاص وشخصية معنوية، أو بالنظر لجنس طالب التسوية، أو باعتبار التوزيع المجالي للطلبات حسب الجهات والأقاليم والعمالات مصدر الطلب، أو باعتبار المجالات القطاعية المعنية بهذه الطلبات، الكل على النحو المفصل أدناه.

أولا: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	طلبات التسوية المسجلة		طلبات التسوية المعالجة				نسبة المعالجة
	عدد الملفات المسجلة	النسبة من المجموع	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	مجموع المحاضر	النسبة من المجموع	
طلبات ذات طابع مالي	2	% 66,67	6	3	9	% 64,29	% 450,00
أداء مستحقات مالية	2	% 66,67	6	3	9	% 64,29	% 450,00

طلبات ذات طابع إداري	1	% 33,33	3	1	4	% 28,57	% 400,00
تسوية وضعية عقود إدارية	1	% 33,33	1	1	2	% 14,29	% 200,00
تسوية الوضعيات الإدارية الفردية	0	% 0,00	2	0	2	% 14,29	**
خلاف بين إدارتين	0	% 0,00	1	0	1	% 7,14	**
خلاف حول تفسير نص قانوني	0	% 0,00	1	0	1	% 7,14	**
المجموع	3	% 100	10	4	14	% 100	% 466,67

ثانيا: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة حسب طبيعة طالب التسوية

طبيعة طالب التسوية	طلبات التسوية المسجلة		طلبات التسوية المعالجة				نسبة المعالجة
	عدد الملفات المسجلة	النسبة من المجموع	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	مجموع المحاضر	النسبة من المجموع	
إدارة أو مؤسسة عمومية	1	% 33,33	6	3	9	% 64,29	% 900
شخصية ذاتية	1	% 33,33	2	1	3	% 21,43	% 300
مجموعات أشخاص	1	% 33,33	1	0	1	% 7,14	% 100
شخصية معنوية	0	% 0,00	1	0	1	% 7,14	**
المجموع	3	% 100	10	4	14	% 100	% 466,67

ثالثا: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة حسب جنس طالب التسوية

جنس طالب التسوية	طلبات التسوية المسجلة		طلبات التسوية المعالجة				نسبة المعالجة
	عدد الملفات المسجلة	النسبة من المجموع	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	مجموع المحاضر	النسبة من المجموع	
رجال	1	% 100	1	1	2	% 66,67	% 200
نساء	0	% 0,00	1	0	1	% 33,33	**
المجموع	1	% 100	2	1	3	% 100	% 300

رابعا: التوزيع الجغرافي لملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة حسب الجهات والعمالات والأقاليم

جهات وعمالات وأقاليم المملكة	طلبات التسوية المسجلة		طلبات التسوية المعالجة				نسبة المعالجة
	عدد الملفات المسجلة	النسبة من المجموع	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	مجموع المحاضر	النسبة من المجموع	
الرباط - سلا - القنيطرة	1	% 33,33	7	4	11	% 78,57	% 1100
الرباط	1	% 33,33	6	4	10	% 71,43	% 1000

سلا	0	% 0,00	1	0	1	% 7,14	**
فاس - مكناس	1	% 33,33	1	0	1	% 7,14	% 100
فاس	1	% 33,33	1	0	1	% 7,14	% 100
درعة - تافيلالت	1	% 33,33	0	0	0	% 0,00	% 0,00
تنغير	1	% 33,33	0	0	0	% 0,00	% 0,00
الشرق	0	% 0,00	1	0	1	% 7,14	**
وجدة-أنجاد	0	% 0,00	1	0	1	% 7,14	**
مراكش - آسفي	0	% 0,00	1	0	1	% 7,14	**
مراكش	0	% 0,00	1	0	1	% 7,14	**
المجموع	3	% 100	10	4	14	% 100	% 466,67

خامسا: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة حسب المجال القطاعي المعني

المجال القطاعي	طلبات التسوية المسجلة		طلبات التسوية المعالجة				نسبة المعالجة
	عدد الملفات المسجلة	النسبة من المجموع	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	مجموع المحاضر	النسبة من المجموع	
قطاع الداخلية	1	% 33,33	3	1	4	% 28,57	% 400
الجماعات والمجالس المنتخبة	0	% 0,00	1	0	1	% 7,14	**
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	0	% 0,00	1	1	2	% 14,29	**
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	0	% 0,00	1	0	1	% 7,14	**
قطاع الاستثمار والالتقائية وتقييم السياسات العمومية	0	% 0,00	0	1	1	% 7,14	**
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	0	% 0,00	1	0	1	% 7,14	**
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	0	% 0,00	1	0	1	% 7,14	**
قطاع الصناعة والتجارة	0	% 0,00	1	0	1	% 7,14	**
قطاع الاقتصاد والمالية	0	% 0,00	0	1	1	% 7,14	**
مجالات قطاعية مختلفة	2	% 66,67	1	0	1	% 7,14	% 50,00
المجموع	3	% 100	10	4	14	% 100	% 466,67

المحور الرابع

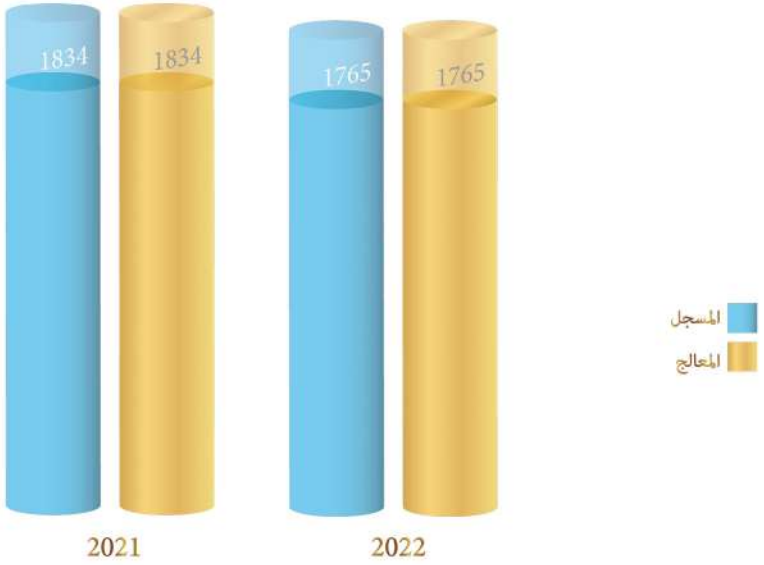
ملفات التوجيه: نتائج رصد عمليتي التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022

"إن حماية الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في عمل الوسطاء، هو الطريق الأقرب نحو مستقبل مراقبة صنع وتنفيذ السياسات التكبيرية لحمولة حقوقية وتنموية، من خلال إعادة رسم العلاقة بين هذه الحقوق وحكامة الأداء الارتفاقي"

وسيط المملكة – باكو/أذربيجان، 19 و20 أكتوبر 2022

تقديم التقرير السنوي 2021، جامعة ابن زهر بأكادير، في 25 أبريل 2022

معطيات مفتاحية تخص ملفات التوجيه التي تم إنهاؤها بمقتضى قرارات إجرائية						
2021		2022			نسبة النمو من المسجل	نسبة النمو من المعالج
ملفات التوجيه المسجلة	ملفات التوجيه المعالجة	ملفات التوجيه المسجلة	ملفات التوجيه المعالجة	نسبة المعالجة		
1834	1834	1765	1765	%100	% -3,76	% -3,76



في إطار مهامها المتمثلة في ضمان تواصل فعال بين الإدارة والمرتفق، استمرت المؤسسة، خلال هذه السنة، في تقديم خدماتها التوجيهية والإرشادية لمختلف المواطنين الذين يبسطون طلباتهم وشكاياتهم أمامها، حتى في مجالات تخرج بمقتضى القانون عن اختصاصها، وهذا، بالموازاة مع ما قامت به من إحالات لبعض الشكايات التي تخرج عن اختصاصها على الإدارات والمؤسسات المعنية؛

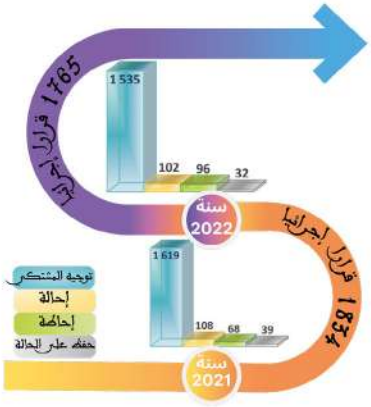
كما بادرت المؤسسة، خلال هذه السنة، إلى إحاطة القطاعات المعنية علما ببعض الشكايات، بالنظر لأهمية موضوعها، أو لملامسة مواضيعها لوقائع تستأثر باهتمام الرأي العام على المستوى المحلي أو الوطني، أو لكون هذه الشكايات تهم مجالات حقوقية ذات طابع عام تتطلب اهتماما خاصا من الجهات المعنية بها.

وبنفس المنهجية التحليلية التي تم اعتمادها عند تحليل التظلمات التي تدخل في نطاق اختصاص المؤسسة، يقدم هذا الحيز من التقرير جانبا تحليليا آخر يهم تشكيات المواطنين سواء في علاقاتهم البينية أو في علاقاتهم بباقي أشخاص القانون الخاص.

لقد سجلت المؤسسة، خلال سنة 2022، ما مجموعه 1765 شكاية تخرج عن نطاق اختصاصها، شكلت مجتمعة مجمل ملفات التوجيه التي تهم هذه السنة، أي ما نسبته 49,83% من مجموع المسجل العام، وهي بذلك تتخذ منحى تنازليا، مقارنة مع السنة الماضية، بلغت نسبة الانخفاض فيه 3,76% من المسجل توجيه.

وفي هذا الصدد، عالجت المؤسسة بمقتضى قرارات إجرائية «توجيه أو إحالة أو إحاطة أو حفظ على الحالة»، جميع ما توصلت به من شكايات، وهو ما شكل نسبة معالجة بلغت 100% من إجمالي مخزون ملفات التوجيه التي تم تسجيلها بالمؤسسة، مما يعني أيضا أن المخلف لدى المؤسسة من هذا النوع من الشكايات منعدم برسم هذه السنة كما سابقتها.

أولا: الحصيلة الإجمالية لمعالجة ملفات التوجيه المسجلة بحسب طبيعة القرارات الإجرائية المتخذة



طبيعة الإجراء	2021	2022		نسبة النمو
	عدد القرارات الإجرائية	عدد القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع	
توجيه المشتكي	1619	1535	%86,97	% -5,19
إحالة	108	102	%5,78	% -5,56
إحاطة	68	96	%5,44	% 41,18
حفظ على الحالة	39	32	%1,81	% -17,95
المجموع	1834	1765	%100	% -3,76

كما سبقت الإشارة إليه، عملت المؤسسة خلال سنة 2022 على البت بمقتضى قرارات إجرائية، في جميع ما توصلت به من شكايات خلال هذه السنة، بما مجموعه 1765 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 100% من مجموع شكايات وطلبات عدم الاختصاص المسجلة خلال نفس السنة.

وكما السنوات الماضية، اتخذت قرارات البت في هذه الشكايات عدة أشكال، توزعت بين قرارات إجرائية بالتوجيه أو بالإحاطة أو بالإحالة أو بالحفظ على الحالة؛ وقد خلص تحليل معطيات مختلف هذه القرارات، وعلى غرار السنة الماضية، إلى أن القرار الإجرائي بتوجيه المشتكي احتل المرتبة الأولى بما مجموعه 1535 قرارا إجرائيا، وهو ما شكل نسبة 86,97% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال سنة 2022؛ وعلى غرار السنة الماضية أيضا، حل القرار الإجرائي بالإحالة هذه السنة في المرتبة الثانية، بما مجموعه 102 قرارا إجرائيا، وبنسبة 5,78% من نفس المجموع؛ في حين، وبالرغم من الارتفاع الذي سجله عدديا، مقارنة مع السنة الماضية، والذي بلغ ما مجموعه 96 قرارا إجرائيا أي ما نسبته 5,44% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال سنة 2022، فقد جاء القرار الإجرائي بالإحاطة في المرتبة الثالثة هذه السنة أيضا.

في حين، يقع إجراء الحفظ على الحالة محتفظا بالمرتبة الرابعة والأخيرة، كما السابق من السنوات، مسجلا بذلك نوعا من الاستقرار في أعدادها، مقارنة مع السنوات الماضية، بـ 32 قرارا إجرائيا، وبنسبة 1,81% من مجموع المجموع.

وإذا كان الظاهر من المعطيات أعلاه، أن هذه القرارات حافظت على نفس نسق الترتيب المسجل خلال السنة الماضية، فإن هناك ملاحظة عامة ترتبط أساسا بالانخفاض الذي شهدته تسجيل هذا النوع من الملفات مقارنة مع السنة الماضية، مما أدى بالضرورة، إلى انخفاض طفيف في عدد القرارات الإجرائية بالتوجيه وبالإحالة الصادرة فيها، على النحو المبين في الجدول أعلاه.

وعموما، يظهر تحليل المعطيات العددية المرتبطة بمختلف القرارات الإجرائية الصادرة خلال سنة 2022 مجموعة من النتائج والخلاصات التي تختلف باختلاف زاوية النظر إليها على نحو ما سيأتي تفصيله لاحقا.

ثانيا: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب التصنيف الموضوعاتي

الجدول 1

التصنيف الموضوعاتي	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع	
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	659	%37,34	659	%37,34	%100
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	328	%18,58	328	%18,58	%100
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	258	%14,62	258	%14,62	%100
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	103	%5,84	103	%5,84	%100
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	96	%5,44	96	%5,44	%100
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	81	%4,59	81	%4,59	%100
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	66	%3,74	66	%3,74	%100
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	60	%3,40	60	%3,40	%100
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	40	%2,27	40	%2,27	%100
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	28	%1,59	28	%1,59	%100
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	25	%1,42	25	%1,42	%100
شكايات ضد إدارات أجنبية	8	%0,45	8	%0,45	%100
شكايات تهم السلوك القضائي	6	%0,34	6	%0,34	%100
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	3	%0,17	3	%0,17	%100
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	2	%0,11	2	%0,11	%100
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	%0,06	1	%0,06	%100
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	1	%0,06	1	%0,06	%100
المجموع	1765	%100	1765	%100	%100

لقد عالجت المؤسسة، خلال سنة 2022، مختلف ما توصلت به من شكايات وطلبات تخرج عن نطاق مهامها وصلاحياتها وفق تصنيف موضوعاتي رئيسي يجمع المواضيع محل الشكايات، وهو ما مكن من إعطاء مؤشرات إدراكية واضحة حول مواضيعها، وبالتالي حول مجالات اهتمام المشتكين وما تم اتخاذه في شأنها من إجراءات.

وبعيدا عن منطق الاختصاص الإجرائي، تمكنت المؤسسة خلال سنة 2022 أيضا، من رسم خارطة موازية للتشكيات والطلبات التي لا تندرج ضمن اختصاصها، وذلك من خلال

تحليل المعطيات المتوفرة انطلاقا من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها، اعتمادا على سبعة عشر تصنيفا موضوعاتيا رئيسيا، وفق ما سيأتي تفصيله لاحقا، وذلك في سياق منسجم منهجيا مع مجمل ما تعالجه المؤسسة من تظلمات من جهة، ويتيح رسم خارطة أوضح لمنظومة التشكي والمطالب المرتبطة بها من جهة ثانية.

وقد استندت المؤسسة في ذلك على ما تجمع لديها من معطيات، حسب تصنيفات اعتبرتها جامعة لأهم المواضيع المعروضة عليها، ووفق مجمل التصنيفات المعتمدة خلال السنة الماضية، على التفصيل التالي:

موجب عدم الاختصاص القائم على كون النزاع يخص أشخاص القانون الخاص

محافظة للسنة الرابعة على التوالي على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات عدم الاختصاص، بالنظر لمجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، وعلى غرار السنة الماضية، واصل هذا النوع من الشكايات ارتفاعه العددي الملحوظ، حيث وصل مجموع ما تم تسجيله منها إلى 659 شكاية بنسبة 37,34% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة، في مقابل 649 شكاية بنسبة 35,39% تم تسجيلها السنة الماضية. وهي نزاعات يغلب عليها الطابع الخاص، ومع ذلك تبقى مؤشرا مهما يجب قراءته من زاوية محاولة أصحابها إيجاد حلول لها خارج المسالك القضائية المعتمدة، الأمر الذي ترى معه المؤسسة، مرة أخرى، ضرورة إيلاء الآليات البديلة لحل المنازعات بين الخواص المكانة المستحقة لها، إن على المستوى التشريعي أو التطبيقي.

موجب عدم الاختصاص القائم على كون موضوع الشكاية يخص المجال القضائي (بضم 07 تصنيفات)

لقد حافظت الشكايات المرتبطة بالمجال القضائي مجتمعة، خلال هذه السنة، على مكانتها ضمن مراكز التصنيفات المتقدمة، بإجمالي 420 شكاية، موزعة بين شكايات همت أحكاما وقرارات قضائية، والتي حافظت هذه السنة كذلك على المرتبة الثالثة من حيث مجموع الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، بما مجموعه 258 شكاية، ممثلة بذلك نسبة 14,62% مما ذكر، ولأن المؤسسة لا تملك صلاحية فحص هذه الشكايات من جانب موضوعها، فقد اعتبرتها مؤشرا تثير به ما يتعين الالتفات إليه من مواضيع ذات صلة بجودة الأحكام القضائية في علاقتها بعامل الثقة والارتياح الواجبين للقرارات القضائية، وما يستلزم من الأجهزة القائمة على الشأن القضائي إيلاءه العناية اللازمة؛

ثم جاءت الشكايات المرتبطة بعدم تنفيذ أحكام قضائية صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، التي تراجعت هذه السنة إلى المرتبة السابعة ضمن التصنيف العام، بما مجموعه 66 ملفا، وما نسبته 3,74% من نفس المجموع، وهي شكايات تعتبرها المؤسسة أيضا مؤشرات على وجوب الاهتمام بموضوع التنفيذ القضائي في مختلف تجلياته، ليس فقط بالنسبة للأحكام الصادرة في مواجهة الدولة، ولكن أيضا بالنسبة للأحكام الصادرة في مواجهة الخواص؛

تلتها الشكايات الموجهة ضد مساعدي القضاء بما مجموعه 60 ملفا، وما نسبته 3,40% من نفس المجموع، وهي شكايات رغم ما عرفته من زيادة عددية، مقارنة مع السنة الماضية، إلا أنها سجلت تراجعا هذه السنة إلى المرتبة الثامنة في الترتيب العام؛

بينما تراجعت الشكايات التي همت زمن التقاضي أو طول مدة التقاضي إلى المرتبة الحادية عشرة، بما مجموعه 25 ملفا، وما نسبته 1,42%؛

أما الشكايات المتعلقة بالسلوك القضائي فقد جاءت في المرتبة الثالثة عشرة، بـ 06 شكايات فقط، وما نسبته 0,34%؛ فيما جاءت الشكايات المتعلقة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية، في المرتبة الرابعة عشرة، بما مجموعه 03 شكايات، وما نسبته 0,17%؛

هذا، وخلافا للسنة الماضية، جاءت الشكايات المرتبطة بمزاعم خرق إجراءات قضائية، خلال سنة 2022، في المرتبة الخامسة عشرة بشكايتين اثنتين، وبنسبة 0,11%.

موجب عدم الاختصاص القائم على كون موضوع الطلب يستهدف الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

وإن سجلت انخفاضا عدديا هذه السنة، مقارنة مع السنة السابقة، والتي بلغ فيها عدد هذه الطلبات 415 طلبا، فقد حلت في المرتبة الثانية في الترتيب العام الملتمسات الرامية إلى الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، سواء من زاوية الطلبات المسجلة أو الملفات المعالجة، بما مجموعه 328 طلبا، أي بنسبة تعادل 18,58% من مجموع الشكايات التي تخرج عن اختصاص المؤسسة.

وعموما، هي طلبات وملتمسات تعبر في مجموعها عن واقع الهشاشة والاحتياج الذي تعيشه بعض الفئات الاجتماعية، أو تلك التي تبحث عن إيجاد حلول لأوضاع اجتماعية أو لاحتياجات إدارية بعيدا عن المساطر والإجراءات المعمول بها.

موجب عدم الاختصاص القائم على كون النزاع يرجع حق النظر فيه إلى المحاكم

سلك ترتيب هذا النوع من الشكايات منحى تصاعديا، خلافا للسنتين الماضيتين، حيث احتل هذه السنة المرتبة الرابعة، بما مجموعه 103 شكايات، أي ما يمثل 5,84% من مجموع الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة. وهي أيضا شكايات تعبر في مجموعها عن محاولة لإيجاد آلية للوساطة وتجاوز أوضاع أو احتياجات في منأى عن المحاكم.

موجب عدم الاختصاص القائم على كون موضوع التشكي مرتبطا بادعاء سوء التدبير الإداري العام دون تدقيق

نفس ترتيب هذه الشكايات مسار الانخفاض، خلافا للسنة الماضية، لتحتل المرتبة الخامسة، بما مجموعه 96 شكاية، كانت جميعها موضوع قرارات إجرائية، أي ما نسبته 5,44% من مجموع الشكايات التي لا تدخل ضمن اختصاص المؤسسة.

وعلى غرار ما تم تسجيله ومعالجته خلال السنة الماضية، لم تخرج مواضيع هذا النوع من التشكيات، عن كونها مطالب عامة لم يتح للمؤسسة إمكانية البحث فيها لافتقارها إلى العناصر المساعدة على ذلك، واحتفاظها بطابع العمومية وعدم دقة وقائعها، ومع ذلك، فإنها تبقى وقائع مجسدة لعدم الثقة في الأداء والتسيير الإداري وربما أحيانا وقائع كاشفة لسوء فهم المواطن للمساطر والإجراءات الإدارية، وكلها قراءات كاشفة عن ضعف التواصل بين الإدارة والمرتفق على اختلاف أشكاله. وهي مطالب تجدد المؤسسة التأكيد على ضرورة الالتفات إليها لعلاقتها المباشرة بمبتغى تحقيق الثقة في أداء المرفق العام.

وإلى جانب هذه التصنيفات المهمة عدديا، تظهر المعطيات المفصلة أعلاه، أن مجموعة من الشكايات همت تصنيفات موضوعاتية أخرى سجلت خلال هذه السنة، وتوزعت بين تلك المتعلقة بشكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»، وشكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة المقدمة والتي تجسدت في صورة مطالب اجتماعية، ثم طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء، وشكايات مقدمة في مواجهة إدارات أجنبية، وأخرى متعلقة بحقوق الإنسان، وشكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، بأعداد ونسب مختلفة، بحسب التفصيل الوارد في الجدول.

وعلى غرار باقي التصنيفات، حظيت جميع الملفات بنسبة معالجة شاملة بلغت هذه السنة أيضا 100% مقارنة مع المسجل منها.

الجدول 4

التصنيف الموضوعاتي/طبيعة الإجراء	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	626	%40,78	12	%11,76	12	%12,50	9	%28,13	659	%37,34
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	283	%18,44	32	%31,37	5	%5,21	8	%25,00	328	%18,58
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	255	%16,61	2	%1,96	0	%0,00	1	%3,13	258	%14,62
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	97	%6,32	4	%3,92	1	%1,04	1	%3,13	103	%5,84
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	35	%2,28	21	%20,59	32	%33,33	8	%25,00	96	%5,44
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	21	%1,37	12	%11,76	46	%47,92	2	%6,25	81	%4,59
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	66	%4,30	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	66	%3,74
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	59	%3,84	1	%0,98	0	%0,00	0	%0,00	60	%3,40
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	38	%2,48	1	%0,98	0	%0,00	1	%3,13	40	%2,27
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	11	%0,72	17	%16,67	0	%0,00	0	%0,00	28	%1,59

التصنيف الموضوعاتي/طبيعة الإجراء	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	25	%1,63	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	25	%1,42
شكايات ضد إدارات أجنبية	7	%0,46	0	%0,00	0	%0,00	1	%3,13	8	%0,45
شكايات تهم السلوك القضائي	6	%0,39	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	6	%0,34
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	3	%0,20	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	3	%0,17
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	2	%0,13	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	2	%0,11
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%3,13	1	%0,06
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	1	%0,07	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,06
المجموع	1535	%100	102	%100	96	%100	32	%100	1765	%100

أبان تحليل التوزيع العام للقرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة خلال سنة 2022، بالنظر لتصنيفها الموضوعاتي، أن القرار الإجرائي بالتوجيه حافظ على صدارة الترتيب في معظم التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية لملفات عدم الاختصاص، رغم الاختلاف الحاصل في الترتيب بين مختلف التصنيفات، بينما يظهر الترتيب ذاته تباعا للمواقع بين الإحاطة والإحالة والحفظ على الحالة بحسب كل تصنيف، بحيث في الوقت الذي احتلت فيه القرارات الإجرائية بالإحالة المرتبة الأولى في شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»، حافظت على المرتبة الثانية في كل من طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، والشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية، والشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم؛ واحتلت نفس المرتبة القرارات الإجرائية بالإحاطة في الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام، واحتلت المرتبة الأولى في الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة؛ بينما تساوى القراران الإجرائيان بالإحاطة وبالإحالة من حيث العدد، وتقاسما المرتبة الثانية في الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص.

هذا، ولم يسجل عدد من التصنيفات من قبيل تلك التي تخص حول مدة التقاضي «زمن التقاضي»، والشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، والشكايات المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، وتلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، وتلك المرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية، والتشكيات التي تهم السلوك القضائي، أي قرار إجرائي بالإحاطة أو الإحالة أو الحفظ على الحالة، كل ذلك حسبما هو مفصل في الجدول أعلاه.

وإجمالا، فقد همت القرارات الإجرائية بالتوجيه، 16 تصنيفا موضوعاتيا، بما مجموعه 1535 قرارا إجرائيا، وقد تبين أن الصنف المتعلق بالشكايات المرتبطة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» حظي، كما في السنوات الماضية، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالتوجيه، ممثلا بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 626 إجراء، وهو ما مثل 40,78%

من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة؛ تلته طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات بـ 283 قرارا إجرائيا بالتوجيه بنسبة 18,44% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية بـ 255 قرارا إجرائيا بالتوجيه بنسبة 16,61% من نفس المجموع؛ ثم باقي التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول التوضيحي أعلاه، عبر سلم ترتيبي تراوح بين إجراء واحد و97 إجراء.

بينما همت القرارات الإجرائية بالإحالة، هذه السنة، 09 تصنيفات موضوعاتية، بما مجموعه 102 قرارا إجرائيا، وقد تبين أن طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات حظيت بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحالة، ممتلة بذلك مقدمة الترتيب بما مجموعه 32 إجراء، وهو ما مثل 31,37% من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة الصادرة خلال هذه السنة؛ تلته الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام بـ 21 قرارا إجرائيا بالإحالة بنسبة 20,59% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المتعلقة بالسجناء من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان بـ 17 قرارا إجرائيا بالإحالة، بنسبة 16,67% من نفس المجموع؛ وهو الترتيب الذي أعقبته باقي التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول أعلاه، عبر سلم ترتيبي تراوح بين إجراء واحد و12 إجراء بالإحالة، وفق ما سبق بيانه.

من جانب آخر، همت القرارات الإجرائية بالإحالة، للسنة الثالثة على التوالي، 05 تصنيفات موضوعاتية، بما مجموعه 96 قرارا إجرائيا، وقد تبين أن التصنيف المتعلق بشكايات مرتبطة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية» حظي بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحالة، ممتلا بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 46 إجراء، وهو ما مثل 47,92% من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة الصادرة خلال هذه السنة؛ تلته الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام بـ 32 قرارا إجرائيا بالإحالة، بنسبة 33,33% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» بـ 12 قرارا إجرائيا بالإحالة وبنسبة 12,50% من نفس المجموع؛ ثم باقي التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة على النحو المبين في الجدول أعلاه، عبر سلم ترتيبي تراوح بين إجراء واحد و05 إجراءات بالإحالة.

بينما شملت القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة 09 تصنيفات موضوعاتية، بما مجموعه 32 قرارا إجرائيا، أفرزت كون الصنف المتعلق بالشكايات المرتبطة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» استأثر بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة، ممتلا بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 09 إجراءات، وهو ما مثل 28,13% من مجموع القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة الصادرة خلال هذه السنة؛ تلته في المرتبة الثانية الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام وطلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات بـ 08 قرارات إجرائية بالحفظ على الحالة، وبنسبة 25,00% من نفس المجموع لكل منهما؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة بقرارين إجرائيين بالحفظ على الحالة، بنسبة 6,25% من نفس المجموع؛ فالتصنيفات الموضوعاتية الرئيسية الخمسة المتبقية بقرار إجرائي واحد لكل منها، على الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسة، وبالرغم من عدم بسط اختصاصها على موضوع سوء التدبير الإداري العام لعدم قيام فكرة التظلم، فقد تبين أن ما قامت به في هذا الشأن كان من خلال القرار الإجرائي بالإحالة، وذلك وفق التفصيل المبين أعلاه.

ثالثا: التوزيع الفئوي لملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية

الجدول 1

الفئة الاجتماعية	المسجل		المعالج			نسبة المعالجة
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	
أشخاص في وضعية هشة	281	%39,97	281	%39,97	%15,92	%100
أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج	169	%24,04	169	%24,04	%9,58	%100
نزلاء المؤسسات السجنية	126	%17,92	126	%17,92	%7,14	%100
أشخاص في وضعية إعاقة	64	%9,10	64	%9,10	%3,63	%100
أرامل	63	%8,96	63	%8,96	%3,57	%100
المجموع	703	%100	703	%100	%39,83	%100

لقد تبين أن 703 من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، خلال هذه السنة، بمقتضى قرارات إجرائية – والبالغ عددها 1765 ملفا – همت الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، أي ما يمثل نسبة 39,83% من المجموع المذكور، بنسبة معالجة كاملة بلغت 100% من مجموع ملفات التوجيه التي تهم شكايات وطلبات مختلف هذه الفئات.

هذا، وقد تبين أن شكايات الفئات الهشة ﴿بما فيها الهشاشة الارتفاقية﴾، سجلت خلال هذه السنة زيادة عددية، مما جعلها تستمر في تصدر ترتيب الفئات المعنية بالدراسة، سواء من جهة عدد الملفات المسجلة أو من جانب عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، بمجموع 281 إجراء، أي بنسبة 39,97% من مجموع ملفات الفئات، وبنسبة 15,92% من إجمالي

ملفات التوجيه؛ تلتها في الترتيب شكايات مغاربة العالم بمجموع 169 شكاية وبالتالي 169 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 24,04% من مجموع ملفات الفئات، وبنسبة 9,58% من إجمالي ملفات التوجيه؛ ثم شكايات فئة نزلاء المؤسسات السجنية بمجموع 126 ملفا/قرارا إجرائيا، أي بنسبة 17,92% و7,14% مما ذكر؛ وبعدها جاءت شكايات فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 64 شكاية وبالتبعية 64 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 9,10% و3,63% من المجاميع المذكورة؛ متبوعة بشكايات فئة الأرامل بمجموع 63 ملفا وقرارا إجرائيا، وبنسبة 8,96% من مجموع ملفات الفئات و3,57% من الإجمالي المذكور. وهي معطيات تبين من جهة، أنه تم الحفاظ على ذات التصنيف الفئوي الذي تم تسجيله خلال السنة الماضية، ومن جهة ثانية، تظهر التطابق الحاصل بين عدد الشكايات التي تقدمت بها كل فئة من الفئات المذكورة وعدد القرارات الإجرائية المتخذة في موضوعها.

الجدول 4

الفئة الاجتماعية/طبيعة الإجراء	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة		
أشخاص في وضعية هشة	240	%15,64	23	%22,55	16	%16,67	2	%6,25	281	%15,92
أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج	160	%10,42	5	%4,90	3	%3,13	1	%3,13	169	%9,58
نزلاء المؤسسات السجنية	105	%6,84	19	%18,63	0	%0,00	2	%6,25	126	%7,14
أشخاص في وضعية إعاقة	59	%3,84	4	%3,92	1	%1,04	0	%0,00	64	%3,63
أرامل	59	%3,84	3	%2,94	0	%0,00	1	%3,13	63	%3,57
المجموع	**623**	**%40,59**	**54**	**%52,94**	**20**	**%20,83**	**6**	**%18,75**	**703**	**%39,83**

هذا، ويتضح من التوزيع العام لنوع القرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة خلال سنة 2022، في علاقة هذه القرارات مع الفئة الاجتماعية المعنية بها، أن القرار الإجرائي بتوجيه المشتكي حافظ على صدارة الترتيب بالنسبة لشكايات جميع الفئات المعنية بالدراسة بمجموع بلغ 623 قرارا إجرائيا بالتوجيه، بينما سجلت باقي القرارات الإجرائية ترتيبا مختلفا، بحيث في الوقت الذي حافظ فيه القرار الإجرائي بالإحالة على المرتبة الثانية بالنسبة لمختلف الفئات الاجتماعية كذلك، تم تسجيل تبادل للمراتب بين الحفظ على الحالة والإحاطة بحسب الفئة الاجتماعية المعنية، بحيث حافظت القرارات الإجرائية بالإحاطة على المرتبة الثالثة في كل من الشكايات التي تهم أشخاصا في وضعية إعاقة والأشخاص في وضعية هشة، وأفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج، بينما احتلت القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المرتبة نفسها في شكايات الأرامل ونزلاء المؤسسات السجنية.

وإجمالا، فقد اتضح من المعطيات الرقمية أعلاه، أن الشكايات المقدمة من لدن أشخاص في وضعية هشة حظيت، كما في السابق من السنوات، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالتوجيه، متصدرة بذلك ترتيب القرارات الإجرائية التي تعني هذه الفئة بما مجموعه 240 إجراء، وهو ما مثل 15,64% من مجموع القرارات الإجرائية بالتوجيه؛ أعقبتها في الترتيب الشكايات المقدمة من صوف أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج بـ 160 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وبنسبة 10,42% من نفس المجموع؛ بينما جاءت في المرتبة الثالثة الشكايات المقدمة من قبل نزلاء المؤسسات السجنية بـ 105 قرارات إجرائية بالتوجيه، وبنسبة 6,84% من فئات المجموع؛ وفي المرتبة الرابعة حلت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص في وضعية إعاقة والشكايات المقدمة من قبل فئة الأرامل بـ 59 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وبنسبة 3,84% من نفس المجموع لكل منهما؛ على النحو المبين في الجدول.

وقد حافظت القرارات الإجرائية بالإحالة على نفس الترتيب تقريبا بـ 54 قرارا إجرائيا بالإحالة، إذ جاء في المرتبة الأولى، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحالة، الصنف المتعلق بالشكايات المقدمة من لدن أشخاص في وضعية هشة، بما مجموعه 23 إجراء، وبنسبة 22,55% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ وتقدمت إلى المرتبة الثانية الشكايات الواردة من نزلاء المؤسسات السجنية بـ 19 قرارا إجرائيا بالإحالة، وهو ما مثل 18,63% من نفس المجموع؛ بينما جاءت في المرتبة الثالثة القرارات الإجرائية التي تهم الشكايات المقدمة من قبل مغاربة العالم بـ 05 قرارات إجرائية بالإحالة، وبنسبة 4,90% من نفس المجموع؛ وتراجعت إلى المرتبة الرابعة الشكايات المقدمة من قبل أشخاص في وضعية إعاقة بـ 04 قرارات إجرائية بالإحالة، وبنسبة 3,92% من فئات المجموع؛ وحلت في المرتبة الخامسة والأخيرة الشكايات المقدمة من قبل فئة الأرامل بـ 03 قرارات إجرائية بالإحالة، وبنسبة 2,94% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة، وفق التفصيل المبين في الجدول.

في حين، ظهرت القرارات الإجرائية بالإحاطة، خلال هذه السنة، بترتيب مغاير لما تقدم، بحيث جاءت تلك التي تهم الشكايات المقدمة من لدن أشخاص في وضعية هشة متصدرة للترتيب، بما مجموعه 16 قرارا إجرائيا بالإحاطة، وهو ما مثل 16,67% من مجموع إجراءات الإحاطة المتخذة؛ تلتها في الترتيب القرارات الإجرائية التي تهم الشكايات المقدمة من صوف مغاربة العالم بـ 03 قرارات إجرائية بالإحاطة، وبنسبة 3,13% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة والأخيرة

جاءت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص في وضعية إعاقة بقرار إجرائي واحد بالإحاطة؛ في حين، لم تسجل الشكايات المقدمة من قبل فئتي الأرامل ونزلاء المؤسسات السجنية أي قرار إجرائي بالإحاطة، للسنة الرابعة على التوالي، وفق ما هو مبين في الجدول.

بينما، تساوت في المرتبة الأولى القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة التي تهم كلا من الشكايات المقدمة من لدن أشخاص في وضعية هشة ومن صرف نزلاء المؤسسات السجنية بما مجموعه إجراءين لكل فئة، أي ما يمثل 6,25% من مجموع القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة لكل منهما؛ وتقاسمت المرتبة الثانية القرارات الإجرائية التي تهم الشكايات المقدمة من قبل مغاربة العالم و فئة الأرامل بقرار إجرائي واحد بالحفظ على الحالة لكل منهما، وبنسبة 3,13% من مجموع؛ في حين، لم تسجل الشكايات المقدمة من قبل أشخاص في وضعية إعاقة أي قرار إجرائي بالحفظ على الحالة خلال هذه السنة.

