التقرير السنوي

لمؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2019*

مرفوع إلى

صاحب الجلالة والمهابة الملك

محمد السادس نصره الله وأيّده

* تم نشره بالجريدة الرسمية عدد خاص 6943، بتاريخ 28 ربيع الآخر 1442 (14 ديسمبر 2020).

صاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله

مولاي صاحب الجلالة والمهابة،

لوسيط 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 صادر في 4 رجب 1440 ﴿11 مارس 2019﴾،

التقرير السنوي عن حصيلة نشاط المؤسسة وآفاق عملها

برسم سنة 2019

المحتويات

تقـــديـــم

1 الملفات المسجلة بالمؤسسة برسم سنة 2019

1. مؤشرات إحصائية عامة حول المسجل «تظلمات وتشكيات وطلبات»
2. ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة «ملفات الاختصاص»
3. ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة «ملفات عدم الاختصاص»

2 الملفات المعالجة برسم سنة 2019

1. ملفات التظلم التوصل البت فيها بمقتضى قرارات
2. ملفات التظلم التوصل البت فيها بمقتضى توصيات
3. ملفات التوجيه التوصل البت فيها بمقتضى قرارات إجرائية

3 أهم الاختلالات المرصودة في أداء الإدارة خلال سنة 2019

4 الاقتراحات والتقارير الخاصة المنجزة برسم سنة 2019

1. الاقتراحات
2. التقارير الخاصة

5 مؤشرات إحصائية حول زمن معالجة وتدبير التظلمات والتشكيات برسم سنة 2019

1. مدة تفاعل الإدارة مع مراسلات مؤسسة الوسيط بالاستناد إلى الملفات المعالجة التي كانت موضوع مراسلة
2. زمن معالجة التظلمات والتشكيات لدى مؤسسة وسيط المملكة
3. مؤشرات عامة حول بعض إجراءات تجهيز ملفات التظلم

6 التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين للمؤسسة بالإدارة برسم سنة 2019

1. التقارير المتوصل بها
2. الملاحظات العامة على التقارير المتوصل بها
3. ملخصات عن مضامين التقارير المتوصل بها

7 موضوع السنة : منظومة التظلمات والتشكيات الخاصة بالجماعات كوحدات ترابية

1. التظلمات التي تهم الجماعات من زاوية الملفات المسجلة
2. التظلمات التي تهم الجماعات من زاوية ملفات التظلم التي تم البت فيها
3. اختلالات واقتراحات

8 التواصل والتكوين والتعاون الدولي

1. أنشطة المؤسسة في مجال التواصل
2. التكوين ورفع القدرات المهنية والمعرفية للموارد البشرية
3. التعاون الدولي

9 المخطط الاستراتيجي لمؤسسة الوسيط

10 الآفاق المستقبلية

تقديم

تقرير مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2019

مرفوع إلى حضرة صاحب الجلالة والهيبة الملك محمد السادس نصره الله وأيده

مولاي صاحب الجلالة،

إن وسيط مملكتكم الشريفة، إذ يستحضر بإكبار وإجلال كل ما لكم من أيادٍ بيضاء، في التأصيل والإرساء، لركائز وساطة مؤسساتية حداثية، تعمل من أجل صون الحقوق والحريات، والارتقاء بما للإدارة من أداء، وهو يسوق بجلالتكم كل عبارات الشكر والامتنان، وأصدق آيات الإخلاص والعرفان، على ما تحظى به هذه المؤسسة من سابغ عنايتكم وموصول رعايتكم؛

ليتشرف بأن يرفع إلى مقامكم العالي بالله، تقرير المؤسسة برسم سنة 2019، عملا بما ورد في المادة 47 من القانون رقم 14.16، الصادر الأمر بتنفيذه بموجب الظهير الشريف رقم 1.19.43، المؤرخ في 4 رجب 1440 (11 مارس 2019).

مولاي صاحب الجلالة،

لقد كان لتوجيهاتكم الملكية السامية حضور وازن وأثر متميز متواصل، بعدما رسمتم جلالة الملك، حفظكم الله ونصركم، خارطة طريق واضحة المعالم، استلهمت منها مؤسسة وسيط المملكة كل المبادرات، بما أمرتم به من تعزيز للمكتسبات، وبحث عن التجديد والتحديث وإعمال لكل الاختصاصات والصلاحيات.

والمؤسسة، وهي تستشعر دائما جسامة هذا التكليف، وتدرك ما يقتضيه الأمر من عمل متواصل دؤوب، لتكون في مستوى ثقل المسؤولية وما تتطلبه من سعي، هدفه الاستجابة لتطلعات رعايا جلالتكم من المرتفقين في مجال تكريس قيم الشفافية والحكامة الجيدة في تدبير المرافق العمومية، انطلقت في عملها خلال هذه السنة، التي بصمت على تغيير استهدف العديد من مجالات اشتغالها، تغيير استند إلى ما تم التقاطه من إشارات واضحة، رسمت معالم التحول نحو مسار جديد عنوانه الارتقاء في ظل الاستمرارية، على هدي ما تتيحه في إبداع وابتكار، المقاصد الفضلى للوساطة المؤسساتية، بالشكل الذي يغني إمكانياتها، ويزيد من عطاءاتها.

وفي هذه الأجواء، وبرصيد تشريعي حديث، حفل به القانون الجديد، الذي دخل حيز التنفيذ منتصف السنة موضوع التقرير، حرصت المؤسسة على مواصلة المسير، مستحضرة المنظور الأصيل للموروث الحضاري المغربي في مجال ولاية المظالم، بما يحمله من معاني التكليف وثقل الأمانة.

وتنزيلا لما زودتموني به يا مولاي من توجيهات، وتنفيذا لما أصدرتم لي من تعليمات، فقد كان في مقدمة الأولويات، القيام بإحصاء تحليلي شامل لمنتوج المؤسسة على امتداد ما تقدم من سنوات، وقد تم ذلك من خلال الرصد والتشخيص والمعاينات، وطرح والإجابة عن العديد من التساؤلات.

وعلى ضوء حصيلة ما تم استنتاجه من خلاصات، تم وضع مخطط استراتيجي لرسم ما يتعين القيام به من خطوات ومبادرات، مع ترتيب الأولويات، وذلك فيما سيأتي من السنوات، كل ذلك من أجل تجسيد الرغبة التي تحدو هذه المؤسسة، حرصا على جودة الخدمات، بالشكل الذي يعكس الانخراط التام في إطار التشاركية المعلنة التي تؤسس لتصور مستجد، قوامه شفافية الأداء على قاعدة مبادئ الحكامة الجيدة.

وهو العمل الذي تم بفكر وروح الاحتفاظ برصيد مما وقع استحسانه من إنتاج المؤسسة على امتداد قرابة عقدين من الزمن، وبإرادة استدراك أو تدارك ما لم يتسن بلوغه خلال هذه المدة، وبنية استبعاد الانسياق في الرتابة، التي كرست الاستئناس والتعايش مع ما فرضه الاعتياد من مواقف رغم عدم صوابيتها.

ولقد تم رسم التوجه الاستراتيجي بجرأة استيضاح الغد، وإنارة الطريق، وانتقاء اختيارات رصينة، بمنظور يروم انتهاج مسيرة مدروسة، بتخطيط واضح، محكم معقلن، وممكن، بمحاور محددة ومحطات مرسومة، وتقييمات مضبوطة، وبدائل مهيأة ومعروفة.

مخطط استراتيجي انطلق من خلاصات تشخيصية لواقع الحال داخل المؤسسة على امتداد ثمان سنوات «2011-2018»، مما مكن من الوقوف على طبيعتها وقيمها ورسالتها وآليات تدخلها وتأثيرها قبل حصر اختيارات المقاربات العامة المعتمدة فيه، مخطط تمثل هدفه العام في «الرفع من جودة خدمة المواطن، وتمكينه من المشروع من حقوقه، وتيسير سبل ارتفاقه، في إطار تحكمه مبادئ الشفافية، والحكامة الجيدة، والمساواة أمام القانون والإدارة» بأهداف فرعية تمثلت في:

تعزيز ضمانات الأمن الإداري؛

تأهيل المؤسسة هيكليا وتنظيميا ومهنيا؛

الرفع من نجاعة الأداء؛

التعريف بالمؤسسة لدى المواطن؛

تأهيل الموارد البشرية؛

الإسهام في ترسيخ مبادئ الحكامة الجيدة.

مولاي صاحب الجلالة

لقد كان من أكبر التحديات خلال هذه السنة العمل على جعل الإدارة تستشعر الدور الدستوري للمؤسسة، وتتجاوب مع تدخلاتها وتوصياتها وقراراتها، من منطلق قناعة راسخة لديها، مفادها الإيمان بأن مؤسسة الوسيط ليست مجرد مُرَاقِبَة، بل مصاحبة موجهة، ومواكبة من أجل الارتكان إلى الصواب في التدبير الإداري والكف عن الشرعية في أداء المرافق العمومية. وهو ما تحقق نسبيا مع العديد من الإدارات، بالنظر لعدد التوصيات المنفذة، ومجمل البحوث المنجزة، ومختلف المراسلات المعالجة، إدارات آمنت كما آمنت المؤسسة أن الرهان، معقود كما تقدم، على إيجاد الحلول وعلى إنتاج ممارسات منضبطة لقواعد الشرعية، ومبادئ العدل والإنصاف، والسعي نحو عدالة إدارية ملموسة في المرافق اليومي، في أجواء يعم فيها الشعور بالمساواة وتكافؤ الفرص، لا على مجرد تحرير الأجوبة والرد عن التشكيات وإصدار القرارات وإنتاج التوصيات.

ومع ذلك، وبالرغم من المستجدات التشريعية، وما تم اتخاذه من مبادرات في الموضوع، لم يصل التعامل مع توصيات المؤسسة المتراكمة ومقترحاتها المقدمة، كل الغايات الدستورية المؤطرة والإرادة التشريعية المعلنة، إذ لا فائدة من توصية لا تجد لها تنزيلا، لأن من يلجأ إلى خدمات المؤسسة لا ينتظر مجرد توصية معلنة لحق أو لصوابية موقف، أو تدخل من أجل إدانة تصرف، أو قرار إداري يشكل اختلالا في الارتفاق، فالمتظلم ينتظر حقا يدخل فعليا في ذمته، ويتمكن منه ومن ممارسته. ولذلك،

فإن الجهود المبذول سيظل نضالا وتعبئة مستمرين من أجل المشروعية، ومن أجل دعم الوظيفة الدستورية للمؤسسة باعتبارها جهة دفاع عن الحق، وضابطا للحكامة الرشيدة، وبديلا حضاريا لحل المنازعات المرفقية، تنخرط فيه الإدارة، بتجاوبها مع ما يتم الانتهاء إليه، مجسدة بذلك مطلق قناعاتها بما يفرضه البناء الديموقراطي، بل ستكون المؤسسة قد حادت عن المأمول، إذا اكتفت بالجهر بحق متظلم بشأنه، دون إيصاله إلى صاحبه لأن هذا هو كنه وجودها. ومرتكز أساسي ومكتسب مؤسساتي في الحقل الديموقراطي ببلادنا.

إن المشرع لم يسمح بإيقاف أجل الطعن والتقادم بمجرد جمالية النص أو للترف القانوني، فالمؤكد أنه فعل ذلك إيمانا منه بالدور الأساسي والمحوري لمؤسسة وسيط المملكة.

صحيح أن العديد من الفاعلين في الحقل الإداري لا يتركون الفرصة تمر إلا ويفصحون عن اغتراطهم في فلسفة الوساطة المؤسساتية، غير أن بعض التصرفات والممارسات، على قلتها، لا زالت تعطي انطباعا متنامیا بأن المسار يظل طويلا ويحتاج إلى استثمار أكثر.

وقد أبلغت المؤسسة هذه السنة، رؤيتها الرامية إلى إشاعة أجواء الثقة داخل الإدارة، يشعر فيها المرتفق بكرامته والإدارة بمسؤوليتها، رؤية مجسدة لفضاء ارتفاقي سهل الولوج وخدمات مرفقية منصفة، تخاطب بمسد الحوار المقنع، ويفتح باب الأمل والتفاؤل، ويروم تكريس فهم جديد لمقومات الإصلاح الإداري، فهم قائم على فلسفة الجودة الشاملة ودعم الثقة في الأداء، لا على مختبر يجعل غاية إصلاح الإدارة ومنتهاه في إصلاح الوظيفة العمومية.

وفي خطوة جديدة وتفعيلا لكل ما أوكل إليها من اختصاصات، أعدت المؤسسة تقارير خاصة طبقا لما يمليه القانون، بعثت بها إلى رئيس الحكومة، ضمنتها ما تدعو الحاجة إليه من إصلاحات، وقد انصبت على ما عاينته من تعثر تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارات، وما تلاقيه توصياتها من تأخر في التنزيل، وكذا ما لاحظته من عدم موافاتها بمشاريع القوانين لإبداء رأيها في ما له صلة باختصاصها، فضلا عن مضامين ما انبثق عن لقاء المؤسسة مع مخاطبيها الدائمين.

وفي إطار صلاحيتها الاقتراحية، وجهت المؤسسة عدة مقترحات، شملت ما تراءى لها من نهج لتحسين الخدمات العمومية وضمان جودتها وتقريبها من المرتفقين، طالت عدة مجالات لها علاقة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة، والتغطية الاجتماعية، والتكوين المهني.

مولاي صاحب الجلالة

في إطار هذه الانشغالات، واصلت المؤسسة تعاطيها مع ما يصل إليها من تظلمات وشكايات وطلبات، مستثمرة في ذلك ما توفر لها «منظومة التظلمات الإلكترونية» - التي حرصت على تطويرها خلال هذه السنة- من مخرجات مضبوطة، ومؤشرات موثوقة، وإحصائيات دقيقة، تتيح إمكانيات التدبير المحكم والضبط الأمين، والمعالجة الآمنة للتظلمات، كما تمكن من تأمين مسار التظلمات، والتحكم في الوارد والمسجل والمعالج منها، ومن التعرف على مواطن التعثر أو التأخير، وتساعد على تحديد المسؤوليات، واستعجال الإجراءات من أجل تملك زمن البت والمعالجة، الذي لا بد وأن يكون داخل آجال معقولة.

كما كان لإطلاق بوابة الشكايات عن بعد «فضاء المواطن»، ابتداء من منتصف هذه السنة، الأثر البين في تجسيد إرادة القرب من المواطن، وفي تنويع أشكال وطرق الولوج إلى خدمات المؤسسة وجعلها في متناوله بأقل كلفة أو مجهود، وهو ما أثمر نتائج ملموسة همت كذلك تظلمات وارادة عليها من تسع دول.

وفي هذا الإطار، وضعت المؤسسة يدها على ما مجموعه 5843 شكاية وتظلما وطلب تسوية، من مختلف جهات المملكة، مع ملاحظة أن التظلمات التي تدخل ضمن اختصاصاتها بلغت 3339 تظلما، في مقابل 2738 تظلما سجلتها المؤسسة خلال سنة 2018، أي بزيادة قدرها 601 تظلما وبنسبة 22 %، كما أنه وخلافا للسابق من السنوات فقد سجلت ملفات الاختصاص ارتفاعا ملحوظا بالمقارنة مع ملفات عدم الاختصاص، بحيث بلغت ما نسبته 57,15 % عوض 27,8 % التي تم تسجيلها خلال السنة الماضية وهو تحول مهم بالنظر لعلاقة المؤسسة بمتظلميها.

وفي المقابل، عرفت وتيرة تصفية هذه التظلمات زيادة معتبرة بلغت 80,41 % في مقابل 45,3% تم تسجيلها خلال السنة الماضية.

وبالنظر لما وقفت عليه المؤسسة من أن مجموع الشكايات والتظلمات لا يعكس دائما وجود اختلالات في القطاع موضوع الشكاية أو التظلم، خاصة أمام ما تنتهي إليه مجموعة منها إلى الحفظ لعدم قيامها على أساس من القانون أو لعدم ارتكازها إلى مبادئ العدل والإنصاف، فقد خلصت المؤسسة إلى بلورة مؤشر نسبي جديد أطلقت عليه اسم مؤشر الجدية والذي بقي في هذه السنة في حدود 60,62 % وذلك من أجل إعطاء صورة تقريبية حول نسبة التظلمات الجدية من مجموع الشكايات المقدمة بحسب كل قطاع إداري على حدة، وإن كان ذلك لا ينفي ضرورة تحليل هذه الشكايات من زوايا أخرى تتيح فهم علاقة المرتفق بالإدارة من قبيل مستوى التواصل بينهما، ومستوى الثقة في أداء الإدارة وبصفة عامة بسيكولوجية التشكي لدى المرتفق.

أما على مستوى التوصيات الصادرة خلال هذه السنة، فقد بلغت 202 توصية جديدة، همت كذلك الملفات القديمة، وفي المقابل، تم تنفيذ ما مجموعه 135 توصية، وهو ما يجعل النسبة السنوية لتنفيذ التوصيات بالمقارنة مع التوصيات الصادرة تسجل مستوى هاما، تحدد في 66,83 %، بعدما لم يتجاوز 15% خلال السنة الماضية.