رابعا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب المؤشرات التنموية

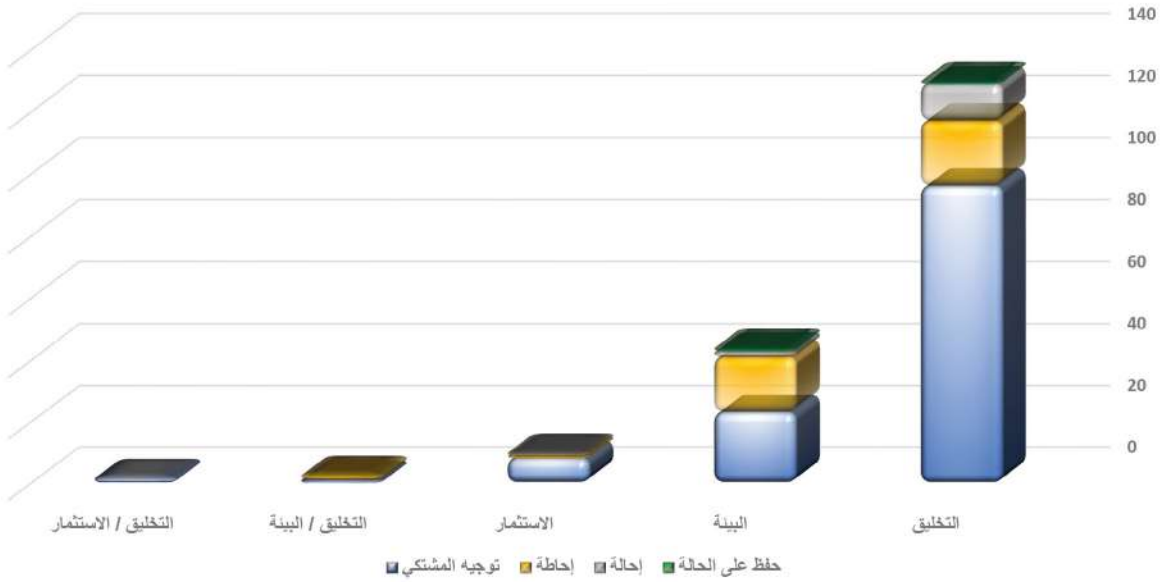
الجدول 1

المؤشر المعتمد	المسجل		المعالج			نسبة المعالجة
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	
التخليق	130	%68,78	130	%68,78	%7,37	%100
البيئة	44	%23,28	44	%23,28	%2,49	%100
الاستثمار	10	%5,29	10	%5,29	%0,57	%100
التخليق/البيئة	3	%1,59	3	%1,59	%0,17	%100
التخليق/الاستثمار	2	%1,06	2	%1,06	%0,11	%100
المجموع	189	%100	189	%100	%10,71	%100

الجدول 2

المؤشر المعتمد/ طبيعة الإجراء	توجيه المشتكي		إحاطة		إحالة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة		
التخليق	96	%6,25	21	%21,88	12	%11,76	1	%3,13	130	%7,37
البيئة	23	%1,50	18	%18,75	2	%1,96	1	%3,13	44	%2,49
الاستثمار	8	%0,52	1	%1,04	1	%0,98	0	%0,00	10	%0,57
التخليق/البيئة	1	%0,07	2	%2,08	0	%0,00	0	%0,00	3	%0,17

التخليق/الاستثمار	2	%0,13	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	2	%0,11
المجموع	130	%8,47	42	%43,75	15	%14,71	2	%6,26	189	%10,71



لقد حرصت المؤسسة، خلال هذه السنة كذلك، على تحليل ما توصلت به من شكايات تفرج عن مجال اختصاصها، بالاستناد إلى بعض المؤشرات التنموية، وهو التحليل الذي أسفر عن كون الشكايات المسجلة والمعالجة، خلال هذه السنة، بمقتضى قرارات إجرائية، والتي بلغت 189 ملفا، لامست مواضيعها 03 مؤشرات، أي بنسبة 10,71% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، تصدرها، للسنة الثالثة على التوالي وبزيادة ملحوظة، مؤشر التخليق بمجموع 130 ملف توجيه عوض 58 ملفا تم تسجيله خلال السنة الماضية، وهو ما شكل نسبة 7,37% من مجموع ملفات التوجيه؛ تلاه في الترتيب مؤشر البيئة بـ 44 ملف توجيه عوض 11 ملفا من نفس النوع تم تسجيله خلال السنة الماضية، وبنسبة 23,49% من ذات المجموع، مسجلا بذلك زيادة عددية في الملفات التي تهم هذا المؤشر؛ في حين، احتل مؤشر الاستثمار المرتبة الثالثة بـ 10 ملفات توجيه، بنسبة تقارب تلك المسجلة خلال السنة الماضية في علاقتها بمجموع ملفات التوجيه المعالجة، أي 0,57%؛ ثم مؤشر التخليق في علاقته بمجال البيئة بـ 03 ملفات توجيه ومؤشر التخليق في علاقته بمجال الاستثمار بملفي توجيه.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن القرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه، ذات الصلة بمختلف هذه المؤشرات التنموية، استأثرت فيها، خلال هذه السنة، القرارات الإجرائية بالتوجيه بموقع الصدارة بما مجموعه 130 قرارا إجرائيا؛ في حين، جاءت القرارات الإجرائية بالإحاطة في المرتبة الثانية بـ 42 قرارا إجرائيا؛ وحلت في المرتبة الثالثة القرارات الإجرائية بالإحالة بـ 15 إجراء؛ بينما لم يتم اتخاذ القرار الإجرائي بالحفظ على الحالة سوى في شكايتين لهما ارتباط بهذه المؤشرات. كل ذلك، مع اختلاف واضح في ترتيب مجموع القرارات الإجرائية حسب كل مؤشر على حدة، وفق الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

وإجمالا، فقد اتضح أن الشكايات المعنية بمؤشر التخليق حظيت، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالتوجيه، ممثلة بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 96 قرارا إجرائيا، بنسبة

6,25% من مجموع قرارات التوجيه المتخذة؛ تلته القرارات الإجرائية المتعلقة بمؤشر البيئة بـ 23 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وهو ما يمثل 1,50% من نفس المجموع؛ وجاءت في المرتبة الثالثة القرارات الإجرائية التي تهم مؤشر الاستثمار بـ 08 قرارات إجرائية بالتوجيه، وبنسبة 0,52% من نفس المجموع؛ بينما سجلت المؤشرات المختلفة قرارات إجرائية بالتوجيه في حدود قرار أو قرارين حسبما هو مفصل في الجدول1.

وفي المقابل، احتلت القرارات الإجرائية بالإحالة التي تهم مؤشر التخليق المرتبة الأولى، بما مجموعه 21 قرارا إجرائيا، وهو ما مثل 21,88% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ أعقبتها القرارات الإجرائية التي تهم مؤشر البيئة بـ 18 قرارا إجرائيا بالإحالة، وبنسبة 18,75%؛ في حين، لم يسجل المؤشر المختلف «التخليق في علاقته بمجال البيئة» سوى قرارين إجرائيين بالإحالة، وسجل مؤشر الاستثمار قرارا إجرائيا واحدا من نفس الصنف؛ كما لم يسجل المؤشر المختلف «التخليق في علاقته بمجال الاستثمار» أي قرار إجرائي بالإحالة، وفق ما هو مبين في الجدول1.

ومن جهة أخرى، تبين أن الشكايات المعنية بمؤشر التخليق حظيت بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحالة، محتلة بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 12 قرارا إجرائيا، بنسبة 11,76% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ تلتها القرارات الإجرائية المتعلقة بمؤشر البيئة بقرارين إجرائيين بالإحالة، وبنسبة 1,96% من نفس المجموع؛ وحلت في المرتبة الثالثة القرارات الإجرائية التي تهم مؤشر الاستثمار بقرار إجرائي واحد بالإحالة؛ في حين، لم تسجل المؤشرات المختلفة أي قرار إجرائي بالإحالة، على النحو المفصل في الجدول1.

هذا، ولم تسجل القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة، خلال هذه السنة، سوى قرار إجرائي واحد هم مؤشر التخليق؛ وقرار إجرائي واحد هم مؤشر البيئة؛ في حين، لم يسجل مؤشر الاستثمار أي قرار إجرائي بالحفظ على الحالة، وفق ما هو مبين في الجدول1.

خامسا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب طبيعة المشتكي

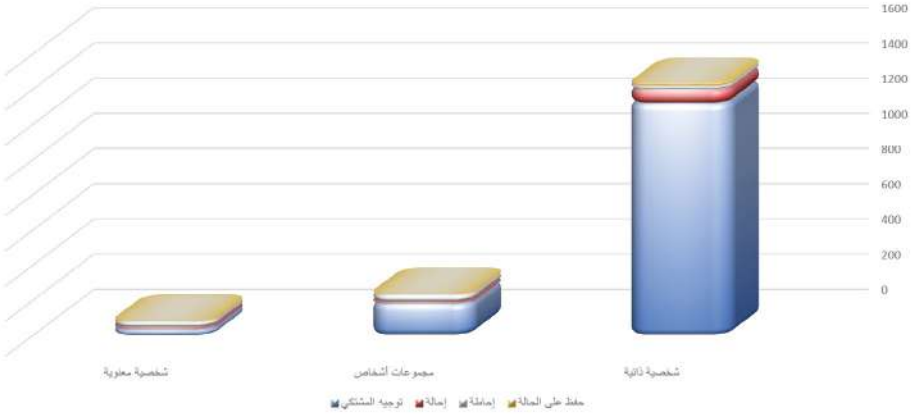
الجدول1

طبيعة المشتكي	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	
شخصية ذاتية	1440	%81,59	1440	%81,59	%100
مجموعات أشخاص	240	%13,60	240	%13,60	%100
شخصية معنوية	85	%4,82	85	%4,82	%100
المجموع	1765	%100	1765	%100	%100

لقد أظهر تحليل المعطيات أعلاه، من جانب طبيعة المشتكين المعنيين بها، أن جل ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، خلال سنة 2022، تهم كما السنوات الماضية، الشكايات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين، التي حافظت على المرتبة الأولى في ترتيب أعداد الإجراءات المتخذة، بـ 1440 شكاية وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 81,59% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، وبنسبة معالجة بلغت 100%؛ تلتها في المرتبة الثانية الشكايات والطلبات المقدمة من صرف مجموعات أشخاص والقرارات الإجرائية المتخذة فيها بـ 240 ملفا وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 13,60% من المسجل والمعالج توجيه؛ بينما جاءت في المرتبة الثالثة الشكايات والقرارات الإجرائية التي تهم أشخاصا معنوية، حيث بقيت في حدود 85 شكاية وقرارا إجرائيا، أي بنسبة لم تتجاوز 4,82% من المجموع المذكور.

الجدول 4

طبيعة المشتكي/ طبيعة الإجراء	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
شخصية ذاتية	1318	%85,86	82	%80,39	19	%19,79	21	%65,63	1440	%81,59
مجموعات أشخاص	181	%11,79	9	%8,82	43	%44,79	7	%21,88	240	%13,60
شخصية معنوية	36	%2,35	11	%10,78	34	%35,42	4	%12,50	85	%4,82
المجموع	1535	%100	102	%100	96	%100	32	%100	1765	%100



كما يتضح من التوزيع العام للقرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة، خلال سنة 2022، بالنظر لنوعها في علاقتها مع طبيعة المشتكي، أن القرار الإجرائي بتوجيه المشتكي حافظ على صدارة الترتيب بالنسبة لجميع أشكال المتظلمين، كما يتضح من ذات التوزيع أيضا أن هناك تباعدا للمراتب بين الإحاطة والإحالة والحفظ على الحالة حسب طبيعة المشتكي، بحيث في الوقت الذي احتلت فيه القرارات الإجرائية بالإحاطة المرتبة الثانية في الشكايات المقدمة من صرف مجموعات أشخاص ومن قبل أشخاص معنوية، احتلت نفس المرتبة القرارات الإجرائية بالإحالة في الشكايات المقدمة من أشخاص ذاتيين.

في حين، حافظت القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة على مرتبتها الرابعة بالنسبة لمجموع

المشتكين، باستثناء الشكايات المقدمة من صرف أشخاص ذاتيين التي احتلت فيها هذه القرارات المركز الثالث، حسب ما هو مبين في الجدول أعلاه.

وإجمالا، فقد تبين أن الشكايات المقدمة من لدن أشخاص طبيعيين استأثرت، كما في سنة 2021، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالتوجيه، ممتلة بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 1318 قرارا إجرائيا، وهو ما مثل 85,86% من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة؛ تلتها الشكايات المقدمة من قبل مجموعات أشخاص بـ 181 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وبنسبة 11,79% من نفس المجموع؛ في حين، جاءت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص معنوية في المرتبة الثالثة بـ 36 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وبنسبة 2,35% من ذات المجموع؛ وذلك على النحو المبين في الجدول.

أما القرارات الإجرائية بالإحالة، فقد حافظت على نفس الترتيب كذلك، حيث احتلت الشكايات المقدمة من لدن أشخاص طبيعيين المرتبة الأولى، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحالة، بما مجموعه 82 إجراء، أي ما يمثل 80,39% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ تلتها الشكايات المقدمة من صرف أشخاص معنوية بـ 11 قرارا إجرائيا بالإحالة، وبنسبة 10,78% من نفس المجموع؛ بينما جاءت الشكايات المقدمة من قبل مجموعات أشخاص في المرتبة الثالثة بـ 09 قرارات إجرائية بالإحالة، وبنسبة 8,82% من ذات المجموع؛ على نحو ما هو مفصل في الجدول.

وعلى غرار السنة الماضية، جاءت القرارات الإجرائية بالإحاطة بترتيب مخالف لما سبق، حيث احتلت فيه الشكايات المقدمة من لدن مجموعات أشخاص المرتبة الأولى، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحاطة، بما مجموعه 43 قرارا إجرائيا، وهو ما مثل 44,79% من مجموع إجراءات الإحاطة المتخذة؛ وجاءت الشكايات المقدمة من صرف أشخاص معنوية في المرتبة الثانية بـ 34 قرارا إجرائيا بالإحاطة، وبنسبة 35,42% من نفس المجموع؛ وعلى نحو ما هو مبين في الجدول، حلت في المرتبة الثالثة الشكايات المقدمة من قبل أشخاص طبيعيين بـ 19 قرارا إجرائيا بالإحاطة، وبنسبة 19,79% من ذات المجموع.

نفس ترتيب السنة الماضية أيضا، جاءت به القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة، حيث احتلت الشكايات المقدمة من لدن أشخاص طبيعيين المرتبة الأولى، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة، بما مجموعه 21 قرارا إجرائيا، وهو ما مثل 65,63% من هذا النوع من القرارات الإجرائية المتخذة خلال هذه السنة؛ تلتها الشكايات المقدمة من صرف مجموعات أشخاص بـ 07 قرارات إجرائية بالحفظ على الحالة، وبنسبة 21,88% من نفس المجموع؛ بينما جاءت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص معنوية في المرتبة الثالثة بـ 04 قرارات إجرائية بالحفظ على الحالة، وبنسبة 12,50% من ذات المجموع؛ على نحو ما هو مبين في الجدول.

سادسا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جنس المشتكي

الجدول 1

جنس المشتكي	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من مجموع المسجل	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من مجموع المعالج	
رجال	1148	%79,72	1148	%79,72	%100
نساء	292	%20,28	292	%20,28	%100
مجموع الأشخاص الذاتيين	1440	%100	1440	%100	%100

لقد أظهر تحليل مجموع ما توصلت به المؤسسة من شكايات وطلبات تخرج عن مجال تدخلها، خلال هذه السنة، والبالغ على نحو ما تم بيانه، ما مجموعه 1765 شكاية، أن عدد الشكايات التي تهم الرجال بلغ 1148، بنسبة أقل بقليل من النسبة المسجلة السنة الماضية، بحيث لم تتجاوز خلال هذه السنة 79,72% من مجموع الشكايات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين، والبالغ عددهم 1440، وفي المقابل، تم تسجيل 292 شكاية تهم النساء بنسبة تفوق قليلا النسبة المسجلة خلال السنة الماضية، حيث بلغت هذه السنة 20,28% من نفس المجموع.

وهي نتيجة، وإن كانت بدورها مؤكدة لفكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء كمعطى عام، فإنها من ناحية المقاربة النسبية تبقى أقل من النسبة العامة لهن في مجموع الملفات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة والتي بلغت 22,98%، وأقل كذلك من النسبة العامة لهن في ملفات التظلم التي بلغت 24,13%.

هذا، علما أن المؤسسة عالجت، خلال هذه السنة أيضا، جميع ملفات التوجيه المسجلة بغض النظر عن جنس المعنيين بها، إذ بلغت نسبة المعالجة 100%.

الجدول 2

جنس المشتكي/طبيعة الإجراء	توجيه المشتكي		إحالة		حفظ على الحالة		إحاطة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
رجال	1044	%79,21	71	%86,59	17	%80,95	16	%84,21	1148	%79,72
نساء	274	%20,79	11	%13,41	4	%19,05	3	%15,79	292	%20,28
مجموع الأشخاص الذاتيين	1318	%100	82	%100	21	%100	19	%100	1440	%100

من جهة أخرى، تظهر المعطيات أعلاه أن ترتيب القرارات الإجرائية حافظ على نفس النسق بالنسبة للجنسين، بحيث استمر القرار الإجرائي بالتوجيه في تصدر الترتيب متبوعا بالقرار الإجرائي بالإحالة في المرتبة الثانية؛ وبالحفظ على الحالة في المرتبة الثالثة؛ كما جاء القرار الإجرائي بالإحالة في المرتبة الرابعة في كل الشكايات المقدمة بغض النظر عن جنس مقدمها، بحسب ما هو مفصل في الجدول أعلاه. وذلك بالرغم من الملاحظة العامة المتعلقة بقلة القرارات الإجرائية الصادرة في شكايات النساء مقارنة مع تلك المقدمة من الرجال، بسبب التفاوت الحاصل في عدد المسجل من الشكايات بالنسبة لكل جنس، على نحو ما تمت الإشارة إليه.

سابعا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جهات المملكة

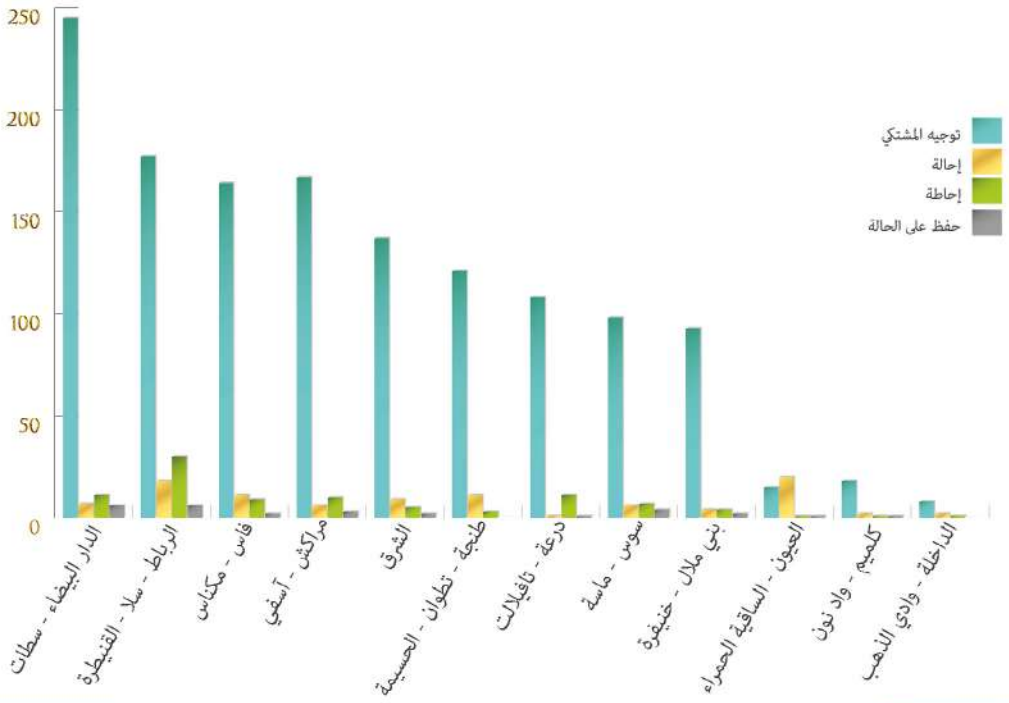
الجدول 1

جهات المملكة	المسجل		المعالج		
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
الدار البيضاء - سطات	269	%16,93	269	%16,93	%15,24
الرباط - سلا - القنيطرة	231	%14,54	231	%14,54	%13,09
فاس - مكناس	186	%11,71	186	%11,71	%10,54
مراكش - آسفي	186	%11,71	186	%11,71	%10,54
الشرق	153	%9,63	153	%9,63	%8,67
طنجة - تطوان - الحسيمة	135	%8,50	135	%8,50	%7,65
درعة - تافيلالت	121	%7,61	121	%7,61	%6,86
سوس - ماسة	115	%7,24	115	%7,24	%6,52
بني ملال - خنيفرة	103	%6,48	103	%6,48	%5,84
العيون - الساقية الحمراء	37	%2,33	37	%2,33	%2,10
كلميم - واد نون	22	%1,38	22	%1,38	%1,25

الداخلة - وادي الذهب	11	%0,69	11	%0,69	%0,62
جهات غير محددة	20	%1,26	20	%1,26	%1,13
المجموع	1589	%100	1589	%100	%90,03

الجدول 8

جهات المملكة/طبيعة الإجراء	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة		
الدار البيضاء - سطات	245	%15,96	7	%6,86	11	%11,46	6	%18,75	269	%15,24
الرباط - سلا - القنيطرة	177	%11,53	18	%17,65	30	%31,25	6	%18,75	231	%13,09
فاس - مكناس	164	%10,68	11	%10,78	9	%9,38	2	%6,25	186	%10,54
مراكش - آسفي	167	%10,88	6	%5,88	10	%10,42	3	%9,38	186	%10,54
الشرق	137	%8,93	9	%8,82	5	%5,21	2	%6,25	153	%8,67
طنجة - تطوان - الحسيمة	121	%7,88	11	%10,78	3	%3,13	0	%0,00	135	%7,65
درعة - تافيلالت	108	%7,04	1	%0,98	11	%11,46	1	%3,13	121	%6,86
سوس - ماسة	98	%6,38	6	%5,88	7	%7,29	4	%12,50	115	%6,52
بني ملال - خنيفرة	93	%6,06	4	%3,92	4	%4,17	2	%6,25	103	%5,84
العيون - الساقية الحمراء	15	%0,98	20	%19,61	1	%1,04	1	%3,13	37	%2,10
كلميم - واد نون	18	%1,17	2	%1,96	1	%1,04	1	%3,13	22	%1,25
الداخلة - وادي الذهب	8	%0,52	2	%1,96	1	%1,04	0	%0,00	11	%0,62
جهات غير محددة	17	%1,11	0	%0,00	0	%0,00	3	%9,38	20	%1,13
المجموع	1368	%89,12	97	%95,10	93	%96,88	31	%96,88	1589	%90,03



يظهر تحليل التوزيع الجغرافي لملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، خلال هذه السنة، أن المؤسسة توصلت بشكايات وطلبات مشتكين يقطنون بمختلف جهات المملكة، وإن بأعداد وبنسب متفاوتة، غير أنه، وكما في السنة الماضية، توصلت المؤسسة بما مجموعه 20 شكاية وطلبا، دون أن تتوصل إلى تحديد موطن أصحابها لافتقارها إلى البيانات الأساسية التي يمكن أن تساعد على ذلك.

ولعل ما ينبغي الإشارة إليه في هذا الشأن، هو أن عدد الشكايات والقرارات الإجرائية المتخذة في شأن ملفات التوجيه فاق عتبة المائة شكاية في تسع جهات من جهات المملكة خلال هذه السنة؛ في حين، سجلت باقي جهات المملكة الثلاث قرارات تقل عن العتبة المذكورة. وذلك إذا ما استثنينا احتساب الشكايات الواردة من الخارج، والتي سيأتي تفصيلها لاحقا.

من جهة أخرى، يتبين من التوزيع الجهوي لملفات التوجيه التي تم تسجيلها ومعالجتها، خلال هذه السنة، أن جهة الدار البيضاء -سطات تصدرت ترتيب باقي جهات المملكة من حيث عدد الشكايات الواردة منها، وبالتبعية عدد ملفات التوجيه المعالجة، بما مجموعه 269 ملفا وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 16,93% من مجموع الشكايات المسجلة وملفات التوجيه المعالجة حسب جهات المملكة، أي بنسبة 15,24% من مجموع القرارات الإجرائية المتخذة.

بينما جاءت جهة الرباط – سلا – القنيطرة في المرتبة الثانية بما مجموعه 231 ملفا وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 14,54% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة حسب جهات المملكة؛ ثم جهة فاس– مكناس في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 186 ملفا وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 11,71% مما ذكر؛ وحلت في المرتبة الثالثة أيضا جهة مراكش – آسفي بنفس المجموع ونفس النسبة؛ فباقي الجهات حسب الترتيب المبين في الجدول 1 أعلاه.

وتجدر الإشارة إلى أن البيانات الإحصائية الخاصة بملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال هذه السنة، أبانت عن تطابق عددي ونسبي تام بين التوزيع الجغرافي للتشكيات المسجلة داخل المؤسسة، وجغرافية القرارات الإجرائية المتخذة في موضوعها.

وقد غلب على القرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه، ذات الصلة بالتوزيع الجهوي للشكايات والطلبات المتوصل بها، في هذه السنة إجراءات التوجيه في جميع جهات المملكة ما عدا جهة العيون – الساقية الحمراء التي تصدرتها القرارات الإجرائية بالإحالة، وذلك رغم الاختلاف الحاصل في الترتيب بين مختلف الجهات؛ في حين، يظهر الترتيب المبين في الجدول تباينا للمراتب بين الإحاطة والإحالة والحفظ على الحالة حسب كل جهة.

وإجمالا، فقد همت القرارات الإجرائية الصادرة بالتوجيه والإحالة والإحاطة مختلف جهات المملكة، وشملت القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة كل الجهات، باستثناء جهتي الداخلة – واد الذهب، وطنجة –تطوان– الحسيمة.

وإذا كانت القرارات الإجرائية بالإحالة حافظت على المرتبة الثانية في كل من جهة فاس – مكناس وجهة الشرق، وجهة طنجة – تطوان – الحسيمة، وجهة كلميم– واد نون، وجهة الداخلة – واد الذهب، فإن نفس المرتبة احتلتها القرارات الإجرائية بالإحاطة في كل من جهة

الدار البيضاء – سطات وجهة الرباط– سلا– القنيطرة، وجهة مراكش– آسفي وجهة درعة – تافيلالت وجهة سوس– ماسة، بينما تساوى القراران الإجرائيان المذكوران من حيث العدد وتقاسما المرتبة الثانية في جهة بني ملال– خنيفرة.

في حين، تقدمت القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة إلى المرتبة الثانية فقط فيما يخص الشكايات التي تهم جهات غير محددة.

وقد حافظ القرار الإجرائي بالحفظ على الحالة، على المرتبة الرابعة في معظم جهات المملكة، وتقاسم المرتبة الثالثة مع القرار الإجرائي بالإحالة في جهة درعة – تافيلالت، كما اشترك في المرتبة الثالثة مع القرار الإجرائي بالإحالة في كل من جهة العيون –الساقية الحمراء وجهة كلميم– واد نون، كل ذلك وفق التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

وعموما، جاء ترتيب مختلف جهات المملكة من زاوية نوع القرار الإجرائي المتخذ مختلفا، بحيث احتلت جهة الدار البيضاء – سطات صدارة الترتيب بالنسبة لإجراءات التوجيه؛ كما احتلت جهة الرباط – سلا – القنيطرة الصدارة بالنسبة لإجراءات الإحالة؛ وتصدرت الترتيب جهة العيون –الساقية الحمراء بالنسبة لإجراءات الإحالة؛ في حين، تقاسمت المرتبة الأولى كل من جهة الدار البيضاء – سطات وجهة الرباط – سلا – القنيطرة بالنسبة لإجراءات الحفظ على الحالة؛ فباقي الجهات بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول أعلاه.

ثامنا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج بحسب بلدان الإقامة

الجدول 1

بلدان الإقامة	المسجل		المعالج			نسبة المعالجة
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	
فرنسا	60	%34,09	60	%34,09	%3,40	%100
إسبانيا	21	%11,93	21	%11,93	%1,19	%100
بلجيكا	16	%9,09	16	%9,09	%0,91	%100
إيطاليا	13	%7,39	13	%7,39	%0,74	%100
الولايات المتحدة الأمريكية	12	%6,82	12	%6,82	%0,68	%100
هولندا	11	%6,25	11	%6,25	%0,62	%100
ألمانيا	8	%4,55	8	%4,55	%0,45	%100
كندا	4	%2,27	4	%2,27	%0,23	%100
سويسرا	3	%1,70	3	%1,70	%0,17	%100
النرويج	3	%1,70	3	%1,70	%0,17	%100
السعودية	3	%1,70	3	%1,70	%0,17	%100
الجزائر	2	%1,14	2	%1,14	%0,11	%100
تركيا	1	%0,57	1	%0,57	%0,06	%100

الهندوراس	1	%0,57	1	%0,57	%0,06	%100
العراق	1	%0,57	1	%0,57	%0,06	%100
بريطانيا	1	%0,57	1	%0,57	%0,06	%100
إسرائيل	1	%0,57	1	%0,57	%0,06	%100
كوت ديفوار	1	%0,57	1	%0,57	%0,06	%100
ليبيا	1	%0,57	1	%0,57	%0,06	%100
بلدان أجنبية غير محددة	13	%7,39	13	%7,39	%0,74	%100
المجموع	176	%100	176	%100	%9,97	%100

تظهر المعطيات أعلاه، على غرار التوزيع الجغرافي لملفات التوجيه الواردة من داخل التراب الوطني المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، أن المؤسسة عالجت، برسم سنة 2022، ملفات توجيه همت شكايات وطلبات أشخاص مقيمين بـ 19 دولة أجنبية محددة بما مجموعه 163 ملفا مسجلا ومعالجا، أي بنسبة 9,23% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال نفس السنة، وقد تبين أن الشكايات الواردة من 06 دول إقامة تجاوزت عتبة 10 ملفات لكل واحدة منها، بما مجموعه 133 ملفا، أي بنسبة 75,57% من مجموع ملفات التوجيه التي تهم شكايات واردة من الخارج والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، وقد هم أغلبها أشخاصا مقيمين بفرنسا بـ 60 ملفا، وبنسبة 34,09% من مجموع ملفات التوجيه التي تخص أشخاصا مقيمين بالخارج؛ تلتها إسبانيا بـ 21 ملفا، وبنسبة 11,93% من نفس المجموع؛ فبلجيكا بـ 16 ملفا، وبنسبة 9,09% من مجموع المجموع؛ ثم إيطاليا بـ 13 ملفا وبنسبة 7,39%؛ والولايات المتحدة الأمريكية بـ 12 ملفا وبنسبة 6,82%؛ ثم هولندا بـ 11 ملفا وبنسبة 6,25%؛ أما الباقي، فتوزع على 13 دولة محددة بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين ملف واحد و08 ملفات، بما مجموعه 30 ملف توجيه مسجل ومعالجا.

كما سجلت المؤسسة وعالجت، بمقتضى القرار الإجرائي بالتوجيه، ما مجموعه 13 ملفا آخر، ادعى أصحابها أنهم يقطنون بالخارج دون تحديد لدولة الإقامة.

الجدول 8

بلدان الإقامة/طبيعة الإجراء	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة		
فرنسا	58	%3,78	1	%0,98	1	%1,04	0	%0,00	60	%3,40
إسبانيا	20	%1,30	1	%0,98	0	%0,00	0	%0,00	21	%1,19
بلجيكا	16	%1,04	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	16	%0,91
إيطاليا	11	%0,72	1	%0,98	1	%1,04	0	%0,00	13	%0,74
الولايات المتحدة الأمريكية	11	%0,72	0	%0,00	0	%0,00	1	%3,13	12	%0,68
هولندا	10	%0,65	1	%0,98	0	%0,00	0	%0,00	11	%0,62

ألمانيا	8	%0,52	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	8	%0,45
كندا	4	%0,26	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	4	%0,23
النرويج	2	%0,13	1	%0,98	0	%0,00	0	%0,00	3	%0,17
السعودية	3	%0,20	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	3	%0,17
سويسرا	3	%0,20	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	3	%0,17
الجزائر	2	%0,13	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	2	%0,11
تركيا	1	%0,07	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,06
الهندوراس	1	%0,07	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,06
العراق	1	%0,07	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,06
بريطانيا	1	%0,07	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,06
إسرائيل	1	%0,07	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,06
كوت ديفوار	1	%0,07	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,06
ليبيا	0	%0,00	0	%0,00	1	%1,04	0	%0,00	1	%0,06
بلدان أجنبية غير محددة	13	%0,85	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	13	%0,74
المجموع	167	%10,88	5	%4,90	3	%3,13	1	%3,13	176	%9,97

هذا، علما أن القرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه ذات الصلة بالشكايات والطلبات المتوصل بها من الخارج، غلب عليها، هذه السنة أيضا، القرارات الإجرائية بالتوجيه، رغم الاختلاف الحاصل في الترتيب بين مختلف الدول المعنية بها، بحيث حافظ القرار الإجرائي بتوجيه المشتكي على صدارة الترتيب في القرارات التي تهم كل دول الإقامة، باستثناء القرارات التي تهم الشكايات الواردة من دولة ليبيا التي لم تسجل أي قرار إجرائي بالتوجيه؛ في حين، احتل القرار الإجرائي الوحيد بالحفظ على الحالة المركز الثاني في ترتيب القرارات التي تهم الشكايات الواردة من الولايات المتحدة الأمريكية، بينما، في باقي الدول، يظهر التصنيف تباينا للمواقع بين الإحالة والإحالة، وإن لم تتعد ملفا واحدا لكل دولة.

ومعلوم أن مجموع ما تم التوصل به من شكايات وطلبات تخص الأجانب، والذين يمثلون 10 جنسيات، 15 شكاية فقط، جاءت موزعة على النحو التالي:

تاسعا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب جنسية المشتكي

الجنسية	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	
مغربية	1750	%99,15	1750	%99,15	%100
جزائرية	3	%0,17	3	%0,17	%100
سعودية	3	%0,17	3	%0,17	%100
عراقية	2	%0,11	2	%0,11	%100
أردنية	1	%0,06	1	%0,06	%100
إسبانية	1	%0,06	1	%0,06	%100

إسرائيلية	1	%0,06	1	%0,06	%100
بريطانية	1	%0,06	1	%0,06	%100
تركية	1	%0,06	1	%0,06	%100
فرنسية	1	%0,06	1	%0,06	%100
لبنانية	1	%0,06	1	%0,06	%100
المجموع	1765	%100	1765	%100	%100

عاشرا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب القطاع الموجه إليه أو المعني بشكل أو بآخر بموضوع التشكي

الجدول 1

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	
مجال العدالة	815	%46,18	815	%46,18	%100
قطاع الداخلية	169	%9,58	169	%9,58	%100
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	35	%1,98	35	%1,98	%100
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	17	%0,96	17	%0,96	%100
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	12	%0,68	12	%0,68	%100
الجماعات والمجالس المنتخبة	11	%0,62	11	%0,62	%100
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	11	%0,62	11	%0,62	%100
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	8	%0,45	8	%0,45	%100
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	8	%0,45	8	%0,45	%100
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	5	%0,28	5	%0,28	%100
قطاع التجهيز والماء	4	%0,23	4	%0,23	%100
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	3	%0,17	3	%0,17	%100
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	2	%0,11	2	%0,11	%100
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	2	%0,11	2	%0,11	%100
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	2	%0,11	2	%0,11	%100
قطاع الصناعة والتجارة	2	%0,11	2	%0,11	%100
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	1	%0,06	1	%0,06	%100
قطاع الاقتصاد والمالية	1	%0,06	1	%0,06	%100
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	%0,06	1	%0,06	%100
قطاع النقل واللوجستيك	1	%0,06	1	%0,06	%100
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	%0,06	1	%0,06	%100

رئاسة الحكومة	1	%0,06	1	%0,06	%100
مجالات قطاعية مختلفة	653	%37,00	653	%37,00	%100
المجموع	1765	%100	1765	%100	%100

إن التصنيف القطاعي المبين أعلاه، وكما سبق التأكيد عليه، لا ينسب للقطاعات المعنية أي إخلال تدبيري من جانبها، لأنها تبقى مجرد قطاعات موجه إليها، بمعنى أنها معنية، من وجهة نظر المؤسسة، بإيداع الحل مباشرة في علاقتها مع المرتفق، أو لأن الشكاية أو الطلب لا يحمل طابع التظلم أصلا، أو لأنها مجالات تخرج تصرفاتها عن نطاق اختصاص المؤسسة، أو أنها قطاعات أوكل لها المشرع وحدها حق النظر في نوع من التشكيات أو الطلبات. كما يجب التذكير أيضا، أن هذا التصنيف يتجاوز القطاع الحكومي بمعنى «الوزارة» إلى مفهوم «المجال القطاعي»، الذي يشمل فضلا عن الوزارة المعنية كل الإدارات والمؤسسات العمومية والمكاتب والهيئات التابعة لها أو الموضوعة تحت رقابتها أو وصايتها بأجهزتها المركزية واللامركزية، مما يجعل تحليل هذا الجدول أقرب إلى منطق رصد احتياجات المواطن إلى المرفق منه إلى رصد اختلالات المرفق نفسه.

وكما في السنتين السابقتين، فقد تبين أن مجال العدالة حافظ، خلال هذه السنة كذلك، على صدارة ترتيب القطاعات المعنية بملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، مع ارتفاع طفيف في عددها مقارنة مع السنة الماضية، مسجلا بذلك ما مجموعه 815 ملفا، أي بنسبة بلغت 46,18% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة خلال السنة، عولجت جميعها بنسبة 100 %، ولعل تفسير ارتفاع هذا العدد راجع إلى العلاقة الملتبسة في أذهان بعض المتعاملين مع قطاع العدالة من زاوية الفهم أو من زاوية الثقة، أو من زاوية الجودة، وأحيانا راجع إلى الخلط الحاصل لدى فئة عريضة من المشتكين بين اختصاصات المؤسسة، واختصاصات المحاكم وباقي الجهات القضائية؛

وبفارق واضح عن المجال الارتفاقي السابق، وللسنة الرابعة على التوالي، حافظ قطاع الداخلية هذه السنة أيضا على المرتبة الثانية لترتيب القطاعات المعنية بملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بقرارات إجرائية، هذا مع تسجيل انخفاض ملحوظ في عددها مقارنة مع السنة الماضية، وذلك، بما مجموعه 169 ملفا مسجلا، أي بنسبة بلغت 9,58% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة خلال السنة، عولجت أيضا بكاملها، أي بنسبة معالجة بلغت كذلك 100 %.

جاءت الهيئات والمؤسسات الوطنية المستقلة، من حيث عدد الشكايات والطلبات التي تم توجيهها إليها، في المرتبة الثالثة، بسبب الإحالة المفروضة بمقتضى المادة 15 من القانون المنظم للمؤسسة، وذلك بما مجموعه 35 ملفا مسجلا ومعالجا، أي بنسبة بلغت 1,98% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال هذه السنة.

بينما حلت باقي المجالات القطاعية، على الترتيب المبين في الجدول تباعا، بأعداد ونسب بسيطة، تراوحت بين ملف واحد و17 ملف توجيه مسجلا ومعالجا خلال هذه السنة، كما هم 653 ملفا مجالات قطاعية مختلفة.