ومع ذلك، فإن المأمول هو السير قدما في تنفيذ المتراكم من التوصيات عن السنوات الماضية والبالغ عددها 1011 توصية.

لقد آثرت المؤسسة يا مولاي، ألا يكون هذا التقرير السنوي مجرد بيانات إحصائية عن عدد التظلمات المسجلة والمعالجة، ومعلومات عددية، وإنما مناسبة لقياس علاقة المؤسسة بمختلف المعنيين بخدماتها على امتداد سنة من العمل، بمؤشرات رقمية ونسبية وزمنية مضبوطة غير مسبوقة.

تقرير التزمت فيه المؤسسة بما يفرضه القانون، بمقاربة ومنهجية جديدة، ترصد ما تأتى لها إنجازه بصيغة تحليلية، تسوق الأرقام ثم تسائلها بالاستناد إلى معايير ومؤشرات مختلفة، تمزج بين عمومية التشكي وخصوصية التظلم على المستويين الوطني العام والجهوي الخاص، جاعلة ضمن مستوياتها التحليلية جهات المملكة كوحدات ترابية أساس المقارنات الممكنة، معتمدة في تحليلها تارة على شخص المتظلم في محاولة لتقديم فكرة واضحة عن فئات المشتكين والمتظلمين وانتماءاتهم الجغرافية والمواضيع التي تشكل محور اهتماماتهم، وتارة أخرى على الإدارة المعنية بالتظلم أو التوجيه في إطار تموقعها ضمن مجال

ارتفاقي أو قطاعي معين، وكذا تواجدها الجغرافي عبر مختلف تراب المملكة، كل ذلك للخروج بخلاصات جديدة حول «جغرافية التضلع» و«جغرافية المتضلع» التي يمكن أن تشكل أرضية ومنطلقا لدراسات مختلفة مساعدة في وضع وتحليل السياسات العمومية.

هذا، دون إغفال إعادة تصنيف القضايا المعالجة داخل المؤسسة تصنيفا موضوعاتيا جديدا، ينسجم مع واقع التضلعات المتوصل بها، على أساس يروم تحديد مواطن الخلل الذي تسرع إلى ساحة تدبير الشأن الإداري في موضوع ارتفاقي محدد. مع العرض على أن يكون هذا التصنيف تصنيفا ديناميكيا يمكن من إعادة تركيبه عندما تقتضي الحاجة ذلك.

وعلى مستوى الإدارة المعنية بالتضلع، أثر التقرير يا مولاي، اختيار نهج يزاوج بين المجال القطاعي المعني، مع الإشارة إلى بعض الإدارات المعنية بالتضلع كلما اقتضت الضرورة ذلك، لإعطاء فكرة أوضح حول مكامن الاختلال المرصودة، وتوجيه الاهتمام عند معالجة الإشكاليات إلى مواطنه مباشرة في علاقتها مع كل المعنيين بها.

وعموما، فإن ترتيب القطاعات المعنية بالتضلعات قد عرف نوعا من التغيير هذه السنة حسب نوع التضلع أو الشكاية. وهكذا، احتل قطاع العدالة المرتبة الأولى في ملفات التوجيه بما مجموعه 1404 شكايات؛ بينما احتل قطاع الداخلية المرتبة الأولى في ملفات التضلع بما مجموعه 802 تضلعا؛ في الوقت الذي واصل فيه مجال الجماعات والمجالس المنتخبة هذه السنة، على التوالي، احتلال مراتب متقدمة في سلم القطاعات المعنية بالتضلع، متموضعا بذلك في المرتبة الثانية، بـ 451 تضلعا؛ وقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الثالثة بـ 376 تضلعا؛ فقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المركز الرابع بـ 347 تضلعا؛ ثم قطاع الشغل والإدماج المهني في المركز الخامس بـ 257 تضلعا.

ومن منطلق، أن تدبير ومعالجة مختلف التضلعات الواردة على المؤسسة، ليس مجرد عمل إداري روتيني فقط، بل هو آلية لدعم قيم التخليق والشفافية وتقييم أداء المرافق العمومية، وتطوير منظومة الحكامة والمساهمة في إبراز عوائق التنمية المستدامة، يقدم هذا التقرير أيضا، ضمن تحليله لمختلف التضلعات والتشكيات المتوصل بها، في مبادرة جديدة مستحدثة، تصنيفا لمجموع التضلعات التي توصلت بها المؤسسة بالاستناد إلى مؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية المستدامة حددها في ثلاث مؤشرات هي: الاستثمار والتخليق والبيئة، حيث خلص التصنيف إلى أن موضوع ما مجموعه 263 شكاية وتضلعا له اتصال مباشر بهذه المؤشرات، وهو ما مكن أيضا ولأول مرة من إعطاء فكرة حول اختصاص المؤسسة في مجال التخليق.

ولأن الارتفاق العمومي حق للمرتفق، بغض النظر عن القطاع الوصي على تدبيره، فقد اختار التقرير هذه السنة، تقديم معطيات إحصائية عن مجموعة من المجالات الارتفاقية، اعتبرت المؤسسة أن الجمع بين التضلعات التي تخصها، سيقدم صورة أوضح حول الأداء الارتفاقي من زاوية المرتفق خاصة وأن هذه المعطيات الإحصائية، ستشكل أرضية تحليلية، تمكن من رسم التقاطعات الممكنة بين مجالات ارتفاقية، يتم تدبيرها من قبل قطاعات وإدارات أو جهات مختلفة، في محاولة للخروج من منطق الرقابة الإدارية لأجهزة التدبير الإداري، تحت جميع التوصيفات الممكنة في حقل الوساطة المؤسساتية، نحو ما يمكن تسميته برقابة المجال الخدماتي من خلال الربط بين الاحتياجات المعبر عنها ارتفاقيا وتعدد القطاعات

المسؤولة عنها، وهو ما أوحى بسؤال النجاعة في التدبير وتوحيد الجهود وتنسيق السياسات، ويدعو جديا إلى التفكير في تجميع بعض هذه المرافق.

وفي إطار مهام الرصد والتتبع، استطاع التقرير أن يضع الأصبع، على مكامن الخلل، وخاصة على ما استمر كاختلالات، تمت الإشارة إليها في تقارير سابقة، ومن أهم ذلك تعثر تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة، والتضييق المختل لإجراءات ومساطر نزع الملكية، ونقائص تدبير العقار، وضعف تدبير وثائق التعمير، والعديد من السلبيات في مجال المعاشات والتغطية الصحية، وتعثر التدبير المعلوماتي، وما يحتاجه الاستقبال من مجهود، فضلا عن إشكاليات تتصل بتنفيذ القرارات الإدارية، وصعوبة التنفيذ على صندوق ضمان حوادث السير، وأحيانا عدم الإعمال المتزن للسلطة التقديرية، بما في ذلك التدبير غير الواضح لبعض الوضعيات الإدارية للموظفين.

كما يقدم هذا التقرير وضعية مختلف القرارات التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، والتي بلغت 2483 قرارا، ويسوق لذلك أمثلة عن العديد من الحالات التي سارت فيها مواقف الإدارة، وأقرت لذلك قواعد، اعتبرتها مؤطرة لما قد يأتي من حالات مشابهة ومنها:

- البناء حق، ما لم يتعارض مع الضوابط القانونية؛
- حق الإدارة في إعادة انتشار الموظفين في إطار معايير موضوعية؛
- تقلد مناصب المسؤولية، يخضع لمسطرة تؤمن التحقق من المؤهلات في نطاق تكافؤ الفرص؛
- استحالة التنفيذ العيني، ينقلب إلى حق في التعويض؛
- عدم تسخير القوة العمومية، يلزم الإدارة بالتعويض؛
- سلطة لجنة الامتحان في التقييم، لا تخضع لرقابة.

وبالموازاة مع ذلك، يقدم التقرير أيضا، ما تأتى للمؤسسة إصداره من توصيات والدعوة إليه عبر حلول، حرصت على أن تجعل منها قواعد عامة لمختلف التظلمات المماثلة لذات الحالات، وقد همت عدة مجالات، منها تدبير رخص النقل، تحرير الملك العام، ووجوب الوفاء بمقابل الخدمات المستفاد منها، وبسط المساواة في التعامل، وترتيب الآثار عن الغياب عن العمل الذي يجب أن يكون سببا للمساطر القانونية، والحق في المعلومة الإدارية، والتغطية الصحية والاجتماعية، وضمان الحق في التعليم لمن هم في وضعية إعاقة.

وعلاقة بالخدمات الارتفاقية داخل المجال الترابي، وبالنظر لاحتلال الجماعات المرتبة الأولى على مستوى الإدارات المعنية بالتوصيات التي أصدرتها المؤسسة هذه السنة، بما مجموعه 58 توصية، وبما نسبته 28,71 % من مجموع التوصيات الصادرة، فقد تضمن هذا التقرير موضوعا تحليليا لتظلمات المرتفقين المقدمة في مواجهة هذه الوحدات الترابية.

هذا، وإبرازا للبعد الجهوي في أداء المؤسسة، لم يغفل التقرير تقديم معطيات إحصائية حول أداء التمثيليات الجهوية والمحلية ونقاط اتصالها عبر مختلف جهات المملكة.

مولاي صاحب الجلالة،

إن الظرفية الحالية، تقتضي تعزيز كافة التقويم وتقوية صفوف الإدارة التي آلت على نفسها تصويق الاختلالات، وإتمام الإصلاحات، ذلك أن ما توصلت به المؤسسة من تظلمات وتشكيات، وما توصلت إليه من خلاصات واستنتاجات من خلال مواقف الإدارة، ليجعل المؤسسة مستشعرة لضعف تلمس المواطن حقيقة لنتائج المجهودات المبذولة والبرامج والإصلاحات المعلنة في العديد من المجالات، وهو ما يؤدي إلى سلسلة من المطالب الجديدة نوعيا، تنتهي عادة بزيادة العبء على الإدارة، التي لا تستطيع الوفاء بها، مما يوسع أداءها أحيانا بالعجز عن حل المشكلات الجديدة التي تواجه المجتمع في سياق معولم.

بقي أن نشير في هذا السياق، إلى أن نظرة المواطن إلى مستوى الفعالية الإدارية وانتظاراته منها قد ارتفعت، بل إن المواطنين يستعملون عناصر لتقييم هذه الفعالية مختلفة عن تلك التي تعتمدها الإدارة، أو ربما يرغبون في أنواع أخرى من الفعالية غير تلك التي تتنبه إليها الإدارة. وبالتالي، فإن تقديرهم لفعالية الإدارة قد يفرز في أحيان كثيرة الإحساس بعدم الرضا.

لذا، ومن غير الدخول في تفاصيل منهجية، تتطلب التمييز بين تصورات «فعالية الإدارة» و«الثقة فيها»، تعتبر مؤسسة وسيط المملكة، أن الإدارة مطالبة بالاشتغال أكثر على دعم النزاهة وشفافية خدماتها، لأن ذلك يشكل محددا أساسيا في إدراك الجمهور لمدى نجاعة المرفق العام.

إن المؤسسة من خلال ما تتوفر عليه من معطيات تعتبر - في غياب بارومتر وطني أو مسوحات شاملة موثوقة- أن تزايد عدد الشكايات في مواضيع تلامس الحياة الاجتماعية للمواطن، يؤشر على وجود فجوة متزايدة بين المواطنين والإدارة، يجب التنبه إليها، حتى لا يبقى المرتفق هو الحلقة المفقودة في موضوع الإصلاحات الإدارية.

بل إن هذه التصورات العامة، هي التي تجعل من مبتغى «الرفع من جودة خدمة المواطن»، هدفا مؤطرا لرؤية الوسيط، ذلك أن المؤسسة، وهي تتابع باهتمام تظلمات وتشكيات المواطنين، ورصد الأفعال التي تعبر عنها الإدارة اتجاه بعض هذه التظلمات، تجد نفسها مضطرة إلى إعلان موقفها الرامي إلى ضرورة الربط بين البرامج الإصلاحية وتحسين جودة وفعالية الخدمات العامة، بل إنها تعتبر ذلك من بين أهم المداخل الأساسية للإصلاح.

إن الرهان يكمن في الانتقال في تدبير العلاقة بين الإدارة والمرتفق من مجرد الاهتمام بخدمة الإدارة للمواطنين إلى الاهتمام بمدى جودة هذه الخدمات، لما لها من أهمية في إرساء الثقة بين الإدارة والمواطنين، لأن العامل الحاسم في الخدمات الإدارية، لا يتجلى في تعددها وتنوعها، بل في مستوى جودتها الذي ينبغي أن يمثل هدفا، يجب الاشتغال والانكباب عليه على جميع المستويات.

إن جودة الخدمات الإدارية، لا يمكن قياسها بما يسن من قوانين، ولا بما يعلن عنه من برامج، ولا بحجم الأعمال المنجزة، ولا حتى بقيمة الميزانيات المرصودة فقط، بل بما تحققه من شعور بالرضا والمساواة لدى المواطن، مما يستدعي استحضار معايير الجودة في كل خدمة.

أكيد، أن العديد من المبادرات قد انطلقت، في مجال الإصلاح الإداري، عبر تفعيل سياسة تقريب الخدمات من المواطنين، وتبسيط المساطر، وتكريس مبادئ الشفافية والتقييم والمحاسبة، لكن ما تم الوقوف عليه من اختلالات وما يسجل يوميا من تشكيات، يجعلنا نتساءل حول مدى شعور المواطن

بأنه هدف لكل هذه البرامج والسياسات الإصلاحية، وهو ما يؤدي إلى تعطيل المبادرات، وازدياد درجة الاستياء.

إن ما نلمسه يوميا من خلال شكايات وتظلمات المواطنين، وما يروج في بعض شبكات التواصل الاجتماعي، يعطي الانطباع بأن الانتظارات قوية، في الوقت الذي تهتم فيه المبادرات في أبعد تقدير بالجانب الكمي للخدمة المقدمة، بعيدا عن مقاربة الجودة في تقديم هذه الخدمات.

لقد حان الوقت، ونحن نعيش مرحلة التفكير في نموذج تنموي جديد، أن نوجد لمفهوم جودة الخدمة الإدارية محلا ضمن تصوراتنا لإصلاح الإدارة.

لذا، نؤكد أنه، قد آن الأوان لإدخال مفهوم «إدارة الجودة الشاملة» في أداء الإدارة العمومية، وحان الوقت لأن تكون المرافق العمومية قادرة على الاستفادة من خبرة موظفيها في كيفية تحسين الأداء، وأن يكون الموظفون مهتمين باحتياجات وتوقعات المرتفقين فيما يتعلق بكيفية إدراكهم للجودة.

لقد حان الوقت لربط البرامج والسياسات والممارسات الإصلاحية التي تتبناها الإدارة، بتطوير نظم وإجراءات إدارة الجودة، ووضع معايير تنميط لقياس الأداء، والبحث عن سبل التحسين المستمر للجودة، وتقييم جهود تحسينها.

ولا بد أن يلمس المواطن في الإدارة حسن الاستقبال والإصغاء، والترحيب، والتكريم، والخدمة الكاملة، والتبسيط، والمساعدة، والاكتفاء بأقل ما يمكن من الوثائق، لأن ما تملكه الإدارة أو ما يجب أن تمتلكه من وسائل معلوماتية وتقنية، كفيل بأن يوفر لها كل المعلومات، ويمكنها مما قد تحتاج إليه لتقديم الخدمة المطلوبة.

هذه قناعة المؤسسة، وهذه مقومات الميثاق والعقد المفترض، الذي يدين فيه المواطنون للإدارة بالاحترام، والانضباط، ويفرض عبرك الواجب على الإدارة الاستماتة من أجل الوفاء به.

كما أن المؤسسة ستسوق في هذا التقرير، ما أتيح لها القيام به بعد تلقي التظلمات والتشكيات، والتعاطي معها بما تقتضيه من معالجة، مع بيان كيف كانت رؤى الإدارة من خلال التقارير التي أعدها المخلصون الدائمون، وما وقفت عليه من اختلالات، وما أصدرته من توصيات، وما انتهت إليه من قرارات، أهمها كان بتسوية الخلافات، وما وظفته لتحقيق ذلك من تواصل، وما نسجته من علاقات تعاون، فضلا عما تراه في المدى القصير والأفق المتوسط.

مولاي صاحب الجلالة

إن تصور عمل المؤسسة للسنة القادمة وعلى الأمدين القصير والمتوسط، يتحدد بالاستناد إلى مختلف محاور مخططها الاستراتيجي المرفوع إلى العلم الشريف، مع الأخذ بعين الاعتبار مجمل الإكراهات والتصورات التي فرضتها الظروف الاستثنائية لجائحة كورونا.

تلكم يا مولاي، أهم العناصر التي تناولها التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط، برسم هذه السنة، والمرفوع إلى أنظار جلالتكم الشريفة، والتي سيتم بسطها بالاستناد إلى المادة 47 من القانون المنظم للمؤسسة، ضمن المحاور التالية:

الجزء الأول: الملفات المسجلة بالمؤسسة برسم سنة 2019

الجزء الثاني: الملفات المعالجة برسم سنة 2019

الجزء الثالث: أهم الاختلالات المرصودة في أداء الإدارة خلال سنة 2019

الجزء الرابع : الاقتراحات والتقارير الخاصة المنجزة برسم سنة 2019

الجزء الخامس: مؤشرات إحصائية حول زمن معالجة وتدبير التظلمات والتشكيات برسم سنة 2019

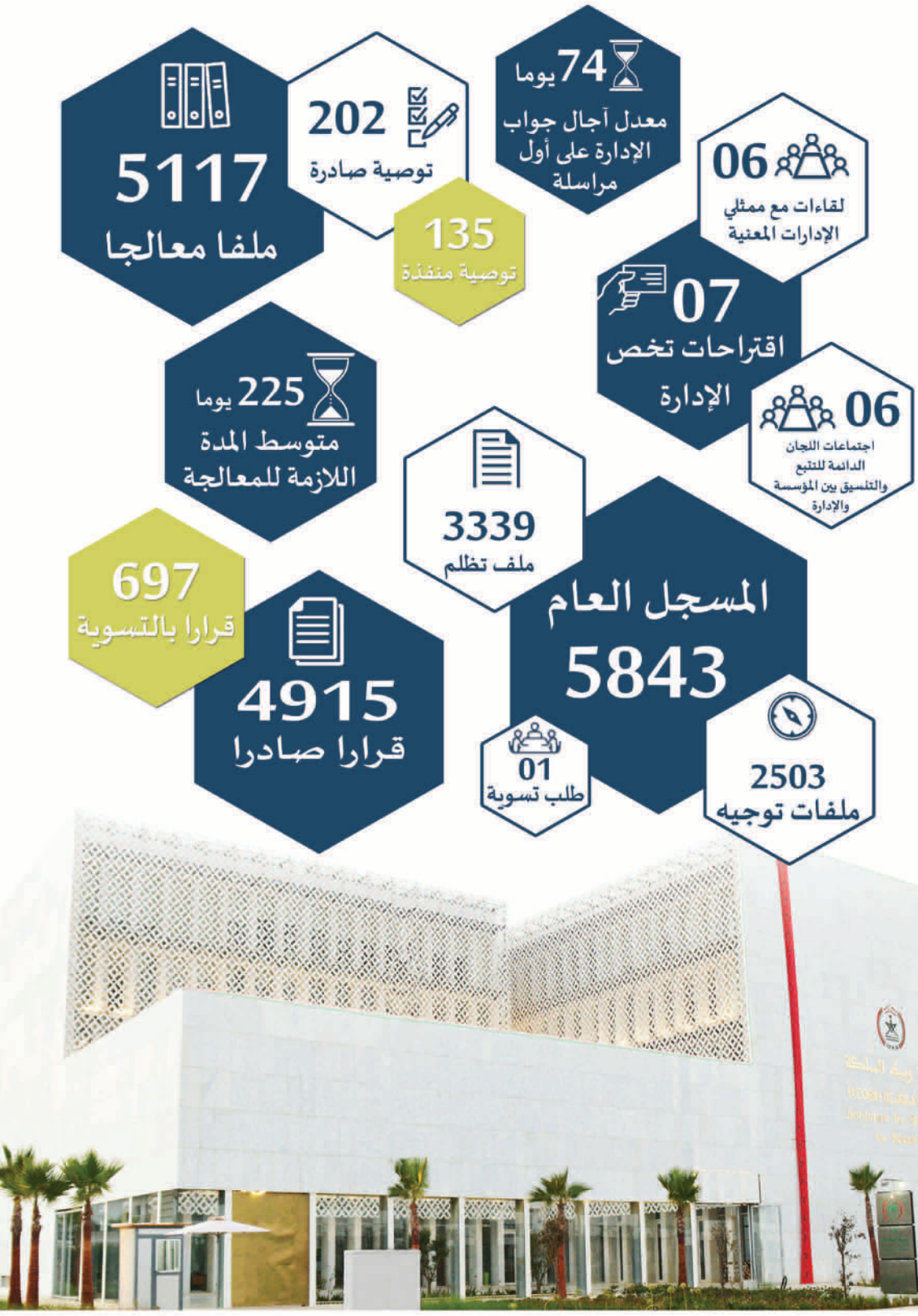
الجزء السادس: التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين للمؤسسة بالإدارة برسم سنة 2019

الجزء السابع: موضوع السنة : منظومة التظلمات والتشكيات الخاصة بالجماعات كوحدات ترابية

الجزء الثامن : التواصل والتكوين والتعاون الدولي

الجزء التاسع : المخطط الاستراتيجي لمؤسسة الوسيط

الجزء العاشر: الآفاق المستقبلية.


5117
ملفا معالجا
202
توصية صادرة
135
توصية منفذة
74 يوما
معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة
06
لقاءات مع ممثلي الإدارات المعنية
07
اقتراحات تخص الإدارة
06
اجتماعات اللجان الدائمة للتتبع والتنسيق بين المؤسسة والإدارة
225 يوما
متوسط المدة اللازمة للمعالجة
3339
ملف تظلم
المسجل العام
5843
697
قرارا بالتسوية
4915
قرارا صادرا
01
طلب تسوية
2503
ملفات توجيه

الجزء الأول

الملفات المسجلة بالمؤسسة برسم سنة 2019

" مؤسسة وسيط المملكة آلية مؤسساتية، تعكس مقاربة حضارية بديلة للوسائل التقليدية لحل النزاعات الناشئة عن علاقة المرتفق بالإدارة، وتكريس الحكامة الجيدة، وتقوية تطبيق مبادئ العدل والإنصاف "

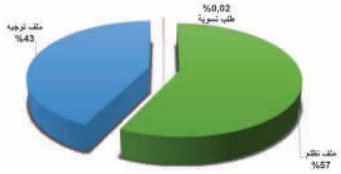
وسيط المملكة

الدار البيضاء - 12 فبراير 2019

الجزء الأول: الملفات المسجلة بالمؤسسة برسم سنة 2019

المحور الأول: مؤشرات إحصائية عامة حول المسجل «تظلمات وتشكيات وطلبات»

أولا: معطيات عامة حول ملفات التظلمات والتشكيات وطلبات التسوية المسجلة



نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
ملف تظلم	3339	%57,15
ملف توجيه	2503	%42,84
ملف طلب تسوية	1	%0,02
المجموع	5843	%100,00

لقد بلغ، مجمل ما توصلت به المؤسسة من طلبات وتشكيات وتظلمات خلال سنة 2019، والتي فتح لها ملفات، ما مجموعه 5843، موزعة بين:

• 3339 ملف تظلم، أي ما يمثل نسبة 57,15% من مجموع ما توصلت به المؤسسة، اتضح من دراستها الأولية أنها تندرج ضمن الاختصاصات التي أوكلها لها المشرع، مسجلة بذلك ارتفاعا عن السنة الماضية بما مجموعه 601 ملف، وبزيادة ناهزت نسبتها 22%؛

ويمكن تفسير ذلك، بتحقق استيعاب أكبر لمهام هذه المؤسسة الدستورية من جهة، ولاعتمادها على منظومة تظلمات وتشكيات إلكترونية عن بعد «موجهة»، في استقبال طلبات وتشكيات المرتفقين من جهة أخرى؛

• 2503 ملفات توجيه، أي بنسبة 42,84% وهي ملفات لا تندرج مواضيعها بطبيعتها ضمن اختصاصات المؤسسة، حيث عملت على إرشاد وتوجيه أصحابها إلى الجهات المعنية بها، قصد تتبع الإجراءات والمساطر التي ينبغي القيام بها. كما عملت على إحالة بعضها بالنظر لخصوصيتها على الإدارات المعنية، أو إحاطة القطاع المعني علما بها، لاتخاذ ما يفرضه الموقف، كل ذلك بدون تتبع.

وفي هذا الإطار، تسجل المؤسسة انخفاضا ملموسا في نسبة هذا النوع من الملفات مقارنة مع السنة الماضية والتي بلغت 7127، مسجلة بذلك انخفاضا بمجموعه 4624 ملفا، أي بنسبة 64,88%؛

• طلب تسوية واحد، هم تسوية النزاع القائم حول الاختصاص الترابي بين جماعتين ترابيتين بجهة بني ملال – خنيفرة. والمؤسسة وهي تسجل محدودية اللجوء إلى هذه المسطرة من الأطراف المعنية، لترى أن طلبات التسوية تعتبر آلية مهمة للإدارة والمرتفق لإيجاد الحلول التوافقية على قاعدة العدل والإنصاف بعيدا عن منطق التظلم وهو ما يفرض الاستثمار فيها بشكل أكبر.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أنه، وإن كانت هذه الأرقام، على دقتها، لا تعكس بالضرورة حجم الإختلالات الإدارية التي يعرفها المجال القطاعي أو الارتفاقي، من منطلقات ثلاثة، أولها، أنها لا تميز بين ملفات التظلم وملفات التوجيه، وثانيها، أنه ليس لكل التشكيات والتظلمات من الجدية ما يمكن مؤاخذة الإدارة عليه، وثالثها، أن ما يعكس وجود تعثرات في تصريف الخدمات المرفقية داخل القطاع، ليس هو حجم الشكايات والتظلمات، وإنما هو عدد التوصيات الصادرة في مواجهة الإدارة، بعد فشل محاولات إيجاد الحل الممكن على أرضية توافقية لتجاوز الخلاف أو النزاع أو الحصول على الحق. ومع ذلك، فإن هذا التصنيف يرسم ملامح منظومة التظلمات والتشكيات داخل البلاد، ويؤسس لما يمكن أن نسميه «سيكولوجية التشكي»، ويعكس في المقابل علاقة المرتفق بالمرفق العمومي ومستوى رضاه على ما يتلقاه من خدمات.

1 – الملفات المسجلة بحسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

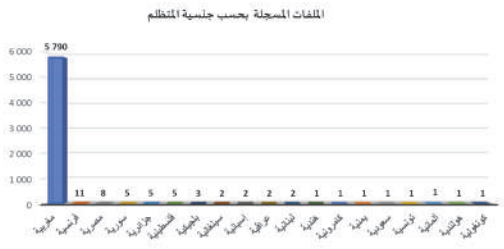
الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
مغاربة العالم	461	% 31,32	%7,89
في وضعية هشة	425	%28,87	%7,27
نزلاء المؤسسات السجنية	235	%15,96	%4,02
فئة الأرامل	198	%13,45	%3,39
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	153	%10,39	%2,62
المجموع	1472	%100,00	%25,19

يجيب هذا الجدول عن نسبة بعض الفئات المجتمعية التي أولت المؤسسة لدراستها اهتماما خاصا اعتبارا للأوضاع التي تعيشها، فمن مجموع 5843 ملفا، سجلت خلال هذه السنة بالمؤسسة، نجد أن 1472 منها همت خمس فئات مجتمعية أي ما يمثل نسبة 25,19% من مجموع المتوصل به.

وقد اتضح، أن فئة مغاربة العالم تصدرت الترتيب بمجموع 461 ملفا، أي بنسبة 31,32% من مجموع الفئات المعنية بالدراسة و7,89% من المسجل العام، تليها في الترتيب فئة الأشخاص في وضعية هشة بمجموع 425 ملفا أي بنسبة 28,87% من مجموع ملفات الفئات و7,27% من المجموع العام، ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية بمجموع 235 ملفا، أي بنسبة 15,96%، و4,02% مما ذكر، وبعدها فئة الأرامل بمجموع 198، أي بنسبة 13,45% و3,39% من المسجل العام، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 153، وبنسبة 10,39%، أي 2,62% من مجموع المسجل العام.

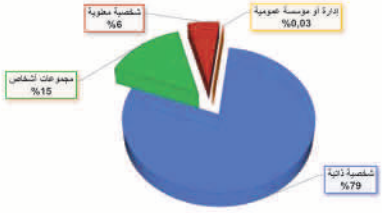
2 – الملفات المسجلة بحسب جنسية المتظلم أو المشتكي

الجنسية	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
مغربية	5790	%99,09
فرنسية	11	%0,19
مصرية	8	%0,14
سورية	5	%0,09
جزائرية	5	%0,09
فلسطينية	5	%0,09
بلجيكية	3	%0,05
سينغالية	2	%0,03
إسبانية	2	%0,03
عراقية	2	%0,03
لبنانية	2	%0,03
هندية	1	%0,02
كامرونية	1	%0,02
يمنية	1	%0,02
سعودية	1	%0,02
تونسية	1	%0,02
ألمانية	1	%0,02
هولندية	1	%0,02
كونغولية	1	%0,02
المجموع	5843	%100,00



تبرز هذه المعطيات، مرة الوساطة المؤسساتية في المغرب، التي تتجاوز مواطنيه إلى كل الأفراد والجماعات الذين لهم نزاع مع الإدارة المغربية بغض النظر عن جنسياتهم، حيث يظهر أن المؤسسة توصلت بما مجموعه 53 طلبا للاستفادة من خدماتها، تقدم بها متظلمون يحملون 18 جنسية، وقد احتل الفرنسيون صدارة الترتيب بـ 11 تظلما وشكاية، يليهم المتظلمون الذين يحملون الجنسية المصرية بثمان تظلمات، فالجنسيات السورية والجزائرية والفلسطينية بخمس تظلمات وتشكيات، وآخرون من جنسيات مختلفة حسب التفصيل الوارد في الجدول.

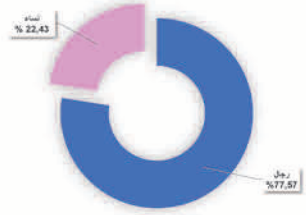
3 – الملفات المسجلة حسب طبيعة المتظلم أو المشتكي



طبيعة المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
شخصية ذاتية	4 627	%79,19
مجموعات أشخاص	872	%14,92
شخصية معنوية	342	%5,85
إدارة أو مؤسسة عمومية	2	%0,03
المجموع	5 843	%100,00

يقود تحليل مجمل الملفات التي سجلت خلال سنة 2019، حسب طبيعة المتظلمين المعنيين بها، إلى التأكيد على أن الشكايات والتظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين لازالت، وككل سنة، تحتل صدارة الترتيب بـ 4627 تظلما وشكاية، أي بنسبة 79,19% من مجموع المسجل العام، تليها في المرتبة الثانية، رغم الفارق الكبير، تلك المقدمة من صوف مجموعات أشخاص بـ 872، أي بنسبة 14,92%؛ ثم في المرتبة الثالثة التظلمات والشكايات التي تقدم بها أشخاص معنوية والبالغ عددها 342 أي بنسبة 5,85%؛ وفي آخر الترتيب نجد التظلمات والتشكيات المقدمة من صوف إدارة أو مؤسسة عمومية والتي بقيت في حدود تظلمين اثنين فقط.

4 – الملفات المسجلة حسب جنس المتظلم أو المشتكي

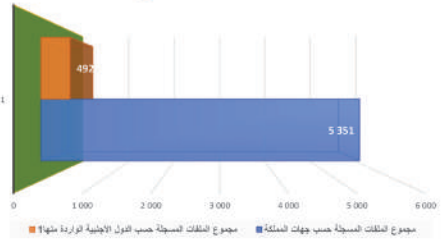


جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	3 589	%77,57
نساء	1 038	%22,43
المجموع	4 627	%100,00

إن تحليل مجموع الملفات التي سجلتها المؤسسة خلال هذه السنة، حسب مقاربة النوع، يفرز نسبة تمثيلية للنساء، بلغت 22,43%، من مجموع الأشخاص الذاتيين، أي ما مجموعه 1038 ملفا، هذا مقابل 3589 ملفا تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 77,57% من نفس المجموع.

هذا، وقد تم تحديد النسب المذكورة بالنظر إلى مجموع الملفات الخاصة بالأشخاص الذاتيين فقط دون تلك المقدمة من مجموعات أشخاص، وكذا الأشخاص الاعتبارية، لكون هذه الفئة تسعف في تسليط الضوء بشكل أدق على وضعية المرأة داخل منظومة التشكي، علما أن هذا التصنيف لا يميز بين التظلمات والتشكيات التي تهم حقوق المرأة مباشرة، أو تلك التي قدمتها المرأة وهي في الأصل تتعلق بحقوق الرجال «ابن، زوج، أخ، أب ...».

5 – الملفات المسجلة بحسب ورودها من مختلف جهات المملكة وكذا الدول الأجنبية



مصدر التظلم	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
مجموع الملفات المسجلة حسب جهات المملكة	5 351	%91,58
مجموع الملفات المسجلة حسب الدول الأجنبية الواردة منها[1]	492	%8,42
مجموع الملفات المسجلة	5 843	%100,00

شكلت الملفات التي تهم التظلمات والتشكيات الواردة من دول أجنبية، ما مجموعه 492 ملفا، أي بنسبة 8,42% من مجموع المسجل العام. في حين، توزع الباقي والمحدد في 5351 بين مختلف جهات المملكة بأعداد ونسب متفاوتة.