الجدول 4

المجال القطاعي المعني بالتوجيه/ طبيعة الإجراء	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة		
مجال العدالة	799	%52,05	15	%14,71	1	%1,04	0	%0,00	815	%46,18
قطاع الداخلية	60	%3,91	46	%45,10	63	%65,63	0	%0,00	169	%9,58
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	35	%2,28	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	35	%1,98
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	%0,07	16	%15,69	0	%0,00	0	%0,00	17	%0,96
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	1	%0,07	5	%4,90	6	%6,25	0	%0,00	12	%0,68
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	3	%0,20	4	%3,92	4	%4,17	0	%0,00	11	%0,62
الجماعات والمجالس المنتخبة	2	%0,13	0	%0,00	9	%9,38	0	%0,00	11	%0,62
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	4	%0,26	2	%1,96	2	%2,08	0	%0,00	8	%0,45
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	2	%0,13	5	%4,90	1	%1,04	0	%0,00	8	%0,45
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	3	%0,20	2	%1,96	0	%0,00	0	%0,00	5	%0,28
قطاع التجهيز والماء	1	%0,07	0	%0,00	3	%3,13	0	%0,00	4	%0,23
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	2	%0,13	0	%0,00	1	%1,04	0	%0,00	3	%0,17
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	0	%0,00	1	%0,98	1	%1,04	0	%0,00	2	%0,11
قطاع الصناعة والتجارة	1	%0,07	0	%0,00	1	%1,04	0	%0,00	2	%0,11
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	0	%0,00	2	%1,96	0	%0,00	0	%0,00	2	%0,11
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	1	%0,07	0	%0,00	1	%1,04	0	%0,00	2	%0,11
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	1	%0,07	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,06
قطاع النقل واللوجستيك	1	%0,07	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,06
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	0	%0,00	1	%0,98	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,06
رئاسة الحكومة	0	%0,00	0	%0,00	1	%1,04	0	%0,00	1	%0,06
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	0	%0,00	0	%0,00	1	%1,04	0	%0,00	1	%0,06
قطاع الاقتصاد والمالية	0	%0,00	0	%0,00	1	%1,04	0	%0,00	1	%0,06
مجالات قطاعية مختلفة	618	%40,26	3	%2,94	0	%0,00	32	%100	653	%37,00
المجموع	1535	%100	102	%100	96	%100	32	%100	1765	%100

بنفس منهجية تحليل ملفات التوجيه المسجلة حسب المجال القطاعي، تظهر المعطيات أعلاه، تصنيف المجالات القطاعية المعنية بالإجراءات المتخذة حسب نوعها، مع بيان القطاعات التي كانت معنية أكثر بإجراء دون غيره، ومقارنة أعداد ونسب مختلف الإجراءات على مستوى القطاع الواحد، كل ذلك على نحو ما هو مبين في الجدول، ووفق ما سيأتي تفصيله لاحقا عند تحليل المعطيات المرتبطة بكل قرار إجرائي على حدة.

وعموما، فقد همت القرارات الإجرائية الصادرة بالتوجيه مختلف المجالات القطاعية باستثناء، رئاسة الحكومة، وقطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، وقطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار، وقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، وقطاع الاقتصاد والمالية وقطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة، التي لم تسجل أي قرار إجرائي بالتوجيه خلال هذه السنة؛ بينما استأثر قطاعي الداخلية والمندوبيات السامية والعامة ومجال العدالة بالعدد الأكبر من القرارات الإجرائية بالإحالة، حيث سجلت مجتمعة ما مجموعه 77 قرارا إجرائيا بالإحالة من أصل 104 قرارا أي بنسبة 75,49%؛ في حين، تظهر المعطيات أعلاه بالنسبة للقرارات الإجرائية المتعلقة بالإحالة، أن قطاعي الداخلية والجماعات والمجالس المنتخبة استأثرا فيها بالعدد الأكبر حيث بلغ عددها 74 قرارا إجرائيا بالإحالة من أصل 96 قرارا أي بنسبة 75%؛ بينما هم القرار الإجرائي بالحفظ على الحالة باقي المجالات القطاعية المختلفة بـ 32 قرارا على نحو التفصيل المبين في الجدول.

إحدى عشر: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب طبيعة الحقوق موضوع التشكي

الجدول 1

الحقوق المعنية بالإخلال	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد التوصيفات الحقوقية في ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية في ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	1066	%36,70	1066	%36,70	%100
الحق في الحماية الاجتماعية	329	%11,33	329	%11,33	%100
الحق في حماية الممتلكات الفردية	309	%10,64	309	%10,64	%100
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	224	%7,71	224	%7,71	%100
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	158	%5,44	158	%5,44	%100
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	150	%5,16	150	%5,16	%100
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	141	%4,85	141	%4,85	%100
الحق في التشغيل	116	%3,99	116	%3,99	%100
الحق في السكن اللائق	73	%2,51	73	%2,51	%100
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	56	%1,93	56	%1,93	%100

الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	54	%1,86	54	%1,86	%100
الحق في الملكية وتملك العقارات	53	%1,82	53	%1,82	%100
الحق في بيئة سليمة	53	%1,82	53	%1,82	%100
الحق في التنمية المستدامة	43	%1,48	43	%1,48	%100
حقوق السجناء	22	%0,76	22	%0,76	%100
الحق في حماية الحياة الخاصة	14	%0,48	14	%0,48	%100
الحق في التعليم	11	%0,38	11	%0,38	%100
حقوق الطفل	9	%0,31	9	%0,31	%100
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	5	%0,17	5	%0,17	%100
الحق في التنقل	4	%0,14	4	%0,14	%100
الحق في الحماية من التمييز العنصري	2	%0,07	2	%0,07	%100
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته	2	%0,07	2	%0,07	%100
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	2	%0,07	2	%0,07	%100
الحق في المساواة بين الجنسين	2	%0,07	2	%0,07	%100
الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل	1	%0,03	1	%0,03	%100
الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة	1	%0,03	1	%0,03	%100
الحق في اكتساب الجنسية	1	%0,03	1	%0,03	%100
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	1	%0,03	1	%0,03	%100
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	1	%0,03	1	%0,03	%100
الحق في حرية التدين	1	%0,03	1	%0,03	%100
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	1	%0,03	1	%0,03	%100
المجموع	2905	%100	2905	%100	%100

في سياق تكريسي للتحليل المعتمد من قبل المؤسسة لمختلف ما تتوصل به من شكايات، بالرغم من أن موضوعها لا يدخل ضمن صلاحياتها، لجأت المؤسسة هذه السنة أيضا إلى اعتماد تحليل حقوقي لما يرد عليها من شكايات، وذلك من خلال تصنيف يراعي أهم الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية، وهو ما أظهر أن شكايات عدم الاختصاص المسجلة والمعالجة خلال هذه السنة بمقتضى قرارات إجرائية، همت 31 توصيفا حقوقيا، بمجموع بلغ 2905 حقوق مشتكى في إطارها، أخذا بعين الاعتبار كون الشكاية الواحدة قد تحيل في تكييفها الحقوقي على أكثر من حق، وقد تقدم تصنيف هذه الحقوق الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمفهومه الشامل، بمجموع 1066 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 36,70% من مجموع توصيفات ملفات التوجيه المكيفة حقوقيا؛ متبوعا بالحق في الحماية الاجتماعية بـ 329 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 11,33% من ذات المجموع، مسجلا بذلك فارقا واضحا بالمقارنة مع التوصيف السابق؛ في حين، حافظ الحق في حماية الممتلكات الفردية على المرتبة الثالثة بـ 309 توصيفات حقوقية وبنسبة 10,64%؛ فالحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 224 توصيفا حقوقيا وبنسبة 7,71% من مجموع ملفات التوجيه المكيفة حقوقيا؛ ثم الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 158 توصيفا حقوقيا وبنسبة 5,44% من مجموع ملفات التوجيه ذات التكييف الحقوقي؛ فباقي التوصيفات الحقوقية المبينة في الجدول أعلاه تباعا.

الجدول 4

الحقوق المعنية بالإخلال/طبيعة الإجراء	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة		
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	1038	%41,14	18	%9,73	5	%3,09	5	%14,29	1066	%36,70
الحق في الحماية الاجتماعية	269	%10,66	37	%20,00	17	%10,49	6	%17,14	329	%11,33
الحق في حماية الممتلكات الفردية	292	%11,57	2	%1,08	15	%9,26	0	%0,00	309	%10,64
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	188	%7,45	25	%13,51	8	%4,94	3	%8,57	224	%7,71
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	134	%5,31	9	%4,86	14	%8,64	1	%2,86	158	%5,44
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	94	%3,73	24	%12,97	24	%14,81	8	%22,86	150	%5,16
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	130	%5,15	4	%2,16	4	%2,47	3	%8,57	141	%4,85
الحق في التشغيل	96	%3,80	13	%7,03	5	%3,09	2	%5,71	116	%3,99
الحق في السكن اللائق	53	%2,10	11	%5,95	8	%4,94	1	%2,86	73	%2,51
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	50	%1,98	5	%2,70	0	%0,00	1	%2,86	56	%1,93
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	40	%1,59	9	%4,86	4	%2,47	1	%2,86	54	%1,86
الحق في الملكية وتملك العقارات	52	%2,06	1	%0,54	0	%0,00	0	%0,00	53	%1,82
الحق في بيئة سليمة	26	%1,03	3	%1,62	22	%13,58	2	%5,71	53	%1,82
الحق في التنمية المستدامة	14	%0,55	5	%2,70	22	%13,58	2	%5,71	43	%1,48
حقوق السجناء	6	%0,24	16	%8,65	0	%0,00	0	%0,00	22	%0,76
الحق في حماية الحياة الخاصة	13	%0,52	0	%0,00	1	%0,62	0	%0,00	14	%0,48
الحق في التعليم	5	%0,20	1	%0,54	5	%3,09	0	%0,00	11	%0,38
حقوق الطفل	8	%0,32	1	%0,54	0	%0,00	0	%0,00	9	%0,31
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	2	%0,08	0	%0,00	3	%1,85	0	%0,00	5	%0,17
الحق في التنقل	2	%0,08	1	%0,54	1	%0,62	0	%0,00	4	%0,14
الحق في الحماية من التمييز العنصري	1	%0,04	0	%0,00	1	%0,62	0	%0,00	2	%0,07
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته	2	%0,08	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	2	%0,07
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	1	%0,04	0	%0,00	1	%0,62	0	%0,00	2	%0,07
الحق في المساواة بين الجنسين	2	%0,08	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	2	%0,07
الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,62	0	%0,00	1	%0,03

الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة	1	%0,04	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,03
الحق في اكتساب الجنسية	1	%0,04	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,03
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	1	%0,04	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,03
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,62	0	%0,00	1	%0,03
الحق في حرية التدين	1	%0,04	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,03
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	1	%0,04	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,03
المجموع	2523	%100	185	%100	162	%100	35	%100	2905	%100

يظهر التوزيع العام للقرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة، خلال هذه السنة، بالنظر لنوعها في علاقتها مع الشكايات التي تقبل تكييفا حقوقيا، أن القرار الإجرائي بتوجيه المشتكي حافظ على صدارة الترتيب في القرارات الإجرائية التي تهم أغلب التصنيفات، باستثناء حقوق السجناء التي تصدر الترتيب فيها قرار الإحالة، والحق في التنمية المستدامة، والحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها، والحق في عدم التمييز داخل فضاء العمل، والحق في التمتع بالثقافة الخاصة، التي تصدر الترتيب فيها قرار الإحالة.

بينما تساوى القراران الإجرائيان بالتوجيه وبالإحالة من حيث العدد، وتقاسما المرتبة الأولى في الحق في التعليم.

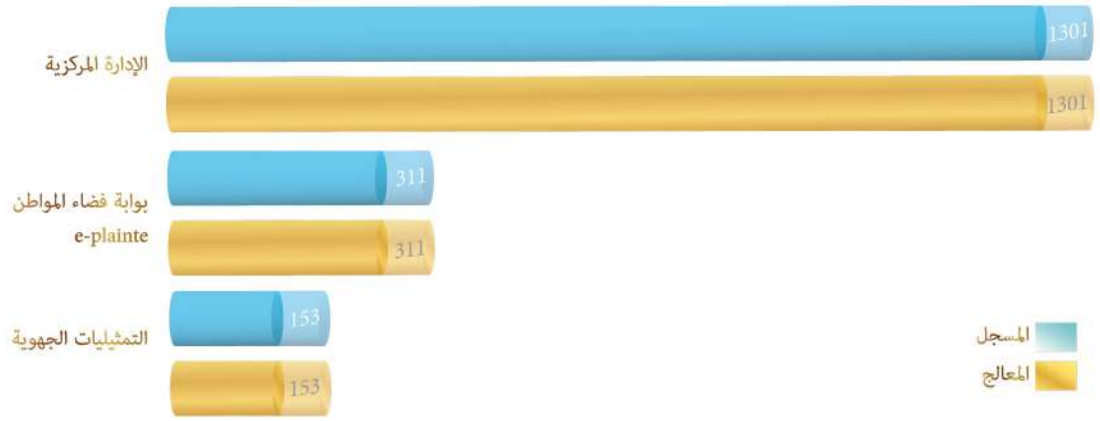
كما تظهر المعطيات التفصيلية أن هناك توصيفات حقوقية لم تسجل أيا من بعض القرارات الإجرائية، وأن هناك تباينا للمواقع بين الإحالة والإحالة والحفظ على الحالة بحسب كل تصنيف حقوقي.

وعموما، فقد جاء ترتيب مجمل التصنيفات الحقوقية المعتمدة، من زاوية نوع القرار الإجرائي المتخذ فيها، مختلفا عن غيره، بحيث احتل الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة صدارة الترتيب بالنسبة للقرارات الإجرائية بالتوجيه؛ واحتل الحق في الحماية من تعسفات الإدارة صدارة الترتيب بالنسبة للقرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة؛ بينما تصدرت الترتيب بالنسبة للحق في الحماية الاجتماعية القرارات الإجرائية بالإحالة؛ وتصدرت أيضا الترتيب بالنسبة للحق في الحماية من تعسفات الإدارة القرارات الإجرائية بالإحالة؛ ويأتي ترتيب باقي التصنيفات الحقوقية أعدادا ونسبا، على النحو المبين في الجدول أعلاه.

هذا، ولم تسجل مجموعة من التصنيفات الحقوقية أي قرار إجرائي آخر غير إجراء التوجيه، ويتعلق الأمر بكل من الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي، والحق في المساواة بين الجنسين، والحق في عدم التمييز بين النساء في الإدارة، والحق في اكتساب الجنسية، والحق في التسجيل بالحالة المدنية، والحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته، والحق في حرية التدين، كل ذلك بحسب ما هو مبين في الجدول أعلاه.

ثاني عشر: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب محل تسجيل الشكاية

مكان التسجيل	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	
الإدارة المركزية	1301	%73,71	1301	%73,71	%100
بوابة فضاء المواطن e-plainte	311	%17,62	311	%17,62	%100
التمثيليات الجهوية	153	%8,67	153	%8,67	%100
مندوبية جهة فاس - مكناس	52	%2,95	52	%2,95	%100
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	28	%1,59	28	%1,59	%100
نقطة الاتصال بوجدة	18	%1,02	18	%1,02	%100
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	16	%0,91	16	%0,91	%100
المندوبية المحلية بمكناس	12	%0,68	12	%0,68	%100
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	12	%0,68	12	%0,68	%100
نقطة الاتصال بأكادير	8	%0,45	8	%0,45	%100
نقطة الاتصال ببني ملال	3	%0,17	3	%0,17	%100
نقطة الاتصال بمراكش	3	%0,17	3	%0,17	%100
نقطة الاتصال بالداخلة	1	%0,06	1	%0,06	%100
المجموع	1765	%100	1765	%100	%100



يتضح من معطيات التوزيع الجغرافي لمحل تسجيل مختلف الشكايات والطلبات التي لا تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، والمتوصل بها برسم هذه السنة، سواء على مستوى إدارتها المركزية، أو على مستوى تمثيلياتها الجهوية أو المحلية أو نقط اتصالها، فضلا عن تلك المسجلة عبر «فضاء المواطن» من خلال منظومة الشكايات الإلكترونية الخاصة بالمؤسسة، أنه رغم الانخفاض الحاصل في عدد الملفات المسجلة جهويا مقارنة مع السنة الماضية، فإن ذلك لم يصل لدرجة التقليص من التباين الكبير بين عدد الشكايات والطلبات المسجلة مركزيا، وتلك المسجلة في الوحدات الخارجية للمؤسسة وعبر فضاء المواطن، التي لم تسجل خلال هذه السنة سوى 464 شكاية وطلبا،

أي بنسبة لا تزيد عن 26,29%، بينما سجلت الإدارة المركزية ما مجموعه 1301 شكاية، أي ما نسبته 73,71%.

وجدير بالإشارة في هذا الشأن، أن مندوبية جهة فاس- مكناس سجلت، كما في السنتين الماضيتين، أكبر عدد من الشكايات مقارنة مع باقي التمثيليات، وذلك بنسبة 2,95% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة؛ متقدمة على مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء، التي حافظت على المرتبة الثانية، خلال هذه السنة، بـ 28 ملف توجيه مسجل ومعالجا؛ وجاء في آخر سلم التصنيف نقطة الاتصال بالداخلة، التي لم تسجل سوى شكاية واحدة من هذا الصنف، الكل حسب التصنيف المبين في الجدول أعلاه.

هذا، علما أن 311 شكاية وصلت تم تسجيلها مباشرة عبر منظومة التظلمات الإلكترونية، بنسبة تسجيل بلغت 17,62% من مجموع الشكايات، أي بنسبة تفوق مجموع ما تم تسجيله في الوحدات الخارجية للمؤسسة مجتمعة.

المحور الخامس

تحليل الزمن التنظيمي: أحد معايير التقييم الذاتي للأداء المؤسساتي خلال سنة 2022

"في سياق التحولات الراهنة، أعتبر أن الدعوة إلى التفكير في مفهوم جديد لمعالجة قضايا الأشخاص المسنين أصبحت ملحة، مفهوم يتجاوز منطق الرعاية إلى منطق الحق، وبالتالي إقرار برامج وتصنية منخبطة، بمرجعية قانونية واضحة تؤطر مجال تدخل الدولة والمجتمع المدني، وتؤسس لوضع أساليب بديلة عن المنظور التقليدي للتكفل المؤسساتي بالأشخاص المسنين."

وسيط المملكة – الرباط، 27 شتنبر 2022

مسح شاشة لرابط "الأبواب المفتوحة" المتاح على موقع مؤسسة وسيط المملكة

أولا: مدة الدراسة الأولية للتظلمات خلال سنة 2022

عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوما) (%)
4175[8]	10 أيام	-33,33

استنادا إلى كون عينة الدراسة، في هذا الشأن، لا تأخذ بعين الاعتبار الملفات التي لم تستدع مراسلة الإدارة أو المتظلم، تظهر المعطيات أعلاه أن المؤسسة واصلت التحكم في مسار معالجة التظلمات لديها، مختزلة مدة الدراسة الأولية لما تتوصل به من تظلمات سواء بالمقارنة مع الزمن المحدد في 15 يوما كهدف توقعي، أو بالمقارنة مع الزمن المرجعي الذي تم تحقيقه السنة الماضية المحدد في 12 يوما، بحيث أحرزت المؤسسة، هذه السنة أيضا، نتيجة مهمة للغاية، لم تتجاوز في المتوسط 10 أيام، أي أقل من زمن المعالجة الافتراضي بـ 05 أيام، وأقل من زمن المعالجة المرجعي للسنة الماضية بيومين، وهو ما يمثل انخفاضا قدرت نسبته بـ 33,33% عن المتوسط المتوقع.

هذا علما، أن المدة اللازمة للدراسة الأولية للتظلمات خلال هذه السنة، كما السنة الماضية، اختلفت بحسب التصنيف الموضوعاتي في سياق منطق ترتيبي، شهدت فيه المدة المذكورة اختلافا بحسب كل تصنيف، وذلك بنسب تغير مختلفة، ففي الوقت الذي تجسد فيه متوسط زمن الدراسة الأولية، والمتمثل في «10 أيام»، في مجموعة من التصنيفات، حققت تصنيفات أخرى متوسطات مدد أقل من المتوسط السنوي المشار إليه بلغت في حدها الأدنى «04 أيام»، كما تمت دراسة بعض المواضيع في نفس يوم تقديمها، وإن بقي غالبا دون دلالة تذكر، بالنظر لقلة الملفات المعنية بها، بحيث لم تتعد ملفا واحدا عن كل تصنيف؛

نفس التغير التراتبي في متوسط المدة اللازمة للدراسة الأولية للتظلمات تمت معاينته عند تغيير مكان تسجيلها بين الإدارة المركزية ومختلف التمثيليات الجهوية وبوابة التظلمات الإلكترونية «فضاء المواطن»؛ الكل على النحو المفصل في الجدولين عقبه.

1 - المدة اللازمة للدراسة الأولية للتظلمات خلال سنة 2022 بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للدراسة الأولية (10 أيام) (%)	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوما) (%)
تظلمات ذات طبيعة إدارية	1677	10	0,00	-33,33
تظلمات ذات طبيعة مالية	1369	10	0,00	-33,33
تظلمات ذات طبيعة عقارية	782	10	0,00	-33,33
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	214	10	0,00	-33,33

8 هذا المجموع لا يأخذ بعين الاعتبار الملفات التي لم تستدع مراسلة الإدارة أو المتظلم

تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	57	8	-20,00	-46,67
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	51	7	-30,00	-53,33
تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية	9	5	-50,00	-66,67
اختلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	14	4	-60,00	-73,33
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	0	-100,00	-100,00
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	0	-100,00	-100,00

متوسط مدة الدراسة الأولية لجميع الملفات: 10 أيام

المدة المفترضة للدراسة الأولية لجميع الملفات: 15 يوما

2 - المدة اللازمة للدراسة الأولية للتظلمات خلال سنة 2022 حسب مكان تسجيلها

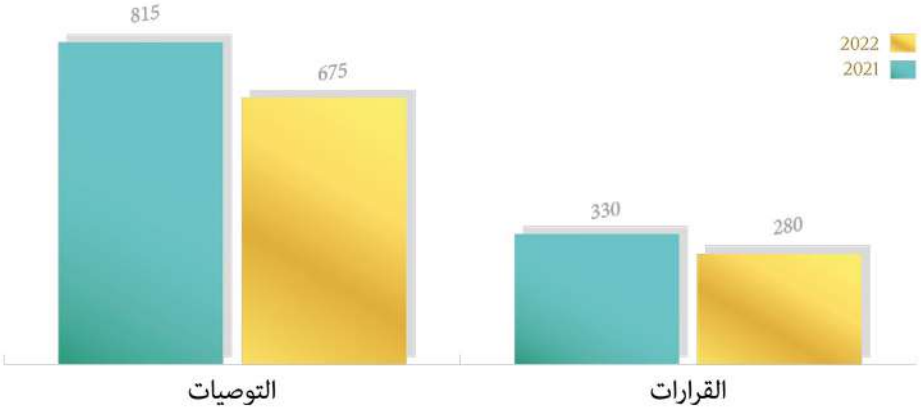
مكان تسجيل التظلم	عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للدراسة الأولية (10 أيام) (%)	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوما) (%)
الإدارة المركزية	1840	13	30,00	-13,33
التمثيليات الجهوية				
نقطة الاتصال بالداخلة	8	54	440,00	260,00
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	222	17	70,00	13,33
نقطة الاتصال بوجدة	63	10	0,00	-33,33
نقطة الاتصال بأكادير	184	9	-10,00	-40,00
نقطة الاتصال ببني ملال	53	7	-30,00	-53,33
نقطة الاتصال بمراكش	81	7	-30,00	-53,33
المندوبية المحلية بمكناس	204	4	-60,00	-73,33
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	210	4	-60,00	-73,33
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	232	3	-70,00	-80,00
مندوبية جهة فاس - مكناس	227	2	-80,00	-86,67
بوابة فضاء المواطن e-plainte	851	8	-20,00	-46,67

ثانيا: زمن المعالجة الموضوعية للتظلمات لدى مؤسسة وسيط المملكة

1 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات

شكل المعالجة	2021	2022				نسبة النمو (%)
	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة قرارات (280 يوما) (%)	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة قرارات وتوصيات (318 يوما) (%)	
قرار أو توصية	353	4555	318	13,57	0,00	-9,92
التوصيات	815	439	675	141,07	112,26	-17,18
القرارات	330	4116	280	0,00	-11,95	-15,15
حفظ الملف	401	1956	340	21,43	6,92	-15,21
تسوية النزاع	337	1320	275	-1,79	-13,52	-18,40
عدم الاختصاص	240	356	231	-17,50	-27,36	-3,75
عدم القبول	105	484	89	-68,21	-72,01	-15,24

معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات «باليوم»



معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة باليوم بمقتضى قرارات بحسب طبيعة القرار

لقد واصلت المؤسسة سعيها لتخفيض معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة، سواء بمقتضى قرارات أو توصيات، بحيث استطاعت خلال هذه السنة تحقيق نتيجة أكثر إيجابية من السنة الماضية، على إثرها انتقل متوسط زمن المعالجة من 353 يوما تم تسجيله خلال السنة الماضية إلى 318 يوما خلال هذه السنة، أي بانخفاض بلغ في المتوسط 35 يوما.

نفس الانخفاض تمت ملاحظته عند تحليل مجموع الملفات المعالجة بحسب طبيعة المعالجة، بحيث انتقل متوسط زمن المعالجة في التظلمات التي تم البت فيها بمقتضى قرارات من 330 يوما خلال السنة الماضية إلى 280 يوما هذه السنة؛ هذا مع الإشارة، إلى أن هذا المنحى الانخفاضي تم تسجيله أيضا باعتبار طبيعة القرار الصادر في التظلم، سواء تمت معالجته بمقتضى قرارات تسوية أو بمقتضى قرارات حفظ أو بمقتضى قرارات عدم القبول أو عدم الاختصاص.

من جانب آخر، توفر المعطيات الواردة في الجدول أعلاه مستوى تغير زمني آخر في معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات يستند إلى التصنيف الموضوعاتي للتظلم، من خلال مقارنة زمن معالجة مختلف التظلمات التي تم البت فيها، بعدما تبين من خلال أن للتصنيف الموضوعاتي تأثيرا واضحا على زمن المعالجة بمقتضى قرارات، سواء تعلق الأمر بالتصنيفات

الرئيسية أو الفرعية لمواضيع التظلمات المعالجة، بحيث أظهر المؤشر العام لزمن المعالجة خلال هذه السنة، أن التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية وكذا التظلمات الخاصة بعدم تنفيذ أحكام قضائية في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام والتظلمات ذات الصبغة الإدارية عولجت في مدة زمنية أكبر من المعدل السنوي المحقق خلال هذه السنة المحدد في 280 يوما، بينما سجلت في المقابل باقي التصنيفات الرئيسية متوسطات مدد معالجة أقل.

أما بخصوص الملفات المعالجة بمقتضى توصيات، فقد فاقت المدة الزمنية لمعالجة كل من التظلمات الخاصة بعدم تنفيذ أحكام قضائية في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام، والتظلمات ذات الصبغة الإدارية، والتظلمات ذات الصبغة العقارية، المعدل السنوي المحقق خلال هذه السنة المحدد في 675 يوما.

نفس التغير أمكن تسجيله في المعدل الزمني المذكور عند تحليل التظلمات المعالجة من زاوية تصنيفها الموضوعاتي الفرعي ولو داخل نفس التصنيف الرئيسي الكل بحسب الترتيب المبين في الجدول أدناه.

من جانب آخر، أظهر التحليل الإحصائي لمعدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات تغيرات أخرى من زاوية جغرافية الإدارة المعنية بالتظلم بحسب جهات المملكة، كمصدر للتظلمات، أو من زاوية مكان تسجيل التظلم بين الإدارة المركزية للمؤسسة وتمثيلياتها الجهوية أو بوابتها الإلكترونية، الكل وفق التفصيل المبين في الجداول بعده.

4 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي

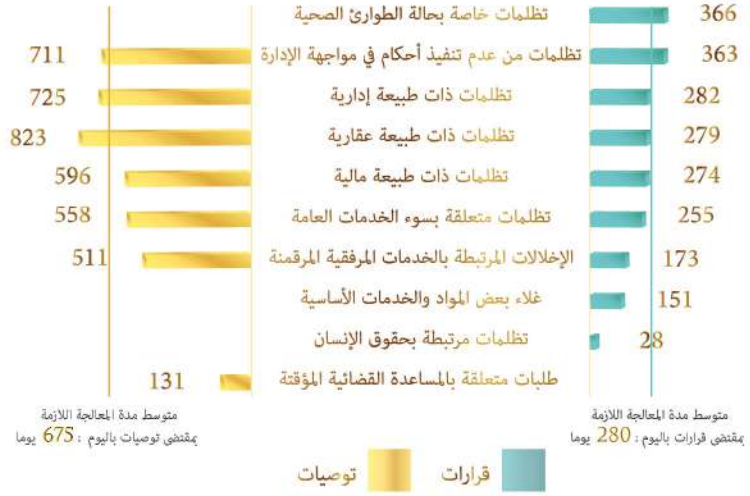
التصنيف الموضوعاتي	قرارات			توصيات		
	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	55	366	30,71	0	0	**
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	40	428	52,86	0	0	**
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	2	346	23,57	0	0	**
تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية	2	318	13,57	0	0	**
تظلمات متعلقة بالتعويض عن أضرار مادية	1	231	-17,50	0	0	**
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب	4	175	-37,50	0	0	**
تظلمات متعلقة بالجواز الصحي	5	142	-49,29	0	0	**

التصنيف الموضوعاتي	قرارات			توصيات		
	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)
تظلمات متعلقة باللقاح	1	64	-77,14	0	0	**
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	143	363	29,64	78	711	5,33
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	143	363	29,64	78	711	5,33
تظلمات ذات طبيعة إدارية	1720	282	0,71	109	725	7,41
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	16	530	89,29	4	373	-44,74
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	27	461	64,64	7	1064	57,63
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	6	334	19,29	0	0	**
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	286	326	16,43	15	1004	48,74
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	563	301	7,50	22	812	20,30
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	384	283	1,07	34	624	-7,56
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	86	220	-21,43	10	366	-45,78
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	46	206	-26,43	0	0	**
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	303	202	-27,86	16	684	1,33
تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	3	137	-51,07	1	1374	103,56
تظلمات ذات طبيعة عقارية	800	279	-0,36	59	823	21,93
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	5	341	21,79	0	0	**
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	51	336	20,00	7	1068	58,22
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	72	331	18,21	16	743	10,07
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	28	327	16,79	6	749	10,96
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	28	326	16,43	3	544	-19,41
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	12	319	13,93	0	0	**
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	6	317	13,21	0	0	**
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	32	308	10,00	4	885	31,11
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	267	274	-2,14	13	833	23,41

التصنيف الموضوعاتي	قرارات			توصيات		
	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	155	265	-5,36	2	681	0,89
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	66	259	-7,50	4	841	24,59
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	34	222	-20,71	3	1188	76,00
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	30	177	-36,79	0	0	**
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	9	162	-42,14	0	0	**
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	5	157	-43,93	1	439	-34,96
تظلمات ذات طبيعة مالية	1302	274	-2,14	180	596	-11,70
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	16	390	39,29	0	0	**
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	82	353	26,07	15	903	33,78
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	211	321	14,64	32	626	-7,26
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	3	307	9,64	0	0	**
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	262	280	0,00	79	385	-42,96
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	134	264	-5,71	20	780	15,56
تظلمات متعلقة بالمعاشات	324	262	-6,43	22	883	30,81
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	70	248	-11,43	3	611	-9,48
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	118	223	-20,36	6	527	-21,93
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	82	188	-32,86	3	1116	65,33
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	51	255	-8,93	9	558	-17,33
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية	16	296	5,71	1	804	19,11
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	32	242	-13,57	7	510	-24,44
تظلمات متعلقة بتخصيص ملاعب للقرب	2	190	-32,14	0	0	**
تظلمات متعلقة بفك العزلة	1	119	-57,50	1	644	-4,59
اختلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	18	173	-38,21	1	511	-24,30

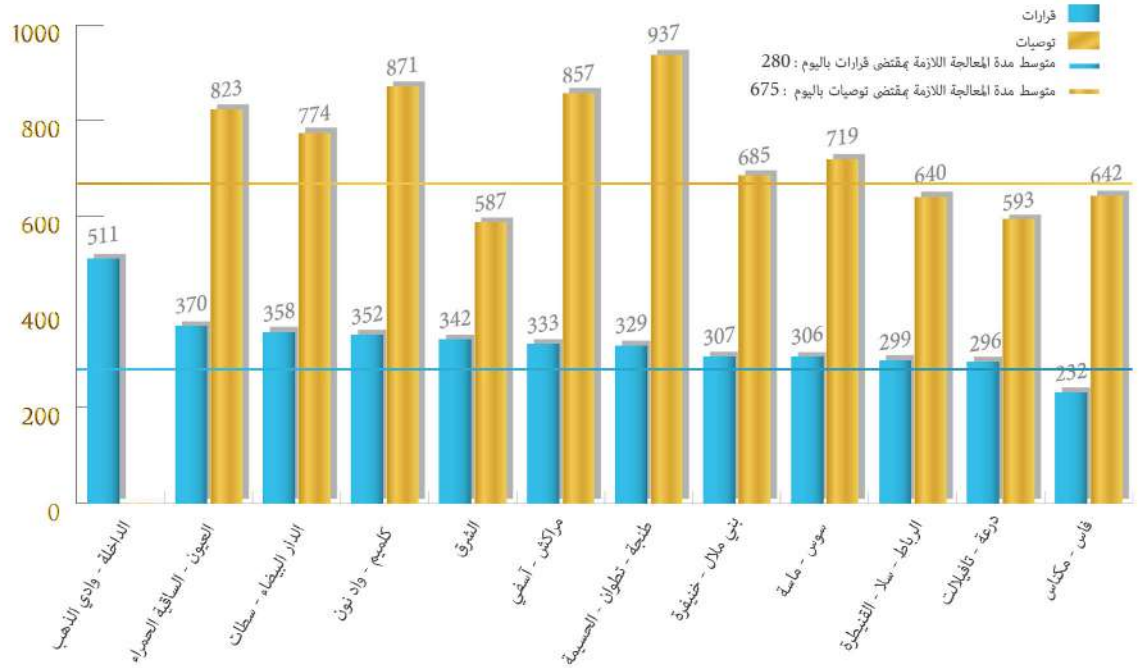
التصنيف الموضوعاتي	قرارات			توصيات		
	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)
إخلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة	7	188	-32,86	0	0	**
إخلالات مرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية	6	177	-36,79	0	0	**
إخلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة	4	168	-40,00	1	511	-24,30
إخلالات مرتبطة بالهشاشة الرقمية	1	60	-78,57	0	0	**
تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية	11	151	-46,07	0	0	**
تظلمات متعلقة بغلاء مواد أساسية	4	159	-43,21	0	0	**
تظلمات متعلقة بغلاء خدمات أساسية	7	147	-47,50	0	0	**
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	16	28	-90,00	0	0	**
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	9	40	-85,71	0	0	**
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي	3	18	-93,57	0	0	**
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	4	10	-96,43	0	0	**
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	0	0	**	3	131	-80,59
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	0	0	**	3	131	-80,59

معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي



3 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات حسب جغرافية الإدارة

جغرافية الإدارة/شكل المعالجة	قرارات			توصيات		
	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات[9]	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (280 يوما) (%)	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (675 يوما) (%)
الداخلة - وادي الذهب	6	511	82,50	0	0	**
العيون - الساقية الحمراء	123	370	32,14	13	823	21,93
الدار البيضاء - سطات	374	358	27,86	34	774	14,67
كلميم - واد نون	53	352	25,71	8	871	29,04
الشرق	92	342	22,14	12	587	-13,04
مراكش - آسفي	126	333	18,93	17	857	26,96
طنجة - تطوان - الحسيمة	285	329	17,50	7	937	38,81
بني ملال - خنيفرة	79	307	9,64	11	685	1,48
سوس - ماسة	123	306	9,29	22	719	6,52
الرباط - سلا - القنيطرة	1842	299	6,79	275	640	-5,19
درعة - تافيلالت	121	296	5,71	18	593	-12,15
فاس - مكناس	403	232	-17,14	22	642	-4,89
إدارات غير محددة أو إدارات أجنبية	5	170	-39,29	0	0	**

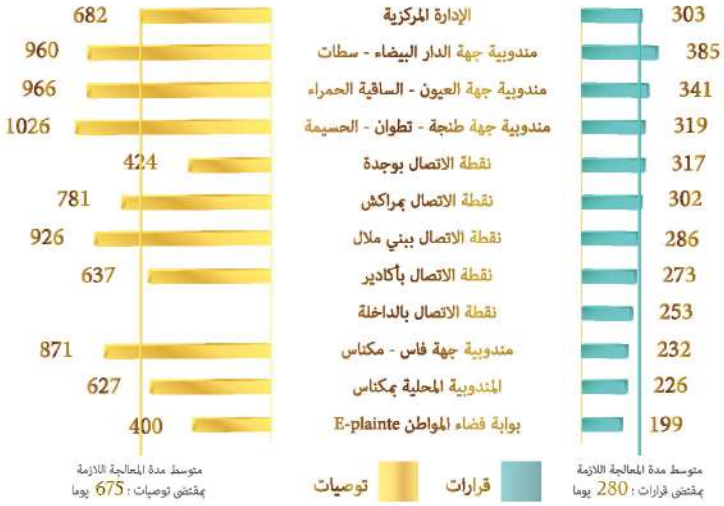


9 دون احتساب قرار عدم القبول

4 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات بحسب مكان تسجيل التظلم

مكان تسجيل التظلم/شكل المعالجة	قرارات			توصيات		
	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (280 يوما) (%)	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (675 يوما) (%)
الإدارة المركزية	1845	303	8,21	236	682	1,04
التمثيليات الجهوية						
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	214	385	37,50	23	960	42,22
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	200	341	21,79	22	966	43,11
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	240	319	13,93	7	1026	52,00
نقطة الاتصال بوجدة	71	317	13,21	2	424	-37,19
نقطة الاتصال بمراكش	75	302	7,86	6	781	15,70
نقطة الاتصال ببني ملال	48	286	2,14	10	926	37,19
نقطة الاتصال بأكادير	171	273	-2,50	26	637	-5,63
نقطة الاتصال بالداخلة	9	253	-9,64	**	**	**
مندوبية جهة فاس - مكناس	217	232	-17,14	15	871	29,04
المندوبية المحلية بمكناس	195	226	-19,29	16	627	-7,11
بوابة فضاء المواطن e-plainte	831	199	-28,93	76	400	-40,74

معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب مكان تسجيل التظلم



ثالثا: زمن المعالجة الموضوعية للشكايات لدى مؤسسة وسيط المملكة

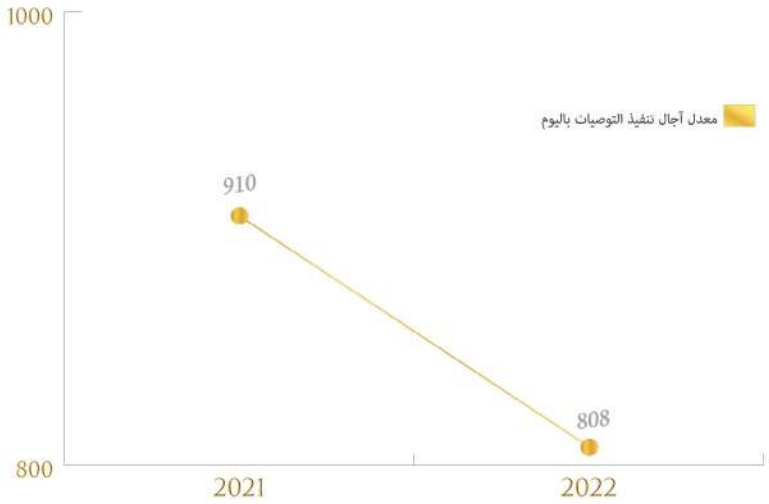
شكل المعالجة	2021	2022			نسبة النمو (%)
	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة قرارات إجرائية (4 أيام) (%)	
قرارات إجرائية	3	1765	4	0,00	33,33
إحاطة	7	96	12	200,00	71,43
حفظ على الحالة	6	32	10	150,00	66,67
إحالة	7	102	7	75,00	0,00
توجيه المشتكي	3	1535	3	-25,00	0,00

في نوع آخر من الملفات المعالجة، خلال هذه السنة، تبرز المعطيات الإحصائية عقبة الأهمية التي توليها المؤسسة لملفات التوجيه، من زاوية معدل زمن المعالجة، بحيث واصلت المؤسسة تحقيق نتيجة تعتبرها مهمة في الموضوع، بلغت 04 أيام فقط خلال هذه السنة، نظرا لكون هذه المدة المتوسطة تتغير بدورها أيضا بحسب نوع القرار الإجرائي المتخذ وطبيعته، بحيث أن الملفات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات إجرائية بالتوجيه تختلف عن تلك التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات إجرائية بالإحالة أو بالإحاطة، وتختلف عن تلك التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات إجرائية بالحفظ على الحالة؛ كل ذلك وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

رابعا: معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة

1 – المعدل العام لتنفيذ التوصيات الصادرة

شكل المعالجة	2021	2022		نسبة النمو (%)
	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	عدد التوصيات المنفذة	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	
تنفيذ التوصية	910 أيام	111	808 أيام	- 11,21



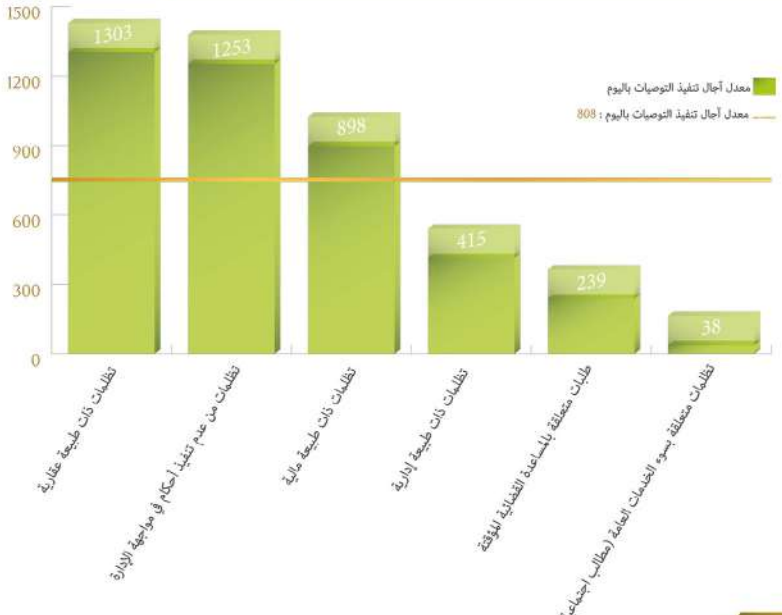
إن المعدل العام لتنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة، ورغم الاستمرار في تحقيق نتائج مهمة خلال هذه السنة أيضا، بحيث بلغ المتوسط العام لمعدل آجال تنفيذ التوصيات، منذ تبليغها إلى الجهة المعنية بها إلى حين تنفيذها،- ودون اعتبار للتي بقيت دون تنفيذ - هو 808 أيام، بتحسن واضح مقارنة مع السنة الماضية، حيث بلغت هذه المدة كمعدل خلال السنة الماضية 910 أيام، أي بنسبة انخفاض بلغت 11,21%، ومع ذلك، فهو معدل يبقى مرتفعا إلى حد كبير، لمخالفته للمقتضيات القانونية التي توجب على الإدارة العمل بتوصية الوسيط المتخذة بشأن التظلم، وتبليغه بما اعتمدته من إجراءات لتنفيذ توصياته.

وكمختلف الآجال ذات الصلة بتدبير التظلمات، يبقى معدل آجال تنفيذ التوصيات متأثرا بالتصنيفات الموضوعاتية للتظلمات موضوع التوصيات، رئيسية كانت أو فرعية، على نحو ما هو مبين بعده.

4 - معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد التوصيات المنفذة	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال تنفيذ التوصيات (%)
تظلمات ذات طبيعة عقارية	18	1303	61,26
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	4	1762	118,07
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	3	1759	117,70
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	1	1324	63,86
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	5	1147	41,96
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	2	1098	35,89
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	1	971	20,17
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	1	766	-5,20

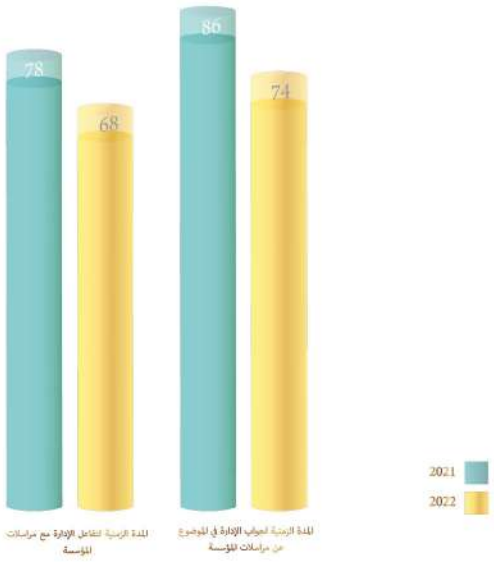
التصنيف الموضوعاتي	عدد التوصيات المنفذة	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال تنفيذ التوصيات (%)
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	1	143	-82,30
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	**21**	**1253**	**55,07**
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	21	1253	55,07
تظلمات ذات طبيعة مالية	**22**	**898**	**11,14**
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	1	2451	203,34
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	3	1684	108,42
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	5	958	18,56
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	6	768	-4,95
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	2	475	-41,21
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	1	388	-51,98
تظلمات متعلقة بالمعاشات	4	377	-53,34
تظلمات ذات طبيعة إدارية	**48**	**415**	**-48,64**
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	2	1225	51,61
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	4	556	-31,19
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية	39	377	-53,34
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	2	284	-64,85
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	1	4	-99,50
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	**1**	**239**	**-70,42**
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	239	-70,42
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	**1**	**38**	**-95,30**
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	1	38	-95,30



خامسا: زمن تفاعل الإدارة وجوابها عن مراسلات مؤسسة الوسيط بالاستناد إلى الملفات المعالجة التي كانت موضوع مراسلة

1 – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات

شكل المعالجة/ المعطيات الزمنية	المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة					
	2021	2022		نسبة النمو (%)	2021	2022			نسبة النمو (%)
	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم		معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مقارنة مع معدل تفاعل الإدارة (68 يوما) (%)	نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)	
قرارات وتوصيات	78	3076	68	-12,82	86	2728	74	8,82	23,33	-13,95



لقد لوحظ، من خلال تحليل معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات، أن هناك اختلافا في تعامل الإدارات المعنية مع مراسلات المؤسسة، سواء في شكل أجوبة تفاعلية لا تتطرق لموضوع التظلم في أساسه، وإنما تشعر فقط المؤسسة بالتوصل وبكونها ستباشر إجراءات البحث في شأنه دون أن تفوض، في الغالب، في موضوع النزاع في ذاته لاتصالها بأمور شكلية فقط، مما لا يتيح للمؤسسة إمكانية البت في التظلمات المعنية بها بالاستناد إلى مختلف هذه الردود والأجوبة، وبالتالي لا يعتبر جوابا منتجا لآثاره القانونية، في علاقة المؤسسة بالإدارة، ما لم يتضمن عناصر كافية للبت في التظلم، أو على الأقل ما لم يوضح موقف الإدارة من موضوعه كيفما كان محتواه، أو في شكل أجوبة نهائية في موضوع التظلم تتيح للمؤسسة إمكانية الانتقال إلى الإجراءات الموالية التي يفرضها الوضع، وذلك بغض النظر عن شكل المعالجة، وبغض النظر عن باقي المراسلات والردود والتعقيبات اللاحقة، ومختلف

الإجراءات المتخذة لمعالجة التظلم، حيث نجد أنها بلغت هذه السنة 68 يوما في النوع الأول من الأجوبة، و74 يوما في النوع الثاني من الأجوبة، وهو ما شكل نوعا من التقدم في علاقة المؤسسة بالإدارة، بتخفيض 10 أيام بالمقارنة مع السنة الماضية في زمن التفاعل، وتخفيض 12 يوما في معدل جواب الإدارة في الموضوع وفق نفس المقارنة، وهي معدلات تقترب من الأجل المنصوص عليه قانونا، والمحدد في 60 يوما.

وهو ما أثر بشكل مباشر في زمن معالجة التظلمات ومعقولية أجل تصفيتها.

من جانب آخر، توفر المعطيات أدناه مستوى تغير زمني آخر في زمن جواب الإدارة عن مراسلات المؤسسة، سواء تعلق الأمر بالمدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة «بغض النظر عن موضوع الجواب»، أو المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع، وذلك بتسجيل تفاوت في المدد الزمنية لتفاعلها مع مراسلات المؤسسة «بغض النظر عن موضوع الجواب» كلما تغير التصنيف الموضوعاتي للتظلم، مما يتيح مقارنة مدد الجواب عن مختلف المراسلات التي تهم مختلف التظلمات المعالجة انطلاقا من تصنيفاتها الموضوعاتية، حيث أظهر المؤشر العام لمدد الجواب، خلال هذه السنة، أن هناك تأثيرا واضحا لهذه المحددات في زمن الجواب الذي يزيد أو يقل عن المعدل السنوي حسب التصنيفات الرئيسية والفرعية للتظلمات موضوع المراسلة، الكل وفق التفصيل والترتيب المبين في الجدول أدناه.

في سياق آخر، ولأن معدل الجواب على مراسلات المؤسسة يرتبط ارتباطا وثيقا بسلوك الإدارات أو المؤسسات المعنية بالمراسلة، كان من الطبيعي أن يتأثر هذا السلوك، سلبا أو إيجابا، حسب الإدارة أو المجال القطاعي المعني بها، وأن يسجل تباينا في مدده بين القطاعات، وهو ما يفسر أيضا تغير خلاصات التحليل الإحصائي لمعدل جواب الإدارة عن مراسلات المؤسسة بسبب جغرافية الإدارة المعنية بالتظلم حسب جهات المملكة، كل هذا على النحو المبين في الجداول بعده.

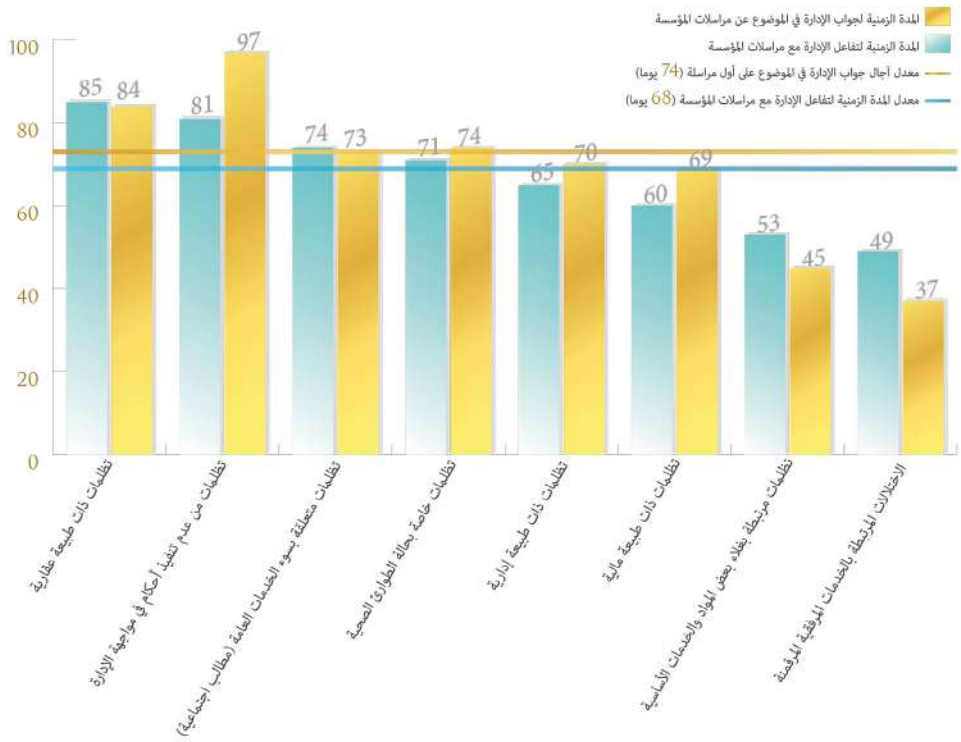
1 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			
	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (74 يوما) (%)	نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)
تظلمات ذات طبيعة عقارية	529	85	25,00	481	84	13,51	40,00
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	9	120	76,47	6	166	124,32	176,67

التصنيف الموضوعاتي	المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			
	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (74 يوما) (%)	نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	198	95	39,71	186	84	13,51	40,00
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	16	94	38,24	15	107	44,59	78,33
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	85	94	38,24	82	99	33,78	65,00
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	2	89	30,88	2	89	20,27	48,33
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	58	88	29,41	49	90	21,62	50,00
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	19	81	19,12	14	105	41,89	75,00
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	15	72	5,88	14	72	-2,70	20,00
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	43	71	4,41	36	77	4,05	28,33
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	8	69	1,47	8	69	-6,76	15,00
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	4	67	-1,47	3	71	-4,05	18,33
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	6	66	-2,94	6	66	-10,81	10,00
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	18	55	-19,12	16	51	-31,08	-15,00
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	43	54	-20,59	39	56	-24,32	-6,67
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	5	40	-41,18	5	40	-45,95	-33,33
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	**170**	**81**	**19,12**	**146**	**97**	**31,08**	**61,67**
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	170	81	19,12	146	97	31,08	61,67
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	**35**	**74**	**8,82**	**35**	**73**	**-1,35**	**21,67**
تظلمات متعلقة بفك العزلة	1	105	54,41	1	105	41,89	75,00
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	27	78	14,71	27	75	1,35	25,00
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية	7	53	-22,06	7	58	-21,62	-3,33
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	**28**	**71**	**4,41**	**28**	**74**	**0,00**	**23,33**

التصنيف الموضوعاتي	المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			
	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (74 يوما) (%)	نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)
تظلمات متعلقة بالتعويض عن أضرار مادية	1	91	33,82	1	91	22,97	51,67
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	20	85	25,00	20	90	21,62	50,00
تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي	1	56	-17,65	1	44	-40,54	-26,67
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	1	35	-48,53	1	35	-52,70	-41,67
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب	4	24	-64,71	4	24	-67,57	-60,00
تظلمات مرتبطة باللقاح	1	11	-83,82	1	11	-85,14	-81,67
تظلمات ذات طبيعة إدارية	1242	65	-4,41	1113	70	-5,41	16,67
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	19	138	102,94	17	154	108,11	156,67
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	30	116	70,59	24	173	133,78	188,33
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	3	69	1,47	4	61	-17,57	1,67
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية	296	68	0,00	273	72	-2,70	20,00
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	393	68	0,00	366	69	-6,76	15,00
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	160	64	-5,88	124	71	-4,05	18,33
تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شهادات ضبطية، سجل عدلي ...)	3	60	-11,76	2	50	-32,43	-16,67
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	245	56	-17,65	218	60	-18,92	0,00
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	59	53	-22,06	51	46	-37,84	-23,33
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	34	28	-58,82	34	34	-54,05	-43,33
تظلمات ذات طبيعة مالية	1062	60	-11,76	917	69	-6,76	15,00
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	69	92	35,29	56	97	31,08	61,67
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	15	70	2,94	14	73	-1,35	21,67
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	53	59	-13,24	49	52	-29,73	-13,33

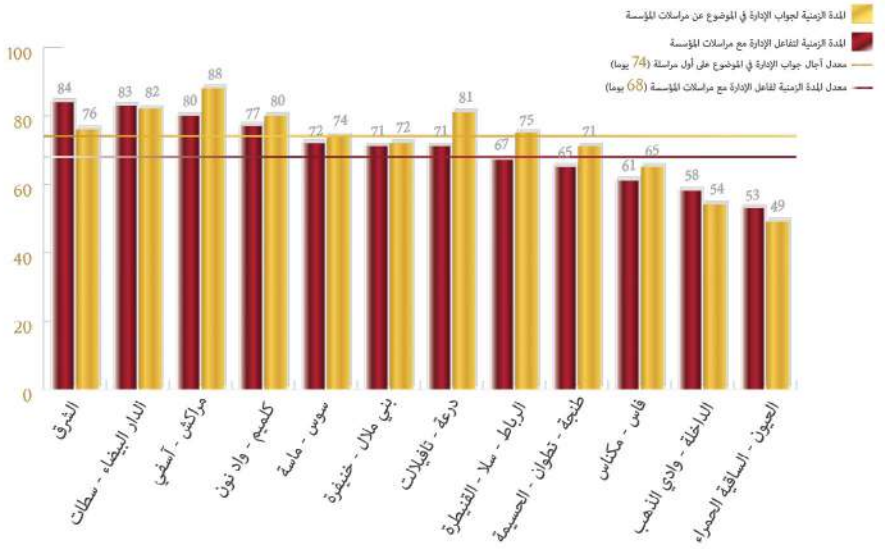
التصنيف الموضوعاتي	المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			
	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (74 يوما) (%)	نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	218	59	-13,24	167	85	14,86	41,67
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	202	58	-14,71	169	70	-5,41	16,67
تظلمات متعلقة بالمعاشات	251	57	-16,18	232	59	-20,27	-1,67
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	108	57	-16,18	95	75	1,35	25,00
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	46	56	-17,65	44	73	-1,35	21,67
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	98	49	-27,94	89	51	-31,08	-15,00
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	2	46	-32,35	2	37	-50,00	-38,33
تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية	5	53	-22,06	4	45	-39,19	-25,00
تظلمات مرتبطة بغلاء بعض الخدمات الأساسية	4	57	-16,18	3	48	-35,14	-20,00
تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد الأساسية	1	37	-45,59	1	37	-50,00	-38,33
اختلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	5	49	-27,94	4	37	-50,00	-38,33
إخلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة	2	52	-23,53	2	52	-29,73	-13,33
إخلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة	3	47	-30,88	2	22	-70,27	-63,33



3 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات حسب جغرافية الإدارة

جغرافية الإدارة	المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			
	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (74 يوما) (%)	نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)
الشرق	60	84	23,53	55	76	2,70	26,67
الدار البيضاء - سطات	301	83	22,06	279	82	10,81	36,67
مراكش - آسفي	93	80	17,65	83	88	18,92	46,67
كلميم - واد نون	47	77	13,24	42	80	8,11	33,33
سوس - ماسة	96	72	5,88	94	74	0,00	23,33
بني ملال - خنيفرة	52	71	4,41	52	72	-2,70	20,00
درعة - تافيلالت	66	71	4,41	63	81	9,46	35,00
الرباط - سلا - القنيطرة	1481	67	-1,47	1290	75	1,35	25,00
طنجة - تطوان - الحسيمة	295	65	-4,41	270	71	-4,05	18,33

فاس - مكناس	439	61	-10,29	378	65	-12,16	8,33
الداخلة - وادي الذهب	4	58	-14,71	3	54	-27,03	-10,00
العيون - الساقية الحمراء	142	53	-22,06	119	49	-33,78	-18,33

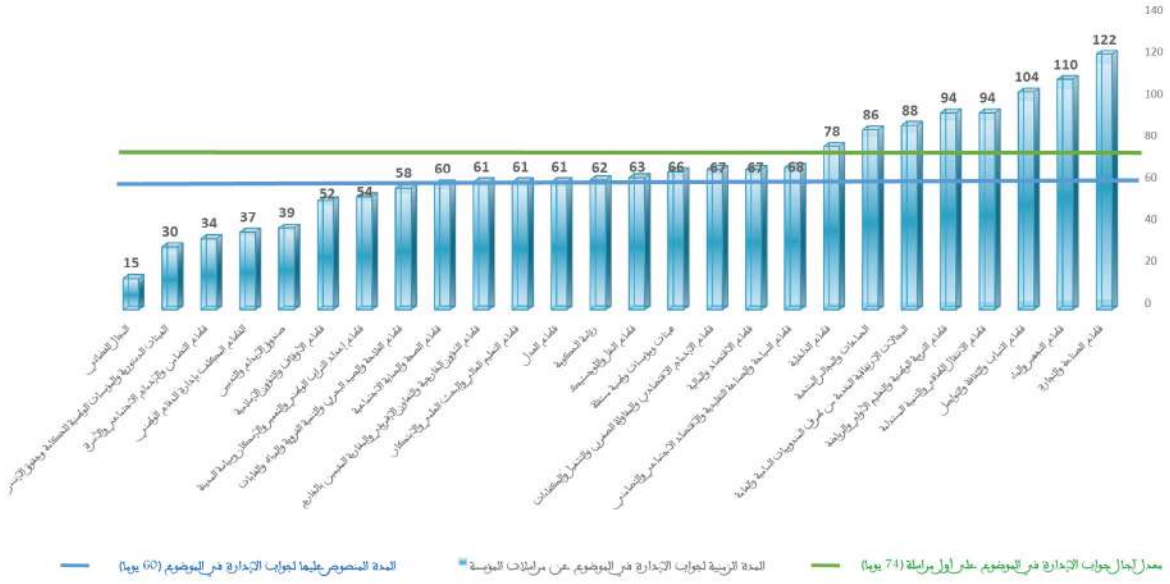


4 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات حسب المجال القطاعي المعني بها

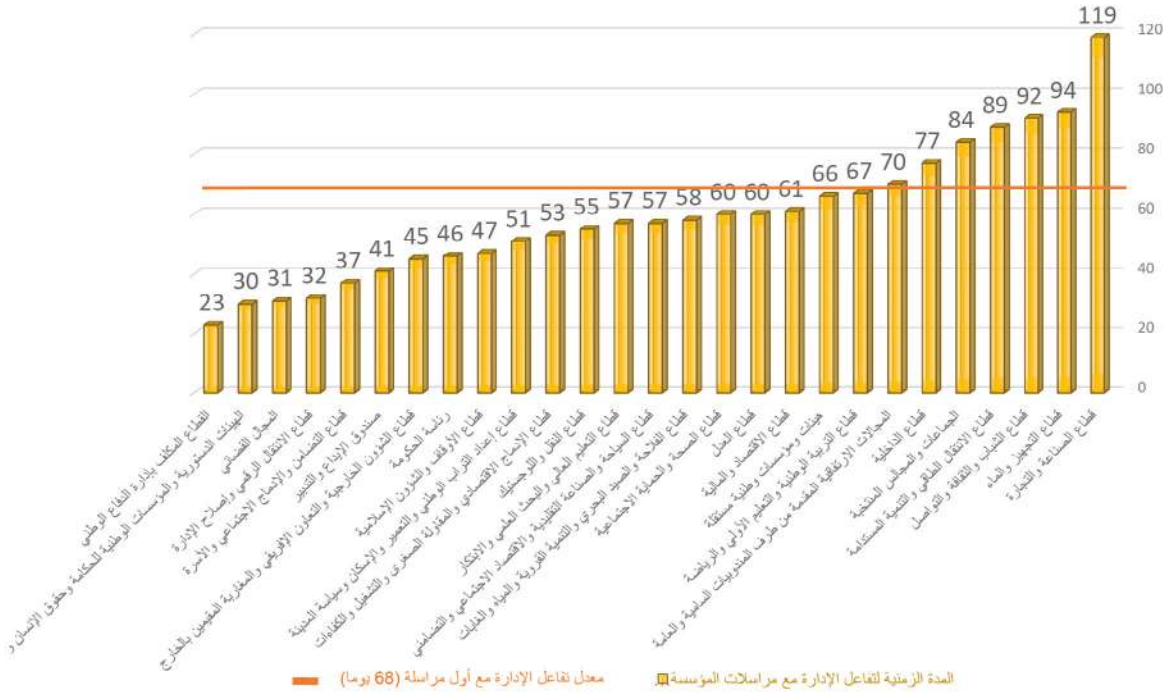
المجال القطاعي المعني	المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			
	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (74 يوما) (%)	نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)
قطاع الصناعة والتجارة	21	119	75,00	17	122	64,86	103,33
قطاع التجهيز والماء	59	94	38,24	48	110	48,65	83,33
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	10	92	35,29	9	104	40,54	73,33
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	80	89	30,88	73	94	27,03	56,67
الجماعات والمجالس المنتخبة	344	84	23,53	317	86	16,22	43,33
قطاع الداخلية	911	77	13,24	835	78	5,41	30,00
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	16	70	2,94	13	88	18,92	46,67
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	290	67	-1,47	224	94	27,03	56,67
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	4	66	-2,94	4	66	-10,81	10,00

المجال القطاعي المعني	المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			
	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (74 يوما) (%)	نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)
قطاع الاقتصاد والمالية	416	61	-10,29	383	67	-9,46	11,67
قطاع العدل	28	60	-11,76	27	61	-17,57	1,67
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	144	60	-11,76	118	60	-18,92	0,00
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	127	58	-14,71	111	58	-21,62	-3,33
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	9	57	-16,18	8	68	-8,11	13,33
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	106	57	-16,18	92	61	-17,57	1,67
قطاع النقل واللوجستيك	36	55	-19,12	31	63	-14,86	5,00
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	128	53	-22,06	111	67	-9,46	11,67
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	89	51	-25,00	81	54	-27,03	-10,00
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	24	47	-30,88	22	52	-29,73	-13,33
رئاسة الحكومة	17	46	-32,35	14	62	-16,22	3,33
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	33	45	-33,82	32	61	-17,57	1,67
صندوق الإيداع والتدبير	60	41	-39,71	57	39	-47,30	-35,00
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	27	37	-45,59	11	34	-54,05	-43,33
قطاع الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	1	32	-52,94	**	**	**	**
المجال القضائي	4	31	-54,41	3	15	-79,73	-75,00
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	2	30	-55,88	2	30	-59,46	-50,00
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	78	23	-66,18	75	37	-50,00	-38,33
مجالات قطاعية مختلفة	12	36	-47,06	10	40	-45,95	-33,33

المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة



المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة «بغض النظر عن موضوع الجواب»



سادسا: مؤشرات عامة حول بعض إجراءات تجهيز ملفات التظلم

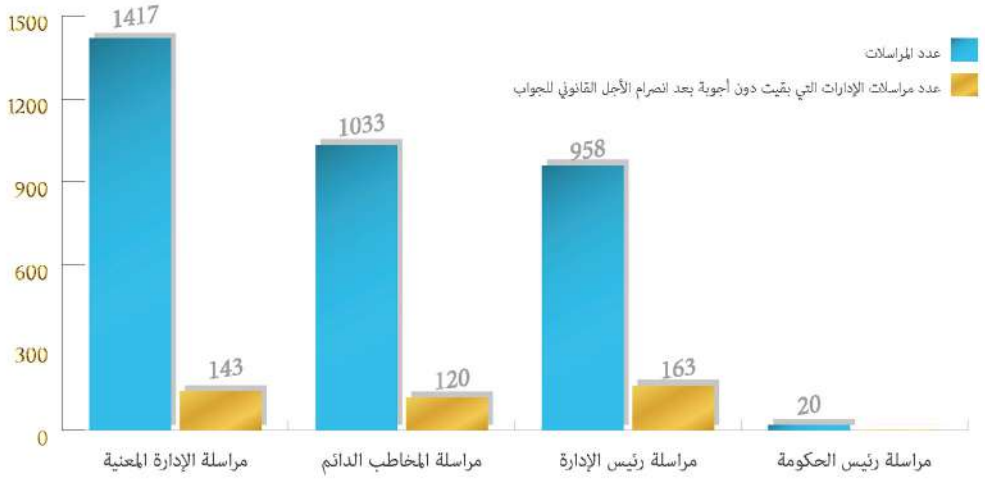
1 – بالنسبة للمراسلات التي بقيت دون جواب

لقد أظهرت وضعية مراسلات المؤسسة الموجهة إلى مختلف الإدارات، أن عدد المراسلات التي بقيت دون أجوبة من لدن الإدارة، بعد انصرام أجل 60 يوما المنصوص عليه في القانون

المنظم للمؤسسة، بلغ خلال هذه السنة 426 مراسلة من أصل 3428 مراسلة، توزعت بين تلك الموجهة لرئيس الإدارة وتلك الموجهة للمخاطب الدائم وتلك الموجهة للإدارة المعنية، وهي عموما، مراسلات همت بالأساس مجموعة من القطاعات المعنية بأعداد متفاوتة، على النحو المبين في الجدولين بعده.

أ – وضعية مراسلات الإدارات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب

الإجراء	عدد المراسلات	النسبة	عدد مراسلات الإدارات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب	النسبة من مجموع المراسلات (حسب كل إجراء)
مراسلة الإدارة المعنية	1417	% 41,34	143	% 10,09
مراسلة المخاطب الدائم	1033	% 30,13	120	% 11,62
مراسلة رئيس الإدارة	958	% 27,95	163	% 17,01
مراسلة رئيس الحكومة	20	% 0,58	0	% 0,00
المجموع	3428	% 100,00	426	% 12,43

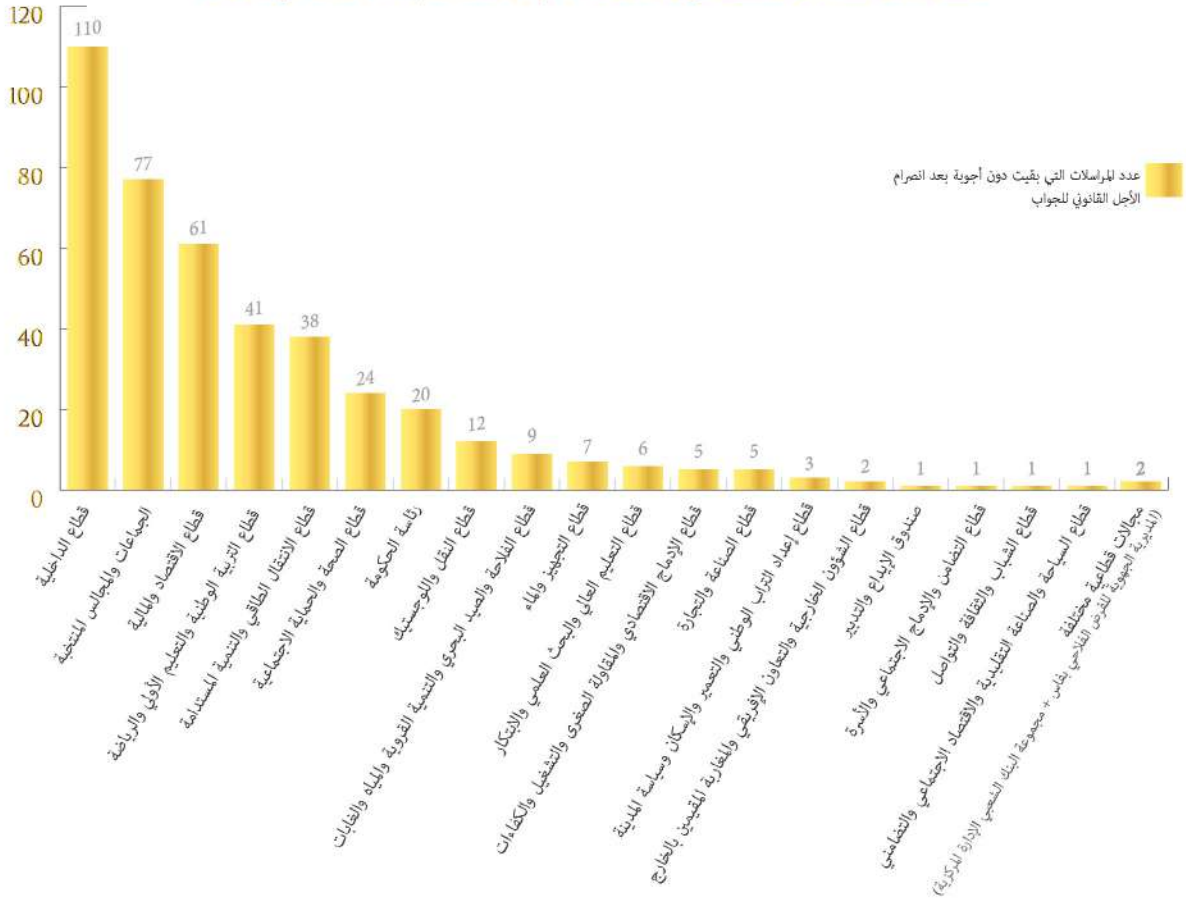


ب – القطاعات المعنية بالمراسلات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب

القطاع المعني	عدد المراسلات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب	النسبة من المجموع
قطاع الداخلية	110	% 25,82
الجماعات والمجالس المنتخبة	77	% 18,08
قطاع الاقتصاد والمالية	61	% 14,32
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	41	% 9,62
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	38	% 8,92
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	24	% 5,63
رئاسة الحكومة	20	% 4,69

قطاع النقل واللوجستيك	12	% 2,82
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	9	% 2,11
قطاع التجهيز والماء	7	% 1,64
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	6	% 1,41
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	5	% 1,17
قطاع الصناعة والتجارة	5	% 1,17
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	3	% 0,70
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	% 0,47
صندوق الإيداع والتدبير	1	% 0,23
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	1	% 0,23
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	1	% 0,23
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	1	% 0,23
مجالات قطاعية مختلفة (المديرية الجهوية للقرض الفلاحي بفاس + مجموعة البنك الشعبي (الإدارة المركزية))	2	% 0,47
المجموع	426	% 100,00

القطاعات المعنية بالمراسلات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب

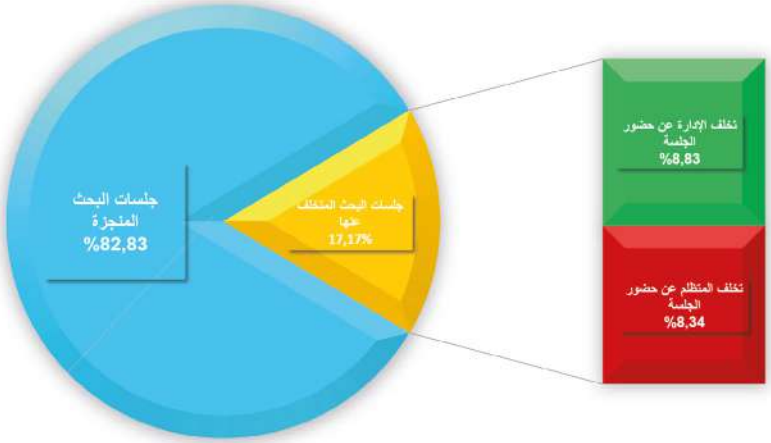


2 - بالنسبة لجلسات البحث

أظهرت المعطيات الإحصائية أن المؤسسة برمجت، خلال هذه السنة، مجموعة من جلسات البحث، أنجزت منها 685 جلسة بحث، فيما غاب الأطراف عن حضور 142 جلسة مقررة، سجل فيها تخلف الإدارة عن 73 منها، وفق ترتيب إداري مختلف بأعداد متباينة على النحو المفصل أدناه.

أ- وضعية جلسات البحث المرتبطة بملفات التظلم خلال سنة 2022

الإجراء	العدد	النسبة
جلسات البحث المنجزة	685	% 82,83
جلسات البحث المتخلف عنها	142	% 17,17
تخلف الإدارة عن حضور الجلسة	73	% 8,83
تخلف المتظلم عن حضور الجلسة	69	% 8,34
المجموع	827	% 100,00



ب- وضعية الإدارات المتخلفة عن حضور جلسات البحث المقررة في ملفات التظلم خلال سنة 2022

الإدارات المتخلفة عن الحضور	عدد جلسات البحث المتخلف عنها	النسبة من المجموع
صندوق ضمان حوادث السير	11	% 15,07
عمالة الصخيرات - تمارة	8	% 10,96
عمالة سلا	8	% 10,96
مجموعة المكتب الشريف للفوسفاط (الإدارة المركزية) OCP	5	% 6,85
التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)	4	% 5,48
جماعة الدار البيضاء	4	% 5,48
جماعة تنجداد	4	% 5,48

جماعة دار الكبداني	2	% 2,74
جماعة مكناس	2	% 2,74
شركة ريضال	2	% 2,74
وزارة الاقتصاد والمالية	2	% 2,74
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	2	% 2,74
الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية (الإدارة المركزية) ANCFCC	1	% 1,37
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNSS	1	% 1,37
المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) - قطاع الكهرباء ONEE	1	% 1,37
الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR	1	% 1,37
المدرسة العليا لصناعة النسيج والألبسة بالدار البيضاء ESITH	1	% 1,37
المدرسة الوطنية العليا للكهرباء والميكانيك بالدار البيضاء	1	% 1,37
المديرية الجهوية للصحة فاس - مكناس	1	% 1,37
المكتب الوطني المغربي للسياحة ONMT	1	% 1,37
المندوبية السامية لقدماء المقاومين وأعضاء جيش التحرير (الإدارة المركزية)	1	% 1,37
الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	1	% 1,37
جماعة الصخيرات	1	% 1,37
جماعة الفنيدق	1	% 1,37
جماعة بركان	1	% 1,37
جماعة تمارة	1	% 1,37
جماعة سلا	1	% 1,37
جماعة عامر	1	% 1,37
خزينة عمالة مكناس	1	% 1,37
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي	1	% 1,37
وزارة الصحة والحماية الاجتماعية	1	% 1,37
المجموع	73	% 100,00

شركاء وصنيون

الجامعات والكليات ومراكز البحث

. جامعة الأخوين بإفران

. المعهد العالي للإدارة

. المعهد العالي للتجارة وإدارة المقاولات

. جامعة محمد الخامس-السويسي

. رئاسة جامعة مولاي إسماعيل بمكناس

. كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بعين الشق-الدار البيضاء

. المدرسة الوطنية العليا للإدارة

. جامعة شعيب الدكالي بالجديدة

. جامعة الحسن الأول بسطات

. جامعة ابن زهر بأكادير

الإدارات والهيئات العمومية

. المعهد الملكي للثقافة الأمازيغية

. الوزارة المكلفة بالجالية المغربية المقيمة بالخارج

. اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي

. الوزارة المنتدبة المكلفة بالمغاربة المقيمين بالخارج

. المجلس الوطني لحقوق الإنسان

. مجموعة العمران

جمعيات المجتمع المدني

. المنظمة العلوية لرعاية المكفوفين بالمغرب

. جمعيات إعلاميي عدالة

شركاء دوليون

المؤسسات المماثلة

. المدافع عن الحقوق الفرنسي
. المدافع عن الشعب الإسباني
. مؤسسة وسيط جمهورية مالي
. الأمبودسمان البرلماني الدنماركي
. مؤسسة حامي المواطن بالكيبيك
. ديوان المظالم الأردني
. مؤسسة الأمبودسمان الوطني الهولندي
. مؤسسة ديوان المظالم والحسبة العامة بجمهورية السودان
. مؤسسة وسيط جمهورية كوت ديفوار
. مؤسسة وسيط جمهورية النيجر
. مؤسسة المدافع عن العدل بالموزنبيق
. مؤسسة وسيط جمهورية البنين
. مفوض حقوق الإنسان في جمهورية أذربيجان
. مؤسسة وسيط إفريقيا الوسطى

الجمعيات الإقليمية والدولية في مجال الوساطة

. جمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين (AOMF)
. جمعية الامبودسمان المتوسطيين (AOM)
. المعهد الدولي للأمبودسمان (IOI)
. جمعية أمبودسمان الدول أعضاء منظمة التعاون الإسلامي

الجزء الرابع

تنمية التواصل وتعزيز الشراكات وتقوية القدرات المهنية: وظائف داعمة لترسيخ سيادة القانون وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف

"إذ أستحضر ارتياء وضيفة "المرافق المتدخل" بالنسبة لحالات التوحد، بتوصيف يتجاوز الفعل الدراسي ليمتد إلى تعلم مهارات حياتية أساسية كالتواصل والاستقلال الذاتي والحس الاجتماعي والمهارات الحركية الدقيقة، فإنني أنظر إلى الأمر في سياقه العام الذي يهم أيضا مسلسل التكفل كحق يلزم المالية العمومية وليس مالية الأسر المعنية به. كما يهم مراجعة آليات التمويل الخاصة، مثل صناديق التماسك الاجتماعي من حيث معايير ونسب الاستفادة وآجالها، بما يحقق تغطية عادلة ومنصفة وفعالة."