6 – الملفات المسجلة بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

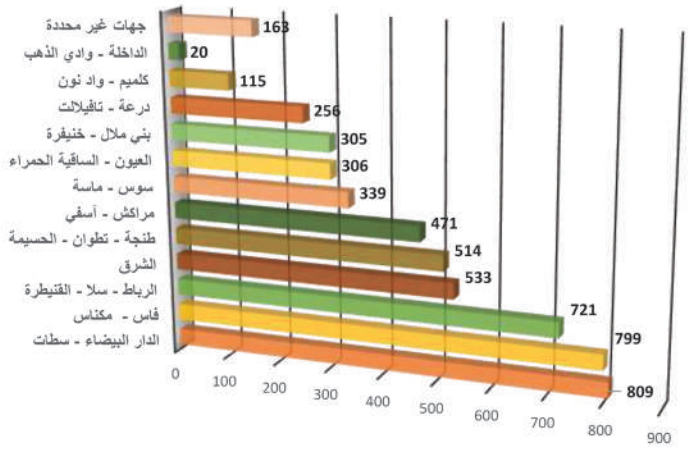
جهات وعمالات و أقاليم المملكة	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
الدار البيضاء - سطات	809	%13,85
الدار البيضاء	461	%7,89
الجديدة	77	%1,32
سطات	71	%1,22
المحمدية	53	%0,91
برشيد	44	%0,75
سيدي بنور	37	%0,63
النواصر	32	%0,55
بنسليمان	25	%0,43
مديونة	9	%0,15
فاس - مكناس	799	%13,67
مكناس	248	%4,24
فاس	227	%3,88
تازة	79	%1,35
صفرو	63	%1,08
ايفران	52	%0,89
تاونات	49	%0,84
بولمان	34	%0,58
الحاجب	31	%0,53
مولاي يعقوب	16	%0,27
الرباط - سلا - القنيطرة	721	%12,34
الرباط	190	%3,25
القنيطرة	130	%2,22
سلا	125	%2,14
الصخيرات تمارة	112	%1,92
الخميسات	65	%1,11

1- بما فيها الواردة من الخارج من دول غير محددة وعددها 13 ملفا.

سيدي قاسم	64	%1,10
سيدي سليمان	35	%0,60
الشرق	533	%9,12
وجدة-انجاد	199	%3,41
فجيج	82	%1,40
الناضور	67	%1,15
تاوريرت	65	%1,11
بركان	51	%0,87
جرادة	30	%0,51
جرسيف	25	%0,43
الدريوش	14	%0,24
طنجة - تطوان - الحسيمة	514	%8,80
طنجة-اصيلة	220	%3,77
العرائش	92	%1,57
تطوان	62	%1,06
الحسيمة	47	%0,80
وزان	36	%0,62
شفشاون	31	%0,53
المضيق الفنيدق	17	%0,29
الفحص- أنجرة	9	%0,15
مراكش - آسفي	471	%8,06
مراكش	175	%3,00
آسفي	77	%1,32
قلعة السراغنة	70	%1,20
الصويرة	39	%0,67
الحوز	37	%0,63
شيشاوة	32	%0,55
الرحامنة	26	%0,44
اليوسفية	15	%0,26
سوس - ماسة	339	%5,80
أكادير- إدا وتنان	117	%2,00
تارودانت	75	%1,28
إنزكان أيت ملول	65	%1,11
تيزنيت	32	%0,55
اشتوكة ايت باها	31	%0,53
طاطا	19	%0,33
العيون - الساقية الحمراء	306	%5,24
العيون	275	%4,71
السمارة	19	%0,33
بوجدور	6	%0,10
طرفاية	6	%0,10
بني ملال - خنيفرة	305	%5,22
بني ملال	103	%1,76

أزيلال	61	%1,04
خنيفرة	57	%0,98
خريبكة	56	%0,96
الفقيه بن صالح	28	%0,48
درعة - تافيلالت	256	%4,38
ميدلت	75	%1,28
الرشيدية	63	%1,08
ورزازات	52	%0,89
تنغير	50	%0,86
زاكورة	16	%0,27
كلميم - واد نون	115	%1,97
كلميم	64	%1,10
سيدي إفني	23	%0,39
طانطان	19	%0,33
أسا - الزاك	9	%0,15
الداخلة - وادي الذهب	20	%0,34
وادي الذهب	20	%0,34
جهات غير محددة	163	%2,79
عمالات و أقاليم غير محددة	163	%2,79
المجموع[2]	5 351	%91,58

الملفات المسجلة بحسب جهات المملكة



يتبين من هذا الجدول، أن ساكنة كل جهات المملكة كانت مصدر التماس خدمات المؤسسة بنسب متفاوتة، علما أن ما مجموعه 163 تظلما وشكاية، لم يشر أصحابها إلى موطنهم.

والملاحظ أن نصف جهات المملكة، استأثرت بنسبة 71,89 % من مجموع الملفات المسجلة بحسب الجهات، فيما هم الباقي جهات المملكة الأخرى بنسبة 28,11%، كما أن الجهات الأكثر كثافة سكانية

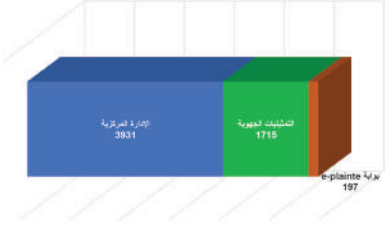
2- هذا المجموع لا يأخذ بعين الاعتبار التظلمات والشكايات الواردة من الخارج.

وتمركزا للأنشطة الإدارية والاقتصادية والمالية والسياحية، احتلت المراتب المتقدمة، وهكذا، تصدرت جهة الدار البيضاء – سطات الترتيب بـ 809 ملفات، تلتها جهة فاس- مكناس بما مجموعه 799، ثم جهة الرباط – سلا – القنيطرة بـ 721 ملفا، وبعدها جهة الشرق بـ 533 ملفا، فجهة صنجة – تطوان – الحسيمة بـ 514 ملفا، تلتها جهة مراكش – آسفي بـ 471 ملفا. فباقي الجهات حسب الأعداد والنسب المفصلة في الجدول.

نفس التوزيع، نجده على مستوى العمالات والأقاليم، حيث يتبين أن 13 عمالة تنتمي لوجهات مختلفة، تجاوزت عتبة 100 شكاية وتظلم لكل واحدة منها، بما مجموعه 2582 شكاية وتظلما، أي بنسبة 48,25% من مجموع المسجل حسب عمالات وأقاليم المملكة، والظاهر من الجدول، أنه على غرار جهات المملكة احتلت العمالات الأكثر كثافة سكانية وتمركزا للأنشطة الإدارية والاقتصادية والمالية والسياحية المراتب المتقدمة، باستثناء عمالة العيون التي احتلت المرتبة الثانية متقدمة أمام عمالات تفوقها من حيث الساكنة، بما مجموعه 275 شكاية وتظلما، وهكذا تصدرت عمالة الدار البيضاء الترتيب بـ 461 ملفا، تلتها في المرتبة الثالثة عمالة مكناس بما مجموعه 248 شكاية وتظلما، ثم عمالة فاس بـ 227 منها، وبعدها عمالة صنجة أصيلة بـ 220 تشكيا، فعمالة وجدة أنجاد بـ 199 شكاية وتظلما، تلتها عمالة الرباط بـ 190 شكاية وتظلما. أما الباقي فتوزع على 67 عمالة وإقليما بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين 6 و175 تظلما وشكاية.

كما أظهر الجدول، أن ما ورد على المؤسسة من تشكيات وتظلمات تهم ساكنة العمالات التي توجد بها رئاسة مقرات الجهات بلغ مجموعه 2114 ملفا، وهو ما يشكل نسبة 36,18% من المجموع العام، وأن هذه العمالات شكلت دائما مصدر أكبر عدد من التظلمات والتشكيات الواردة داخل نفس الجهة، باستثناء تلك الواردة من عمالة مكناس التي فاقت في مجموعها التظلمات والتشكيات الواردة من عمالة فاس.

7 – الملفات المسجلة حسب مكان تسجيلها



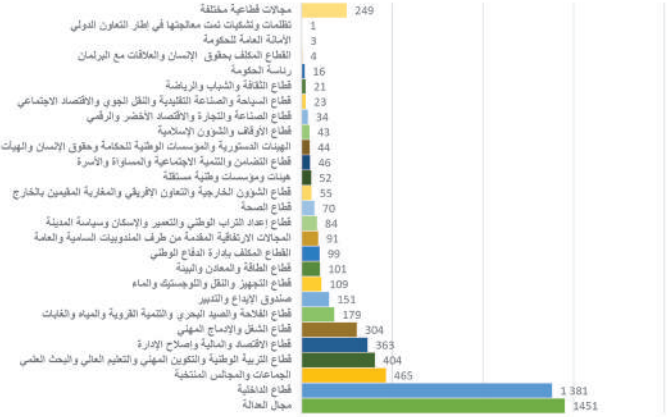
مكان التسجيل	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
الإدارة المركزية	3 931	%67,28
التمثيليات الجهوية	1715	%29,35
بوابة e-plainte	197	%3,37
المجموع	5 843	%100,00

يتبين من مجموع ما توصلت به المؤسسة خلال سنة 2019 من تشكيات وتظلمات، أن طريقة ورودها عليها تختلف باختلاف الكيفية التي اختارها المتظلمون للتواصل مع المؤسسة. وبالرغم من السعي المبذول للاقتراب من المواطنين عبر توسيع مجال التواجد التمثيلي للمؤسسة في مختلف الجهات، فإن أغلب التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة، كانت عبر إدارتها المركزية، بما مجموعه 3931 تظلما وشكاية، وبنسبة 67,28%، في حين سجلت منوبياتها الجهوية والمحلية ونقط اتصالها ما مجموعه 1715 تظلما وشكاية، أي بنسبة 29,35%، كما سجلت منظومة التظلمات والتشكيات الإلكترونية «فضاء المواطن» 197 تظلما وشكاية، بنسبة 3,37%، رغم حداثة إطلاقها.

ويمكن تفسير العدد الكبير للتظلمات والتشكيات التي تتوصل بها الإدارة المركزية، بكونها من جانب، قريبة من مختلف الإدارات، بالإضافة إلى ما قد يكون من ترسبات لدى المواطنين من ثقة أكبر في المؤسسات والإدارات المركزية، ومن جانب آخر، لكون المؤسسة المركزية تعتبر فضلا عن مقامها المركزية، جهة معالجة للتظلمات والتشكيات التي تهم جهة الرباط – سلا – القنيطرة.

8 – الملفات المسجلة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
مجال العدالة	1451	%24,83
قطاع الداخلية	1 381	%23,64
الجماعات والمجالس المنتخبة	465	%7,96
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	404	%6,91
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	363	%6,21
قطاع الشغل والإدماج المهني	304	%5,20
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	179	%3,06
صندوق الإيداع والتدبير	151	%2,58
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	109	%1,87
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	101	%1,73
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	99	%1,69
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	91	%1,56
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	84	%1,44
قطاع الصحة	70	%1,20
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	55	%0,94
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	52	%0,89
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	46	%0,79
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	44	%0,75
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	43	%0,74
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	34	%0,58
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	23	%0,39
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	21	%0,36
رئاسة الحكومة	16	%0,27
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	4	%0,07
الأمانة العامة للحكومة	3	%0,05
تظلمات وتشكيات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	1	%0,02
مجالات قطاعية مختلفة	249	%4,26
المجموع	5 843	%100,00



تجدر الإشارة ابتداءا إلى أن المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، إنما تنطلق من أن تصنيف الجهة المعنية بالتوجيه أو التظلم يتجاوز القطاع الحكومي بمعنى الوزارة إلى مفهوم «المجال القطاعي» الذي يشمل فضلا عن الوزارة المعنية كل المكاتب والإدارات والمؤسسات العمومية التابعة لها أو الموضوعة تحت رقابتها أو وصايتها بأجهزتها المركزية واللامركزة.

وهو ما أسفر عن معطيات، مكنت من رسم صورة أفقية حول المجالات القطاعية المعنية أكثر بتظلمات وتشكيات وطلبات المرتفقين بغض النظر عن شكل هذه التظلمات والتشكيات وطبيعة مواضيعها.

وإذا كانت النتيجة العامة التي صبغت الموضوع لم تخرج عموما عن المألوف في السابق من التقارير السنوية للمؤسسة، المتمثلة في صفو المجالات القطاعية الأكثر ملامسة للحياة اليومية للمواطن على سطح التظلمات، فإن تحليل هذه المعطيات الإحصائية يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

• تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين، سواء كجهة متظلم منها أو كجهة موجه إليها، بحكم الاختصاصات الواسعة التي تنفرد بها المحاكم في البت في العديد من المنازعات، مسجلا بذلك ما مجموعه 1451 تظلما وشكاية، أي بنسبة بلغت 24,83% من مجموع المسجل؛

• تراجع مجال قطاع الداخلية، إلى المرتبة الثانية من حيث الترتيب العام لعدد الشكايات والتظلمات، بمجموع 1381 تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت 23,64% من نفس المجموع؛

• ظهور مجال الجماعات والمجالس المنتخبة في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية التي تحتل مراتب متقدمة من حيث عدد الشكايات والتظلمات خلال هذه السنة، بما مجموعه 465 تظلما وشكاية، وبنسبة 7,96% من مجموع المسجل؛

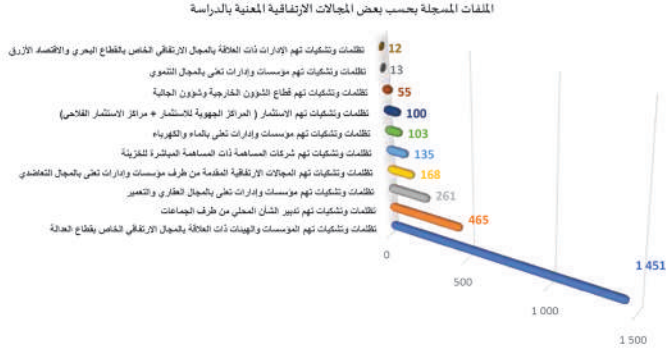
• بينما، حل المجال القطاعي الخاص بالتربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الرابعة، بـ 404 تظلمات وشكايات، بنسبة 6,91%؛ متبوعا بالمجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 363 بنسبة 6,21%؛ وفي المرتبة السادسة، جاء قطاع الشغل والإدماج المهني بـ 304 تظلمات وشكايات بنسبة 5,20%؛ يليه في الترتيب قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، بـ 179 شكاية وتظلما بنسبة 3,06%؛ ثم صندوق الإيداع والتدبير بـ 151 بنسبة 2,58%؛ وقطاع

التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 109 شكايات وتظلمات وبنسبة 1,87%؛ وقطاع الطاقة والمعادن والبيئة بـ 101 بنسبة 1,73%؛ فباقي المجالات القطاعية كما هو مبينة في الجدول تباعا.

هذا وتجدر الإشارة إلى أن المعطيات أعلاه مكنت من رسم صورة واضحة حول «منظومة التشكي» داخل البلاد بحسب المجالات القطاعية الرئيسية، حيث يظهر أن ما مجموعه 4908 ملفات، تهم عشر مجالات قطاعية رئيسية فقط بنسبة 84% من مجموع الملفات المفتوحة لدى المؤسسة، سواء اتخذت صورة ملفات توجيه أو تظلم أو طلب تسوية، فيما توزعت باقي التظلمات والتشكيات «935»، والتي شكلت 16 % بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

9 – الملفات المسجلة بحسب بعض المجالات الارتفاقية المعنية بالدراسة

المجال الارتفاقي المعني بالدراسة	عدد الملفات
تظلمات وتشكيات تهم المؤسسات والهيئات ذات العلاقة بالمجال الارتفاقي الخاص بقطاع العدالة	1 451
تظلمات وتشكيات تهم تدبير الشأن المحلي من طرف الجماعات	465
تظلمات وتشكيات تهم مؤسسات وإدارات تعنى بالمجال العقاري والتعمير	261
تظلمات وتشكيات تهم المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف مؤسسات وإدارات تعنى بالمجال التعاضدي	168
تظلمات وتشكيات تهم شركات المساهمة ذات المساهمة المباشرة للخزينة	135
تظلمات وتشكيات تهم مؤسسات وإدارات تعنى بالماء والكهرباء	103
تظلمات وتشكيات تهم الاستثمار (المراكز الجهوية للاستثمار + مراكز الاستثمار الفلاحي)	100
تظلمات وتشكيات تهم قطاع الشؤون الخارجية وشؤون الجالية	55
تظلمات وتشكيات تهم مؤسسات وإدارات تعنى بالمجال التنموي	13
تظلمات وتشكيات تهم الإدارات ذات العلاقة بالمجال الارتفاقي الخاص بالقطاع البحري والاقتصاد الأزرق	12



تشكل هذه المعطيات الإحصائية، أرضية تحليلية تمكن من رسم التقاطعات الممكنة بين مجالات ارتفاقية يتم تدبيرها من قبل قطاعات وإدارات أو جهات مختلفة، في محاولة للخروج من منطق الرقابة الإدارية لأجهزة التدبير الإداري تحت جميع التوصيفات الممكنة في حقل الوساطة المؤسساتية، نحو الربط بين الاحتياجات المعبر عنها ارتفاقيا أو ما يمكن تسميته برقابة المجال الخدماتي ومدى مساهمته في القيام بالأدوار المنتظرة منه في زمن التأسيس لنموذج تنموي جديد، وهو ما اقتضى ضرورة تسليط الضوء على مجموعة من المجالات، نخص منها في هذا التقرير المجالات التالية:

- المجال الارتفاقي الخاص بقطاع العدالة، الذي يتم تدبيره إجمالا، في حدود معينة ومن زوايا مختلفة، من طرف المجلس الأعلى للسلطة القضائية، ووزارة العدل وبعض المهن القانونية والقضائية المتمتعة بنوع من

الاستقلالية، والذي يمثل ما مجموعه 1451 ملفا، وإن كان أغلب هذه التظلمات والتشكيات لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، فإن الأمر يعتبر مؤشرا قويا يوجب الالتفات إلى واقع العدالة، وطرح التساؤلات الموضوعية والهادئة حول علاقة المرتفق بمجال العدالة في جوانبه المختلفة وبأجهزته المتعددة وبمحاذيره وحساساياته وإكراهاته الجمة؛

• المجال الارتفاقي الموكول تدبيره إلى الجماعات والمجالس المنتخبة، الذي كان بكوره موضوع ما مجموعه 465 تظلما وشكاية، ويخص تدبير الشأن المحلي المرتبط بالحياة اليومية للمواطنين في عدة مجالات على ما سيأتي بيانه، وهو مجال يوجب على الأجهزة المؤسساتية التقليدية الرقابية، إيلاءه الأهمية الكبيرة للتقليل من الاختلالات التي يشهدها التدبير العام لهذه المرافق؛

• المجال الارتفاقي الموكول تدبيره إلى الإدارات والمؤسسات التي تعنى بالمجال العقاري والتعمير، والذي يمثل ما مجموعه 261 ملفا، واعتبارا للدور التنموي الذي يمكن أن يلعبه هذا المجال من خلال مختلف برامج إعادة الإسكان ونزع الملكية من أجل المنفعة العامة، فإن الحرص على إيجاد الحلول للإشكاليات المثارة بخصوصها يعتبر موضوعا جديرا بالاهتمام المشترك بين كل المتدخلين؛

• واحتلت التظلمات والتشكيات التي تهم المجالات الارتفاقية المقدمة من لدن إدارات ومؤسسات تعنى بالمجال التعاضدي موقعا متقدما أيضا ضمن التصنيفات التي همت المجالات الارتفاقية، وذلك بـ 168 ملفا، مما يجعلها في مقدمة المجالات التي يجب أن تحظى بالاهتمام خاص بالنظر لملامستها لمواضيع ذات اتصال مباشر بالحياة اليومية للمرتفق، خاصة في جانب التغطية الصحية والحق في الصحة والاستشفاء؛

• وتعتبر المجالات الارتفاقية التي يتم تدبيرها من صرف شركات مساهمة ذات المساهمة المباشرة للخزينة، من بين المجالات الارتفاقية التي احتلت مراتب متقدمة من حيث عدد التظلمات والتشكيات، بما مجموعه 135 ملفا، وهو ما يوجب أيضا الإلتفات إلى واقع الأداء الارتفاقي لهذه الوحدات الحيوية؛

• ومثلت التظلمات والتشكيات المقدمة في مواجهة الإدارات التي تعنى بتوزيع الماء والكهرباء ما مجموعه 103 تظلمات وشكايات، وهو عدد تقدر المؤسسة أنه مرتفع نسبيا بالنظر إلى ارتباط التشكيات المتعلقة به بالجانب التدبيري لقطاع مرفقي يعنى بتوزيع مادتين حيويتين متصلتين مباشرة بالحياة المعيشية اليومية للمواطنين؛

• أما التظلمات والتشكيات التي تهم مرافق إدارية مسؤولة مباشرة عن مجال الاستثمار «مراكز الاستثمار الفلاحي والمراكز الجهوية للاستثمار» وإن احتلت مرتبة متأخرة في تصنيف المجالات الارتفاقية المعنية بالدراسة، بمجموع تظلمات وتشكيات انحصر في 100 ملف، إلا أنها تظلمات وتشكيات تبرز على قلتها صورة واضحة عن مناخ الاستثمار في البلاد والمعيقات التي قد تحول دون الوصول إلى الهدف المنشود، باعتباره فاعلا أساسيا في تحقيق التنمية المرجوة؛

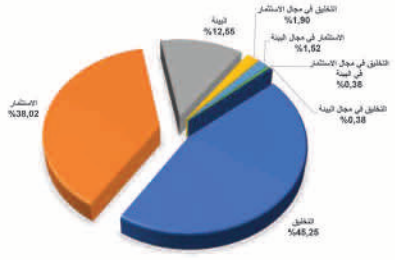
• في حين، اكتفى المجال الارتفاقي الخاص بالشؤون الخارجية وشؤون الجالية بعدد من التظلمات والتشكيات، لم يتجاوز 55 شكاية وتظلما، همت بالأساس مواضيع متعلقة بالحصول على التأشيرة أو الإقامة فوق التراب الوطني، وبعض القضايا التي تخص الخدمات القنصلية؛

• أما بالنسبة للتشكيات والتظلمات المتعلقة بخدمات مرفقية تقدمها مؤسسات وإدارات تعنى بالمجال التنموي، أو تقدمها قطاعات تعنى بالمجال الارتفاقي الخاص بالقطاع البحري والاقتصاد الأزرق، وإن احتلت أيضا مرتبة متأخرة في التصنيف، فإن الموضوع، يجب أن يحظى باهتمام خاص، بالنظر للأدوار التنموية والتقاطعات الاقتصادية التي يعرفها المجال.

ومجمل القول في هذا الشأن، أن هناك مجالات ارتفاقية عديدة موزعة قطاعيا بين أكثر من قطاع إداري، مما يطرح سؤال توحيد الجهود وتنسيق السياسات، ويدعو إلى جدية التفكير في تجميع بعضها.

10 – الملفات المسجلة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد	عدد الملفات	النسبة من مجموع الملفات المعنية بالمؤشرات التنموية
التخليق	119	%45,25
الاستثمار	100	%38,02
البيئة	33	%12,55
التخليق في مجال الاستثمار	5	%1,90
الاستثمار في مجال البيئة	4	%1,52
التخليق في مجال الاستثمار في البيئة	1	%0,38
التخليق في مجال البيئة	1	%0,38
المجموع	263	%100,00



من منطلق أن تدبير ومعالجة مختلف التظلمات والتشكيات الواردة على المؤسسة، ليس مجرد عمل إداري روتيني فقط، بل هو آلية لدعم قيم التخليق والشفافية وتقييم أداء المرافق العمومية، وتصوير منظومة الحكامة والمساهمة في إبراز رهانات التنمية المستدامة، يقدم هذا الجدول تصنيفا لمجموع التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة بالاستناد إلى مؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية المستدامة حددتها في ثلاث مؤشرات هي: الاستثمار والتخليق والبيئة، حيث خلص التصنيف إلى أن موضوع ما مجموعه 263 شكاية وتظلما له اتصال مباشر بهذه المؤشرات، وفق التفصيل التالي:

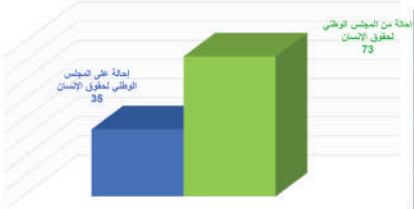
• جاءت التظلمات والتشكيات المرتبطة بمواضيع تشكل مساسا بمبادئ الشفافية والتخليق في مقدمة الترتيب، بما مجموعه 119 تظلما، مشكلة بذلك نسبة 45,25% من مجموع هذه الملفات، وهي تظلمات وتشكيات تسائل الاستراتيجية الحكومية في مجال دعم النزاهة ومكافحة الفساد ؛

• احتلت التظلمات والتشكيات المرتبطة بالاستثمار المرتبة الثانية، بمجموع 100 تظلم وبما نسبته 38,02% من مجموع التظلمات والتشكيات المعنية بهذه المؤشرات، وهو معطى يتعين النظر إليه من زاوية واقع تبسيط المساطر الإدارية لخلق المقاولة، وزاوية دعم المشاريع الاستثمارية في جو من التنافسية والشفافية، والاهتمام بالمقاولة ضمن مكونات النسيج الاقتصادي الوطني، من خلال تمكينها من مستحقاتها في آجال معقولة ليتأتى لها الاستمرار في مهامها وبالتالي المساهمة في خلق الثروة وضمان الأمن الاقتصادي ؛

• في حين، كانت المرتبة الثالثة من نصيب التظلمات والتشكيات غات الصلة بموضوع البيئة، بما مجموعه 33 تظلما، أي بنسبة 12,55%، ورغم قلة هذه التظلمات والتشكيات مقارنة مع تلك المعنية بالمؤشرات التنموية المذكورة، إلا أنها تعتبر مؤشرا مهما مرجحا للارتفاع في القادم من السنوات بالنظر لارتباطها بالحقوق الأساسية للمواطنين في العيش في بيئة سليمة وآمنة؛

هذا فضلا عن التظلمات والتشكيات التي همت مواضيع، اجتمع فيها أكثر من مؤشر، من قبيل التخليق في مجال الاستثمار، أو التخليق في مجال البيئة، أو الاستثمار في مجال البيئة والتي بالرغم من قلة عددها، إلا أن ذلك لا يمنع من إثارة انتباه المجالات الارتفاقية المعنية بها إلى العلاقة القائمة بين هذه المؤشرات.

11 – الملفات المسجلة بحسب الإحالة المتبادلة مع المجلس الوطني لحقوق الانسان



طبيعة الإحالة	عدد الملفات	النسبة المئوية من مجموع الإحالة المتبادلة مع م.و.ح.إ
إحالة من المجلس الوطني لحقوق الانسان	73	%67,59
إحالة على المجلس الوطني لحقوق الانسان	35	%32,41
المجموع	108	%100,00

في إطار الإحالات المتبادلة لتظلمات وشكايات المواطنين بين المؤسسة والمجلس الوطني لحقوق الإنسان، شهدت سنة 2019 تبادل ما مجموعه 108 تظلمات وشكايات على الشكل التالي:

- أحالت المؤسسة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان، ما مجموعه 35 ملفا، بعدما تبين أن موضوعها يندرج ضمن الاختصاصات الموكولة إليه، حيث تعلق الأمر بطلبات التعويض المادي والمعنوي عن مزاعم الاعتقال التعسفي، والتظلمات المتعلقة بتعثر تنفيذ قرارات هيئة الإنصاف والمصالحة، وتظلمات السجناء من وضعياتهم داخل السجون، ثم التظلمات المتعلقة بمزاعم الانتهاكات الصادرة عن بعض الهيئات العمومية، حيث تمت إحالة 28 منها على المجلس مركزيا أي بنسبة 25,93% من مجموع ملفات الإحالة، في حين أحيل الباقي وعددها 7 على لجانه الجهوية، مشكلة بذلك ما نسبته 6,48% من نفس المجموع.

- وفي المقابل، أحال المجلس الوطني لحقوق الإنسان على هذه المؤسسة، ما مجموعه 73 ملفا، وهو ما شكل نسبة 67,59%، بعدما اتضح له أنها تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة.

ثانيا: مؤشرات عامة حول ملفات التظلمات والتشكيات المسجلة بحسب جغرافية المتظلم أو المشتكي

1 – التوزيع الجغرافي لطبيعة المتظلمين والمشتكين بحسب مكان إقامتهم

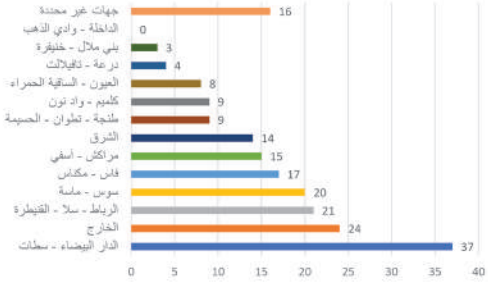
قبل البدء في تحليل مختلف المعطيات المتعلقة بالتوزيع الجغرافي للشكايات والتظلمات الواردة على المؤسسة بحسب جغرافية المتظلم أو المشتكي، بالنظر لمختلف المعايير الإحصائية المعتمدة، تجدر الإشارة إلى أن المؤشرات المتعلقة بطبيعة المتظلم لم تقدم، أي معطيات مستجدة بالنسبة للتظلمات والتشكيات الواردة على المؤسسة سواء من الخارج أو من مختلف جهات المملكة، حيث سجلت ارتفاع عدد التظلمات والتشكيات المقدمة من أشخاص ذاتيين على حساب تلك المقدمة من لدن مجموعات أشخاص، وتلك المقدمة من لدن أشخاص معنوية، وهو نفس الترتيب الذي سارت في اتجاهه مجموع التظلمات والتشكيات الواردة على المؤسسة بصفة عامة رغم التفاوت العام بين المعطيات العددية والنسبية لكل فئة.

هذا مع الإشارة إلى أن كلا من جهتي الدار البيضاء – سطات ومراكش – تافيلالت، خلافا لباقي جهات المملكة، استأثرتا هذه السنة بشكاية واردة من كل منهما تقدمت بها إدارة أو مؤسسة عمومية، وفي المقابل لم تسجل جهة الداخلة – واد الذهب أي شكاية من مجموعات أشخاص، مقتصرة فقط على الشكايات الواردة من أشخاص ذاتيين وأشخاص معنوية، وهي خصوصية استأثرت بها هذه الجهة عن باقي جهات المملكة.

جغرافية المتظلم أو المشتكي	شخصية ذاتية		مجموعات أشخاص		شخصية معنوية		إدارة أو مؤسسة عمومية		مجموع الملفات	النسبة الإجمالية
	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة		
الدار البيضاء - سطات	615	% 10,53	127	% 2,17	66	% 1,13	1	% 0,02	809	% 13,85
فاس - مكناس	648	% 11,09	108	% 1,85	43	% 0,74	0	% 0,00	799	% 13,67
الرباط - سلا - القنيطرة	561	% 9,60	121	% 2,07	39	% 0,67	0	% 0,00	721	% 12,34
الشرق	435	% 7,44	78	% 1,33	20	% 0,34	0	% 0,00	533	% 9,12
طنجة - تطوان - الحسيمة	427	% 7,31	66	% 1,13	21	% 0,36	0	% 0,00	514	% 8,80
الخارج	393	% 6,73	71	% 1,22	15	% 0,26	0	% 0,00	479	% 8,20
مراكش - آسفي	341	% 5,84	91	% 1,56	39	% 0,67	0	% 0,00	471	% 8,06
سوس - ماسة	259	% 4,43	50	% 0,86	30	% 0,51	0	% 0,00	339	% 5,80
العيون - الساقية الحمراء	258	% 4,42	33	% 0,56	15	% 0,26	0	% 0,00	306	% 5,24
بني ملال - خنيفرة	238	% 4,07	52	% 0,89	15	% 0,26	0	% 0,00	305	% 5,22
درعة - تافيلالت	179	% 3,06	50	% 0,86	26	% 0,44	1	% 0,02	256	% 4,38
كلميم - واد نون	98	% 1,68	14	% 0,24	3	% 0,05	0	% 0,00	115	% 1,97
الداخلة - وادي الذهب	18	% 0,31	0	% 0,00	2	% 0,03	0	% 0,00	20	% 0,34
جهات غير محددة	146	% 2,50	10	% 0,17	7	% 0,12	0	% 0,00	163	% 2,79
بلدان أجنبية غير محددة	11	% 0,19	1	% 0,02	1	% 0,02	0	% 0,00	13	% 0,22
المجموع	4627	% 79,19	872	% 14,92	342	% 5,85	2	% 0,04	5843	% 100,00

4 – التوزيع الجغرافي للتظلمات والتشكيات الإلكترونية بحسب مكان إقامة المتظلمين والمشتكين

جغرافية المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة
الدار البيضاء - سطات	37	% 18,78
الخارج	24	% 12,18
الرباط - سلا - القنيطرة	21	% 10,66
سوس - ماسة	20	% 10,15
فاس - مكناس	17	% 8,63
مراكش - آسفي	15	% 7,61
الشرق	14	% 7,11
طنجة - تطوان - الحسيمة	9	% 4,57
كلميم - واد نون	9	% 4,57
العيون - الساقية الحمراء	8	% 4,06
درعة - تافيلالت	4	% 2,03
بني ملال - خنيفرة	3	% 1,52
الداخلة - وادي الذهب	0	% 0,00
جهات غير محددة	16	% 8,12
المجموع	197	% 100,00



في جانب آخر، شكلت الشكايات والتظلمات الواردة على المؤسسة خلال هذه السنة من مختلف المناطق الجغرافية وطنيا ودوليا عبر منظومة التظلمات والتشكيات الإلكترونية الخاصة بالمؤسسة، إحدى أهم المؤشرات التي جسدت الانفتاح والقرب من المواطن، وإن كانت المؤسسة قد سجلت رغم حداثة إطلاق هذه المنظومة انخراطا واسعا للمتظلمين من مختلف الدول والجهات، على نحو ما تم بيانه سابقا، إلا أن التوزيع الجغرافي لهذه التظلمات والتشكيات من ناحية المقاربة الجهوية، مكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

لقد همت الشكايات والتظلمات المقدمة من أشخاص مقيمين بالخارج 29 دولة، 09 منها ورد الشكايات والتظلمات المتعلقة بها عبر منظومة التظلمات الإلكترونية، واحتلت بذلك المرتبة الثانية بـ 24 شكاية وتظلما من تلك التي توصلت بها المؤسسة عبر هذا الفضاء، أي بنسبة 12,18 % من المجموع؛ مقارنة مع مختلف جهات المملكة، التي احتلت فيها جهة الدار البيضاء – سطات صدارة الترتيب، بما مجموعه 37 شكاية أو تظلما وبنسبة 18,78% من نفس المجموع؛ متبوعة بجهة الرباط – سلا – القنيطرة، بما مجموعه 21 شكاية أو تظلما وبنسبة 10,66%؛ متقدمة عن جهة سوس– ماسة بشكاية واحدة أي بما مجموعه 20 شكاية أو تظلما وبنسبة 10,15 % من نفس المجموع؛ فباقي الجهات حسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

هذا وتجدر الإشارة إلى أن جهة الداخلة – وادي الذهب، لم تسجل المؤسسة في شأن الشكايات الواردة منها أي شكاية أو تظلم ليتم متظلمين فضلوا تقديم تظلماتهم وشكاياتهم عبر فضاء المواطن.