وسيط المملكة – أوريا كستان، مداخلة عن بعد

ندوة تكوينية مشتركة AOM/AOMF، الإمارة المركزية بالرياض، في ٢٢ نونبر ٢٠٢٤

المحور الأول

تيسير الحصول على المعلومات في الطابع العام الموجودة في حوزة مؤسسة وسيط المملكة: مدخل لدعم وتعزيز قيم الشفافية

"يجب أن ننظر لموضوع الحق في المعلومة عبر منظار يجعل المجال أكثر اتساعا، مجال يمتد من جانب "الحد الأقصى من الشفافية" ويمتد من جانب آخر "الحد الأدنى من السرية"، مجال نتطلع إلى أن يؤسر بالاستناد إلى فهم متطور ومنصف منسجم مع روح النص في التعامل مع الاستثناءات، ونعتقد أن للجنة ومن بعدها للقضاء الإداري الدور الكبير في تكريس المفهوم المتطور للنص في مجال تقدير الاستثناءات."

وسيط المملكة – الرباط، 23 شتنبر 2022

الأبواب المفتوحة، الإدارة المركزية بالرباط، في 25 يوليو 2022

واصلت المؤسسة خلال سنة 2022 تلقي طلبات الحصول على المعلومات ومعالجتها والرد على أصحابها، وفق ما أوجبه المشرّع ضمن المقتضيات القانونية الواردة في القانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات، من تواصل وتوجيه وإخبار بإمكانية تقديم شكاية إلى رئيس المؤسسة بخصوص الردود المتوصل بها؛ كل ذلك في تقيد تام بالآجال المنصوص عليها قانونا.

كما حرصت المؤسسة على الالتزام بمقتضى النشر الاستباقي للمعلومات ذات الطابع العام الموجودة في حوزتها، ما دام أن الهدف الأسمى للقانون رقم 31.13 هو جعل المعلومة العامة أكثر إتاحة ما لم يتوفر سبب وجيه لحجبها.

وعلاوة على كون تلقي طلبات الحصول على المعلومات ومعالجتها والرد عليها يعدّ امتثالا للالتزامات القانونية للمؤسسة، فهو أيضا تعبير عن رغبة ملحة في استمرار تطوير الممارسة التواصلية بين المؤسسة ومرتفقيها، ومساهمة في تعزيز المساءلة ودعم الشفافية المطلوبة في تسيير المرفق العام وفي توطيد الحكامة الإدارية الرشيدة.

هذا، وفيما يلي بعض المعطيات الإحصائية حول الطلبات المتوصل بها برسم سنة 2022، والتي جرى تجميعها وتصنيفها حسب مجموعة من المعايير أهمها: مكان تلقي الطلبات، جنسية الطالبين، طبيعة الطلبات وكيفيات إيداعها، وطبيعة الردود الصادرة عن المؤسسة في شأنها.

وهكذا، توصلت المؤسسة خلال سنة 2022 بما مجموعه 105 طلبات، ورد معظمها عبر التطبيق الهاتفي؛

﴿97 طلبا﴾ ورد عبر e-wassit، في حين توزع الباقي بين البريد الإلكتروني ﴿3 طلبات﴾ ومكتب الاستقبال بالإدارة المركزية ﴿5 طلبات﴾.

وعن مكان تلقي الطلبات المتوصل بها عبر التطبيق e-wassit، فقد استأثرت الإدارة المركزية بالمرتبة الأولى بـ ﴿59 طلبا﴾، تلتها بشكل تنازلي المندوبية الجهوية بجهة الدار البيضاء - سطات بـ ﴿7 طلبات﴾، ونقطة الاتصال بجهة مراكش- آسفي أيضا بـ ﴿7 طلبات﴾، ونقطة الاتصال بجهة الشرق بـ ﴿6 طلبات﴾، والمندوبية الجهوية بجهة طنجة - تطوان- الحسيمة كذلك بـ ﴿6 طلبات﴾، ونقطة الاتصال بجهة بني ملال- خنيفرة بـ ﴿4 طلبات﴾، والمندوبية الجهوية بجهة العيون - الساقية الحمراء بـ ﴿3 طلبات﴾، ونقطة الاتصال بجهة سوس- ماسة بطلبين، والمندوبية الجهوية بجهة فاس- مكناس أيضا بطلبين، ثم المندوبية المحلية بمكناس بطلب وحيد.

وقد تبين أن جميع طالبي المعلومة يحملون الجنسية المغربية باستثناء طلب جماعي واحد تقدمت به طالبة فلسطينية رفقة طالبين مغربيين.

وبخصوص طبيعة الطلبات كما صنفها مقدّموها، فقد توزعت بين 57 طلبا عاديا في مقابل 48 طلبا استعجاليا.

وكلها طلبات كانت موضوع أجوبة من المؤسسة، أمكن التمييز فيها بين وضعيتي الاستجابة الكلية أو الرفض:

• الطلبات التي تمت الاستجابة إليها: لم يتعدّ مجموع الردود الإيجابية ستة ﴿6﴾ ردود، بعدما تبين من دراسة الطلبات المعنية أن الأمر يتعلق بمعلومات وبيانات ومعطيات إحصائية حول أدوار المؤسسة وتدخلات وسيط المملكة.

• الطلبات التي لم يتم الاستجابة إليها: بلغ عدد الطلبات المرفوضة ما مجموعه ﴿99﴾ طلبا، بعدما تبين من دراسة الطلبات المعنية أن الأمر يتعلق بطلب الحصول على معلومات غير تلك الواردة في نظام التصنيف الخاص بالمؤسسة وعددها ﴿51﴾ طلبا، أو طلبات لا ترمي إلى الحصول على المعلومة أصلا ﴿30﴾ شكاية، ﴿17﴾ التماسا غير واضح، طلب مساعدة وحيد ﴿1﴾.

الكل وفق التصنيف الإحصائي التالي:

1 - تصنيف طلبات الحصول على المعلومات الموجهة لدى المؤسسة برسم سنة 2022 حسب الإدارة المعنية

الإدارة المعنية	عدد الطلبات المسجلة
مؤسسة وسيط المملكة - الإدارة المركزية عبر e-wassit	59
المندوبية الجهوية بجهة الدار البيضاء - سطات عبر e-wassit	7
نقطة الاتصال بجهة مراكش - آسفي عبر e-wassit	7
المندوبية الجهوية بجهة طنجة – تطوان – الحسيمة عبر e-wassit	6
نقطة الاتصال بجهة الشرق عبر e-wassit	6
مؤسسة وسيط المملكة - الإدارة المركزية - مكتب الاستقبال	5
نقطة الاتصال بجهة بني ملال - خنيفرة عبر e-wassit	4
مؤسسة وسيط المملكة - الإدارة المركزية - البريد الإلكتروني	3
المندوبية الجهوية بجهة العيون - الساقية الحمراء عبر e-wassit	3
المندوبية الجهوية بجهة فاس - مكناس عبر e-wassit	2
نقطة الاتصال بجهة سوس - ماسة عبر e-wassit	2
المندوبية المحلية بمكناس عبر e-wassit	1
المجموع	105

2 - تصنيف طلبات الحصول على المعلومات المودعة لدى المؤسسة برسم سنة 2022 حسب جنسية طالب المعلومة

جنسية طالب المعلومة	عدد الطلبات المسجلة
أجنبي	تقدمت طالبة أجنبية بطلب معلومات رفقة مجموعة من الطلبة المغاربة
مغربي	104
المجموع	105

3 - تصنيف طلبات الحصول على المعلومات المودعة لدى المؤسسة برسم سنة 2022 حسب طبيعة الطلب

طبيعة الطلب	عدد الطلبات المسجلة
عادي	57
مستعجل	48
المجموع	105

4 - تصنيف طلبات الحصول على المعلومات المودعة لدى المؤسسة برسم سنة 2022 حسب كيفية إيداع الطلب

كيفية إيداع الطلب	عدد الطلبات المسجلة
تطبيق e-wassit	97
مكتب الاستقبال بالإدارة المركزية	5
البريد الإلكتروني	3
المجموع	105

5 - تصنيف طلبات الحصول على المعلومات المودعة لدى المؤسسة برسم سنة 2022 حسب طبيعة رد المؤسسة

طبيعة الرد	عدد الردود
الاستجابة الكلية	
المعلومة المطلوبة منشورة ومتاحة	6
الرفض	
المعلومة لا تدخل ضمن المعلومات ذات الطابع العام والموجودة في حوزة المؤسسة	51
شكاية، لا طلب معلومات	30
طلب غير واضح	17
طلب مساعدة، لا طلب معلومات	1
طلب غير جدّي	0
المجموع	105

المحور الثاني

تقارير المخاطبين الدائمين للمؤسسة برسم سنة 2022: عناصر معلوماتية متفرقة تهمّ تفاعل الإدارة مع تدخلات وسيط المملكة

" التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط، بمجال مهم لإبراز جدلية الحق والواجب في علاقة المواطن بالإدارة، لذا نحاول من خلاله أن نساير معينا الوتيرة من تكريس مفهوم «متطور» لأداء المؤسسة، يتجاوز المفهوم المتصل بوظيفة مراقبة أداء الإدارة، إلى مفهوم مراقبة مدى تأثير أداء الإدارة على صورة المرفق العمومي وانعكاساته على شروط التنمية"

وسيط المملكة - أكاديمية أبريل 2022

اللقاء التواصلي مع المخاطبين الإدارة المركزية بالرباط، في 27 يناير 2023

اعتبارا لمكانة المخاطبين الدائمين للمؤسسة بالإدارة في منظومة العلاقة التواصلية بين الجهتين، وخاصة لأجل ضمان حسن التنسيق والتواصل والتتبع من قبل المؤسسة، أوجب المشرع على الإدارة أن تعين مخاطبا أو مخاطبين دائمين من بين المسؤولين التابعين لها الذين يتمتعون بسلطة اتخاذ القرار فيما يحال إليهم من تظلمات من لدن مؤسسة الوسيط، تحت طائلة اعتبار رئيس الإدارة نفسه مخاطبا دائما للمؤسسة في حالة عدم تعيين مخاطب لها، وأسند إليهم، تحت سلطة رؤسائهم، القيام بمجموعة من المهام؛ وأوجب عليهم إعداد تقرير سنوي، يخصص ما اتخذته الإدارة من تدابير وقرارات بشأن التظلمات وطلبات التسوية المحالة عليها من المؤسسة، وكذا المقترحات والتوصيات الموجهة إليها، يوجهونه إلى كل من رئيس الحكومة والوسيط، تحت إشراف رئيس الإدارة المعنية قبل متم شهر فبراير من كل سنة.

المادة 32 من القانون رقم 14.16 المتعلق بالمؤسسة

يتولى المخاطبون الدائمون للمؤسسة المعينون من قبل الإدارات التابعين لها، تحت سلطة رؤسائهم، القيام بالمهام التالية :

- تتبع الدراسة والبت في التظلمات وطلبات التسوية الواردة من المؤسسة، والعرض على الإجابة عنها داخل الآجال المحددة لها طبقا لأحكام هذا القانون ؛
- تتبع القرارات والإجراءات والتدابير الإدارية التي يتم اتخاذها على صعيد الإدارة المعنية، في مجال الاستجابة للتظلمات وطلبات التسوية، وإخبار المؤسسة كتابة بالنتائج المتوصل إليها ؛
- دراسة الملاحظات وتتبع التوصيات والاقتراحات التي تقدمها المؤسسة، قصد إيجاد حل منصف وعادل لمطالب المتظلم؛
- اقتراح كل تدبير أو إجراء لتحسين بنية الاستقبال والاتصال بالإدارة، وتبسيط المساطر الإدارية ، وتيسير ممارسة المرتفقين لحقهم في الحصول على المعلومات ذات الصلة بموضوع التظلم، وتمكينهم من الاستفادة من الخدمات العمومية في أحسن الظروف ؛
- حث مختلف المصالح التابعة للإدارة، التي يعمل بها المخاطب الدائم، على التقيد بروح المسؤولية والفعالية والشفافية الكاملة في تعاملها مع المؤسسة والمنذوبين الخاصين والمنذوبين الجهويين والمنذوبين المحليين ؛
- مسك وضبط وتتبع المعطيات الخاصة بالتظلمات المحالة من لدن المؤسسة والتدابير المتخذة بشأنها.

المادة 33 من القانون رقم 14.16 المتعلق بالمؤسسة

يتعين على المخاطبين الدائمين للمؤسسة إعداد تقرير سنوي يخصص لما اتخذته الإدارة من تدابير وقرارات بشأن التظلمات وطلبات التسوية المحالة إليها، وكذا المقترحات والتوصيات الموجهة إليها.

يوجه المخاطب الدائم إلى كل من رئيس الحكومة والوسيط، تحت إشراف رئيس الإدارة المعنية التقرير المذكور قبل متم شهر فبراير من كل سنة.

من هذا المنطلق، جاء الالتزام بإعداد هذه التقارير، وجاء حرص المؤسسة على إبراز الدور المحوري لمخاطبيها الدائمين، في تجاوز كل ما قد يعتري سير الإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية من هفوات، والعمل على تفاديها من الممارسات المعيبة.

وإذا كانت المؤسسة قد دأبت، في السابق من السنوات، على مراسلة المخاطبين الدائمين من أجل موافاتها بتقاريرهم السنوية محددة لهم أجلا لذلك، فقد ضمت هذه السنة منحى مغايرا يقوم على قياس مدى الالتزام القانوني للإدارات المعنية بعد مرور مدة زمنية كافية على سريان المقتضيات القانونية المشار إليها أعلاه.

غير أن المؤسسة خلال هذه السنة، وعلى خلاف السنة الماضية، سجلت انخفاضا واضحا في عدد تقارير المخاطبين الدائمين المتوصل بها، والذي لم يتجاوز 42 تقريرا.

ومع ذلك، فإن المؤسسة تسجل بارتياح، من ناحية المحتوى، المجهود المبذول من طرف عدد من القطاعات في إعداد هذه التقارير، في جانب الاستجابة للمقتضيات القانونية المحددة لذلك، رغم ما وقفت عليه في ذات الوقت من نقص في بعضها الآخر جسده عدم احترام عدد من المقتضيات ذات الصلة سواء منها المتعلقة بالأجل المحدد لموافاة المؤسسة بالتقارير، أو ما تعلق منها بتأشيرة رئيس الإدارة، أو ما تعلق بغياب الإشارة إلى ما اتخذه القطاع من إجراءات ومبادرات بهدف تجويد الخدمة الإدارية، كما أن بعض الإدارات، استمرت في استغلال مرحلة إعداد التقرير لتضمينه أجوبتها عن تظلمات المواطنين التي لم توافِ المؤسسة بها سابقا.

تقارير المخاطبين الدائمين للمؤسسة

تقارير المخاطبين الدائمين للمؤسسة بالإدارات المتوصل بها برسم سنة 2022			
الرقم الترتيبي	القطاع الإداري المعني	تاريخ ورود التقرير	وارد تحت إشراف رئيس الإدارة أم لا
1	الصندوق المهني المغربي للتقاعد	30 دجنبر 2022	نعم
2	قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل	01 فبراير 2023	نعم
3	وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	03 فبراير 2023	نعم
4	إدارة الدفاع الوطني	06 فبراير 2023	نعم
5	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية	07 فبراير 2023	لا
6	المندوبية السامية للتخطيط	08 فبراير 2023	نعم
7	صندوق الإيداع والتدبير	15 فبراير 2023	نعم
8	المكتب الوطني للسكك الحديدية	17 فبراير 2023	نعم
9	وزارة الداخلية	21 فبراير 2023	نعم
10	مديرية أملاك الدولة	21 فبراير 2023	نعم
11	وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	23 فبراير 2023	نعم
12	مجموعة العمران	23 فبراير 2023	نعم
13	الوكالة الوطنية للمياه والغابات	24 فبراير 2023	نعم
14	قطاع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	27 فبراير 2023	نعم
15	وزارة التجهيز والماء	27 فبراير 2023	نعم
16	المديرية العامة للأمن الوطني	28 فبراير 2023	نعم
17	الصندوق المغربي للتقاعد	28 فبراير 2023	نعم
18	وزارة العدل	28 فبراير 2023	نعم
19	تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة	01 مارس 2023	نعم
20	قطاع الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل	01 مارس 2023	نعم
21	المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج	01 مارس 2023	نعم
22	قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	01 مارس 2023	نعم
23	قطاع الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل	01 مارس 2023	نعم
24	المجمع الشريف للفوسفاط	02 مارس 2023	لا
25	قطاع التنمية المستدامة بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	02 مارس 2023	لا
26	قطاع الانتقال الطاقي بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	03 مارس 2023	لا
27	وزارة الاقتصاد والمالية	10 مارس 2023	لا
28	وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	16 مارس 2023	نعم
29	وزارة الصناعة والتجارة	16 مارس 2023	نعم
30	قطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب	17 مارس 2023	نعم

31	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	17 مارس 2023	لا
32	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	23 مارس 2023	لا
33	الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب (أمفام)	23 مارس 2023	نعم
34	قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	24 مارس 2023	نعم
35	قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	27 مارس 2023	نعم
36	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية	28 مارس 2023	نعم
37	وزارة الصحة والحماية الاجتماعية	28 مارس 2023	نعم
38	رئاسة الحكومة	07 أبريل 2023	لا
39	وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	13 أبريل 2023	نعم
40	التعاضدية العامة للبريد والمواصلات	12 يوليوز 2023	نعم
41	المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الشمال)	08 شتنبر 2023	نعم
42	المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الجنوب)	08 شتنبر 2023	نعم

والمؤسسة إذ تسجل عدم مبادرة بعض المخاطبين الدائمين إلى موافاتها بالتقارير الخاصة بقطاعاتهم الإدارية، والتي كما سبقت الإشارة إلى ذلك، ارتفع عددها هذه السنة مقارنة مع السنة الماضية، تورد القطاعات المعنية كالآتي:

الإدارات التي لم توافِ المؤسسة بتقريرها السنوي برسم سنة 2022
مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
المكتب الوطني للأعمال الجامعية الاجتماعية والثقافية
المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن
اتصالات المغرب
قطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب
الخطوط الملكية المغربية
الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي
مؤسسة التعاون الوطني
المديرية العامة للوقاية المدنية
الوكالة الوطنية للتأمين الصحي
المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية
الوكالة الوطنية لإنعاش التشغيل والكفاءات
المكتب الوطني للمطارات
الوكالة الوطنية للسلامة الطرقية
بريد المغرب

الوكالة الوطنية لمحاربة الأمية
وزارة الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
وزارة النقل واللوجستيك
وكالة الإنعاش والتنمية الاقتصادية والاجتماعية في عمالات وأقاليم شمال المملكة
مؤسسة محمد السادس للنهوض بالأعمال الاجتماعية للتربية والتكوين

ملخصات لمضامين التقارير المتوصل بها

1 – تقرير الصندوق المهني المغربي للتقاعد

توصلت مؤسسة وسيط المملكة بالتقرير السنوي للصندوق المهني المغربي للتقاعد، الذي كان هذه السنة سباقا في موافاتها به، وقد ضمنه حصيلة ما تم تبادله معه من تظلمات المواطنين والتي بلغ عددها 07، مسجلا بذلك انخفاضا ملموسا عما تم تداوله معه السنة الماضية.

وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول طلب استرداد المساهمات الشخصية، ومراجعة نقط المعاش أو عدم التوصل به، وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل.

إلا أن الملاحظ، وكما في السنة الماضية، أن التقرير لم يتطرق للإجراءات المتخذة بغية تبسيط المساطر الإدارية وتحسين بنيات الاستقبال والولوج إلى المعلومة.

2 – تقرير قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل

وافى قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل المؤسسة بتقريره السنوي، ضمنه ما تلقاه من المؤسسة برسم سنة 2022، والذي انحصر هذه السنة، وعلى غرار السنة الماضية، في تظلم واحد، ويهم الحصول على دعم فيلم سينمائي؛ بالإضافة إلى ملف واحد يعود للسنة الماضية، ويهم مستحقات تعاقدية في ذمة القطاع وقد تمت الإجابة عنهما.

كما ورد الإشارة بالتقرير أيضا إلى التوصيات التي أصدرتها هذه المؤسسة في مواجهة القطاع والإجراءات التي اتخذها بغية تنزيلها، وكذا الصعوبات التي حالت دون تنفيذ بعضها.

وتطرق التقرير كذلك للإجراءات التي انتهجها القطاع من أجل تحسين استقبال مرتاديه، خاصة من يوجدون في وضعية إعاقة، وتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة باعتماد الرقمنة، وتبسيط المساطر الإدارية وجعل بعض الخدمات الإدارية متاحة عن بعد.

والمؤسسة تسجل تجاوب القطاع مع مراسلاتها وتدخلاتها.

3 – تقرير وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة

وافت وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة المؤسسة بتقريرها السنوي برسم سنة 2022، وتطرقت فيه لما تم تداوله مع المؤسسة من تظلمات بلغ عددها 08، مسجلة بذلك ارتفاعا طفيفا عما تم تداوله في السنة الماضية من تظلمات في مواجهتها، وقد

تمت الإجابة عنها داخل الآجال. وانصبت هذه التظلمات حول طلبات التعويض عن هدم المساكن الصفيحية، والحصول على بقع أرضية في إطار معاربة السكن العشوائي، بالإضافة إلى مستحقات الصفقات، وتنفيذ الأحكام القضائية.

كما تطرق التقرير لأربع توصيات صادرة عن هذه المؤسسة في مواجهة الوزارة، تعذر تنفيذها، مرجعا أسباب ذلك لوجود أطراف إدارية أخرى معنية بها.

وقد شكل التقرير مناسبة للحديث عن الإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل الرفع من جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين، وذلك عبر تحسين استقبال مرتادي الإدارة بتجهيز فضاءات استقبال وتسهيل الولوج إلى الخدمات، وتوفير أطقم إدارية تمكنهم من المعلومة المطلوبة وتقدم لهم الاستشارة، بالإضافة إلى تخصيص خلية لمواكبة تلقي شكايات المغاربة المقيمين بالخارج، وتسريع رقمنة الخدمات الإدارية دون حاجة لتنقل المرتفقين إلى مقراتها.

4 – تقرير إدارة الدفاع الوطني

أكدت إدارة الدفاع الوطني في التقرير الذي تقدمت به إلى هذه المؤسسة برسم سنة 2022، أنها توصلت منها بـ 32 تظلما، مسجلة بذلك انخفاضا عما تم تداوله معها في السنة المنصرمة.

وتتمحور مواضيع هذه التظلمات، التي تمت الإجابة عنها داخل الآجال، حول طلبات إعادة الإدماج بصفوف القوات المسلحة الملكية، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية لبعض العسكريين السابقين أو ذوي حقوقهم، وطلبات الاستفادة من الإعانات والمساعدات، والحصول على الوثائق الإدارية، بالإضافة إلى طلبات الاستفادة من التغطية الصحية ومن التعويضات العائلية، وطلبات تقويت مساكن.

وقد استعرض التقرير أيضا التدابير المتخذة بهدف تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية من أجل تقريب الإدارة من المواطن، وتحسين الخدمات المقدمة من خلال تسريع وتيرة الأداء، والرفع من فعالية معالجة الطلبات بالاعتماد على الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة.

والمؤسسة تسجل تفاعل وتجاوب إدارة الدفاع مع تدخلاتها.

5 – تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية

أفادت التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية أن ما تم تبادله مع المؤسسة خلال سنة 2022 بلغ 60 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا عما تم تداوله خلال السنة الماضية، مع الإشارة إلى الملفات التي تعود للسنوات السابقة والتي استمرت المؤسسة في تتبع مآلها مع التعاضدية. وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول التعويض عن ملفات المرض أو مراجعته، والحصول على منحة التقاعد والوفاة، بالإضافة إلى استرجاع الاقتطاعات وعدم التوصل بالتعويضات، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

وقد تطرق التقرير كذلك للإجراءات المتخذة من طرف التعاضدية العامة من أجل تحسين ظروف استقبال المرتفقين، وتسهيل الولوج إلى المعلومة، وتبسيط المساطر عبر تحسين فضاءات استقبال المنخرطين مركزيا وجهويا من خلال إعادة هيكلة مختلف مقراتها، وتعزيز التواجد الجغرافي في مختلف جهات المملكة عبر إحداث وكالات خدمات القرب لتحقيق العدالة الاجتماعية والمجالية، كما اتخذت عدة إجراءات من شأنها تعيين عناوين وأرقام هواتف المنخرطين للتقليل من الملفات المرضية المرجوعة.

كما كان التقرير فرصة لإبراز بعض الإكراهات والمعيقات التي تواجهها التعاضدية في تصريف ملفات المرض مع باقي الأطراف المتدخلة في منظومة التغطية الصحية.

أما فيما يتعلق بالآفاق المستقبلية، فقد أكدت التعاضدية العامة انكبابها على ترسيخ الجهوية الإدارية عبر نقل مجموعة من الاختصاصات إلى مندوبياتها الجهوية لتقليص أمد المعالجة وتعويض المنخرطين، وتجنيبهم عبء التنقل لمقرها المركزي واستمرارها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بتنسيق مع كل الفاعلين والمتدخلين.

وتسجل المؤسسة تجاوب التعاضدية وأجهزتها المسيرة مع تدخلاتها، وحضورها في جلسات البحث والعمل التي تعقدها من أجل تقريب وجهات النظر وإيجاد حلول للقضايا المعروضة.

6 – تقرير المندوبية السامية للتخطيط

توصلت المؤسسة بتقرير المندوبية السامية للتخطيط برسم سنة 2022، والذي أفادت فيه، كما السنة الماضية، أنها لم تتوصل بأي تظلم من المؤسسة.

وقد أشار التقرير للمجهودات المبذولة من أجل تبسيط المساطر الإدارية وتحسين جودة الاتصال والولوج إلى المعلومة، من خلال وضع مختلف البحوث الإحصائية والدراسات التي تنجزها رهن إشارة العموم عبر موقعها الإلكتروني، وعبر مصالح التوثيق.

7 – تقرير صندوق الإيداع والتدبير

وافى صندوق الإيداع والتدبير المؤسسة بتقريره السنوي برسم سنة 2022، والذي تضمنه حصيلة عمل مصالحه المركزية، وكذا فروع المجموعة التي تضم كلا من النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد، والصندوق الوطني للتقاعد والتأمين، والشركة الوطنية للتهيئة الجماعية، وقد بلغ مجموع ما تم تداوله مع المجموعة 101 تظلم، مسجلا بذلك انخفاضا بسيطا عما تم تداوله معه السنة الماضية. وسيتم تفصيل حيز لكل مصلحة على حدة كالآتي:

– المصالح المركزية لصندوق الإيداع والتدبير

توصلت المصالح المركزية للصندوق برسم هذه السنة بما مجموعه 04 تظلمات من المؤسسة، تتمحور مواضيعها حول تنفيذ الأحكام القضائية المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، ورفع اليد عن أنصبة المتظلمين الموجودة بالصندوق، بالإضافة إلى مستحقات الصفقات العمومية، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

- فروع المجموعة

1 – صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط الذي يضم كلا من:

1-1 النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد: الذي توصل من المؤسسة بـ 73 تظلما، تتمحور أغلب مواضيعها حول طلبات تسوية الوضعية المعاشية للمنخرطين به، والحصول على التعويضات العائلية وراتب ذوي الحقوق، وقد تمت الإجابة عنها.

1-2 الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين: توصل خلال سنة 2022 بـ 24 تظلما تروم الزيادة في الإيراد عن حوادث الشغل أو حوادث السير، والاستفادة من الدعم المباشر للأرامل، وكذا النظام التكميلي للتقاعد «روكور».

2 – الشركة الوطنية للتهيئة الجماعية «صوناداك»

لم تتوصل الشركة بأي تظلم جديد خلال سنة 2022، إلا أنها استمرت في معالجة تلك التي تعود للسنوات الماضية، والمتعلقة بتنفيذ حكم قضائي.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اعتمدها الصندوق من أجل تحسين جودة الخدمات المرفقية المقدمة وتسهيل ولوج المواطنين إلى المعلومة، عبر تعزيز شبكات وفروع المجموعة، ورقمنة عدد من العمليات لتحقيق سلاسة أكبر في معالجة معاملات المرتفقين، وتطوير العلاقة مع عملاء المؤسسة، عبر توفير خدمة فضاء الوكالة الرقمية من أجل تسهيل عملية استقبال منخرطي النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد.

والمؤسسة تثمن تجاوب صندوق الإيداع والتدبير مع تدخلاتها والتفاعل معها داخل الآجال المعقولة وإيجاد حلول لما يطرح من قضايا المواطنين.

8 – تقرير المكتب الوطني للسكك الحديدية

أفاد المكتب الوطني للسكك الحديدية أنه توصل من المؤسسة برسم سنة 2022 بـ 17 تظلما، مسجلا بذلك ارتفاعا طفيفا عن السنة الفارطة. وتتمحور مواضيعها حول التعويض عن نزع الملكية، والاستفادة من معاش الأيتام، والحصول على منحة أو معاش التقاعد، وقد تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

وقد خصص التقرير حيزا للإشارة إلى الإجراءات التي اتخذها المكتب من أجل إنجاح عملية استقبال مغاربة الخارج، وذلك بحسن استقبالهم والتعجيل بالاستجابة لطلباتهم عبر عدد من العروض تتيح تنقلهم على متن القطارات.

كما كان التقرير مناسبة أبرز فيها هذا القطاع ما اتخذه من أجل تسهيل الولوج إلى خدمات مبتكرة باعتماد التقنيات الحديثة، والانخراط في سياسة اجتماعية وبيئية تضع التنقل المستدام في صلب استراتيجيته.

9 – تقرير وزارة الداخلية

توصلت مؤسسة وسيط المملكة بتقرير وزارة الداخلية برسم سنة 2022، وهي السنة التي

عرفت تباعا ما مجموعه 78 تظلما، بارتفاع طفيف عن السنة السابقة، والتي يمكن تصنيفها إلى:

- تظلمات متعلقة بالمصالح المركزية للوزارة: وبلغ عددها 40 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا عن السنة الماضية، وتهم بالأساس رخص سيارات الأجرة، ومنازعات ذات صلة بأراضي الجماعات السلالية، وكذا طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية لبعض منتسبيها؛
- تظلمات متعلقة بالمصالح اللامركزة لوزارة الداخلية: بلغ عددها 21 تظلما، بارتفاع طفيف عن السنة الماضية، وتهم تظلمات خاصة بأراضي الجماعات السلالية، وقضايا التعمير، بالإضافة إلى تسوية الوضعية الإدارية والمالية للموظفين، ومستحقات المقاولات؛
- تظلمات خاصة بالجماعات الترابية: بلغ عددها 17 تظلما، مسجلة بذلك انخفاضا عن السنة الماضية، ومرد ذلك إلى أن المؤسسة تواصل خيارها بمراسلة الجماعات الترابية المعنية مباشرة. وتتمحور مواضيعها حول تسوية الوضعية الإدارية والمالية لموظفين جماعيين، ونزاعات عقارية، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية.

وخصص التقرير حيزا للتظلمات المحالة على القطاع خلال خمس سنوات «2018-2022»، والتي أسفرت عن معالجة عدد منها، كما تناول جانبا من توصيات المؤسسة والإجراءات المتخذة بشأنها بتنسيق مع الجهات المعنية بها.

وقد أبرز التقرير الآفاق المستقبلية المتمثلة في تطوير المنظومة المعلوماتية للرفع من مستوى دراسة الشكايات والتظلمات وتقليص آجال التعاطي معها، وتسريع وتيرة تنفيذ الأحكام القضائية، والتنسيق لتقديم خدمة أفضل للمرتفقين، وتمكينهم من المشروع من طلباتهم.

والمؤسسة تسجل الجهود التي تبذلها الوزارة من أجل الجواب عن التظلمات المعروضة عليها داخل أجل معقول وإيجاد حلول لقضايا المواطنين، لكن المأمول هو العمل على بحث سبل توفير الاعتمادات المالية اللازمة للجماعات الترابية المفتقرة إلى الموارد المالية ليتأتى لها تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها.

10 – تقرير مديرية أملاك الدولة

وافت مديرية أملاك الدولة المؤسسة بتقريرها السنوي لسنة 2022، أكدت من خلاله أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2022 بما مجموعه 67 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا عما تم تبادله خلال السنة الماضية. وتتمحور مواضيعها حول كراء عقارات مملوكة للدولة «الملك الخاص» أو تسوية وضعيتها، واسترجاع المبالغ المقتطعة من الراتب، بالإضافة إلى الحصول على شهادات والتعويض عن نزع الملكية وتنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

كما تطرق التقرير للإجراءات المتخذة لتنزيل توصيات المؤسسة.

وفيما يتعلق بتحسين علاقة الإدارة بالمرتفقين والرفع من جودة الخدمات المقدمة، فقد عدد التقرير الإجراءات المتخذة، ومنها تهييء فضاء الاستقبال وتوفير الدلائل والمطويات،

بالإضافة إلى تحديث البوابة الإلكترونية للمديرية ونظامها المعلوماتي، وتوفير التفاعل المباشر للمرتفقين، والانخراط في تبسيط ورقمنة المساطر الإدارية.

11 – تقرير وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة

أفادت وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة في تقريرها أن ما تم تبادله مع مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2022 بلغ 152 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا عما تم تداوله معها السنة الماضية. وتتمحور مواضيع التظلمات المتوصل بأغلبها من المنتسبين للقطاع، حول طلبات تسوية وضعياتهم الإدارية والمالية والمعاشية، بالإضافة إلى التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، ومستحقات الصفقات والتوريدات وكذا تنفيذ المقررات القضائية، وقد انضاف إليها إثر التعديل الحكومي مجموع التظلمات المرتبطة بقطاع الرياضة مثل الاستفادة من المنشآت الرياضية.

وقد كان التقرير مناسبة للإشارة إلى الصعوبات والإكراهات التي تحول دون معالجة بعض التظلمات المتوصل بها، خاصة تلك التي تتطلب اعتمادات مالية مهمة أو مرتبطة بقطاعات إدارية أخرى.

وخلافا للسنة الماضية، لم يتطرق التقرير للجهود التي بذلتها الوزارة من أجل جودة خدماتها وتحسين استقبال المرتفقين، إن على المستوى المركزي أو على مستوى الأكاديميات والمديريات الإقليمية.

والمؤسسة إذ تسجل الجهود المبذولة من القطاع من أجل إيجاد الحلول للملفات المعروضة عليه، فإنه يبقى عليه تسريع وتيرة تنزيل التوصيات الصادرة في مواجهته؛ علما أن مجموعة من التوصيات التي تهم ملف التعويض عن التكوين قد أخذت طريقها نحو التنفيذ عقب اجتماعات اللجنة الحكومية التي تمت الإشارة إليها في المحور المتعلق بتنفيذ التوصيات.

12 – تقرير مجموعة العمران

وافت مجموعة العمران المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2022، ضمنته حصيلة ما توصلت به وشركاتها الفرعية من تظلمات المواطنين، والتي بلغ عددها إلى غاية هذه السنة 297 تظلما، منها 64 أحيلت عليها للوهلة الأولى، والباقي يشكل تظلمات تعود للسنوات السابقة، واستمرت المؤسسة في تتبع مآلها مع المجموعة. وتتمحور مواضيع التظلمات المتبادلة حول طلبات الاستفادة من المنتوجات المندرجة في إطار معادلة السكن غير اللائق والسكن الاجتماعي، وتسوية الوضعيات القانونية لبعض التجزئات العقارية، بالإضافة إلى الحصول على المستحقات المالية غاية الصلة بالصفقات، وإمداد التجزئات بالتجهيزات الضرورية، وكذا إتمام إجراءات تملك العقارات المقتناة، وقد تمت الإجابة عنها داخل وقت قياسي.

وقد استعرض التقرير بعض الإكراهات التي تحول دون تسوية بعض التظلمات والتي يتوقف حلها على تدخل ومبادرة إدارات أخرى تعد طرفا في النزاع.

كما تطرق لمجموع التوصيات التي أصدرتها المؤسسة برسم هذه السنة والتي بلغ عددها 07، والإجراءات المتخذة بغية تنزيلها.

وفي الجانب المتعلق بالمبادرات المتخذة لتجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين، أكدت مجموعة العمران في تقريرها على الإجراءات المعتمدة لتحسين استقبال مرتادي الإدارة مركزيا وجهويا، وتسهيل الولوج إلى الخدمات عبر نشر جميع البرامج المخصصة للسكن أو للأنشطة الاقتصادية، واعتماد الرقمنة وتوفير مصبوعات معدة للتشكي رهن إشارة المرتفقين بمكاتب الاستقبال.

وتسجل المؤسسة تجاوب مجموعة العمران مع تدخلاتها، إن على مستوى تنزيل توصياتها، أو على مستوى تمثيلها في جلسات البحث.

13 – تقرير الوكالة الوطنية للمياه والغابات

توصلت المؤسسة بتقرير الوكالة الوطنية للمياه والغابات برسم سنة 2022 ضمنته مجموع ما توصلت به من المؤسسة من تظلمات المواطنين والتي بلغ عددها 14 تظلما جديدا، بالإضافة إلى الملفات التي تعود للسنوات السابقة، واستمرت في تتبع مآلها، وهي غالبا ذات صلة بطلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع أو لذوي حقوقهم، والتي غالبا ما تكون تسويتها مرتبطة بأنظمة الاحتياط الاجتماعي، وكذا تلك التي لها صلة بالوضعية العقارية لأراضي الواحات وبالملك الغابوي، بالإضافة إلى مستحقات الصفقات وتنفيذ الأحكام والقرارات القضائية، وقد تمت الإجابة عنها.

كما تطرق التقرير للتوصيات الصادرة عن المؤسسة والإجراءات المتخذة قصد تنزيلها، وكذا الصعوبات التي حالت دون تنفيذ البعض منها.

ورصد التقرير أيضا الإجراءات التي اتخذتها الوكالة بهدف تحسين استقبال وخدمة المرتفقين، وتبسيط الإجراءات الإدارية بتنسيق مع عدة قطاعات.

والمؤسسة تسجل التعامل الإيجابي للوكالة مع تدخلاتها.

14 – تقرير قطاع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني

جاء في تقرير قطاع السياحة برسم سنة 2022 أنه توصل من المؤسسة بتظلم واحد، مسجلا بذلك انخفاضا مقارنة مع السنة الفارطة، يتعلق بمستحقات مقاولة، وقد تمت الإجابة عنه.

وتطرق التقرير كذلك للإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة بخلق فضاءات مناسبة لذلك، وتبسيط المساطر الإدارية عبر تفويض بعض الاختصاصات للمصالح اللامركزة، وتسهيل الولوج إلى المعلومة بتطوير النظام المعلوماتي.

وقد اقترح القطاع في التقرير عقد دورات تكوينية لفائدة المخاطبين الدائمين للمؤسسة،

وكذا لقاءات وموائد مستديرة وورشات عمل لترسيخ أمثل للحكامة المرفقية.

15 – تقرير وزارة التجهيز والماء

أكدت وزارة التجهيز والماء في تقريرها برسم سنة 2022 أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة بما مجموعه 21 تظلما، بالإضافة إلى استمرار القطاع في معالجة وتتبع 25 تظلما تعود للسنوات السابقة. وتتمحور مواضيع تلك التظلمات حول طلبات التعويض عن نزع الملكية، وتنفيذ الأحكام، وتسوية الوضعيات الإدارية للمنتسبين للقطاع، بالإضافة إلى مستحقات الصفقات العمومية، وقد تمت الإجابة عنها، والمأمول هو تسريع تسويتها.

كما تطرق التقرير لمجموع التوصيات الصادرة في مواجهة القطاع، والتي بلغ عددها في هذه السنة 06 توصيات، تأمل المؤسسة في أن يعمل جاهدا على تجاوز ما يعتر تنزيلها.

وقد استعرض التقرير جهود القطاع في تحسين بنيات الاستقبال وتعزيز ثقة المواطن في المرفق العمومي بإحداث قاعات وشبابيك للاستقبال والإرشاد بمختلف اللغات، وإيلاء عناية خاصة بالأشخاص المسنين والموجودين في وضعية إعاقة، بالإضافة إلى الانخراط في ورشات العمل لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية خاصة تلك المتعلقة بالاستثمار.

وفي إطار تسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة، عمل القطاع على تفويض اختصاصات نزع الملكية لمصالحه الخارجية تجسيدا لسياسة القرب، كما تم تطوير مجموعة من المنصات والأنظمة الإلكترونية التي تقدم خدمات عن بعد، بالإضافة إلى استفادة العنصر البشري من التكوين المستمر ليكون مؤهلا لمسايرة تطور الإدارة استجابة لمطالب المرتفقين.

16 – تقرير المديرية العامة للأمن الوطني

توصلت المؤسسة بتقرير المديرية العامة للأمن الوطني برسم سنة 2022، الذي تضمن حصيلة تظلمات المواطنين التي توصل بها القطاع من المؤسسة، والبالغ عددها 36 تظلما، مسجلا بذلك انخفاضا عن المتداول معه بما نسبته 40%. وتروم العصول على وثائق إدارية، والانخراط في سلك الشرطة أو الرجوع إلى العمل بعد صدور قرار العزل أو الإحالة على التقاعد، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام.

أما فيما يتعلق بالتدابير المتخذة من أجل تحسين الخدمة الارتفاقية، فقد أفاد التقرير أن المديرية العامة للأمن الوطني اتخذت مجموعة من الإجراءات العملية لتحسين استقبال مرتادي الإدارة وتسهيل ولوجهم إلى الخدمات التي تقدمها، وكذا تبسيط ورقمنة الإجراءات والمساطر الإدارية مع تبني معايير الجودة والنجاعة، من خلال تحديث بنيات الاستقبال وتطوير الأنظمة المعلوماتية بهدف تدعيم الثقة بين المرتفق والمرفق الأمني.

وتثمن المؤسسة تفاعل المديرية العامة للأمن الوطني مع تدخلاتها والإجابة عنها داخل الآجال.

17 – تقرير الصندوق المغربي للتقاعد

توصلت المؤسسة بتقرير الصندوق المغربي للتقاعد برسم سنة 2022، وبما أنها توصلت كذلك بتقرير من وزارة الاقتصاد والمالية ضمنته خلاصة عملها وعمل المصالح التابعة لها، فسيتم التطرق له من خلال التقرير المذكور.

18 – تقرير وزارة العدل

بعثت هذه الوزارة بتقريرها السنوي برسم سنة 2022، فضمنته حصيلة ما توصلت به من تظلمات واردة عليها من المؤسسة والبالغة 31 تظلما وطلب تسوية واحد، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا عما تم تداوله السنة الماضية. وتتمحور مواضيعها حول طلبات الحصول على مستحقات مالية، والتوصل بنسخ الأحكام، وتنفيذها، بالإضافة إلى عدم التوصل باستدعاء من أجل اجتياز امتحان، وتحويل الودائع إلى صندوق هيئة المحامين؛ وقد تمت الإجابة عن معظمها.

كما تطرق التقرير لمآل التوصيات التي أصدرتها المؤسسة والبالغ عددها 03 توصيات، والإجراءات المتخذة بغية تنزيلها.

وقد شكل التقرير مناسبة من أجل بيان الإجراءات التي اعتمدتها الوزارة من أجل تسهيل ولوج المواطنين إلى مرفق العدالة بمواصفات الجودة والشفافية، باعتماد المنصات الإلكترونية التي يمتاجها المواطن للاطلاع على كل البيانات المهنية المرتبطة بمساعدي القضاء، وإنشاء مكاتب استقبال نموذجية بمختلف محاكم المملكة، وتسهيل ولوج الأشخاص في وضعية إعاقة لمرفق العدالة.

وفي إطار تسهيل الولوج إلى خدماتها، تم اعتماد الاستقبال الإلكتروني وإحداث مراكز النداء، وكذا إطلاق خدمة السجل العدلي الإلكتروني، وإحداث منصة للتشاور الوطني حول آفاق ولوج المرأة للعدالة.

وتسجل المؤسسة التفاعل الإيجابي للوزارة مع مجمل تدخلاتها، والإجابة عنها داخل آجال معقولة.

19 – تقرير تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة

أفادت تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة في تقريرها برسم سنة 2022 أنها لم تتوصل من مؤسسة وسيط المملكة بأي تظلم.

وقد استعرض التقرير المبادرات التي اتخذتها التعاضدية لتحسين ظروف استقبال المنخرطين وتطوير الخدمات المقدمة لهم، وذلك بتوسيع قاعدة المستفيدين من خدمة التأمين على الحوادث الفردية، وتحديث مسطرة التكفل بالحوادث المهنية، بالإضافة إلى تبيين القانون الأساسي والداخلي للتعاضدية، وإحداث موقع إلكتروني جديد يروم رقمنة المساطر والخدمات المقدمة.

كما تطرق التقرير لبعض الإكراهات والمعيقات التي تواجهها تعاضدية الجمارك والضرائب

غير المباشرة مع الأطراف المتدخلة في منظومة التغطية الصحية، مقترحة في هذا السياق بعض الحلول مثل عقد لقاءات لتجاوز بعض الاختلالات مع الشركاء، واستخدام التطبيقات الإلكترونية لتمكين المنخرطين من تتبع التعويض عن ملفاتهم المرضية.

20 – تقرير قطاع الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل

توصلت المؤسسة بتقرير قطاع الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل برسم سنة 2022، أفاد فيه أنه توصل منها بتظلم واحد بنفس عدد تظلمات السنة الماضية. وهم موضوعه حسب جائزة المغرب للكتاب في دورته لسنة 2021 للأعمال الفائزة، وقد تمت الإجابة عنه.

كما استعرض التقرير جل المبادرات والإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تيسير استقبال المرتفقين، وتسهيل الولوج إلى الخدمات الثقافية والوصول إلى المعلومة، وتبسيط المساطر الإدارية، مع الحرص على الحفاظ على التراث الثقافي وتثمينه باعتماد الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة.

21 – تقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي للمندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج الذي ضمنته ما توصلت به المؤسسة برسم سنة 2022، والذي كان في حدود 05 تظلمات، مسجلة بذلك انخفاضا طفيفا عن السنة الماضية، بالإضافة إلى مجمل ما توصلت به من شكايات المواطنين.

وتتعلق مواضيع التظلمات بالسجناء وعائلاتهم، وطلبات تسوية وضعيات إدارية ومالية ومعاشية للمنتسبين للمندوبية، وقد تمت الإجابة عنها.

وشكل التقرير مناسبة للإفادة بالإجراءات التي اتخذتها المندوبية بخصوص توصيات المؤسسة بغية تنزيلها.

كما تطرق التقرير إلى المجهودات المبذولة من لدن القطاع من أجل تعزيز حق التشكي، باعتماد دليل مساطر تدبير الشكايات وآليات التشكي عن بعد، والاهتمام بمراكز الاستقبال والإرشاد بالفضاء السجني، بالإضافة إلى الآفاق المستقبلية التي تهدف إلى مواصلة التعاون والتنسيق مع كل الفاعلين والانفتاح على التجارب والممارسات الفضلى للعناية بالسجناء.

22 – تقرير قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

وافى قطاع الفلاحة المؤسسة بتقريره السنوي والذي أكد فيه أن ما تم تبادله معه للمرة الأولى برسم سنة 2022 بلغ ما مجموعه 14 تظلما، مسجلا بذلك ارتفاعا طفيفا عن السنة المنصرمة. وتمحور مواضيع التظلمات حول الاستفادة من الإعانة المالية الممنوحة لإنجاز مشاريع فلاحية، وتسوية الوضعية القانونية للعقارات المسترجعة، وكذا الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، ومستحقات الصفقات.

كما تطرق التقرير لمجمل الملفات والتوصيات التي ما زالت رائجة مع القطاع، والمأمول هو

تسريع وتيرة الإجابة من أجل الحل النهائي لها.

وقد شكل التقرير مناسبة للقطاع من أجل الإشارة إلى المجهود المبذولة لتحسين استقبال مرتادي الإدارة، وتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة، عبر تأهيل العنصر البشري وتبسيط عدة مساطر إدارية والتعريف بها لدى المرتفقين، وتنمية سلاسل الإنتاج بالتنسيق مع من يهب. كما كان التقرير مناسبة لبيان الخطوات المتخذة لإشراك المواطنين في القرارات والمبادرات.

وتسجل المؤسسة تفاعل القطاع مع تدخلاتها.

23 – تقرير قطاع الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل

أكد قطاع الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل في تقريره أن ما تم تداوله مع مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2022 هو 03 تظلمات، مسجلا بذلك انخفاضا ملموسا عما تم تداوله السنة الماضية، بالإضافة إلى 06 تظلمات متبقية من السنة المنصرمة. وتمحورت حول الاستفادة من قاعات دور الشباب، ومستحقات الصفقات، بالإضافة إلى وضعيات المنتسبين للقطاع، وقد تمت موافاة المؤسسة بالجواب عنها.

كما استعرض التقرير بيانا عن التوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة، والإجراءات المتخذة بغية تنزيلها، وكذا الصعوبات التي حالت دون تنفيذ البعض منها.

وقد تضمن هذا التقرير جردا للإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تحسين وتجويد الخدمة العمومية وتبسيط المساطر الإدارية بالاعتماد على الرقمنة، بالإضافة إلى دعم المشاريع لفائدة الجمعيات الشبابية والاهتمام أكثر بتلك العاملة في مجال الشباب.

24 – تقرير المجمع الشريف للفوسفاط

أفاد المجمع الشريف للفوسفاط في تقريره أن ما تم تبادله مع مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2022، بلغ 25 تظلما، مسجلا بذلك انخفاضا طفيفا عن السنة الماضية. وتتمحور مواضيعها حول الاستفادة من راتب المعاش للمنتسبين للمكتب أو ذوي حقوقهم، والاستفادة من التعويضات العائلية ومنحة العزاء، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وكما السنة الماضية، لم يتطرق تقرير هذه السنة كذلك للإجراءات التي اتخذها المجمع في سبيل تحسين الولوج إلى الخدمات المقدمة، وتبسيط المساطر الإدارية والولوج إلى المعلومة.

25 – تقرير قطاع التنمية المستدامة بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لقطاع التنمية المستدامة بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة برسم سنة 2022، تم فيه التأكيد على عدم توصل القطاع بأي تظلم من لدن المؤسسة خلال ذات السنة.

وقد تطرق التقرير للإجراءات المتخذة لتحسين علاقة الإدارة بمرتفقيها، وتقريب خدماتها منهم، عبر تبسيط المساطر الإدارية المتعلقة بالخدمات التي تقدمها ﴿مثل الحصول على تراخيص ونقل

واستيراد وتصدير النفايات»، بالإضافة إلى تعزيز النظام المعلوماتي لتقليص مدة معالجة الملفات وتسهيل الولوج إلى المعلومة.

26 – تقرير قطاع الانتقال الطاقي بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة

أكد قطاع الانتقال الطاقي بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة في تقريره أنه توصل خلال سنة 2022 بتظلمين من مؤسسة وسيط المملكة، تروميان الترخيص للاستغلال المعدني، وقد تمت الإجابة عنهما.

كما استعرض التقرير المجهودات التي بذلها القطاع من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة، وتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة، بتعيين من يعهد إليه بهذه المهمة، كما عمد، بغية تفعيل تبسيط المساطر الإدارية، إلى جرد وإعداد مصنفات القرارات الإدارية التي تم نشرها بالبوابة الوطنية «إدارتي».

27 – تقرير وزارة الاقتصاد والمالية ومصالحها الخارجية

وافت وزارة الاقتصاد والمالية المؤسسة بتقريرها السنوي والذي تضمنته حصيلة ما توصلت به وكذا مديرياتها المركزية، بالإضافة إلى المصالح الخارجية للوزارة التي وافت المؤسسة أيضا بتقاريرها السنوية بخصوص ما توصلت به من تظلمات المواطنين، والتي سيتم التطرق لكل واحدة منها على حدة.

1 – تقرير وزارة الاقتصاد والمالية:

خلال سنة 2022، توصلت وزارة الاقتصاد والمالية ومديرياتها المركزية من المؤسسة بـ 12 تظلما أحيلت عليها لأول مرة، بالإضافة إلى 11 تظلما تعود للسنوات السابقة، واستمرت في تتبع مآلها. وتتعلق هذه التظلمات بالحصول على مستحقات الصفقات، وأداء مساهمات الهيئة المشغلة لصناديق الاحتياط، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية؛ وقد تمت الإجابة عنها، والمأمول هو تسريع وتيرة تنزيل غالبها.

كما تطرق التقرير لمجموع التوصيات التي توصل بها القطاع، والبالغ عددها 11، والإجراءات المتخذة بغية تنزيلها.

وأورد تقرير وزارة الاقتصاد والمالية أيضا المبادرات التي اتخذتها من أجل تحسين علاقة الإدارة بالمرتفقين، عبر الرفع وتحسين جودة خدمات الاستقبال وتسهيل الولوج إلى المرافق الإدارية والحصول على المعلومة.

2 – تقرير المديريات ذات المصالح الخارجية

1.2 تقرير الخزينة العامة للمملكة

تبين من تقرير الخزينة العامة للمملكة أن ما تم تبادله مع المؤسسة من تظلمات المواطنين خلال سنة 2022 بلغ 117 تظلما، 103 منها أحيلت عليها لأول مرة، و14 ملفا متبقيا عن السنوات

الماضية، استمرت في تتبع مآلها.

وتتمحور مواضيعها حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية، وتنفيذ الأحكام والمقررات القضائية، بالإضافة إلى استرجاع مستحقات مالية، وقد تمت الإجابة عنها.

كما تطرق التقرير لمجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة، والإجراءات المتخذة من أجل تنفيذها، خاصة تلك التي تتطلب التنسيق مع قطاعات إدارية أخرى.

وقد شكل التقرير مناسبة لاستعراض كل الإجراءات التي اتخذتها الخزينة العامة للمملكة لتجويد العلاقة مع المرتفقين، وذلك باعتماد الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة لتبسيط المساطر الإدارية.

والمؤسسة تثمن تفاعل مصالح الخزينة العامة للمملكة مع تدخلاتها، سواء بالإجابة عن المراسلات أو بالحضور والفعالية في جلسات البحث.

2.2 تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة

جاء في تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة برسم سنة 2022، أنها توصلت من المؤسسة بـ 04 تظلمات، مسجلة بذلك انخفاضا طفيفا مقارنة مع السنة الماضية.

وتتعلق هذه التظلمات بطلبات استرجاع مستحقات، وتفويت المساكن الإدارية لمستغليها، وكذا تسوية وضعية المنتسبين لها، وقد تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

أما فيما يتعلق بالتدابير المتخذة لتحسين علاقة المرفق بالمواطنين، فقد أكد التقرير أن إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة عملت على تحسين خدمات الاستقبال وتوفير المعلومة للمواطنين باعتماد الرقمنة، بالإضافة إلى اعتماد نهج جديد لتسهيل الولوج إلى الخدمات الجمركية بحذف الإدلاء بعدد من الوثائق التي كانت مطلوبة.

3.2 تقرير المديرية العامة للضرائب

جاء في تقرير المديرية العامة للضرائب أن ما تم تبادله مع المؤسسة من تظلمات المواطنين خلال سنة 2022 كان في حدود 55 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا عن السنة الماضية. وتتمحور مواضيع التظلمات حول مراجعة الضرائب المفروضة أو التخفيض منها، وطلبات الإعفاء من الزيادات والغرامات في الأداء، والتسجيل في جدول الرسم المهني، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

كما استعرض التقرير الإجراءات التي اتخذتها المديرية من أجل الرفع من مستوى الخدمات المقدمة للمرتفقين، وتحسين علاقة المرتفق بالإدارة، وتنويع قنوات التواصل والتفاعل الإلكتروني.

4.2 تقرير مديرية أملاك الدولة

لقد توصلت المؤسسة على النحو المبين أعلاه ﴿في ملخص التقرير رقم 10﴾ بتقرير مستقل لمديرية أملاك الدولة برسم سنة 2022، فضلا عما أشار إليه تقرير وزارة الاقتصاد والمالية من

خلاصة عمل المديرية المعنية وعمل المصالح التابعة لها ﴿تراجع خلاصات التقرير كما هي مبينة أعلاه﴾.

5.2 تقرير الصندوق المغربي للتقاعد

استعرض التقرير السنوي للصندوق المغربي للتقاعد برسم سنة 2022 حصيلة معالجته للتظلمات الواردة عليه من مؤسسة وسيط المملكة، والتي بلغ مجموعها هذه السنة 150 تظلما، مسجلا بذلك انخفاضا طفيفا عما تم تداوله السنة الماضية. مؤكدا أن مواضيعها تتمحور حول طلبات الحصول أو تحويل أو مراجعة المعاشات المدنية والعسكرية للمتخرطين أو ذوي حقوقهم، بالإضافة إلى طلبات الاستفادة من التعويضات العائلية ومعاش الزمانة، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية، مذكرا أنه تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

هذا، وتطرق التقرير أيضا للإجراءات التي اتخذها الصندوق تفاعلا مع توصيات هذه المؤسسة والتي بلغ عددها ثلاث توصيات.

وقد شكل هذا التقرير مناسبة له لإبراز ما يقوم به من أجل حسن تدبير علاقته مع المرتفقين وتطويرها، وذلك بإرساء قطب مكلف بالزبناء، وتسهيل إجراءات استقبال الملفات والاقتطاعات التي تباشر على معاشات المتخرطين، بالإضافة إلى افتتاح تمثيليات جهوية. كما أشار التقرير إلى مشاريع الصندوق المستقبلية المبرمجة في سنة 2023 باعتماد التكنولوجيات الحديثة.

والمؤسسة، وهي تسجل تجاوب الصندوق المغربي للتقاعد وتفاعله مع تدخلاتها، تراهن لما يتوفر عليه الصندوق من إمكانيات، على تفاعل أكثر سلاسة وانسيابية.

2.2 – تقرير وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة

جاء في التقرير السنوي لوزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2022 بعدد من تظلمات المواطنين بلغ 26 تظلما، مسجلة بذلك انخفاضا طفيفا عما تم تداوله السنة الماضية. وتتمحور مواضيعها حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين لبعض القطاعات الوزارية. وتجب الإشارة أن المؤسسة تسجل تفاعل الوزارة مع تدخلاتها وتقديم موقفها بخصوصها وكيفية إيجاد حل لها، باعتبارها ليست معنية مباشرة بها. كما تطرق التقرير لمجموع التوصيات التي بلغت للوزارة، بصفتها طرفا في القضية.

وقد استعرض التقرير كذلك الإجراءات المتخذة من لدن القطاع من أجل رقمنة الخدمات العمومية، وتعزيز الإدارة الإلكترونية في ظل استراتيجية التحول الرقمي «المغرب الرقمي 2030»، وتحسين جودتها، وتيسير الولوج إليها من طرف المرتفقين، بالإضافة إلى تنظيم الجائزة الوطنية للإدارة الرقمية «امتياز 2021» التي تمنح للفاعلين العموميين، مع تعزيز الطابع الرسمي للأمازيغية بالإدارات العمومية. كما تم بيان كل الإجراءات المعتمدة لتبسيط المساطر الإدارية سواء فيما يخص تدبير الموارد البشرية، أو الاستثمار، بالإضافة إلى تعيين خارطة طريق لمواكبة تنفيذ مضامين الميثاق الوطني للتمركز الإداري.

29 – تقرير وزارة الصناعة والتجارة

وافت وزارة التجارة والصناعة المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2022، ضمنته حصيلة ما تم تداوله مع المؤسسة من تظلمات المواطنين، والتي بلغ عددها 06 تظلمات، مسجلة بذلك ارتفاعا مقارنة مع السنة الماضية، والتي تتعلق بتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع أو ذوي حقوقهم، والحصول على رخص الاستيراد، بالإضافة إلى الحصول على المعلومات؛ وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

وقد كان التقرير مناسبة لإطلاع المؤسسة على التدابير التي اتخذتها الإدارة من أجل تبسيط المساطر الإدارية وتجويد الخدمات العمومية، باعتماد الرقمنة سواء في مجال التجارة أو في مجال المقاولة.

30 – تقرير قطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لقطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب، والذي يبسط فيه كل ما قام به بشأن التظلمات المحالة عليه من المؤسسة برسم سنة 2022، والتي كانت في حدود 06، وذلك بانخفاض ملحوظ مقارنة مع السنة الماضية. وتتمحور مواضيعها حول ارتفاع فواتير استهلاك الماء، وطلبات الإعفاء من أداء فوائد التأخر في الأداء، بالإضافة إلى التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وتنفيذ الأحكام القضائية؛ وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول، والمأمول هو تسريع وتيرة ذلك.

كما تطرق التقرير للتوصيات الموجهة له من المؤسسة خلال نفس السنة وعددها 05، وما اتخذته من إجراءات من أجل تنزيلها.

وقد كان التقرير مناسبة أبرز فيها القطاع المبادرات التي اتخذها من أجل تحسين وتبسيط المساطر الإدارية باعتماد الرقمنة، إن على مستوى الشؤون القانونية والعقارية أو على مستوى مديرية التجارة والتسويق، لخدمة أفضل للزبناء.

31 – تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

ورد في تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية برسم سنة 2022، ما قامت به بخصوص ما توصلت به من مؤسسة الوسيط من تظلمات، والتي بلغت 13 تظلما، وهو نفس العدد المسجل في السنة الماضية. وقد همت هذه الطلبات تنفيذ مقررات تصفية الأحباس المعقبة، والتصرف في نصيب الأشخاص من الأملاك الحبسية، بالإضافة إلى الاستفادة من عائدات الأحباس المعقبة، وكذا تظلمات المنتسبين للقطاع؛ وقد تمت الإجابة عنها.

وقد تطرق التقرير لتوصيات المؤسسة، والإجراءات المعتمدة لتنفيذها.

والملاحظ، كما في السنة الماضية، أن التقرير لم يشر إلى الإجراءات التي اعتمدتها الوزارة من أجل تبسيط المساطر الإدارية وتجويد الخدمات العمومية، وتقريب الخدمات التي تقدمها للمواطنين.

32 – تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، أفادت فيه أنها توصلت من المؤسسة برسم سنة 2022 بـ 34 تظلما، محتفظة بذلك تقريبا بنفس العدد المتداول خلال السنة الماضية. وتمحورت مواضيع هذه التظلمات حول الحصول على بطاقة الإقامة في إطار التجمع العائلي، والحصول على تأشيرة الدخول إلى التراب الوطني، وكذا الحصول على وثائق السفر والاستفادة من الخدمات القنصلية لبعثاتنا بالخارج، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية؛ وقد تمت الإجابة عن معظمها.

كما تطرق التقرير للإجراءات المتخذة بغية تنزيل التوصيات الصادرة عن المؤسسة، والمأمول هو التعجيل بإيجاد حل لبعض القضايا العالقة.

وقد شكل التقرير مناسبة لتبيان الإجراءات المتخذة من أجل تجويد الخدمات القنصلية المقدمة للمغاربة المقيمين بالخارج، باعتماد الإدارة الإلكترونية في عدد من الخدمات مثل «التنبر والتأشيرة»، بالإضافة إلى المواكبة الاجتماعية لسفارات المملكة المغربية بالخارج لأفراد الجالية خاصة للموجودين في وضعية هشاشة أو أوضاع استثنائية.

33 – تقرير الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب «أمفام»

وافت الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب «أمفام» المؤسسة بتقريرها السنوي حول حصيلة ما توصلت به، والتي كانت في سنة 2022 محددة في 29 تظلما، مسجلة بذلك انخفاضا عن السنة الماضية، وتهم التظلمات في أغلبها المطالبة بالتعويضات عن ملفات المرض والاستفادة من الخدمات التي تقدمها التعاضدية؛ وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وقد تطرق التقرير للإجراءات المتخذة من أجل تحسين الخدمات المقدمة لمنخرطي التعاضدية وذوي حقوقهم عبر تحسين بنيات وهياكل الاستقبال، وتسهيل الولوج إلى المعلومة باعتماد الإدارة الإلكترونية، وإحداث خلايا مكلفة بتصفية ملفات المرض.

وتثمن المؤسسة تفاعل الهيئات التعاضدية «أمفام» مع تدخلاتها.

34 – تقرير قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لقطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني، أفاد فيه أنه لم يتوصل من المؤسسة، برسم سنة 2022، بأي تظلم، في حين توصل بطلب تسوية واحد تمت معالجته، كما لم توجه له برسم ذات السنة أي توصية.

وقد أشار التقرير إلى المبادرات التي اتخذها القطاع في كل ما يتعلق بتحسين استقبال مرتادي

الإدارة، واعتماد الرقمنة لتلقي شكايات المواطنين، وتحسين الولوج إلى المعلومة وتبسيط المساطر الإدارية.

35 – تقرير قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

توصلت المؤسسة بتقرير قطاع الصيد البحري برسم سنة 2022، والذي أكد فيه أنه توصل من المؤسسة بـ 07 تظلمات، محافظا بذلك تقريبا على نفس العدد من التظلمات المتداول في السنة الماضية. وتتعلق بطلب الحصول على رخص استبدال القوارب أو بنائها، والتكوين لفائدة البحارة، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية؛ وقد تمت معالجتها والإجابة عنها.

كما استعرض التقرير الإجراءات والمبادرات التي اتخذها القطاع من أجل تحسين علاقة الإدارة بمرتفقيها سواء مركزيا أو جهويا، بالإضافة إلى تبسيط المساطر الإدارية وتسهيل الوصول إلى المعلومة عبر إحداث منصات إلكترونية.

36 – تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية

أفادت الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية في تقريرها برسم سنة 2022، أن ما توصلت به من المؤسسة من تظلمات المرتفقين بلغ عددها 36 تظلما، مسجلة بذلك انخفاضا عن السنة الماضية. وتمحورت مواضيعها حول طلبات تسوية مطالب التحفيظ، وتقييد المالكين بالرسوم العقارية أو التشطيب على بعض ما ضمن بها، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، والحصول على شهادات الملكية، واسترجاع مبالغ أديت خطأ، وكذا تسجيل التعرضات على مطالب التحفيظ أو إحالتها على القضاء للبت فيما أثير بشأنها؛ وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وقد تطرق التقرير أيضا للتوصيات الموجهة للوكالة، والإجراءات التي اتخذتها من أجل تنزيلها.

واستعرض التقرير التدابير المتخذة من أجل تسهيل ولوج المرتفقين إلى الخدمات التي تقدمها الوكالة عبر فتح مديريات جهوية، وإحداث منصات إلكترونية خاصة بالعدول وإعتماد الإيداع الإلكتروني للعقود والوثائق، واستقبال شكايات المرتفقين وتوجيههم، بالإضافة إلى تسليم الشهادات والوثائق بطريقة إلكترونية، وتخصيص شباك خاص بالمغاربة المقيمين بالخارج.

37 – تقرير وزارة الصحة والحماية الاجتماعية

أفادت وزارة الصحة والحماية الاجتماعية في تقريرها السنوي برسم سنة 2022 أن مجموع ما توصلت به من مؤسسة وسيط المملكة بلغ 60 تظلما، 42 منها أحيلت على الوزارة لأول مرة، و18 تظلما المتبقية تعود للسنوات السابقة واستمر القطاع في تتبعها مع المؤسسة، محافظا بذلك على نفس عدد التظلمات المتداولة في السنة الماضية. وتتعلق بطلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، والحصول على مستحقات الصفقات، والتعويض عن فترة التكوين، بالإضافة إلى تلك المتعلقة بنفاد بعض الأدوية أو الأجهزة الطبية؛ وقد تمت الإجابة

عن معظمها، والمأمول هو تسريع وتيرة ذلك.

كما تطرق التقرير لتوصيات المؤسسة وعددها 07، والإجراءات التي اتخذت لتفعيل مضامينها.

واستعرض التقرير أيضا المبادرات التي اتخذتها الوزارة من أجل تنزيل ورش الحماية الاجتماعية بعد العودة إلى تنفيذ البرامج المتعلقة بالرعاية الصحية ومحاربة الأمراض، عبر إعداد القانون الإطار المتعلق بالمنظومة الصحية الوطنية وتأهيلها، وتثمين الموارد البشرية وتحفيزها، بالإضافة إلى تأهيل العرض الصحي بما يستجيب لانتظارات المغاربة، وكذلك اعتماد رقمنة المنظومة الصحية الوطنية.

38 – تقرير رئاسة الحكومة

أكدت رئاسة الحكومة في تقريرها أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2022 بما مجموعه 27 تظلما، مستعرضة الإجراءات التي اتخذتها، والمرتبطة بالتظلمات وبالتقارير الخاصة المرفوعة إليها من المؤسسة، والتي تهدف الحصول على الترخيص الاستثنائي لرئيس الحكومة قصد معالجتها وتسويتها، كما ضمنته الإجراءات التي اتخذتها بخصوص التقريرين المرفوعين إليها علما ذاتي الصلة بتعذر تنفيذ توصيات المؤسسة.

وفيما يتعلق بأهم المبادرات المتخذة لتحسين جودة الخدمات العمومية، فقد كانت من ضمنها الحماية الاجتماعية بأجرأة منظومتها من خلال نشر المراسيم التطبيقية للقوانين ذات الصلة، وإحداث نظام المعاشات لفائدة المهنيين والعمال المستقلين، وتعميم توسيع خدمات التأمين الإجباري عن المرض، وإدماج الأسر المعوزة في نظام المساعدة الطبية، فضلا عن وضع منظومة وطنية لتسجيل الأسر والأفراد الراغبين في الاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي التي تشرف عليها الإدارات العمومية والجماعات الترابية عبر التسجيل في السجل الوطني للسكان.

وفيما يتعلق بإصلاح أنظمة التقاعد، يفيد التقرير أن العمل جار من أجل بلوغ رؤية توافقية مع كل الفرقاء الاجتماعيين لإيجاد حلول لمختلف الإشكالات التي تعاني منها هذه الأنظمة.

والمؤسسة تسجل تفاعل رئاسة الحكومة مع تدخلاتها وتنزيل توصياتها ومقترحاتها.

39 – تقرير وزارة التضامن والإدماج الاقتصادي والأسرة

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة التضامن والإدماج الاقتصادي والأسرة، ضمنته حصيلة ما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2022 والتي كانت في حدود 04 تظلمات، مسجلة بذلك انخفاضا مقارنة مع السنة التي قبلها. وتمحور مواضيع هذه التظلمات حول تمكين الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من تذاكر منخفضة السعر بالتنسيق مع من يهم، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية لبعض المنتسبين للقطاع، بالإضافة إلى تمدرس الأطفال في وضعية إعاقة، وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل.

إلا أن هذا التقرير، وعلى غرار السنة الماضية، لم يتطرق للمبادرات والإجراءات التي اتخذها القطاع بغية تجويد الخدمة الإدارية للمرتفقين والولوج إلى المعلومة.

40 – تقرير التعاضدية العامة للبريد والمواصلات

جاء في التقرير السنوي للتعاضدية العامة للبريد والمواصلات برسم سنة 2022، أن مجموع ما توصلت به من مؤسسة وسيط المملكة كان في حدود تظلمين اثنين؛ تمت الإجابة عنهما وتسويتهما داخل الآجال القانونية، وكلاهما يهمان المطالبة بالتعويض عن ملفات المرض.

إلا أنه بالرجوع إلى منظومة التظلمات الإلكترونية للمؤسسة، يتبين أن ما تم تبادله من مراسلات لأول مرة مع تعاضدية البريد والمواصلات خلال هذه السنة هم 04 تظلمات، بالإضافة إلى 04 ملفات تعود لسنوات سابقة.

وقد أكدت التعاضدية في هذا التقرير على مدى التقدم الذي حققته في معالجة تظلمات منخرطيها وذويهم، وتواصلها المستمر معهم من أجل تمكينهم من حقوقهم.

واقترحت التعاضدية أن تعمل كل القطاعات الحكومية والإدارات العمومية على توجيه منصاتها الرقمية المخصصة لتلقي شكايات المرتفقين ذات الصلة بالعمل التعاضدي، بغية تيسير عملية تصنيف مواضيعها وتوزيعها على الجهات المعنية بها، تفاديا لتعدد مصادر التظلم التي تهم نفس الموضوع.

41 – تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة «شطر الشمال»

أكدت المفتشية العامة للقوات المساعدة «شطر الشمال» في تقريرها أنها لم تتوصل من المؤسسة خلال سنة 2022 بأي تظلم جديد، باستثناء دعوتها لحضور جلسة بحث تتعلق بطلب تصحيح خدمات أحد منتسبيها ليتأتى احتسابها في تسوية تقاعده.

كما أبرز تقرير المفتشية العامة الجهوي المبذول لتخصيص مكاتب خاصة لاستقبال مرتاديها مركزيا وجهويا في ظروف مناسبة، يتأتى عبرها الإنصات لهم وحسن إرشادهم وتوجيههم، فضلا عما قامت به من تسخير مواردها البشرية لتمكين مرتفقيها من مختلف الخدمات الإدارية المطلوبة.

وتثمن المؤسسة التفاعل الإيجابي للمفتشية العامة معها.

42 – تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة «شطر الجنوب»

بعثت المفتشية العامة للقوات المساعدة «شطر الجنوب» بتقريرها السنوي لهذه السنة، أرفقته ببيان عما توصلت به من شكايات وتظلمات وما تتابع تنزيله من توصيات، ذاكرة أنها عالجت 90 % من مجموع الرائج لديها بهذا الخصوص، وذلك بعد دراستها واتخاذ ما يلزم بشأنها من إجراءات، موضحة أن لها خلية استقبال لمساعدة العاملين بها وذوي حقوقهم، وحل ما قد يكون لهم من مشاكل في إطار ما يسمح به القانون.

وقد انتهت إلى القول إن من مجموع عشرة تظلمات توصلت بها من المؤسسة، تمت تسوية أربعة منها وحفظت المؤسسة أربعة أخرى، وما زال اثنان في طور المعالجة.

هذا، وإن المؤسسة تسجل التفاعل الجيد للمفتشية مع تدخلاتها والجهود المبذول من طرفها.

المحور الثالث

حصيلة عمل المؤسسة في مجال التواصل والتعاون وتعزيز الشراكات

"أعتقد أن موضوع التوحد يشكل بالنسبة للأمبوءسمان تحديا ثقافيا، يتطلب مضاعفة الجهود والتحسيس من أجل النهوض بثقافة القبول بالاختلاف، لأن هذا الأمر يشكل بداية الاستجابة لانتظارات المصابين بطيف التوحد وأسرهم وسيكون من المستحيل بالنسبة للأسر تحقيق تقدم في وضعية الطفل التوحدي طالما أن المجتمع والمدرسة لا يتقاسمان معهم نفس الالتزام."

وسيط المملكة – أوزباكستان، مداخلة عن بعد

المؤتمر الدولي الحادي عشر لجمعية الأمبوءسمان والوسطاء الفرانكفونيين مراكش، في 15 مارس 2024

في حرص شديد على بلوغ الأهداف التواصلية المسطرة في مخططها الاستراتيجي 2019-2023، واصلت المؤسسة سعيها إلى المزيد من التعريف بأهدافها وباختصاصاتها وبما لديها من وسائل التدخل، وما تتيحه من إمكانيات لإيجاد حلول توافقية للنزاعات القائمة بين المواطن والإدارة، وتأمين حقوق ارتفاقية جيدة تواكب ما استجد من تحولات مجتمعية، سيما عقب الأثر الواضح الذي تركته ظروف الجائحة الصحية على فعلية بعض الحقوق.

كما جعلت المؤسسة من الاشتغال على مضمون جودة وفعالية الخدمات الارتفاقية وأثرها في الحفاظ على منسوب الثقة لدى المواطنين في الإدارة العمومية، ومن العمل على مختلف المبادئ التي تؤطر رسالتها من عدل وإنصاف ومساواة، أحد المواضيع الأساسية التي راهنت على بلورتها في نقاشاتها العمومية.

وفي هذا الاتجاه، حرصت المؤسسة أيضا على تسخير عدة إمكانيات ووسائل تواصلية موجهة للمواطنين بغرض تيسير ولوجهم إلى خدماتها للدفاع عن مطالبهم المشروعة.

كما عملت على توطيد وتوسيع شبكة علاقاتها الخارجية، في إطار الدبلوماسية الموازية، وذلك من خلال الحرص على مواصلة تعزيز تواجدها على الصعيد الدولي، وربط علاقات شراكة مع نظرائها وتوسيع مشاركتها في مختلف الاجتماعات والتظاهرات الدولية ذات الصلة باختصاصاتها، وتطوير التعاون مع المنظمات الدولية المعنية بالشكل الذي يجيب عن انتظاراتها.

وفي نفس السياق، استقبلت المؤسسة العديد من الهيئات الأخرى العاملة في المجال القانوني والقضائي والحقوقي والحكاماتي.

وشكل ورش التكوين والرفع من القدرات، في سياق متصل، سواء بالنسبة لمواردها البشرية أو لفاعلين آخرين، حضورا واضحا في أنشطتها خلال هذه السنة بما مكن من فتح المجال لتقوية الكفاءات وتقاسم التجارب.

وفيما يلي إجمال ما قامت به المؤسسة في الشأن التواصلي:

أولا: أنشطة المؤسسة على الصعيد الوطني

1 – تقريب المؤسسة من عموم المواطنين ومختلف الفاعلين

استثمرت المؤسسة هذه السنة حيزا كبيرا من أنشطتها في تنويع أساليب تواصلها وتوفير مزيد انفتاحها على مختلف الفاعلين، وذلك عبر تطوير موقعها الإلكتروني وتعزيز وجودها في وسائل التواصل الاجتماعي والبرامج الإذاعية، وتكثيف وسائل القرب الرقمي التي وضعتها رهن إشارة مختلف المتعاملين معها.