3 – التوزيع الجغرافي للمتظلمين والمشتكين حسب مدى ارتباط تظلماتهم أو شكاياتهم ببعض مؤشرات التنمية

جهة إقامة المتظلم أو المشتكي	التخليق		الاستثمار		البيئة		التخليق في مجال البيئة		الاستثمار في مجال البيئة		التخليق في مجال الاستثمار		التخليق في مجال الاستثمار في البيئة		مجموع الملفات	النسبة
	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة		
فاس - مكناس	7	%2,66	25	%9,51	10	%3,80	0	%0,00	4	%1,52	0	%0,00	0	%0,00	46	%17,49
الرباط - سلا - القنيطرة	18	%6,84	12	%4,56	3	%1,14	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	33	%12,55
الخارج	7	%2,66	20	%7,60	3	%1,14	0	%0,00	0	%0,00	2	%0,76	0	%0,00	32	%12,17
الدار البيضاء - سطات	18	%6,84	9	%3,42	2	%0,76	1	%0,38	0	%0,00	1	%0,38	0	%0,00	31	%11,79
مراكش - أسفي	12	%4,56	5	%1,90	3	%1,14	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,38	0	%0,00	21	%7,98
سوس - ماسة	10	%3,80	9	%3,42	2	%0,76	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	21	%7,98
طنجة - تطوان - الحسيمة	8	%3,04	5	%1,90	4	%1,52	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,38	18	%6,84
بني ملال - خنيفرة	9	%3,42	3	%1,14	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,38	0	%0,00	13	%4,94
العيون - الساقية الحمراء	3	%1,14	5	%1,90	4	%1,52	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	12	%4,56
درعة - تافيلالت	11	%4,18	1	%0,38	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	12	%4,56
الشرق	7	%2,66	1	%0,38	1	%0,38	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	9	%3,42
كلميم - واد نون	1	%0,38	1	%0,38	1	%0,38	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	3	%1,14
الداخلة - وادي الذهب	1	%0,38	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,38
جهات غير محددة	7	%2,66	3	%1,14	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	10	%3,80
بلدان أجنبية غير محددة	0	%0,00	1	%0,38	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,38
المجموع	119	%45,25	100	%38,02	33	%12,55	1	%0,38	4	%1,52	5	%1,90	1	%0,38	263	%100

على صعيد آخر، أمكن مقاربة الشكايات والتظلمات الواردة على المؤسسة خلال هذه السنة من ناحية التوزيع الجغرافي بالاستناد إلى مؤشرات لها علاقة ببعض محددات التنمية، وفق التفصيل المبين في الجدول أعلاه، وهو ما مكن من إبداء الملاحظات التالية:

في الوقت الذي احتلت فيه التظلمات والتشكيات المرتبطة بمؤشر الاستثمار المرتبة الأولى من مجموع التظلمات والتشكيات المعنية بهذا المؤشر على صعيد الشكايات والتظلمات الواردة من الخارج ومن جهتي فاس-مكناس والعيون - الساقية الحمراء، جاءت التظلمات والتشكيات المرتبطة بمواضيع لها مساس بمبادئ الشفافية والتخليق في المرتبة الأولى بالنسبة لتلك الواردة من كل من جهة الدار البيضاء - سطات، وجهة الرباط - سلا - القنيطرة، وجهة الشرق، وجهة الشمال - طنجة - تطوان - الحسيمة، وجهة مراكش - آسفي، وجهة سوس-ماسة، وجهة بني ملال - خنيفرة، وجهة درعة - تافيلالت، هذا مع ملاحظة أن هذه الأخيرة، لم تسجل الشكايات والتظلمات الواردة منها أي ملف له علاقة بمؤشر البيئة أو إحدى المؤشرات المتعددة؛

في حين، تساوت الشكايات والتظلمات الواردة من جهة كلميم- واد نون في هذا الجانب ولو بملف واحد لكل مؤشر.

وخلافا لباقي جهات المملكة، أظهر التصنيف أن جهة الداخلة - وادي الذهب، لم تسجل الشكايات والتظلمات الواردة منها سوى ملف واحد له علاقة بالمساس بمبادئ الشفافية والتخليق.

ثالثا: مؤشرات تفصيلية حول ملفات التظلمات والتشكيات المسجلة حسب جغرافية المتظلم أو المشتكي

قبل البدء في تقديم المعطيات الإحصائية الخاصة بكل جهة على حدة، بالاستناد إلى معيار جغرافية مقدم الشكاية أو التظلم، تجدر الإشارة إلى أن التحليل سيأخذ بعين الاعتبار التظلمات والتشكيات الواردة من جهات ترابية معينة ومن دول أجنبية محددة، دون اعتبار الشكايات والتظلمات الواردة من جهات غير محددة، وعددها 163 شكاية، وتلك الواردة من الخارج، دون تحديد الدول المعنية، وعددها 13 شكاية.

1 -المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة الدار البيضاء - سطات

1-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب نوع الملف

نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
ملف تظلم	446	%55,13	%7,63
ملف توجيه	363	%44,87	%6,21
المجموع	809	%100,00	%13,84

بلغ عدد التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من جهة الدار البيضاء - سطات، خلال هذه السنة ما مجموعه 809 شكايات وتظلمات، أي ما نسبته 13,84% من إجمالي المسجل العام، وبعد فرزها، تبين أن ما مجموعه 446 تظلما منها بنسبة 7,63% من نفس المجموع، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح أن العدد الباقي والمحدد في 363 شكاية بنسبة 6,21% من المجموع المذكور، يخرج عن نطاق صلاحياتها، فتحت له ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة.

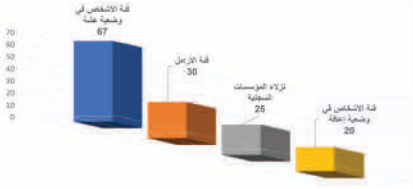
هذا، ويتبين كملاحظة عامة، أن عدد التظلمات والتشكيات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات، مرتفع نسبيا، مقارنة مع عدد ملفات التوجيه «55% ملف تظلم مقابل 45% ملف توجيه»، وهو ما ينسجم تقريبا، مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكيات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة.

1-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء – سطات حسب الجنسية

الجنسية	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
مغربية	806	%99,63	%13,79
أجنبية	3	%0,37	%0,05
المجموع	809	%100,00	%13,84

يتضح مما تقدم، أن مجموع التظلمات والتشكيات التي قدمت من جهة الدار البيضاء – سطات، كما همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، همت أشخاصا يحملون أيضا جنسيات أجنبية، توزعت بين الجنسية السورية «متظلمين اثنين» والجنسية الفرنسية «متظلم واحد».

1-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء – سطات حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

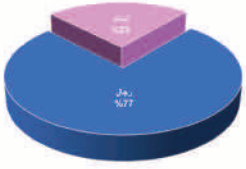


الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الاجتماعية
فئة الأشخاص في وضعية هشة	67	%8,28	% 4,55
فئة الأرامل	30	%3,71	% 2,04
نزلاء المؤسسات السجنية	25	%3,09	% 1,70
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	20	%2,47	% 1,36
المجموع	142	%17,55	% 9,65

تظهر المعطيات الخاصة بالتظلمات والتشكيات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، أنه من مجموع 809 ملفات، نجد أن 142 منها، وفق النسب المبينة أعلاه، همت أربع فئات اجتماعية، أي ما يمثل نسبة 17,55% من مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها من الجهة، و9,65% من مجموع ملفات الفئات التي تهم المسجل على المستوى الوطني.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 67 تظلما وشكاية؛ تلتها فئة الأرامل، بمجموع 30 تظلما وشكاية؛ ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الثالثة بمجموع 25 تظلما وشكاية؛ متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة، بمجموع 20 تظلما وشكاية، الكل حسب النسب المبينة في الجدول.

1-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء – سطات حسب الجنس

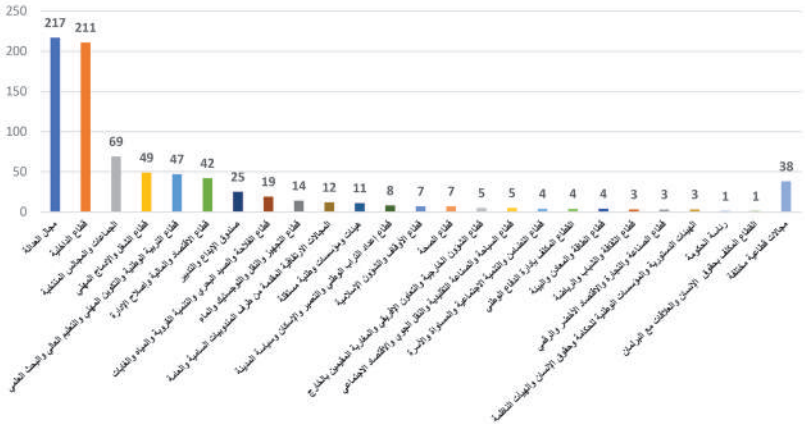


جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	471	%76,59	%10,18
نساء	144	%23,41	%3,11
المجموع	615	%100,00	%13,29

على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة، بما مجموعه 615 تظلما وشكاية من أشخاص ذاتيين من جهة الدار البيضاء – سطات، وبتحليل مقاربة النوع الخاصة بهذه الفئة، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة، بلغ 471 بنسبة 76,59% من مجموع التظلمات والتشكيات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين داخل هذه الجهة، مقابل 144 تظلما وشكاية تقدم بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 23,41%؛ وهي نتيجة، وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات وتشكيات الرجال، مقابل تظلمات وتشكيات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية، تبقى نسبة تظلمات النساء المسجلة من داخل هذه الجهة أكبر بقليل من النسبة العامة لتظلماتهن وتشكياتهن التي لم تتجاوز 22,43% كما سبق بيانه.

5-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الدار البيضاء – سطات حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
مجال العدالة	217	%26,82	%3,71
قطاع الداخلية	211	%26,08	%3,61
الجماعات والمجالس المنتخبة	69	%8,53	%1,18
قطاع الشغل والإدماج المهني	49	%6,06	%0,84
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	47	%5,81	%0,80
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	42	%5,19	%0,72
صندوق الإيداع والتدبير	25	%3,09	%0,43
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	19	%2,35	%0,33
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	14	%1,73	%0,24
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	12	%1,48	%0,21
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	11	%1,36	%0,19
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	8	%0,99	%0,14
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	7	%0,87	%0,12
قطاع الصحة	7	%0,87	%0,12
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	5	%0,62	%0,09
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	5	%0,62	%0,09
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	4	%0,49	%0,07
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	4	%0,49	%0,07
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	4	%0,49	%0,07
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	3	%0,37	%0,05
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	3	%0,37	%0,05
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	3	%0,37	%0,05
رئاسة الحكومة	1	%0,12	%0,02
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	%0,12	%0,02
مجالات قطاعية مختلفة	38	%4,70	%0,65
المجموع	809	%100,00	%13,84



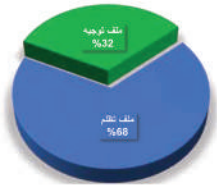
يظهر من البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن تصنيف المجال القطاعي المعني بالتظلمات أو التشكيات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات، أسفر عن معطيات مكنت من رسم صورة حول المجالات المعنية أكثر بتظلمات وتشكيات هذه الفئة من المرتفقين، وإن كان التوجه الذي يطبع الموضوع لم يخرج عن السياق العام بالنسبة لمجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها، فإن تحليل تفاصيل معطياته، أبان عن تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين القاطنين بجهة الدار البيضاء – سطات، مسجلا بذلك ما مجموعه 217 شكاية وتظلما، أي بنسبة بلغت 26,82% من مجموع الملفات الواردة من الجهة، متقدما بفارق بسيط على قطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية، بمجموع 211 تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت 26,08% من نفس المجموع؛ فيما تموقع مجال الجماعات والمجالس المنتخبة في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه 69 تظلما وشكاية وبنسبة 8,53%؛ واحتل قطاع الشغل والإدماج المهني المرتبة الرابعة بمجموع 49 تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت 6,06% من نفس المجموع؛ وكانت المرتبة الخامسة من نصيب مجال قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، بما مجموعه 47 تظلما وشكاية، وبنسبة 5,81%؛ وحل المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، بـ 42 تظلما وشكاية في المرتبة السادسة، بنسبة 5,19%؛ ثم باقي المجالات القطاعية كما هو مبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن ما مجموعه 693 ملفا يهم تسع مجالات قطاعية رئيسية استأثرت بما نسبته 85,66% من مجموع شكايات الجهة، فيما توزعت باقي التظلمات والتشكيات «116» والتي شكلت نسبة 14,34% منه، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت القطاعات المذكورة مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات والتشكيات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,02 % و3,71 % .

4 – المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة فاس- مكناس

4-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة فاس- مكناس حسب نوع الملف



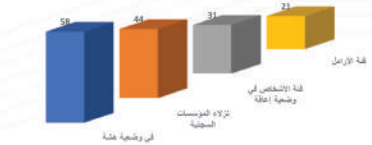
نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
ملف تظلم	544	%68,09	%9,31
ملف توجيه	255	%31,91	%4,36
المجموع	799	%100,00	%13,67

بلغ عدد التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من المتظلمين المقيمين بجهة فاس- مكناس خلال هذه السنة ما مجموعه 799 أي ما نسبته 13,67% من إجمالي المسجل العام، موزعة بين ما مجموعه 544 تظلما، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة بنسبة 9,31% من نفس المجموع وبين 255 شكاية تخرج عن نطاق صلاحياتها بنسبة 4,36% من المجموع المذكور، فتحت له ملفات توجيه أو إحالة أو إحالة حسب كل حالة.

هذا، ولئن كانت هذه المعطيات منسجمة كذلك مبدئيا مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكيات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، فإن الملاحظ أن عدد التظلمات والتشكيات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة، مرتفع مقارنة مع عدد ملفات التوجيه بفارق كبير، تجاوز 36,17%.

كما يتضح، أن مجموع التظلمات والتشكيات التي قدمت من هذه الجهة، كلها همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية.

4-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة فاس- مكناس حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

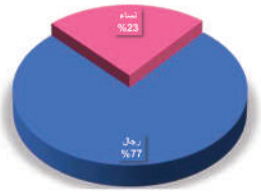


الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الاجتماعية
في وضعية هشة	58	%7,26	%3,94
نزلاء المؤسسات السجنية	44	%5,51	%2,99
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	31	%3,88	%2,11
فئة الأرامل	21	%2,63	%1,43
المجموع	154	%19,28	%10,47

يقدم هذا الجدول، معطيات حول الشكايات والتظلمات والطلبات الواردة من جهة فاس- مكناس، والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 799 ملفا، نجد أن 154 منها، وفق النسب المبينة أعلاه، همت أربع فئات، أي ما يمثل نسبة 19,28% من مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها من الجهة، و10,47% من مجموع ملفات الفئات المسجلة على المستوى الوطني.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 58 تظلما وشكاية، تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الثانية بمجموع 44 تظلما وشكاية، ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 31 تظلما وشكاية، متبوعة بفئة الأرامل بمجموع 21 تظلما وشكاية، الكل حسب ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

4-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب الجنس



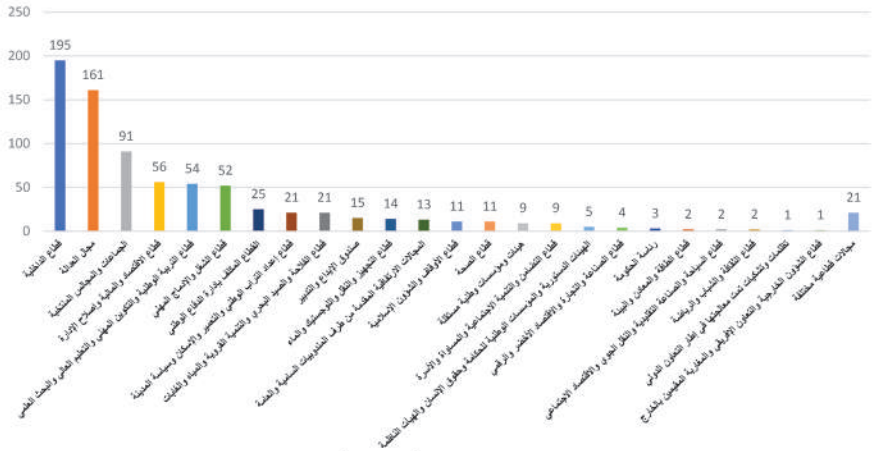
جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	498	%76,85	%10,76
نساء	150	%23,15	%3,24
المجموع	648	%100,00	%14,00

بالنظر لمجموع التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من جهة فاس- مكناس من أشخاص ذاتيين، والتي بلغت 648 ملفا، وبتحليل مقاربة النوع الخاصة بهذه الفئة، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة، بلغ 498 بنسبة 76,85% من مجموع التظلمات والتشكيات المقدمة من أشخاص ذاتيين داخل الجهة، مقابل 150 تظلما وشكاية تقدم بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 23,15% وهي نتيجة تجعل من ناحية المقاربة النسبية نسبة تظلم وتشكي النساء داخل الجهة أكبر بقليل من النسبة العامة للتظلمات والتشكيات التي لم تتجاوز 22,43%.

4-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام
قطاع الداخلية	195	%24,41	%3,34
مجال العدالة	161	%20,15	%2,76
الجماعات والمجالس المنتخبة	91	%11,39	%1,56
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	56	%7,01	%0,96
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	54	%6,76	%0,92
قطاع الشغل والإدماج المهني	52	%6,51	%0,89
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	25	%3,13	%0,43
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	21	%2,63	%0,36
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	21	%2,63	%0,36
صندوق الإيداع والتدبير	15	%1,88	%0,26
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	14	%1,75	%0,24
المجالات الاتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	13	%1,63	%0,22
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	11	%1,38	%0,19
قطاع الصحة	11	%1,38	%0,19
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	9	%1,13	%0,15
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	9	%1,13	%0,15
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	5	%0,63	%0,09
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	4	%0,50	%0,07
رئاسة الحكومة	3	%0,38	%0,05
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	2	%0,25	%0,03
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	2	%0,25	%0,03
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	2	%0,25	%0,03
تظلمات وتشكيات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	1	%0,13	%0,02
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	%0,13	%0,02
مجالات قطاعية مختلفة	21	%2,63	%0,36
المجموع	799	%100,00	%13,67

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة فاس - مكناس حسب المجال القطاعي المعني بها



يظهر من البيانات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه، أن تصنيف المجال القطاعي المعني بالتظلمات والتشكيات الواردة من جهة فاس- مكناس مكن من وضع تصور حول المجالات المعنية أكثر بتظلمات وتشكيات المرتفقين المقيمين بهذه الجهة، وإن لم يحدد بصفة عامة عن تصنيف مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها. ومع ذلك، فإن تحليل هذه البيانات الإحصائية يتيح إمكانية إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين القاطنين بجهة فاس- مكناس مسجلا بذلك ما مجموعه 195 تظلما وشكاية، أي بنسبة بلغت 24,41% من المجموع المسجل من الجهة، متقدما أمام مجال العدالة، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 161 تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت 20,15% من نفس المجموع؛ فيما احتل المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية، بما مجموعه 91 تظلما وشكاية وبنسبة 11,39%؛ واحتل قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة المرتبة الرابعة، بمجموع 56 تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت 7,01% من نفس المجموع؛ وكانت المرتبة الخامسة من نصيب مجال قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، بما مجموعه 54 تظلما وشكاية وبنسبة 6,76%؛ وحل المجال القطاعي الخاص بالشغل والإدماج المهني بـ 52 تظلما وشكاية في المرتبة السادسة، بنسبة 6,51%؛ ثم باقي المجالات القطاعية كما هو مبينة في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن ما مجموعه 609 ملفات، التي همت المجالات المذكورة، استأثرت بما نسبته 76,22% من مجموع شكايات الجهة، فيما توزع باقي التظلمات والتشكيات «190» 23,78%، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مجمل القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات والتشكيات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,02 % و3,34 % .

3 - المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة الرباط - سلا - القنيطرة

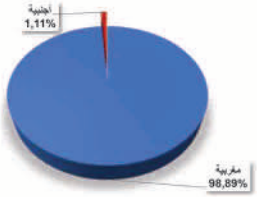
3-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب نوع الملف

نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
ملف تظلم	443	%61,44	%7,58
ملف توجيه	278	%38,56	%4,76
المجموع	721	%100,00	%12,34

بلغ عدد الشكايات والتظلمات والطلبات التي توصلت بها المؤسسة من المتظلمين المقيمين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة، ما مجموعه 721، أي ما نسبته 12,34% من مجموع المسجل العام، منها 443 تظلما، بنسبة 61,44% من مجموع التظلمات والتشكيات الواردة من الجهة، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما الباقي والمحدد في 278 شكاية بنسبة 38,56% من نفس المجموع، يخرج عن نطاق صلاحياتها، حيث فتحت له ملفات التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة.

ولئن كانت هذه المعطيات منسجمة مبدئيا مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكيات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، فإن الملاحظ، أن عدد ملفات التظلم التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة مرتفع مقارنة مع عدد ملفات التوجيه بفارق كبير.

3-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب الجنسية



الجنسية	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
مغربية	713	%98,89	%12,20
أجنبية	8	%1,11	%0,14
المجموع	721	%100,00	%12,34

يتضح مما تقدم، أن مجموع التظلمات والتشكيات الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة، وعددها 721، همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، كما همت أيضا أشخاصا يحملون ثمان جنسيات أجنبية، توزعت بين الجنسية السعودية والجزائرية واللبنانية والسورية والكنغولية والتونسية والمصرية والفرنسية، وذلك بمعدل متظلم واحد عن كل جنسية.

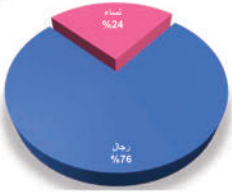
3-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع ملفات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الاجتماعية
في وضعية هشة	52	%7,21	%3,53
نزلاء المؤسسات السجنية	39	%5,41	%2,65
فئة الأرامل	36	%4,99	%2,45
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	18	%2,50	%1,22
المجموع	145	%20,11	%9,85

يقدم هذا الجدول معطيات حول التظلمات والتشكيات الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة، والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 721 ملفا، نجد أن 145 منها وفق النسب المبينة أعلاه همت أربع فئات، أو ما يمثل نسبة 20,11% من مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها من الجهة و9,85% من مجموع ملفات الفئات المسجلة على المستوى الوطني.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 52 تظلما وشكاية، تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الثانية، بمجموع 39 تظلما وشكاية، ثم فئة الأرامل بمجموع 36 تظلما وشكاية، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة، بمجموع 18 تظلما وشكاية الكل حسب التفصيل أعلاه.

4-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة حسب الجنس



جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	427	%76,11	%9,23
نساء	134	%23,89	%2,90
المجموع	561	%100	%12,13

بالنظر لمجموع الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة، من أشخاص ذاتيين، والتي بلغت 561 تظلما وشكاية، وبتحليل مقاربة النوع الخاصة بهذه الفئة، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة، بلغ 427 بنسبة 76,11% من مجموع التظلمات والتشكيات المقدمة من الأشخاص الذاتيين بالجهة، مقابل 134 تظلما وشكاية، تقدم بها نظيراتهم من النساء، أي بنسبة 23,89%، وهو نتيجة تجعل نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات والتشكيات الواردة من داخل الجهة، أكبر بقليل من النسبة العامة التي لم تتجاوز 22,43%.

5-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
قطاع الداخلية	206	%28,57	%3,53
مجال العدالة	151	%20,94	%2,58
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	51	%7,07	%0,87
قطاع الشغل والإدماج المهني	45	%6,24	%0,77
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	33	%4,58	%0,56
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	31	%4,30	%0,53
الجماعات والمجالس المنتخبة	28	%3,88	%0,48
صندوق الإيداع والتدبير	17	%2,36	%0,29
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	15	%2,08	%0,26
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	15	%2,08	%0,26
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	14	%1,94	%0,24
قطاع الصحة	12	%1,66	%0,21
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	10	%1,39	%0,17
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	10	%1,39	%0,17

المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	9	%1,25	%0,15
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	7	%0,97	%0,12
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	7	%0,97	%0,12
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	6	%0,83	%0,10
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	5	%0,69	%0,09
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	4	%0,55	%0,07
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	4	%0,55	%0,07
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	3	%0,42	%0,05
الأمانة العامة للحكومة	1	%0,14	%0,02
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	%0,14	%0,02
رئاسة الحكومة	1	%0,14	%0,02
مجالات قطاعية مختلفة	35	%4,85	%0,60
المجموع	721	%100,00	%12,34

لقد خلصت هذه البيانات الإحصائية، إلى أن تصنيف المجال القطاعي المعني بالشكايات أو التظلمات الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة، وإن لم يحد عن التوجه الذي أخذته مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها عموما، فإن التدقيق في الأمر يتيح إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين القاطنين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة، مسجلا بذلك ما مجموعه 206 تظلمات وتشكيات، أو بنسبة بلغت 28,57% من مجموع التظلمات والتشكيات التي تهم الجهة، متقدما أمام مجال العدالة، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 151 ملفا، وبنسبة بلغت 20,94% من نفس المجموع؛ فيما احتل المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية، بما مجموعه 51 تظلما وشكاية بنسبة 7,07%؛ واحتل قطاع الشغل والإدماج المهني المرتبة الرابعة، بمجموع 45 تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت 6,24% من نفس المجموع؛ وكانت المرتبة الخامسة، من نصيب مجال قطاع التربية الوطنية والتكوين

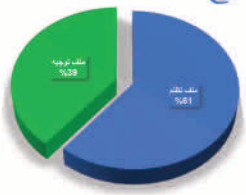
المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بما مجموعه 33 تظلما وشكاية، وبنسبة 4,58%؛ وحل المجال القطاعي الخاص بالفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات في المرتبة السادسة، بـ 31 ملفا، بنسبة 4,30%؛ تلاه المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة في المرتبة السابعة، بـ 28 ملفا، بنسبة 3,88%؛ ثم باقي المجالات القطاعية كما هو مبينة في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات أيضا، أن ما مجموعه 545 ملفا التي تهم المجالات المذكورة، استأثرت بما نسبته 75,59% من مجموع ملفات الجهة، فيما توزعت باقي التظلمات والتشكيات «176» والتي شكلت ما نسبته 24,41% من مجموع تظلمات وشكايات الجهة، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مختلف القطاعات مواقع متباينة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات والتشكيات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,02 % و3,53 % .

4 -المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة الشرق

4-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الشرق حسب نوع الملف



نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام
ملف تظلم	324	%60,79	%5,54
ملف توجيه	209	%39,21	%3,58
المجموع	533	%100	%9,12

بلغ عدد التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من جهة الشرق، خلال هذه السنة، ما مجموعه 533، أي ما نسبته 9,12% من مجموع المسجل العام، تبين أن ما مجموعه 324 تظلما منها البالغ نسبة 60,79% من الوارد من داخل الجهة، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح أن الباقي والمحدد في 209 شكايات بنسبة 39,21% من المجموع المذكور، يخرج عن نطاق صلاحياتها، فتحت له ملفات، أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة.

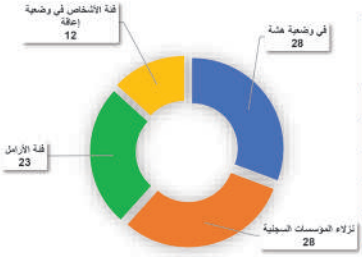
ويتبين كملاحظة عامة، أن عدد التظلمات والتشكيات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة، يتناسب مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكيات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة من حيث زيادة ملفات التظلم عن ملفات التوجيه.

4-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الشرق حسب الجنسية

الجنسية	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام
مغربية	532	%99,81	%9,10
أجنبية	1	%0,19	%0,02
المجموع	533	%100	%9,12

يتضح مما تقدم، أن مجموع التظلمات والتشكيات التي قدمت من جهة الشرق، يحمل أصحابها الجنسية المغربية باستثناء تظلم واحد تقدم به مواطن من جنسية جزائرية.

3-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

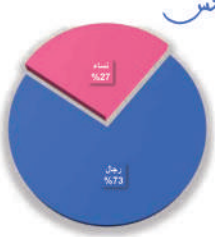


الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع ملفات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الاجتماعية
في وضعية هشة	28	%5,25	%1,90
نزلاء المؤسسات السجنية	28	%5,25	%1,90
فئة الأرامل	23	%4,32	%1,56
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	12	%2,25	%0,82
المجموع	91	%17,07	%6,18

يجيب هذا الجدول عن نسبة التظلمات والتشكيات التي تهم الفئات الاجتمعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 533 ملفا يهم شكايات وتظلمات واردة من جهة الشرق نجد أن 91 منها، همت أربع فئات اجتمعية، أي ما يمثل نسبة 17,07% من مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها من داخل الجهة و6,18% من مجموع الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة على المستوى الوطني.

وقد اتضح، أن فئتي الأشخاص في وضعية هشة ونزلاء المؤسسات السجنية، تقاسمتا المرتبة الأولى بمجموع 28 تظلما وشكاية لكل واحدة منهما، وبعدهما فئة الأرامل، بمجموع 23 تظلما وشكاية؛ متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 12؛ هذا، وقد توزعت تظلمات وتشكيات الأشخاص المنتمين لهذه الفئات حسب النسب المفصلة في الجدول أعلاه.

4-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب الجنس

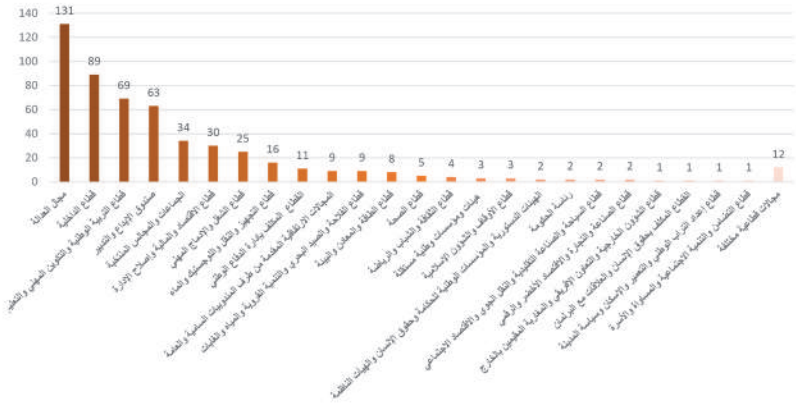


جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	319	%73,33	%6,89
نساء	116	%26,67	%2,51
المجموع	435	%100,00	%9,40

بتحليل المؤشرات الخاصة بالتظلمات والتشكيات الواردة من جهة الشرق نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة، بلغ 319 بنسبة 73,33% من مجموع الملفات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين بالجهة، مقابل 116 تظلما وشكاية، تقدم بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 26,67% من نفس المجموع، وهو نتيجة، وإن كانت تؤكد فكرة الزيادة العددية لتظلمات وتشكيات الرجال مقابل تظلمات وتشكيات النساء، فإنها من ناحية المقاربة النسبية، تجعل أيضا نسبة تظلمات النساء في موضوع التظلمات والتشكيات الواردة من جهة الشرق أكبر من النسبة العامة للتظلمات والتشكيات الخاصة بالنساء التي لم تتجاوز 22,43%.