- تنظيم الأبواب المفتوحة

من أهم ما أقدمت عليه المؤسسة خلال هذه السنة، وفي سابقة أولى من نوعها، تنظيم «أبواب مفتوحة افتراضيا» بالموازاة مع بعض الأنشطة الحضورية المنظمة بمقرها المركزي تحت شعار: «لأننا معنيون بانشغالاتكم نجيب عن تساؤلاتكم»، وذلك بمناسبة تخليد اليوم الإفريقي للخدمة العمومية الذي يصادف اليوم الأممي للخدمة العمومية.

وقد ابتغت المؤسسة من هذه التظاهرة ضمان قربها المؤسساتي من الأفراد والجماعات، وتبسيط مجالات تدخلها وأدوارها المساهمة في كسب رهان فعلية الحقوق الارتفاقية ببلادنا، والترافع من أجل خدمة عمومية في المستوى المنشود المستجيب لحاجيات المرتفقين والمتوافق مع تطلعاتهم المشروعة.

وفي هذا السياق، استقبلت المؤسسة، في أجواء مفتوحة تجسد الشفافية، عموم المواطنين من مختلف الفئات الاجتماعية «مغاربة العالم، فئة الأشخاص في وضعية إعاقة، أطفال...»، وخصصت لهم حضوريا فضاءات للاستقبال، وافتراضيا أروقة خاصة أيضا، تعرفوا من خلالها على مهام مؤسسة الوسيط واختصاصاتها وخدماتها الإلكترونية، وذلك فضلا عن الفضاء التفاعلي المخصص للإجابة عن مختلف التساؤلات المتوصل بها.

وشكلت المناسبة فرصة لتقديم كل التوضيحات والمعلومات اللازمة وتصحيح بعض الأفكار الجاهزة المتراكمة حول أداء المؤسسة، من خلال الاستماع إلى مختلف الملاحظات والمقترحات.

كما خصصت أيام الأبواب المفتوحة معرضا افتراضيا لمختلف إصدارات المؤسسة، مكن من الاطلاع على أهم الكتابات ذات الصلة بالوساطة المؤسساتية.

ولقد شكلت هذه المناسبة أيضا فرصة لتنظيم منتديات تفاعلية افتراضية، ونشر كبسولات لهذا الغرض بالموقع الإلكتروني للمؤسسة، وضعت عبرها المؤسسة رهن إشارة المواطنين معطيات مفصلة عن اختصاصاتها ومجال عملها ومبادراتها التشاركية.

• المشاركة في المعرض الدولي للنشر والكتاب بهدف دعم التواصل

كما السنوات السابقة، راهنت المؤسسة على الدورة 27 للمعرض الدولي للنشر والكتاب المنظم في الفترة ما بين 03 و12 يونيو 2022، كأداة للاقتراب أكثر من المواطنين والتواصل المباشر مع عموم الجمهور، من خلال رواق زاره ما يفوق 1400 زائر من مختلف الفئات، فتحت في رحابه حواراً مع المواطنين بمختلف فئاتهم وتصنيفاتهم وأعمارهم.

وكانت مساهمة المؤسسة في المعرض مناسبة للتفاعل مع كل فئة على حدة، وفرصة لتعريفهم بأدوارها ومهامها الدستورية.

كما خصصت استقبالات موضوعاتية لفئة مغاربة العالم، تم خلالها إطلاعهم على جهود المؤسسة في رقمنة خدماتها وعلى الشراكات التي تجمعها بالمؤسسات الأجنبية المماثلة والشبكات الإقليمية للوساطة، من أجل تمكينهم من الاستفادة منها متى كان لهم أي خلاف مع الإدارات في بلد المهجر، وخصصت استقبالات مماثلة لفئة الأساتذة الجامعيين والطلبة والإعلاميين تم في إطارها مناقشة مخرجات تقارير المؤسسة السنوية، من منطلق اعتبارها أرضية بحثية داعمة لحكامة المرفق العمومي.

وحرصت أيضا على تنظيم لقاء تواصلي حول «الحكامة الارتفاقية الجيدة: مدخل لبلورة توجهات النموذج التنموي الجديد»، قدمت فيه منظورها لأهم المحددات الكفيلة بتنزيل توجهات النموذج التنموي الجديد.

• التواصل بخصوص خلاصات التقرير السنوي

عقب صدور التقرير السنوي المرفوع لجلالة الملك، حفظه الله، برسم سنة 2021، وبهدف تعميم خلاصاته على أوسع نطاق، وتمكين وسائل الإعلام والصحافة من التعرف على أهمية مضامينه، عقد وسيط المملكة، لدورة صحفية قدم فيها خلاصات هذا التقرير وما تم رصده من اختلالات، وما قدمته المؤسسة من مقترحات، مع إبراز مختلف التحديات الحقيقية التي تواجهها المؤسسة للاستجابة لمن يلجأ إلى خدماتها، والجهود المبذولة لجعل الإدارة تستوعب الدور الدستوري للمؤسسة، والتجاوب مع ما تقوم به من تدخلات وما تصدره من توصيات.

2 - التواصل مع الإدارات والمؤسسات العمومية في المواضيع ذات الاهتمام المشترك

مضت المؤسسة على ما دأبت عليه من تواصل مع الإدارات والمؤسسات العمومية، على الصعيدين المركزي والجهوي، وذلك من خلال التنظيم والمشاركة في ندوات واجتماعات ولقاءات تواصلية ذات الصلة موضوعاتيا بالمهام الموكولة إليها وبالقضايا التي تدخل ضمن مجال اهتمامها. وكانت اللقاءات مناسبة لبحث سبل تذليل الصعاب التي تعثر إيجاد الحلول للقضايا المعروضة عليها، وخاصة تلك التي تهم حقوق بعض الفئات، وقد تضمنت هذه اللقاءات ما يلي:

• الاهتمام بحقوق مغاربة العالم وشؤون الهجرة

ساهمت مؤسسة وسيط المملكة بإيجابية، في بلورة مخرجات محور «الإدارة والحقوق» الذي يشكل أحد مجالات العمل المشترك لمختلف مكونات اللجنة التقنية المنبثقة عن اللجنة الوزارية لشؤون المغاربة المقيمين بالخارج وشؤون الهجرة، المكلفة بتدارس المشاريع التي تهم قضايا وانتظارات المغاربة المقيمين بالخارج، وكذا مشاريع التوصيات المقترح تدارسها بغية عرضها للمصادقة من طرف اللجنة الوزارية المكلفة بالموضوع، وقد شكل هذا اللقاء مناسبة لتقاسم الانشغالات وتبادل الرؤى بخصوص الإشكاليات والصعوبات التي تعترض مغاربة العالم في مواجهة الإدارة، وفرصة لبسط وجهة نظر المؤسسة حول ما ينبغي بذله من مجهودات في هذا الشأن، سواء على المستوى التدبيري أو التواصلي.

• الانخراط ودعم استراتيجية الحكومة لتلقي ومعالجة الشكايات

أشرفت المؤسسة على إعداد مشروع «برامج تكوين الموظفين في استقبال شكايات المرتفقين»، والذي يندرج في إطار البرنامج الأول من الاستراتيجية الخاصة بـ «تحسين خدمة المواطن»، وذلك في مرحلته الثانية التي امتدت على ثلاث سنوات 2019-2021.

وفي هذا الصدد، حرصت المؤسسة على إعداد حقائبة للتكوين في هذا المجال، كما تضمنت بشراكة مع وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة وبدعم من صندوق الأمم المتحدة الإنمائي، ثلاث دورات تكوينية في الموضوع، استفاد منها حوالي 75 إطاراً من العاملين في وحدات الاستقبال بالإدارات العمومية، بمعدل 25 مشاركاً في كل دورة تكوينية.

وقد كان الهدف من هذه الدورات التكوينية الرفع من قدرات وتقوية كفاءات الموظفين العاملين بوحدات تلقي الشكايات ومعالجتها، والتي تم إحداثها وتحديد مهامها وكيفية اشتغالها استنادا إلى المرسوم رقم 2.17.265 الصادر في 23 يونيو 2017، بالإضافة إلى تزويدهم بأدوات معرفية ومهنية وفتح المجال لتقاسم الخبرات والممارسات الجيدة مع إيجاد الحلول لما يعترض الإدارة من مشاكل في التدبير المعلوماتي.

كما شاركت المؤسسة في الاجتماع التنسيقي الذي نظمته وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة، والذي خصص لتقديم حصيلة إنجاز المشاريع التي تكلفت بها القطاعات الحكومية والمؤسسات الوطنية والهيئات المشاركة في الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد، أو التي أسندت إليها برسم الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى حدود النصف الأول من سنة 2022.

وكانت مناسبة استعرضت فيها المؤسسة حصيلة إنجاز المشروع الذي أسند إليها الإشراف على تنفيذه حول «برامج تكوين الموظفين في استقبال شكايات المرتفقين».

- المساهمة في المخطط الوطني لتسريع منظومة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار في أفق سنة 2030

ساهمت المؤسسة، عبر تمثيليتها الجهوية بفاس- مكناس، في إغناء النقاش ضمن الفعاليات الملتئمة بمناسبة المناظرة الجهوية السادسة حول المخطط الوطني لتسريع منظومة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار، التي تروم تمكين المملكة من التوفر على جامعات متجددة ومستدامة ومتكيفة مع حاجيات الطلبة والمجالات الترابية.

وعلى الصعيد الجهوي، انضمت المؤسسة بذات الجهة، بشراكة مع المديرية الإقليمية لوزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بإقليم مولاي يعقوب، والأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين بجهة فاس- مكناس، لقاء تواصليا للمزيد من التعريف بصلاحياتها واختصاصاتها. وقد تأتى في هذا اللقاء إبراز مكانة مؤسسة وسيط المملكة في المشهد الحقوقي، ودورها في الدفاع عن الحقوق والإسهام في ترسيخ سيادة القانون وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف في تدبير الشأن الإداري إلى جانب دورها في تنمية التواصل بين الإدارة والمواطن.

3 - دعم التواصل والتعاون البين مؤسساتي

كان لدعم علاقة التواصل والتعاون مع مؤسسات وهيئات وطنية أخرى أهمية كبرى في عمل المؤسسة من خلال فتح النقاش حول مواضيع ذات الاهتمام المشترك، و في هذا الإطار، ومن أجل تعزيز العمل المشترك بين مجلس النواب والمؤسسة، أجرى وسيط المملكة جلسة عمل مع مجموعة العمل الموضوعاتية المنبثقة عن مجلس النواب المكلفة بتقييم «الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة 2018-2021»، تم خلالها تبادل وجهات النظر حول موضوع تدبير السياسات العمومية وتجويد البرامج والمخططات الإصلاحية في مجال الأداء الإداري والحقوق الارتفاقية، وكانت فرصة لتقديم آراء وملاحظات المؤسسة بخصوص الاختلالات التي تشوب السياسات العمومية وإطلاع السادة النواب على الاقتراحات التي من شأنها تجويد البرامج والمخططات الإصلاحية، سيما فيما يمكن أن يساعد على انسيابية الاستفادة من الحقوق الارتفاقية.

- التعاون مع اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي

أطلقت كل من مؤسسة وسيط المملكة واللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، سلسلة من المشاورات مع رئيسات ورؤساء باقي المؤسسات الدستورية للحكامة وحقوق الإنسان، حول استعمال المنصات التجارية العالمية.

وخصصت هذه المشاورات، من جانب مؤسسة الوسيط، لتدارس تأثير استخدام هذه المنصات في توفير الخدمات الأساسية للمواطنين على حقوق المرتفقين وعلى سيادة الارتفاق العمومي واستدامة الخدمات الإدارية، وكذا لبحث سبل توفير ضمانات الحفاظ على الخصوصية

والسرية المرتبطتين ببعض الخدمات المقدمة للمرتفقين عبر هذه المنصات في إطار الإدارة الرقمية، مع اتخاذ كل الاحتياطات من أجل تعزيز الثقة الرقمية في الأداء الإداري.

ودعما للتنسيق المؤسساتي والعمل المشترك، نظمت المؤسسة كذلك، بتعاون مع اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي والمجلس الأعلى للسلطة القضائية ورئاسة النيابة العامة، يوما دراسيا خصص لبحث سبل التغلب على الإكراهات التي تواجهها المؤسسات الأربعة في إطار سعيها المشترك لتكريس الحكامة الارتفاقية وحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي.

وقد كانت المناسبة فرصة لتدبير التقاطعات التي قد تفرزها التعددية المؤسساتية لما فيه مصلحة المواطن، والتفكير المشترك في آليات تدبير الحكامة في خدمات كل قطاع على حدة، مع البحث عن سبل تحقيق متكامل في إطار احترام اختصاص كل واحد منها.

• التعاون مع الهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومحاربتها

من منطلق موقعها في مشروع البوابة الوطنية للنزاهة، شاركت المؤسسة في الاجتماعات المخصصة للمؤسسات الدستورية بهدف بلورة تصور حول التواصل مع المواطنين عبر هذه البوابة، وإعداد المحتوى الخاص الذي يمكن إدماجه في مكوناتها.

وبتعاون مع هذه الهيئة، شاركت المؤسسة أيضا في الاجتماع الخاص بتقديم البحث الوطني حول الفساد، والذي كان يروم تحليل ظاهرة الفساد بالمغرب من منظور المواطنين والفاعلين الاقتصاديين والمؤسساتيين، ورصد تصور هذه الظاهرة لتقييم فعالية مختلف التدابير التي وضعت من أجل الوقاية من الرشوة ومحاربتها.

• المشاركة في أنشطة المجلس الوطني لحقوق الإنسان ولجانه الجهوية

إلى جانب الدور الذي تلعبه المؤسسة كإحدى مكونات القوة القانونية في تركيبة هذا المجلس ولجانه الجهوية، ساهمت المؤسسة هذه السنة في مجموعة من الأنشطة التي نظمها المجلس أو لجانه الجهوية، ومنها:

- الندوة الجهوية حول «الاستثمار بالجهة، وسؤال الحكامة والعدالة المجالية: الفرص والرهانات»؛
- ورشة تفاعلية حول «النقل الحضري وحقوق الإنسان: السياق والأهداف»؛
- ملتقى جهوي حول موضوع «الخلفيات النفسية والاجتماعية للتحرش الجنسي بالجامعة»؛
- مائدة مستديرة حول «فعلية الحماية من العنف السيبراني والإلكتروني ضد النساء والفتيات ودور وسائل الإعلام»؛
- اليوم الدراسي حول « الثقافة الحسانية: عشر سنوات بعد الدسترة جهود الصيانة وآفاق الحماية بجهة العيون – الساقية الحمراء»؛
- أشغال اللجنة المحلية للتكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف بجهة العيون.

• اللجنة الوطنية للقانون الدولي الإنساني

شاركت المؤسسة في الندوة الدولية المنظمة من طرف اللجنة الوطنية للقانون الدولي الإنساني حول موضوع «حماية الأطفال خلال الأزمات الإنسانية»، والتي كانت مناسبة للتأكيد على أهمية حماية الأطفال خاصة والعالم يعيش سياقا دوليا يتسم بتزايد العمليات العسكرية والإرهابية مما يعرض الأطفال للعديد من الانتهاكات، التي تحد من ولوجهم إلى عدة حقوق كالحق في العيش الكريم والتعليم والصحة والبيئة السليمة والسلامة الجسمية والعقلية.

4 – المشاركة في النقاشات العمومية ذات البعد الوطني

• الانخراط في النقاش العمومي الذي يهم ورش الحماية الاجتماعية

انسجاما مع ما رصدته المؤسسة من اختلالات ذات الصلة بالحماية الاجتماعية، نظمت هذه المؤسسة على مستوى جهة فاس – مكناس لقاء تواصليا مع المندوبية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد والمديرية الجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، حول «دور مؤسسة وسيط المملكة في إحقاق الحقوق المتعلقة بالحماية الاجتماعية»، وكانت فرصة لتبادل الرأي حول القضايا الواردة في شكايات المرتفقين، وتدارس المشاكل التي تعثر الاستفادة من خدمات الحماية الاجتماعية، والبحث عن الحلول العادلة والمنصفة لما يعترض المواطنين في هذا المجال.

• محاربة التمييز

انخرطت المؤسسة في مشروع «العيش معا دون تمييز»، الذي تم تنفيذه بشراكة مع الوكالة الإسبانية للتعاون الدولي، وعملا لما تحمله المؤسسة من رسالة بسط قيم المساواة وعدم التمييز والارتقاء، وفي هذا الإطار، تم تنظيم لقاء تواصلي حول موضوع «آليات التشكي غير القضائية في حالة التمييز، ولا سيما التمييز العنصري»، وقد تم إبراز دور مؤسسة الوسيط في مناهضة الممارسات التمييزية التي تتم خرقا للمقتضيات الدستورية والاتفاقيات الدولية ذات الصلة.

5 – التواصل مع الفضاء الأكاديمي كآلية لدعم البحث العلمي

واصلت المؤسسة انفتاحها على الجامعات والكليات والمدارس ومراكز البحث من أجل المزيد من التعريف بمهامها واختصاصاتها، والدفع إلى جعل مخرجات التقارير السنوية أرضية للبحث فيما له علاقة بالحكامة وتخليق المرفق العمومي.

وفي هذا الإطار، قام وسيط المملكة بتأطير لقاء تواصلي بجامعة ابن زهر بمدينة أكادير حول «خلاصات تقرير مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2020».

كما افتتح الموسم الجامعي للكلية المتعددة التخصصات بالناظور، وتم تنظيم لقاء تواصلي مع طلبة ماستر «العقود والأعمال» بمناسبة التحضير لتخليد الذكرى 20 لإحداث المؤسسة.

واستقبلت المؤسسة أيضا مجموعة من التلاميذ على الصعيد المركزي وفي بعض تمثيلياتها الجهوية، حيث نهجت مقاربة جديدة في التعريف بمهامها وصلاحياتها تقوم على وسائل

لديدا كتيكية وعصف ذهني يعتمد الاستماع لهذه الفئة واختبار مداركهم حول المؤسسة وترسيخ المفاهيم المتعلقة بمجال الوساطة المؤسساتية.

6 - التفاعل والتعاون مع جمعيات المجتمع المدني

اعتبارا لكون العلاقة مع المجتمع المدني خيارا استراتيجيا لهذه المؤسسة، فقد دأبت هذه الأخيرة على جعل الانفتاح على الفاعل الجمعوي مجالا محوريا لاشتغالها، عبر مجموعة من المبادرات التواصلية التي كان فيها هذا الأخير حاضرا على الصعيد المركزي وعلى مستوى مختلف جهات المملكة التي تتواجد فيها تمثيلياتها الجهوية.

وفي هذا الصدد، استقبلت المؤسسة مجموعة من الجمعيات سواء في إطار ندوات ولقاءات أو جلسات عمل، كما نظمت لقاء عن بعد مع مجموعة من الجمعيات الفاعلة في مجال الهجرة ومحاربة التمييز.

وقد عقد وسيط المملكة جلسة عمل مع ممثلي منظمة ترانسبرانسي المغرب، تم خلالها التعريف بمهام وصلاحيات المؤسسة التي لا تكتفي فيها بتلقي ومعالجة الشكايات، بل تحرص على استعمال المقاربة التحليلية لضبط جغرافية كل من الشكايات والإدارة المتظلم منها، ورصد مظاهر الخلل الإداري وحصر المؤشرات البارزة والدالة، والتي تضمن في التقرير السنوي الذي ينشر في الجريدة الرسمية.

وكانت فرصة لاستحضار القواسم المشتركة التي تجمع المؤسسة بترانسبرانسي، وتتمثل في المبادئ التي تؤطر عملها كالشفافية والنزاهة، والتباحث في خلق قنوات الحوار والتعاون وإقامة حلقة وصل بينهما في مجال الشكايات.

وفي إطار الاهتمام الذي توليه المؤسسة للفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة، نظمت على صعيد جهة فاس - مكناس لقاء تواصليا مع فرع المنظمة العلوية لرعاية المكفوفين بتازة، حول «دور الوساطة المؤسساتية في تعزيز حقوق المكفوفين وضعاف البصر»، وذلك تفعيلا لاتفاقية الشراكة والتعاون المبرمة بين مؤسسة وسيط المملكة والمنظمة العلوية لرعاية المكفوفين بالمغرب.

كما نظمت، في إطار الاحتفال بالأسبوع العالمي للصم، على صعيد هذه الجهة لقاء تواصليا مع بعض جمعيات المجتمع المدني الفاعلة في مجال الصّمم.

وشاركت مؤسسة وسيط المملكة، عبر تقنية التناظر المرئي، في ندوة حول «تدبير العلاقة بين الإدارة والمواطن: من تجربة ديوان المظالم إلى مؤسسة الوسيط». نظمها المركز الوطني للدراسات القانونية.

7 - دعم التواصل مع الإعلاميين

من المستجدات التي عرفتها المؤسسة في أنشطتها لهذه السنة، الاهتمام بالفاعل الإعلامي وجعله من الدعامات الأساسية لتقريب المؤسسة من المواطنين والتفاعل مع القضايا التي تعالجها.

وضمن هذا المنظور، نظمت لقاء تفاعليا مع المهنيين في مجال الإعلام تحت عنوان «وسائل الإعلام وثقافة الوساطة وتعزيز العيش المشترك بدون تمييز».

وقد شكل هذا اللقاء فرصة لبحث سبل خلق ديناميات مشتركة، وبناء جسر التواصل الفعلي من أجل ترسيخ الحكامة الجيدة في الشأن الإداري، بما يصبغه من مراعاة مبادئ العدل والإنصاف على أن تقيم عليه المساواة والشفافية في إيمان بما تحتمه ثقافة المرفق العمومي وبما تحمله من قيم النزاهة والجودة.

8 - توسيع التعاون والشراكات

عرفت سنة 2022 توقيع اتفاقيتين للتعاون والشراكة، الأولى مع جمعية إعلاميي عدالة من أجل الإسهام في تكوين الصحافيين في المجالات ذات الصلة بالنهوض وحماية الحقوق الارتفاقية وتجويد الخدمات، من خلال تعميق المدارك المتعلقة بمجال عمل مؤسسة وسيط المملكة لدى الإعلاميين.

أما الثانية، فقد وقعت مع مجموعة العمران، وهي مبادرة تمكن من وضع آلية عمل للتبادل الإلكتروني للمراسلات والوثائق والبيانات، وإتاحة الفرص للتغلب على مختلف الإشكاليات ذات الصلة بهذا القطاع.

ثانيـــا: أنشطة المؤسسة على الصعيد الدولي

واصلت المؤسسة جهودها لدعم تواجدها في الشبكات الدولية والإقليمية للوساطة، وتعزيز دورها خاصة على مستوى جمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين التي يرأسها وسيط المملكة، وجمعية أمبودسمانات الدول أعضاء منظمة التعاون الإسلامي التي يعتبر من مؤسسيها.

كما حرصت على تطوير علاقاتها مع مجموعة من المؤسسات النظيرة في إطار التعاون الثنائي مع المنظمات الدولية، وحرصت أيضا على تعزيز حضورها في الأنشطة والتظاهرات الدولية.

وفي إطار تقاسم التجارب والخبرات، استقبلت المؤسسة العديد من الشخصيات والخبراء ووفود عن هيآت مختلفة.

1 - دعم مكانة المؤسسة في الشبكات الدولية والإقليمية للوساطة

- على مستوى جمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين

تميز نشاط المؤسسة هذه السنة باحتضان أشغال المؤتمر الدولي الحادي عشر لجمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين المنظم بمراكش، والذي أتى تتويجا لرئاسة وسيط المملكة للجمعية المذكورة على امتداد ثلاث سنوات، التي تميزت بالعديد من المبادرات والأنشطة التي قام بها، في إطار هذه الجمعية، في مختلف المجالات.

وقد شهد اللقاء حضور ومساهمة ما يزيد عن 80 مشاركا، يمثلون وسطاء وأمبودسمان من 45 دولة من أوروبا وإفريقيا وأمريكا، فضلا عن ممثلي بعض المنظمات الدولية وخبراء مغاربة وأجانب.

وشكل المؤتمر محطة مهمة لتدارس موضوع التحول الرقمي في علاقته بالولوج إلى الحقوق الارتفاقية، والدور الذي يجب أن تلعبه مؤسسات الوساطة والأمبودسمان من أجل دعم مبادرات

الانتقال الرقمي في مختلف أبعاده، والوقوف على تأثيره على حقوق المرتفقين مع تقديم اقتراحات في الموضوع.

وكانت مناسبة دعا فيها وسيط المملكة إلى مراعاة العدالة الرقمية بشأن ولوج الفئات الهشة والأشخاص في وضعية صعبة إلى الخدمات الإدارية، بالشكل الذي يضمن المساواة الارتفاقية.

وعلى هامش المؤتمر، نظمت المؤسسة كذلك ندوة دولية حول موضوع «دور الوسطاء والأمبودسمان في حماية الشفافية العامة وحماية المبلغين».

وقد توج هذا المؤتمر بإصدار «ميثاق مراكش» للوسطاء والأمبودسمان لحماية حقوق مرتفقي الإدارات العمومية من الإقصاء الرقمي، والذي يركز على جعل الرقمنة رهانا مشتركا بين مؤسسات الوساطة.

كما شارك وسيط المملكة في الاجتماعات الدورية للجمعية لتقييم حصيلة عملها ورسم آفاقها سيما في مجال التواصل والتكوين.

- على مستوى جمعية أمبودسمان الدول أعضاء منظمة التعاون الإسلامي

احتضنت المؤسسة إحدى اجتماعات مكتب هذه الجمعية وكذا مجلسها الإداري الذي شكل فرصة للتعرف عن كثب على مؤسسة وسيط المملكة ومهامها وكذا إنجازاتها.

كما كان مناسبة لتبادل التجارب والخبرات وتدارس أدوار مؤسسات الوساطة، سيما في مجال حماية الحقوق وتعزيز مبادئ الحكامة الجيدة ومناقشة مسارات الالتقائية بينها.

وعلاوة على حضور وسيط المملكة، خلال هذه السنة، في اجتماعات الهياكل المسيرة لجمعية الدول أعضاء منظمة التعاون الإسلامي، شارك أيضا في المؤتمرات التي تنظمها بعض أعضاء هذه الجمعية على هامش اجتماعاتها الدورية، وفي هذا الإطار، دعا في أشغال المؤتمر الدولي المنظم بباكو عاصمة أذربيجان، حول موضوع «دور الأمبودسمان والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان في حماية الحقوق الاقتصادية والاجتماعية»، إلى إعطاء دينامية أكبر لعمل الوسطاء باعتبارهم آلية مؤسساتية مهمة للدفاع عن الحقوق، من خلال حرصهم على تجسيدها واقعيا في شكل ممارسات ارتفاقية تستجيب للاحتياجات الأساسية التي تؤمن حياة كريمة للمواطنين، وذلك عبر إعمال مختلف الصلاحيات المؤثرة في القرارات التدبيرية ذات الصلة بهذه الحقوق، مؤكدا على دورهم في مراقبة صنع وتنفيذ السياسات العمومية التدبيرية بعمولة حقوقية وتنموية.

كما دعا إلى إيجاد ممارسات مبتكرة مرتكزة على ضمان التمتع الفعلي والتدريجي بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية، والمساهمة في مكافحة الإقصاء الحقوقي والتهميش الاجتماعي.

كما شارك وسيط المملكة في المؤتمر الدولي حول: «مستقبل حقوق الإنسان خلال القرن 21»، المنعقد بتركيا بمناسبة الذكرى العاشرة لمؤسسة الأمبودسمان التركي.

• على مستوى جمعية الأمبودسمان المتوسطيين

حضر وسيط المملكة أشغال المؤتمر المنعقد في العاصمة الجورجية «تبليسي» على هامش اجتماع الجمع العام لجمعية الأمبودسمان المتوسطيين، حول موضوع «دور مؤسسات الوسطاء والأمبودسمان في حماية حقوق كبار السن»، ودعا فيه وسطاء وأمبودسمان دول البحر الأبيض المتوسط، إلى ضرورة إيلاء الاهتمام اللازم لمخاطر الإقصاء الرقمي للمسنين، الذي أضحى مصدر قلق متنام في ظل تأثيرات الرقمنة على «البيئة العقوقية»؛

وطالب بجعل موضوع حماية حقوق المسنين أحد الانشغالات الراهنة في مقام الوسطاء وتدخلاتهم، وذلك من أجل هدف حتمي قوامه ضمان حقوق هذه الفئة داخل العالم الافتراضي، لتكون رافدا أساسيا من شأنه إضافة مكتسبات أخرى للفضاء الحقوقي المشترك.

واعتبر وسيط المملكة أن «المساواة الرقمية بجميع الأعمار»، ضرورية وملحة، وأن عدم الالتفات إليها في مخططات تدخلات الوسطاء يعتبر بمثابة شرعنة لواقع التمييز بين «المواطن الرقمي» و«المواطن غير الرقمي».

وأشار إلى كون السياسات العمومية الناجعة القائمة على فلسفة «التكامل الاجتماعي» هي الحل، لأن مكافحة الإقصاء أو الاستبعاد الرقمي يبتدئ من سد النقص في السياسات المتبعة، مطالبا بوجوب التفكير في «مفهوم جديد» لمعالجة قضايا المسنين، يتجاوز منطق الرعاية إلى منطق الحق، وبالتالي بإقرار برامج مندمجة، بمرجعية قانونية واضحة تؤطر مجال تدخل الدولة والمجتمع المدني، وتؤسس لوضع أساليب بديلة عن المنظور التقليدي للتكفل المؤسساتي بالأشخاص المسنين.

4 – تطوير علاقات التعاون الثنائي مع المؤسسات المماثلة

واصلت المؤسسة توسيع علاقاتها الثنائية مع مجموعة من المؤسسات ذات الأهداف المماثلة للاستفادة المتبادلة من خبرات وتجارب بعضهما البعض.

وفي هذا الإطار، تبادل وسيط المملكة الزيارات مع السيدة أليفا سابينا **Sabina ALIYEVA** مفوضة حقوق الإنسان بجمهورية أذربيجان، ووقع معها مذكرة تفاهم تمكن من تبادل التجارب والخبرات، والحرص على التجاوب مع ما يرد على كل مؤسسة على حدة من شكايات وتظلمات تهم مواطني الدولتين فيما يكون لهم من قضايا مع إدارة الدولة الأخرى.

كما استقبل نظيره بجمهورية إفريقيا الوسطى لوران نكو بابا **Laurent NGON-BABA**، وذلك في إطار دعم ما يجمع البلدين من علاقات مميزة والسعي إلى تطويرها بين المؤسستين في مجال التواصل وتعزيز مجال التكوين والرفع من القدرات.

وعلى هامش مؤتمر مراكش المذكور، أجرى وسيط المملكة لقاءات تشاورية مع كل من مارك أندريه داوود **Marc-André DOWD**، حامي المواطن بالكيبيك، ومحامية الشعب الألبانية إيرندا بالانكا **Erinda BALLANCA**، والدكتور قاسم إسحاق عثمان وسيط جمهورية جيبوتي، وانصبت هذه اللقاءات على بحث سبل تعزيز التعاون وعقد شراكات من أجل تقاسم التجارب والممارسات الفضلى.

3 - الانفتاح على المنظمات الدولية ووكالات التعاون

• لقاء تواصلي مع منظومة الأمم المتحدة للتنمية بالمغرب

حرصت المؤسسة هذه السنة على دعم التواصل والتأسيس لعلاقات التعاون مع منظومة الأمم المتحدة بالمغرب وأجهزتها المتخصصة، من خلال تنظيم لقاء تواصلي مع مختلف الصناديق والوكالات والبرامج والهيئات المكونة لهذه المنظومة، وكان ذلك من أجل التعريف بالمؤسسة وتدارس إمكانية الانفتاح في مختلف البرامج الدولية والمبادرات ذات الصلة بخطة التنمية البشرية المستدامة لعام 2030، بما يتوافق مع أهداف ورؤية ومجالات تدخل مؤسسة وسيط المملكة، كل ذلك فيما يندرج في مضامين النموذج التنموي الجديد.

4 - استقبال وفود عن هيئات مختلفة

في سياق تطوير العلاقات وتبادل التجارب، استقبل وسيط المملكة ممثلي بعض الهيئات والعديد من الوفود، منها:

- كارمن مورتي غوميز، رئيسة مكتب مجلس أوروبا بالمغرب؛
- جمانة سليمان علي غنيمات، سفيرة المملكة الأردنية الهاشمية؛
- وفد قضائي من جمهورية السودان؛
- رئيس اللجنة الوطنية لمحاربة الإثراء غير المشروع بجمهورية الغابون؛
- وفد عن هيئة النزاهة الاقتصادية بجمهورية العراق برئاسة معالي القاضي علاء جواد حميد جابر الساعدي، ورئيس مجلس إدارة صندوق استرداد أموال العراق التابع لمجلس الوزراء؛
- خبيرتين عن المركز الأوروبي مكلفتين بتدبير السياسات والتنمية في إطار مشروع تشخيص قطاع العدالة بالمغرب، سيما المتعلقة منها بقضايا حقوق الطفل والنوع الاجتماعي والعدالة والأشخاص المحرومين من الحرية والمحاكمة العادلة.

وقد كانت هذه الزيارات والجلسات فرصة للحديث عن فلسفة المؤسسة ودورها في الدفاع عن الحقوق الارتفاقية وتقويم حكامة الأداء الإداري، والعمل من أجل سيادة مبادئ الشفافية.

• الترافع من أجل المصادقة على القرار الأممي عدد 77/224

كان للمؤسسة، وبشكل متميز، هذه السنة أيضا، دور مهم في صياغة والمصادقة على قرار أممي هام حول «دور مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها والحكم الرشيد وسيادة القانون»، إذ حرصت على إدخال تعديلات عليه والترافع من أجل اعتماده، بتعاون مع تمثيلية المملكة المغربية بنيويورك التي عبأت لذلك إمكانيات استطاعت من خلالها إقناع العديد من مكونات المنتظم الدولي لتبني هذه المقترحات التي لقيت استحسانا دوليا واسعا في أوساط شبكات الوسطاء والأمبودسمان.

المحور الرابع

حصيلة عمل المؤسسة في مجال التكوين

"يعتبر احترام الاختيارات الشخصية لكبار السن وضمان حقهم في الاختلاف، سواء لأسباب ناتجة عن صعوبات في الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية، أو لأسباب إرادية محضة، أمرا واجبا، يستدعي توفير البدائل البشرية لجميع الخدمات الرقمية، حتى لا يخلق الاختلاف حالة من عدم المساواة في الوصول إلى الحقوق."

خطاب الملك - الرباط، 12 شتنبر 2022

المؤتمر الدولي الحادي عشر لجمعية الأميوسمان والوياصة الفرانكفونيين بمراكش في 15 مارس 2023

1 – التكوين في إطار مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة

وفاء بالتزاماتها في مجال تقاسم الخبرة بين المؤسسات أعضاء جمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين وجمعية الأمبودسمان المتوسطيين، وتزويد مساعديهم بالمعلومات اللازمة للرفع من جودة خدمات مؤسساتهم وتعزيز مهامها من أجل الاستجابة لانتظارات المواطنين، نظم مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة، الذي تحتضنه مؤسسة وسيط المملكة بالرباط، دورة تكوينية مشتركة لفائدة مساعدي أعضاء الجمعيتين المذكورتين حول موضوع «مؤسسات الوسيط والأمبودسمان، مسار ووسائل التدخل».

وتميزت هذه الدورة، بحضور لوران نكو بابا، رئيس المجلس الوطني للوساطة بجمهورية إفريقيا الوسطى، وقد استفاد من هذه الدورة 30 مشاركا بمن فيهم خبراء عن 18 بلداً، همت كلا من ألبانيا وبلجيكا والبنين وبوركينا فاصو والكوت ديفوار وإفريقيا الوسطى وفرنسا وكوسوفو ومالطا وموناكو والنيجر وفلسطين والتوغو وتركيا ومصر وكندا والسنغال والمغرب.

2 – تكوين الموارد البشرية للمؤسسة

تعتبر مؤسسة وسيط المملكة الاستثمار في الموارد البشرية عاملا أساسيا من عوامل بلورة تصوراتها وتحقيق أهدافها بالجودة المنشودة، ولهذا الغرض، نظمت سلسلة من الدورات التكوينية والحلقات التأطيرية لفائدة مواردها البشرية في العديد من التخصصات التي تهم مجالات تدخلها، وخاصة فيما له ارتباط بمعالجة وتحليل الشكايات، وذلك من أجل المزيد من تقوية قدراتهم وإغناء مداركهم في هذا المجال.

كما شارك أطر المؤسسة في سلسلة من اللقاءات المنظمة من طرف مركز البحث للأمبودسمانات الأفارقة عن بعد بتعاون مع المعهد الدولي للأمبودسمان، والتي تدخل في إطار الرفع من القدرات وتبادل الخبرات بين العاملين بمؤسسات الوساطة والأمبودسمان، حول المواضيع التالية:

- ترتيب وأرشفة الوثائق؛
- تدبير الشكايات؛
- تدبير الدلائل؛
- الاستراتيجية الفعالة للبحث: الأسس والمناهج والوسائل؛
- مهام الأمبودسمان القطاعي؛
- القرار الأممي حول الأمبودسمان والوسطاء: مبادئ البندقية وبيان أورتومبو؛
- طرق مواجهة الحالات الصعبة.

• التكوين المستمر الداخلي

حرصت المؤسسة على برمجة مجموعة من الدورات التكوينية الداعمة لفائدة العاملين بها، همت 3 تكوينات على المستوى الوطني تناولت من خلالها:

- تدبير وقيادة الفريق: «العمل الجماعي»؛

- تكوين حول «مواكبة مستجدات مكتب الضبط ومنظومات التظلمات»، وموضوع «العيش سويا بدون تمييز».

• التكوين المستمر الخارجي

استفادت مجموعة من الأطر العاملة بالمؤسسة من دورتين تكوينيتين خارج الوطن، الأولى همت موضوع «التشريع» في إطار برنامج الشراكة المنظم من طرف وزارة الشؤون الخارجية الهولندية بلاهاي، والثانية حول موضوع «معالجة الشكاوى ورصد حقوق الإنسان في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا» المنظم من طرف المعهد الدانماركي لحقوق الإنسان بالدانمارك؛

كما شاركت فئة من العاملين بالمؤسسة في دورة تكوينية دامت، منظمة من طرف منتدى الصحراء للحوار والثقافات بشراكة مع وزارة العدل بقصر المؤتمرات بمكناس تحت عنوان «دور التحكيم والوساطة الاتفاقية في تحقيق العدالة».

3 - التكوين المصاحب

كانت مؤسسة وسيط المملكة حاضرة أيضا في تأطير مجموعة من الدورات التكوينية المنظمة لفائدة قطاعات أخرى، من قبيل:

- أطر القوات المساعدة بينسليمان، والتي استفاد منها 129 متدربا من أفراد القوات المساعدة بمركز تكوين أطر القوات المساعدة بينسليمان، والمخصصة للتعريف بمؤسسة وسيط المملكة ودورها في حماية الحقوق وترسيخ قيم الشفافية وتخليق المرفق العمومي في إطار علاقة المرتفق بالإدارة، وكانت هذه المناسبة التواصلية فرصة للحديث عن التقرير السنوي للمؤسسة.

- فوجين من ضباط الدرك الملكي المتدربين بالدار البيضاء، استفاد منها 99 ضابطا من الدرك الملكي، منهم 15 ضابطا ينتمون لدول إفريقية.

- عدد من الموظفين الجماعيين بمدينة أزرو، حيث قامت المؤسسة عبر تمثيليتها الجهوية بفاس- مكناس بتأطير دورة تكوينية لفائدتهم، بتنسيق مع المكتب الوطني للمنظمة المغربية لموظفي الجماعات الترابية ومكتبها الإقليمي.

- عدد من أطر المصالح الخارجية للإدارات المركزية على صعيد عمالة مكناس والهيئات والمؤسسات العمومية والخاصة ومنظمات المجتمع المدني، حيث ساهمت المؤسسة في تأطير الدورة التكوينية التي نظمها منتدى الصحراء والثقافات.

الآفاق المستقبلية

في عمل مؤسسة الوسيط

"إننا في مؤسسة وسيط المملكة، نعتبر أن الحق في المعلومة، مبدأ ناظم لأداء الإدارة الرشيدة، ومؤشر لاستيعاب مفهوم شفافية الممارسات الارتفاقية، وبالتالي مقوم أساسي للبناء الديمقراطي."

وسيط المملكة – الرباط، 23 شتنبر 2022

زيارة دراسية لوفد طلابي من جامعة فلوريدا الدولية، الإدارة المركزية بالرباط، في 12 أبريل 2018

لأن حكامة الشأن الإداري تقوم في كثير من مقوماتها على التخصيص ووضوح الرؤية، في زمن تدبيري معين، في سياق مخصصات واضحة قابلة للتقييم المرحلي من أجل تدارك ما قد يصادف تنفيذها من إكراهات، حرصت المؤسسة على استشراف ملامح آفاق السنة القادمة، انطلاقا من مخصصها الاستراتيجي، وفي سياق تنفيذ مختلف محاوره، تحت شعار «نحو مزيد من الإقناع بفاعلية خيار الوساطة المؤسساتية وترجيح اعتمادها وتعزيز ممارسته في النزاعات الارتفاقية» لدى مختلف المتدخلين وجميع الفئات والهيئات المعنية بالإضافة إلى الممارسين والمهنيين.

وسعيا وراء ترجمة هذه الرؤية إلى واقع ملموس، تعتزم المؤسسة الاستمرار في ما تقوم به من مبادرات تروم تعزيز الولوج إلى الخدمات الإدارية، وتشجيع المرتفقين، كمتظلمين محتملين من تصرفات إدارية مخالفة للقانون أو منافية لمبادئ العدل والإنصاف، على اللجوء للوساطة المؤسساتية باعتبارها أحد سبل الانتصاف غير المكلّفة، ماديا وإجرائيا، بالإضافة إلى ما تسعى إليه من مساهمة في تفعيل المقتضيات القانونية الرامية إلى تحقيق «الإنصاف اللغوي» عبر تفعيل الطابع الرسمي للأمازيغية في مقارها والوقاية من التمييز المحتمل. وعموما، يمكن أن نورد أهم الخطوط العريضة لهذا المبتغى في التدابير التالية:

- أنشطة تعزيز القرب الارتفاقي

- العمل على زيادة مرئية دور مؤسسة وسيط المملكة وفهمه لدى عموم المرتفقين من خلال توفير وتفعيل وسيلة أمثل لتلقي التظلمات وأكثرها قربا لفائدة الأشخاص في وضعية خاصة جدا أو يعانون من هشاشة قصوى أو مركبة، إلى جانب الوسائل الحضورية والرقمية المتوفرة «الوسيط المتنقل على سبيل المثال»؛
- تهييء أوعية وأدوات تواصلية مبسّطة سهلة القراءة والفهم، باستخدام اللغة السهلة «langage facile» والتي تعتمد على تكييف المعلومات المكتوبة لتصبح سهلة الولوج من لدن الأشخاص الذين يعانون من قيود ذات طبيعة معرفية، من قبيل عُسر القراءة أو الأمية الوظيفية أو الإعاقة الذهنية ...إلخ؛
- تعزيز تمثيليات المؤسسة الترابية عبر جهات المملكة بالأقص والانكباب على الاقتراب أكثر من الساكنة التي من الأكيد أن لكل منها خصوصياتها، لتكون لهم دعامة في الاستفادة الجيدة مما لهم من حقوق ارتفاقية، لتصويب ما قد يكون هناك من اختلالات إدارية، والتي كيفما كان الحال سيكون لها الأثر الإيجابي على تدبير الشأن الإداري المحلي، لأن غاية كل مسؤول عنه، هي ارتياح ورضا المرتفقين الذين من أجلهم وبسببهم ولفائدتهم وجدت الإدارة؛
- الاستمرار في التحديث، وفتح فرص التواصل عبر ما يستجد من آليات وقنوات معلوماتية وإمكانيات رقمية، على ألا يقتصر الاهتمام بالولوج، ويمتد للولوجية التي تراعي ما قد يكون من هشاشة رقمية.

• الأنشطة الداخلية والمهنية

▪ القيام بتقييم للمخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023 عند حلول نهاية تنفيذه المرتقبة في دجنبر 2023، من خلال تقدير موضوعي وموثوق وشامل، يمكّن من تحديد مدى ملائمة الإجراءات المتخذة وفاعليتها ونجاعتها وتأثيرها واستدامتها، ويشكل بالتالي دعامة أساسية لصنع القرارات اللاحقة، سواء تعلّق الأمر بالاستمرار أو التحسين أو التمديد أو التخلي؛

▪ الاستمرار في مراقبة أداء الإدارة، من خلال ما تتلقاه المؤسسة من تظلمات أو ما يصل إلى علم وسيط المملكة في إطار مهام الرصد الارتقائي لتوسيع المبادرة التلقائية وتناول ما يطفو على الساحة كأحداث أو مواقف، أو توترات ذات صلة بتدبير الشأن الإداري أو الحقوق الارتفاقية، أو أي إضرار ذي صلة بعلاقة الإدارة بمرتفقيها، أو أي مؤشر يوحي بضرب أو مس بما يلزم من تخليق وشفافية؛

▪ استعراض ما تم القيام به في شأن استعمال اللغة الأمازيغية داخل جميع مجالات عمل المؤسسة، ووضع تصور مقترح للإدماج الشامل للغة الأمازيغية من خلال مشاريع وعمليات تهمّ تأهيل الموارد البشرية، وتعزيز بنيتي الاستقبال وخدمة مركز الاتصال «الهاتف»، والسعي إلى إطلاق الصيغة الأمازيغية للموقع الإلكتروني المؤسساتي وللوسائل الرقمية المكرّسة لإيداع وتتبع مآل التظلمات، فضلا عن الوسائط والدعائم المستعملة في الحملات التحسيسية والتواصلية، وفقا للمقتضيات القانونية المتعلقة بتفعيل الطابع الرسمي للأمازيغية، وكذا تلك المتصلة بتقديم الدعم من صندوق تحديث الإدارة العمومية ودعم الانتقال الرقمي واستعمال الأمازيغية؛

▪ التركيز على السلوكيات النمطية بدل الاقتصار على معالجة الشكايات والتظلمات الفردية، وصياغة ونشر تقارير موضوعاتية تتمحور حول إشكاليات مرتبطة بالأداء الإداري ويتميز طرحها بالتكرار أو تتطرق إلى مسائل بنيوية، يتعين تسليط الضوء عليها وإثارة انتباه الجهات المعنية إلى تداعياتها؛

▪ رفع قدرات العاملين في المؤسسة على مختلف درجاتهم ومسؤولياتهم، مع الدفع إلى انخراطهم بشكل جدي في التحديث، والرقمنة، ومواكبة المستجد والمتغير في التشريعات والأنظمة القانونية، وفي التقنيات والآليات، وذلك عبر تنظيم دورات للتكوين المستمر لفائدة العاملين بالمؤسسة من أجل تقوية قدراتهم المهنية لمواكبة بيئة متغيرة ومتطورة باستمرار، وأيضا بغرض منحهم فرصة اكتساب مهارات أكثر دقة تتطلبها بعض الوضعيات الخاصة والمعزولة بسبب سلوكيات غير معقولة أو تصرفات احتجاجية، تنضاف إليها مهارات التواصل الفعال والناجح التي ينبغي اتباعها على الدوام، والتي من المفروض أن تعكس السمة الأساسية الواجب توفرها في كل منتسب للمؤسسة والمتمثلة في الإصغاء الإنساني والمستقل والسريع لطالبي خدمات وسيط المملكة، واغتنام أي فرصة سانحة لتقديم العون والدعم لطالبيه، في حدود الإمكانيات المتاحة وفي التزام بمبادئ العدل والإنصاف.

▪ الحرص على تحقيق المزيد من التقدم لتقليص معدل المعالجة والبت، اعتبارا لما للحيز الزمني من أهمية في تميز فضاء الوساطة المؤسساتية، ولأن من معايير الجودة إيجاد الحلول داخل

الآجال المعقولة، وذلك جوابا عن انتظارات مرتادي المؤسسة، ولا سيما فيما يكون لهم من طلبات مشروعة.

• أنشطة التحسيس والتواصل والتعاون الدولي

- تركيز الحصص التحسيسية المنظمة لفائدة مختلف الشركاء الوطنيين للمؤسسة في اتجاه دفعهم إلى تبني الخطاب الداعي إلى اعتبار الوساطة ليس فقط كآلية مثيرة للاهتمام، وإنما كممارسة ثقافية ينبغي أن يصبح اللجوء إليها تلقائيا ومعتادا داخل الإدارة عموما؛
- صياغة منتوجات توثيقية بشراكة مع مؤسسات دستورية أخرى للتعريف بالمؤسسة وبحدود تدخل وسيط المملكة، داخل نسق مؤسساتي يضم عددا من مؤسسات الحكامة وحقوق الإنسان ببلادنا «رزنامة بيداغوجية على سبيل المثال»؛
- مواصلة التواجد المؤثر والجاد على الصعيدين الدولي والإقليمي لمراكمة المزيد من المرئية، وتعزيز المكانة المتميزة التي صارت تحظى بها المؤسسة في المنتظم الدولي بعد نجاحها في إصدار القرار الأممي من خلال الاستمرار في التفاعل وتبادل الأفكار والخبرات والممارسات مع المؤسسات الأجنبية المماثلة، بغرض المساهمة في إجراء المقارنات الإيجابية، وصقل الممارسات الحالية وتحسينها لدى مختلف الشركاء المقتنعين والمتوافقين على مواصلة العمل من أجل المعالجة العادلة والمنصفة لحالات الحيف والضرر اللاحقين بطالبي الخدمة الارتفاقية، وفقا لـ«مبادئ البنكوية» المرتكزة على حماية وتشجيع دور الوسطاء وأمناء المظالم في تعزيز الديمقراطية وحقوق الإنسان وتوطيد الحكامة الرشيدة؛
- التكثيف من تنظيم اللقاءات التواصلية المباشرة والإنصات إلى كل المعنيين والمهتمين، وعلى الأخص منهم مكونات المجتمع المدني، ومدبري الشأن المحلي من المنتخبين.

ولأن السنة المقبلة هي سنة انتهاء زمن تنفيذ المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023، ستكون المؤسسة مطالبة بإعداد دراسة تقييمية لنتائج تنفيذه، وإعداد تصور جديد لمخطط خماسي يضمن استمرارية أداء المؤسسة بنفس الروح التجديدية والسعي نحو ابتكار تصورات تدبيرية أكثر قربا من المواطن لضمان انسيابية الحقوق الارتفاقية، في ظل سيادة مبادئ وقيم العدل والإنصاف.

وستواصل المؤسسة تعزيز بنيانها وآلياتها العملية من خلال الارتكان، وبانسجام مع القطاع المكلف بالمالية، إلى نظام مالي مرن سلس، يحفظ التوازن المنشود بين الاستقلال المالي للمؤسسة من جهة، وتشديد آليات مراقبة الإنفاق العمومي وحكامته من جهة ثانية.

من جانب آخر، ستواصل المؤسسة ترتيبات الوصول إلى صيغة متوافق عليها في نظام العاملين بها، بما يحقق عدالة استحقاقات منتسبيها في تدبير وضعياتهم الإدارية من حركية وترقيات، وتقلد المسؤوليات، وما يتطلبه مبتغى التحفيز على العطاء وجذب الكفاءات.

هذا، وستواصل المؤسسة، وهي تعالج ما تضع عليه يدها من تظلمات، ويصل إلى علمها من اختلالات، وما تبادر إليه من مقترحات، تعميق تحليلها، والتدقيق في أسبابها، والاجتهاد في إيجاد حلول لها، لتكون خلاصاتها وما تقرره إحصائياتها من معطيات مصبوغة ببعد أكثر

تحليلية، مع التركيز على السلوكيات الارتفاقية النمطية، التي لا يلاحظ بشأنها أي قصور بسبب رتابة الظاهرة الإدارية التي تجعل منها سلوكيات متعايشا معها.

وفي الختام، ينبغي التأكيد على أن المؤسسة على وعي تام بأن تفعيل ما تمت برمجته عن طريق المواكبة والرصد والتتبع، ضمانا للفعالية والنجاعة، يقتضي تضافر الجهود وتنسيقها وتركيزها، والالتفات إلى حاجيات وانتظارات المتعلمين، وإلى تفاصيلها الدقيقة المميزة والمؤثرة.

ملحق

الورقة الخلفية للاحتفالات الخاصة بتخليد الذكرى العشرينية

ماهية النشاط	تخليد الذكرى العشرينية لإحداث المؤسسة كشاهد على المكتسب الحقوقي الذي تمثله في دعم مقومات «الإدارة الرشيدة» على امتداد عشرينَ سنةً، في جانب من الإصلاحات السياسية والقانونية والمؤسساتية التي يشهدها عهد جلالة الملك محمد السادس، نصره الله، بما شكلته من تجسيد متبصر لالتزام راسخ بالمكون الحضاري الوطني، ومن مراعاة للبعد الحداثي العصري فيما تفرضه متطلبات التطور المؤسساتي في مجال حماية الحقوق وضمان الحريات، ولتكون فرصة لتسجيل وقفة تأمل وتقييم لما حققته المؤسسة على مدى السنوات الماضية من إنجازات على درب إحقاق الحقوق وتسوية المنازعات خارج دائرة القضاء، من خلال إيجاد الحلول العملية المنصفة للنزاعات بين المرتفقين والإدارة العمومية على قاعدة العدل والإنصاف.
الشعار المعتمد	«مؤسسة وسيط المملكة: إبداع ملكي لتجسيد متبصر لحماية الحقوق الارتفاقية على قاعدة العدل والإنصاف»
الأهداف والأبعاد والغايات في تفاعل وترابط وتكامل	• إبراز إسهامات مؤسسة وسيط المملكة في دعم الأداء الحقوقي في بلادنا من خلال المداخل التالية: - الوقوف عند جانب من الإصلاحات السياسية والقانونية والمؤسساتية المهمة في عهد جلالة الملك محمد السادس، نصره الله؛ - إبراز الدور الذي تقوم به المؤسسة في تجسيد حرص جلالة الملك، حفظه الله، على تنمية تواصل الإدارة مع المواطن في التزام تام بضوابط سيادة القانون والإنصاف؛ - جعل المؤسسة شاهدا على المكتسب الحقوقي الذي تمثله في دعم مقومات «الإدارة الرشيدة»؛ - الوقوف على التطور المؤسساتي الذي عرفته المؤسسة من «ديوان المظالم» إلى «مؤسسة الوسيط» باعتباره أحد تجليات الرؤية التطويرية لفضاء الحقوق الارتفاقية وتجسيدا للإصلاح المؤسساتي العميق الذي تعرفه بلادنا؛ - إظهار الدور الذي تقوم به المؤسسة في الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقة بين الإدارة والمرتفق، وإشاعة مبادئ التخليق والشفافية في تدبير الإدارات والمؤسسات العمومية؛ - الوقوف على مكانة المؤسسة في محيطها الدولي، ودورها في مواكبة التوجهات الديمقراطية الحديثة، وانخراطها في المقاربات والممارسات الحقوقية الدولية.

تصور حول بعض أنشطة الذكرى

• على مستوى اللقاء الوطني للحكامة الارتفاقية:
  o تنظيم مؤتمر وطني للحكامة حول موضوع «من ديوان المظالم إلى مؤسسة الوسيط : تطور مؤسسي لضمان الحقوق الارتفاقية».

• على مستوى الجلسة الافتتاحية:
  o كلمات افتتاحية رسمية؛
  o عرض فيلم وثائقي عن المؤسسة؛
  o شهادات حية ومسجلة؛
  o رفع الستار عن الطابع البريدي؛
  o توقيع بعض الشراكات؛
  o عروض موضوعاتية؛
  o الإعلان عن بعض الاستحقاقات التي لها علاقة بموضوع الحكامة:
  - تنظيم مسابقة «المرفق العمومي المثالي» بين إدارات الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية لاختيار المرفق العمومي الذي يكون أكثر تجاوبا مع تدخلات المؤسسة وأكثر تفاعلا مع توصياتها؛
  - وضع مصنف سنوي للمرافق العمومية التي تنجز إصلاحات إدارية، خلال السنة، تمكن من تبسيط مساطرها أو من حل إشكالية تكون سببا في تواتر التظلمات التي تهم أداءها.
• على مستوى الأنشطة الأكاديمية المواكبة للاحتفال بالذكرى العشرينية:
  o نشاط دولي بأكاديمية المملكة المغربية؛
  o محاضرات متخصصة لفائدة الأساتذة والطلبة الجامعيين في بعض الجامعات المغربية (مع مراعاة البعد المجالي)؛
  o إصدار عدد خاص بالمناسبة يتناول مختلف الإسهامات العلمية الحقوقية.
• على مستوى الهوية البصرية للاحتفال بالذكرى العشرينية:
  o معرض للملصقات – أنفوغرافيا (مقاربة مرئية لعرض الوثائق والمواد التي راكمتها المؤسسة)؛
  o إصدار طابع بريدي يخلد هذه المناسبة؛
  o إعداد فيلم وثائقي خاص بالمؤسسة؛
  o إصدار ذرع المؤسسة؛
  o تخليد الذكرى في وثائق المؤسسة ومطبوعاتها.
• على مستوى الحضور:
  o دعوة رئيس الحكومة وبعض أعضائها ممن لهم علاقة مباشرة بالموضوع؛
  o دعوة مجموعة من الشركاء الوطنيين والدوليين المعنيين بالشأن الحقوقي (حقوقيون، رؤساء شبكات الوسطاء والأمبودسمان، بعض الوسطاء أصدقاء المغرب ...).

- على مستوى المواكبة الإعلامية والتواصلية:
  - o تنظيم حملة للتعريف بالمؤسسة في ندوات إذاعية يتم الاتفاق على إدراجها ضمن برامج الإذاعات الجهوية التي تستضيف المندوبين الجهويين للمؤسسة أو بعض مسؤوليها المركزيين؛
  - o تنظيم مسيرة القرب عبر قوافل متنقلة لبعض المناطق للتعريف بالمؤسسة؛
  - o إحداث صفحة إلكترونية مواكبة للحدث.
- على مستوى بعض التكريمات:
  - o تكريم المسؤولين السابقين للمؤسسة (والي المظالم ووسيط المملكة السابق).

فهرس التقرير

تقديم..... 9

مفاهيم اصطلاحية..... 20

أرقام مفتاحية..... 22

نشاط مؤسسة وسيط المملكة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى 2022 في لمحة..... 25

أولا : تطور عدد الملفات المسجلة 27

1. تطور عدد ملفات التظلم المسجلة بالنظر لطبيعة القضايا 28

2. تطور طرق تلقي التظلمات والشكايات صورة من صور تكيف المؤسسة مع احتياجات المواطنين..... 29

ثانيا: معالجة الملفات: عمل يومي لتفاعل مباشر مع المواطن..... 30

1. تطور عدد الملفات المعالجة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2022..... 30

2. تطور معالجة الملفات بحسب طبيعتها 31

1.2 ملفات التظلم المعالجة 31

2.2 ملفات التوجيه المعالجة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2022..... 35

3.2 طلبات التسوية المعالجة خلال الفترة الممتدة من 2019 إلى 2022..... 36

4.2 المبادرات التلقائية..... 36

الجزء الأول: مؤسسة عريقة تواكب تطورات العصر لضمان البعد الحقوقي في السياسات الارتفاقية العمومية..... 39

المحور الأول: مؤسسة وسيط المملكة: عشرون سنة في خدمة حكامة الارتفاق الإداري..... 41

اللقاء التخليدي للذكرى العشرينية لإحداث المؤسسة..... 43

ارتسامات وانطباعات دولية حول أداء مؤسسة الوسيط..... 49

صدى المؤسسة تحت قبّة البرلمان..... 52

أولا: الإطار المنظم للعلاقة بين البرلمان ومؤسسة وسيط المملكة..... 52

ثانيا: صدى أداء مؤسسة وسيط المملكة ضمن مهام البرلمان في مراقبة العمل الحكومي 59

ثالثا: صدى أداء مؤسسة وسيط المملكة ضمن أجوبة الحكومة على أسئلة البرلمانيين 64

رابعا: صدى أداء مؤسسة وسيط المملكة ضمن تقرير مجموعة العمل الموضوعاتية المتعلقة بتقييم الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة..... 65

خامسا: صدى أداء مؤسسة وسيط المملكة من خلال المشاركة في اللقاءات التواصلية والعلمية المنظمة في البرلمان 67

المحور الثاني: أربع سنوات من تطور تنفيذ المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023..... 71

الجزء الثاني: تدخلات ومبادرات وسيط المملكة: اقتراحات وتوصيات لحماية الحقوق الارتفاقية ومعالجة الأخطاء وجبر الأضرار وضمان التواصل..... 75

المحور الأول: المبادرة التلقائية: منظور جديد لتطوير أداء المؤسسة 77

أولا: مقترح بخصوص تبسيط المساطر الإدارية لتجديد رخصة السياقة لفائدة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج 80

ثانيا: مقترح في شأن الحكامة الدامجة والمنصفة لفائدة المكفوفين وضعاف البصر في مجال الارتفاق العمومي الذي يخص الخدمات البنكية..... 81

ثالثا: مقترح حول حقوق كبار السن في ظل التحولات الرقمية..... 84

رابعا: مقترح في شأن وضعية الطلبة المغاربة المسجلين بالجامعات الأوكرانية..... 86

خامسا: مقترح في شأن تمديد الاستفادة من التعويض عن المخاطر المخصص لممرضي وزارة الصحة ليشمل ممرضي المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج..... 87

سادسا: مقترح بخصوص مطالب النقابة المغربية لمهنيي الفنون الدرامية ومن معها من نقابات مهن الفنون 88

سابعا: مقترح في شأن وجوب تدخل تشريعي في موضوع عدم تمكين الأطفال المكفولين، بعد وفاة كافليهم من التعويضات العائلية..... 90

المحور الثاني: إضاءات حول الاختلالات والتعثرات المرصودة خلال السنة: مساهمة مؤسساتية في تفعيل نموذج ارتفاقي جديد..... 93

1. الأخطاء الإدارية الداخلية ومواجهة المرتفق بها..... 96

2. عدم التقيد بالحقيقة القضائية في اعتماد الأثر القانوني لوقائع كانت سببا في ترتيب جزاء إداري..... 97

3. الأخطاء الناجمة عن التدبير المعلوماتي..... 97

4. الحق في الحصول على نسخ من محاضر مفتشية الشغل..... 98

5. التمسك الحرفي بشكليات إثبات وقائع ذات الصلة بالاستفادة من الحماية الاجتماعية..... 98

6. التوسع في سقوط الحق..... 98

7. تبرير عدم تنفيذ الأحكام بـ «النية» في تقديم طعون..... 99

8. رفع التقادم الرباعي..... 99

9. تعثر تحويل الحق في الضمان الاجتماعي من دولة إلى دولة في إطار الاتفاقيات الدولية..... 100

10. عدم الانتظام في توسيع سلة الأدوية المعوض عنها..... 100

11. الاستمرار في عدم إصدار نصوص تنظيمية سبق للمؤسسة أن أوصت بالتعجيل بإصدارها..... 101

12. بطء وتيرة فك العزلة عن العالم القروي..... 101

13. عدم التشدد في فرض تأمين الحماية الاجتماعية لمن يعمل لفائدة الأشخاص المتعاقدين مع الإدارة..... 102

14. ضعف مراقبة المنشآت التي تتوقف إدارتها على رخص المطابقة البيئية..... 102

15. تعثرات تهم مجال الاستثمار..... 102

16. اعتبار اللجوء إلى مؤسسة الوسيط يشكل إخلالا إداريا موجبا للتأديب..... 103

17. غياب الالتقائية والتواصل بين مختلف القطاعات الإدارية..... 103

- الاختلالات المرتبطة بقضايا عقارية 104
- الاختلالات المرتبطة بقضايا تهم الحماية الاجتماعية 105

المحور الثالث: القواعد والمبادئ المستخرجة من بعض التوصيات والقرارات الصادرة برسم سنة 2022..... 107

أولا: عينات من مبادئ وقواعد أقرتها أهم توصيات وسيط المملكة برسم السنة 110

1. الخطأ في المسطرة شأن إداري داخلي لا يد للمتعامل مع الإدارة فيه 110

2. مسؤولية الإدارة عن عدم احترام الضوابط القانونية في عقودها الإدارية.....110
3. الحق في الأجر إذا ما واصل الموظف عمله في غياب تبليغه قرار قبول الاستقالة.....111
4. حجية الأحكام 112
5. مفعول تصميم التهيئة.....113
6. فك العزلة.....113
7. الضريبة على الأراضي غير المبنية.....114
8. الإدارة ملزمة بإخراج النصوص التنظيمية.....115
9. مسؤولية الإدارة في تدبير المنح معلوماتيا.....115
10. تمكين الأطراف من نسخ من محاضر تفتيش الشغل.....116
11. الاستعاضة عن شهادة معاينة الطبيب للوفاة.....117
12. واجب المحافظة العقارية في إتمام إجراءات التحفيظ.....117
13. عدم جواز التعامل بشكل ضيق مع سقوط حق 118
14. مدة مفعول مقرر نزع الملكية.....119
15. مدة حفظ أصول الأحكام.....120
16. إثبات مادية حادثة الشغل.....121
17. التهيء لتقديم طعن لا يعد مبررا لعدم تنفيذ حكم قضائي.....122
18. رفع التقادم الرباعي.....122
19. تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام.....123
20. التصريح بتجديد مكتب جمعية 124
21. عائدات تفويت الأراضي السلالية.....124
22. دعم الجمعيات.....125
23. واجب الإدارة في توفير الماء الشروب.....126
24. التزام الإدارة بتيسير الحصول على المعاش.....127
25. تفسير الاتفاقيات الدولية.....127
26. الاستفادة من التغطية الصحية.....128
27. الحق في التعويض عن التنقل والمهام.....129
ثانيا: عينات من مبادئ وقواعد مستخلصة من أهم قرارات وسيط المملكة برسم السنة.....130
1. تنفيذ المقررات الصادرة في إطار العدالة الانتقالية.....130
2. نقل الرفات خلال الجائحة.....130
3. المنازعة في صحة إجراءات الإكراه البدني.....131
4. عدم الاستفادة من المعاش بسبب تنفيذ عقوبة.....132
5. الحقوق الارتفاقية كما ترتب التزامات على الإدارة ترتب أيضا التزامات على المرتفق.....132

6. صلاحيات الطبيب في تشخيص وضعية المريض الصحية.....133
7. الإذن بفتح المقالع.....134
8. فرض الجواز الصحي.....134
9. الشهادات الجامعية وما تتيحه من فرص التشغيل.....135
10. إجراءات الضبط القضائي المخولة لمصالح إدارة الجمارك.....136
11. واجب الدولة في تأمين الحماية الاجتماعية.....136
12. الإدارة ملزمة بمراعاة مبادئ التقطيع الترابي.....137
13. الحصول على معلومات تهم شخصا آخر.....138
14. استثناءات التعمير.....138
15. التقييد الاحتياطي.....139
16. الحفاظ على الفرشة المائية.....140
17. تقريب مراكز المباريات الخاصة بالأشخاص في وضعية إعاقة.....140
18. عدم الجواب على طلب إحداث تقسيم تجزئة سكنية.....141
19. نزع الملكية.....142
20. منع القيام ببعض الأنشطة خلال حالة الطوارئ.....142
21. رخصة الصيد البحري وتأثيرها على البيئة.....143
22. عدم سلوك الإجراءات القانونية يجعل الإدارة في وضعية الاعتداء المادي.....144
23. حصر الاستفادة من الإعفاء من التدريب على هيئات التدريس.....144
المحور الرابع: موضوع سنة 2022: الخدمات الارتفاقية: بين الولوج والولوجية.....147
تمهيد.....149
تدخلات وسيط المملكة ذات الصلة بموضوع الولوج والولوجية.....150
أولا : الحواجز السلوكية.....151
ثانيا : الحواجز أمام الإخبار والتواصل.....153
ثالثا : الحواجز التكنولوجية 155
رابعا : الحواجز التنظيمية.....156
خامسا : الحواجز المادية والمعمارية.....159
خاتمة.....160
الجزء الثالث: تحليل المعطيات الإحصائية: حصيلة سنة من المساعي من أجل حلول ودية لفض نزاعات المرتفقين مع الإدارة.....163
المحور الأول: ضبط وفرز متعدد الأوجه للقضايا المسجلة برسم سنة 2022.....165
أولا: معطيات إحصائية عامة حول المسجل العام.....168
1. تحليل عدد الملفات المسجلة من زاوية الفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها المعنيون بها.....170

2. تحليل عدد الملفات المسجلة من زاوية جنسية أصحابها..... 171
3. تحليل عدد الملفات المسجلة بحسب جنس أصحابها..... 172
4. تحليل عدد الملفات المسجلة بحسب سياقها الجغرافي 173
5. الملفات المسجلة بحسب الإحالة المتبادلة مع المجلس الوطني لحقوق الإنسان..... 188
6. الملفات المسجلة بحسب الحقوق المعنية بالإخلال..... 188
7. الملفات المسجلة بحسب المجال القطاعي المعني بها..... 190
8. الملفات المسجلة التي تهم الأشخاص الذاتيين بحسب الفئات العمرية..... 192
ثانيا: التصنيف الجغرافي للقضايا: توزيع مجالي دالّ 198
1) التوزيع المجالي للتظلمات المسجّلة..... 198
2) التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجّلة..... 217
المحور الثاني: ملفات التظلم: نتائج رصد عمليتي التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022..... 245
أولا: ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات برسم سنة 2022..... 248
1. ملفات التظلم المسجلة بحسب مؤشر جدية مرتكز التظلم..... 249
2. الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة بحسب طبيعة القرار..... 250
3. تحليل ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب التصنيف الموضوعاتي..... 253
4. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب طبيعة المتظلم..... 266
5. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب جنس المتظلم..... 269
6. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب الفئة الاجتماعية..... 271
7. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة..... 275
8. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب الحقوق المعنية بالإخلال..... 277
9. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب جهات المملكة..... 280
10. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب بلدان الإقامة..... 286
11. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب الجنسية..... 289
12. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب المجال القطاعي المعني بها..... 291
13. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب مكان التسجيل..... 295
14. القيمة المالية للأحكام موضوع قرارات التسوية بحسب الإدارات المعنية..... 297
15. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بحسب الفئة العمرية..... 298
ثانيا: ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات برسم سنة 2022..... 301
مفاهيم منهجية..... 301
1. إجمالي التوصيات موضوع التتبع..... 303
2. الوضعية العامة لإجمالي التوصيات المتراكمة موضوع التتبع..... 305
3. مداخل متعددة لخلاصات تحليلية تهم التوصيات المتراكمة موضوع التتبع..... 308

4. القيم المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة التي تهم التوصيات المتراكمة موضوع التتبع.....327
المحور الثالث: ملفات طلبات التسوية: نتائج رصد عمليتي التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022.....333
أولا: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب التصنيف الموضوعاتي.....334
ثانيا: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب طبيعة طالب التسوية.....335
ثالثا: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب جنس طالب التسوية.....335
رابعا: التوزيع الجغرافي لملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب الجهات والعمالات والأقاليم.....335
خامسا: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب المجال القطاعي المعني.....336
المحور الرابع: ملفات التوجيه: نتائج رصد عمليتي التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022.....337
أولا: الحصيلة الإجمالية لمعالجة ملفات التوجيه المسجلة بحسب طبيعة القرارات الإجرائية المتخذة.....340
ثانيا: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب التصنيف الموضوعاتي.....341
ثالثا: التوزيع الفئوي لملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية 347
رابعا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب المؤشرات التنموية 350
خامسا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب طبيعة المشتكي.....352
سادسا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جنس المشتكي.....355
سابعا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جهات المملكة.....356
ثامنا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج بحسب بلدان الإقامة.....359
تاسعا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جنسية المشتكي.....361
عاشرا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب القطاع الموجه إليه أو المعني بشكل أو بآخر بموضوع التشكي 362
إحدى عشر: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب طبيعة الحقوق موضوع التشكي.....365
ثاني عشر: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب محل تسجيل الشكاية.....369
المحور الخامس: تحليل الزمن التنظيمي: أحد معايير التقييم الذاتي لأداء المؤسسة خلال سنة 2022.....371
أولا: مدة الدراسة الأولية للتظلمات خلال سنة 2022.....373
1. المدة اللازمة للدراسة الأولية للتظلمات خلال سنة 2022 بحسب التصنيف الموضوعاتي.....373
2. المدة اللازمة للدراسة الأولية للتظلمات خلال سنة 2022 بحسب مكان تسجيلها.....374
ثانيا: زمن المعالجة الموضوعية للتظلمات لدى مؤسسة وسيط المملكة.....375
1. معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات.....375
2. معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي 377
3. معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب جغرافية الإدارة 380
4. معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب مكان تسجيل التظلم...381
ثالثا: زمن المعالجة الموضوعية للشكايات لدى مؤسسة وسيط المملكة.....382

رابعا: معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة..... 383
1. المعدل العام لتنفيذ التوصيات الصادرة..... 383
2. معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي..... 384
خامسا: زمن تفاعل الإدارة وجوابها عن مراسلات مؤسسة الوسيط بالاستناد إلى الملفات المعالجة التي كانت موضوع مراسلة..... 386
1. معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات..... 386
2. معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي..... 387
3. معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب جغرافية الإدارة..... 391
4. معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب المجال القطاعي المعني بها..... 392
سادسا: مؤشرات عامة حول بعض إجراءات تجهيز ملفات التظلم..... 394
1. بالنسبة للمراسلات التي بقيت دون جواب..... 394
2. بالنسبة لجلسات البحث..... 397
الجزء الرابع: تنمية التواصل وتعزيز الشراكات وتقوية القدرات المهنية: وظائف داعمة لترسيخ سيادة القانون وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف..... 401
المحور الأول: تيسير الحصول على المعلومات ذات الطابع العام الموجودة في حوزة مؤسسة وسيط المملكة: مدخل لدعم وتعزيز قيم الشفافية..... 403
المحور الثاني: تقارير المخاطبين الدائمين للمؤسسة برسم سنة 2022: عناصر معلوماتية متفردة تهمّ تفاعل الإدارة مع تدخلات وسيط المملكة..... 409
ملخصات لمضامين التقارير المتوصل بها 415
1 – تقرير الصندوق المهني المغربي للتقاعد..... 415
2 – تقرير قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل..... 415
3– تقرير وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة..... 415
4 – تقرير إدارة الدفاع الوطني..... 416
5 – تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية..... 416
6 – تقرير المندوبية السامية للتخطيط..... 417
7 – تقرير صندوق الإيداع والتدبير..... 417
8 – تقرير المكتب الوطني للسكك الحديدية..... 418
9 – تقرير وزارة الداخلية..... 418
10 – تقرير مديرية أملاك الدولة..... 419
11 – تقرير وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة..... 420
12 – تقرير مجموعة العمران 420

13 – تقرير الوكالة الوطنية للمياه والغابات.....421
14– تقرير قطاع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني.....421
15 – تقرير وزارة التجهيز والماء.....422
16 – تقرير المديرية العامة للأمن الوطني.....422
17 – تقرير الصندوق المغربي للتقاعد.....423
18 – تقرير وزارة العدل.....423
19 – تقرير تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة.....423
20 – تقرير قطاع الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل.....424
21 – تقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج.....424
22 – تقرير قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات.....424
23 – تقرير قطاع الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل.....425
24 – تقرير المجمع الشريف للفوسفاط.....425
25 – تقرير قطاع التنمية المستدامة بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة.....425
26 – تقرير قطاع الانتقال الطاقي بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة.....426
27 – تقرير وزارة الاقتصاد والمالية ومصالحها الخارجية.....426
28 – تقرير وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة.....428
29 – تقرير وزارة الصناعة والتجارة.....429
30 – تقرير قطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب.....429
31 – تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية.....429
32 – تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج.....430
33 – تقرير الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب (أمفام).....430
34 – تقرير قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني 430
35 – تقرير قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات.....431
36 – تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية.....431
37 - تقرير وزارة الصحة والحماية الاجتماعية.....431
38 – تقرير رئاسة الحكومة.....432
39 – تقرير وزارة التضامن والإدماج الاقتصادي والأسرة.....432
40 – تقرير التعاضدية العامة للبريد والمواصلات.....433
41 – تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الشمال).....433
42 – تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الجنوب).....433

المحور الثالث: حصيلة عمل المؤسسة في مجال التواصل والتعاون وتعزيز الشراكات.....435
أولا: أنشطة المؤسسة على الصعيد الوطني 437
1. تقريب المؤسسة من عموم المواطنين ومختلف الفاعلين 437
2. التواصل مع الإدارات والمؤسسات العمومية في المواضيع ذات الاهتمام المشترك.....440
3. دعم التواصل والتعاون البين مؤسساتي 441
4. المشاركة في النقاشات العمومية ذات البعد الوطني.....443
5. التواصل مع الفضاء الأكاديمي كآلية لدعم البحث العلمي 443
6. التفاعل والتعاون مع جمعيات المجتمع المدني 444
7. دعم التواصل مع الإعلاميين.....444
8. توسيع التعاون والشراكات 445
ثانيا: أنشطة المؤسسة على الصعيد الدولي 445
1. دعم مكانة المؤسسة في الشبكات الدولية والإقليمية للوساطة 445
2. تطوير علاقات التعاون الثنائي مع المؤسسات المماثلة 447
3. الانفتاح على المنظمات الدولية ووكالات التعاون.....448
4. استقبال وفود عن هيئات مختلفة.....448
المحور الرابع: حصيلة عمل المؤسسة في مجال التكوين.....449
1. التكوين في إطار مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة 451
2. تكوين الموارد البشرية للمؤسسة 451
• التكوين المستمر الداخلي.....451
• التكوين المستمر الخارجي.....452
3. التكوين المصاحب 452
الآفاق المستقبلية في عمل مؤسسة الوسيط.....453
• أنشطة تعزيز القرب الارتفاقي.....455
• الأنشطة الداخلية والمهنية.....456
• أنشطة التحسيس والتواصل والتعاون الدولي.....457
ملحق : الورقة الخلفية للاحتفالات الخاصة بتخليد الذكرى العشرينية 459

أهم الإصدارات

التقارير السنوية

المجلات

خاص بالأطفال

منشورات على طريقة برايل