5-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام
مجال العدالة	131	%24,58	%2,24
قطاع الداخلية	89	%16,70	%1,52
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	69	%12,95	%1,18
صندوق الإيداع والتدبير	63	%11,82	%1,08
الجماعات والمجالس المنتخبة	34	%6,38	%0,58
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	30	%5,63	%0,51
قطاع الشغل والإدماج المهني	25	%4,69	%0,43
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	16	%3,00	%0,27
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	11	%2,06	%0,19
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	9	%1,69	%0,15
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	9	%1,69	%0,15
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	8	%1,50	%0,14
قطاع الصحة	5	%0,94	%0,09
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	4	%0,75	%0,07
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	3	%0,56	%0,05
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	3	%0,56	%0,05
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	2	%0,38	%0,03
رئاسة الحكومة	2	%0,38	%0,03
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	2	%0,38	%0,03
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	2	%0,38	%0,03
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	%0,19	%0,02
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	%0,19	%0,02
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	%0,19	%0,02
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,19	%0,02
مجالات قطاعية مختلفة	12	%2,25	%0,21
المجموع	533	%100,00	%9,12



يظهر من البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن ترتيب المجال القطاعي المعني بالتظلمات والتشكيات الواردة من جهة الشرق، أسفر عن معطيات مفادها أنه، وإن كان التوجه العام الذي يصبغ الموضوع، لم يخرج إجمالا عما سبق بيانه بالنسبة لمجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها، فإن تلك الواردة من هذه الجهة تمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين القاطنين بجهة الشرق، مسجلا بذلك ما مجموعه 131 تظلما وشكاية، أي بنسبة بلغت 24,58% من مجموع الوارد من داخل الجهة؛ واحتل قطاع الداخلية، المرتبة الثانية بمجموع 89 تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت 16,70% من نفس المجموع؛ فيما توقع مجال قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية، بما مجموعه 69 تظلما وشكاية، وبنسبة 12,95%؛ واحتل صندوق الإيداع والتدبير المرتبة الرابعة بمجموع 63 تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت 11,82% من نفس المجموع؛ وكانت المرتبة الخامسة من نصيب مجال الجماعات والمجالس المنتخبة، بما مجموعه 34 تظلما وشكاية، وبنسبة 6,38%؛ وحل المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، بـ 30 ملفا في المرتبة السادسة بنسبة 5,63%؛ تلاه المجال القطاعي الخاص بالشغل والإدماج المهني في المرتبة السابعة بـ 25 ملفا بنسبة 4,69%؛ في حين جاء قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء في المرتبة الثامنة، بـ 16 ملفا بنسبة 3%؛ ثم باقي المجالات القطاعية كما هو مبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من معطيات «منظومة التشكيات» الواردة من جهة الشرق، حسب المجالات القطاعية الرئيسية، أن ما مجموعه 457 ملفا، تهم ثمان مجالات قطاعية رئيسية، استأثرت بما نسبته 85,74% من مجموع شكايات وتظلمات الجهة، وبنسبة 7,82% من مجموع الملفات المفتوحة لدى المؤسسة، فيما توزعت باقي التظلمات والتشكيات «76» والتي شكلت نسبة 14,26% من مجموع الجهة ونسبة 1,30% على المستوى الوطني، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت القطاعات المعنية مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيبها على مستوى التظلمات والتشكيات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,04 % و2,24 % .

5-المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة

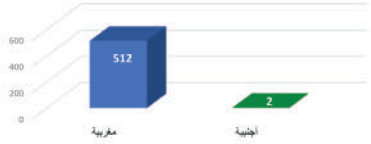
5-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب نوع الملف

نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
ملف تظلم	310	%60,31	%5,31
ملف توجيه	204	%39,69	%3,49
المجموع	514	%100,00	%8,80

بلغ عدد التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من المتظلمين المقيمين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 514، أي ما نسبته 8,80% من مجموع المسجل العام، وقد تبين أن ما مجموعه 310 تظلمات منها بنسبة 60,31% من مجموع الوارد من الجهة يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة فيما اتضح أن العدد الباقي والمحدد في 204 شكايات بنسبة 39,69% من المجموع المذكور، يخرج عن نطاق صلاحياتها وقد فتحت له ملفات توجيه، وهي معطيات منسجمة مبدئيا مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكيات

المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، مع ملاحظة أن عدد التظلمات والتشكيات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة مرتفع مقارنة مع عدد ملفات التوجيه بفارق واضح.

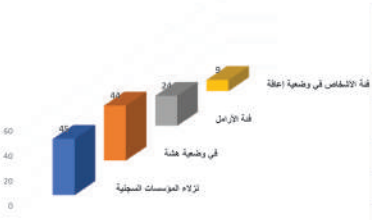
5-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - العسيمة بحسب الجنسية



الجنسية	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
مغربية	512	%99,61	%8,76
أجنبية	2	%0,39	%0,04
المجموع	514	%100,00	%8,80

يتضح مما تقدم، أن التظلمات والتشكيات التي قدمت من جهة صنجة - تطوان - العسيمة وعددها 514، همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، كما همت أيضا أشخاصا يحملون جنسيات أجنبية، توزعت بين الجنسية الإسبانية والجزائرية، بتظلم واحد لكل منهما.

5-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - العسيمة بحسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

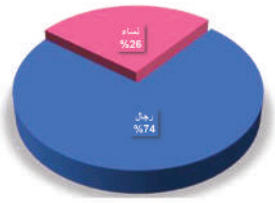


الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع ملفات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الاجتماعية
نزلاء المؤسسات السجنية	45	%8,75	%3,06
في وضعية هشة	44	%8,56	%2,99
فئة الأرامل	24	%4,67	%1,63
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	9	%1,75	%0,61
المجموع	122	%23,73	%8,29

يقدم هذا الجدول معطيات حول التظلمات والتشكيات الواردة من جهة صنجة - تطوان - العسيمة، والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 514 ملفا، نجد أن 122 منها، همت أربع فئات، أي ما يمثل نسبة 23,73 % من مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها من داخل الجهة و8,29% من مجموع الفئات المعنية بالدراسة على المستوى الوطني.

وقد اتضح، أن فئة نزلاء المؤسسات السجنية، احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 45 تظلما وشكاية تلتها في المرتبة الثانية فئة الأشخاص في وضعية هشة، بمجموع 44 تظلما وشكاية؛ ثم فئة الأرامل بمجموع 24 تظلما وشكاية؛ متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 09 تظلمات وتشكيات، الكل بحسب ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

5-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - العسيمة بحسب الجنس

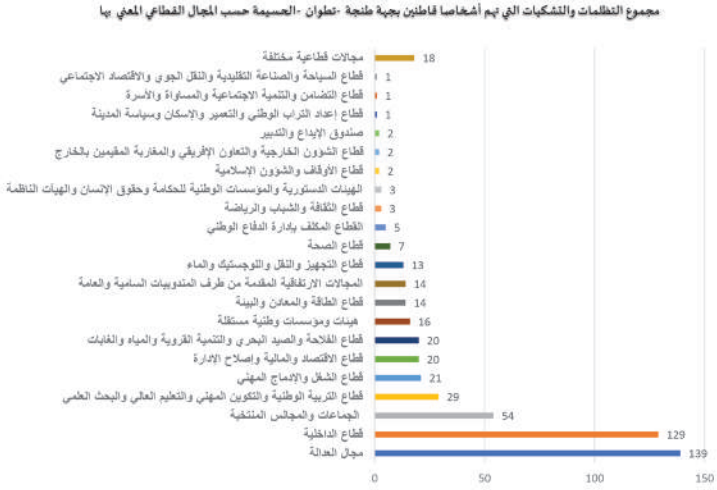


جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	317	%74,24	%6,85
نساء	110	%25,76	%2,38
المجموع	427	%100,00	%9,23

بالنظر لمجموع الشكايات والتظلمات التي تخص أشخاصا غائبين والتي توصلت بها المؤسسة من هذه الجهة، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة، بلغ 317 بنسبة 74,44% من مجموع التظلمات والتشكيات المقدمة من أشخاص غائبين داخل الجهة، مقابل 110 تظلما وشكاية تقدم بها نظيراتهم من النساء، أي بنسبة 25,76% وهي نتيجة، وإن كانت منسجمة كما في غيرها من الجهات، من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات وتشكيات الرجال مقابل تلك المقدمة من النساء، فقد سجلت زيادة في نسبة تظلماتهن مقارنة مع النسبة العامة لتظلمات وتشكيات النساء المحددة في 22,43%.

5-5 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
مجال العدالة	139	%27,04	%2,38
قطاع الداخلية	129	%25,10	%2,21
الجماعات والمجالس المنتخبة	54	%10,51	%0,92
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	29	%5,64	%0,50
قطاع الشغل والإدماج المهني	21	%4,09	%0,36
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	20	%3,89	%0,34
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	20	%3,89	%0,34
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	16	%3,11	%0,27
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	14	%2,72	%0,24
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	14	%2,72	%0,24
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	13	%2,53	%0,22
قطاع الصحة	7	%1,36	%0,12
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	5	%0,97	%0,09
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	3	%0,58	%0,05
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	3	%0,58	%0,05
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	%0,39	%0,03
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	%0,39	%0,03
صندوق الإيداع والتدبير	2	%0,39	%0,03
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	%0,19	%0,02
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,19	%0,02
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	%0,19	%0,02
مجالات قطاعية مختلفة	18	%3,50	%0,31
المجموع	514	%100,00	%8,80



يظهر من البيانات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه، أن تصنيف القطاع المعني بالتظلمات والتشكيات الواردة من جهة طنجة – تطوان – الحسيمة، أسفر عن معطيات مكنت من وضع تصور حول المجالات المعنية أكثر بتظلمات وتشكيات هذه الفئة من المرتفقين، وأتاح إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين القاطنين بجهة طنجة – تطوان – الحسيمة، مسجلا بذلك ما مجموعه **139** تظلما وشكاية، أي بنسبة بلغت **27,04%** من مجموع ملفات الجهة، متقدما أمام مجال قطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع **129** تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت **25,10%** من نفس المجموع؛ فيما احتل مجال الجماعات والمجالس المنتخبة المركز الثالث، ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه **54** تظلما وشكاية، وبنسبة **10,51%**؛ واحتل قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي المرتبة الرابعة، بمجموع **29** تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت **5,64%** من نفس المجموع، وكانت المرتبة الخامسة من نصيب مجال قطاع الشغل والإدماج المهني، بما مجموعه **21** تظلما وشكاية، وبنسبة **4,09%**، تلاه قطاعا الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، والفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، بـ **20** تظلما وشكاية لكل واحد منهما، بنسبة **3,89%**؛ ثم باقي المجالات القطاعية، كما هو مبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أنه وإن كانت النتيجة التي صبغت الموضوع، لم تحد عن التوجه العام بالنسبة لمجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها، فإن ما مجموعه **412** ملفا، تهم المجالات المبينة، استأثرت بما نسبته **80,16%** من مجموع ملفات الجهة، فيما توزعت باقي التظلمات والتشكيات «**102**»، والتي شكلت **19,84%** من نفس المجموع، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا وقد احتلت القطاعات المذكورة مواقع مختلفة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات والتشكيات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين **0,02 %** و**2,38 %**.

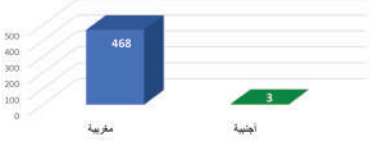
6 – المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة مراكش – آسفي

6-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة مراكش – آسفي حسب نوع الملف

نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام
ملف توجيه	253	%53,72	%4,33
ملف تظلم	218	%46,28	%3,73
المجموع	471	%100,00	%8,06

بلغ عدد التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من جهة مراكش – آسفي، خلال هذه السنة، ما مجموعه 471، أي ما نسبته 8,06% من مجموع المسجل العام، تبين أن ما مجموعه 218 منها بنسبة 46,28%، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح، أن العدد الباقي والمحدد في 253 شكاية، بنسبة 53,72% من المجموع المذكور، يخرج عن نطاق صلاحياتها، وفتحت له ملفات توجيه. هذا، مع ملاحظة أن عدد التظلمات والتشكيات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة، متقاربة مع عدد ملفات التوجيه، وأنها الجهة الوحيدة التي فاق فيها عدد ملفات التوجيه ملفات التظلم.

6-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة مراكش – آسفي حسب الجنسية



الجنسية	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
مغربية	468	%99,36	%8,01
أجنبية	3	%0,64	%0,05
المجموع	471	%100,00	%8,06

يتضح مما تقدم، أن مجموع التظلمات والتشكيات التي قدمت من جهة مراكش – آسفي، وعددها 471، همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، كما همت أيضا أشخاصا يحملون جنسيات أجنبية، توزعت بين الجنسية الفرنسية بتظلمين، والجنسية الألمانية بتظلم واحد.

6-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة مراكش – آسفي حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع ملفات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الاجتماعية
في وضعية هشة	30	%6,37	%2,04
فئة الأرامل	19	%4,03	%1,29
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	14	%2,97	%0,95
نزلاء المؤسسات السجنية	13	%2,76	%0,88
المجموع	76	%16,13	%5,16

يقدم هذا الجدول معطيات حول التظلمات والتشكيات الواردة من جهة مراكش – آسفي، والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 471 ملفا، نجد أن 76 منها همت أربع فئات، أي ما يمثل نسبة 16,13% من مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها من داخل الجهة، و5,16% من مجموع الفئات المعنية بالدراسة على المستوى الوطني.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 30 تظلما وشكاية، تلتها فئة الأرامل في المرتبة الثانية بمجموع 19 تظلما وشكاية؛ ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة، بمجموع 14 تظلما وشكاية، متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية، بمجموع 13 تظلما وشكاية، الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

6-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة مراكش - آسفي حسب الجنس

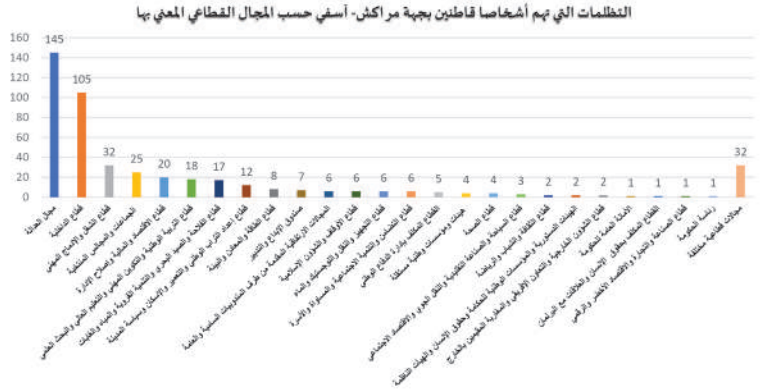
جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	275	%80,65	%5,94
نساء	66	%19,35	%1,43
المجموع	341	%100,00	%7,37

بالنظر لمجموع التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من جهة مراكش - آسفي لأشخاص ذاتيين والتي بلغت 341 تظلما وشكاية، وبتحليل مقاربة النوع الخاصة بهذه الفئة، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة، بلغ 275 بنسبة 80,65% من مجموع التظلمات والتشكيات المقدمة من أشخاص ذاتيين قاصنين بالجهة، مقابل 66 تظلما وشكاية، تقدم به نظيراتهم من النساء، أي بنسبة 19,35%، وهو نتيجة، تبقى من ناحية المقاربة النسبية نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات والتشكيات الواردة من داخل الجهة، أقل بقليل من النسبة العامة لتظلماتهن وتشكياتهن التي لم تتجاوز 22,43%.

6-5 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة مراكش - آسفي حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
مجال العدالة	145	%30,79	%2,48
قطاع الداخلية	105	%22,29	%1,80
قطاع الشغل والإدماج المهني	32	%6,79	%0,55
الجماعات والمجالس المنتخبة	25	%5,31	%0,43
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	20	%4,25	%0,34
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	18	%3,82	%0,31
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	17	%3,61	%0,29
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	12	%2,55	%0,21
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	8	%1,70	%0,14
صندوق الإيداع والتدبير	7	%1,49	%0,12
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	6	%1,27	%0,10
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	6	%1,27	%0,10
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	6	%1,27	%0,10
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	6	%1,27	%0,10
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	5	%1,06	%0,09
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	4	%0,85	%0,07
قطاع الصحة	4	%0,85	%0,07

قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	3	%0,64	%0,05
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	2	%0,42	%0,03
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	2	%0,42	%0,03
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	%0,42	%0,03
الأمانة العامة للحكومة	1	%0,21	%0,02
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	%0,21	%0,02
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	%0,21	%0,02
رئاسة الحكومة	1	%0,21	%0,02
مجالات قطاعية مختلفة	32	%6,79	%0,55
المجموع	471	%100,00	%8,06



يظهر من البيانات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه، أن تصنيف المجال القطاعي المعني بالتظلمات والتشكيات الواردة من جهة مراكش – آسفي، أسفر عن معطيات مكنت من وضع تصور حول المجالات المعنية أكثر بتظلمات وتشكيات هذه الفئة من المرتفقين، وإن كان التوجه العام لها منسجما مع ما تم تسجيله بالنسبة لمجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها، فإن تحليل هذه البيانات الإحصائية، يتيح إبداء الاستنتاجات التالية:

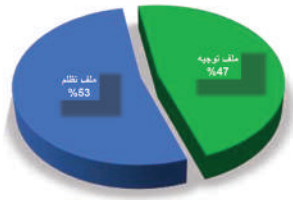
تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين القاطنين بجهة مراكش – آسفي، مسجلا بذلك، ما مجموعه 145 تظلما وشكاية، أي بنسبة بلغت 30,79% من مجموع ملفات الجهة، متقدما أمام قطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية، بمجموع 105 تظلمات وشكايات، وبنسبة بلغت 22,29% من نفس المجموع؛ فيما احتل المجال القطاعي الخاص بالشغل والإدماج المهني المركز الثالث، ضمن المجالات القطاعية المعنية، بما مجموعه 32 تظلما وشكاية، وبنسبة 6,79%؛ واحتلت التظلمات والتشكيات التي تهم قطاع الجماعات والمجالس المنتخبة المرتبة الرابعة، بمجموع 25 تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت 5,31% من نفس المجموع؛ وكانت المرتبة الخامسة من نصيب مجال قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، بما مجموعه 20 تظلما وشكاية، وبنسبة 4,25%؛ وحل المجال القطاعي الخاص بقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، بـ 18 ملفا في المرتبة السادسة، بنسبة 3,82%؛ ثم توالت باقي المجالات القطاعية كما هو مبينة في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن ما مجموعه 345 ملفا، تهم المجالات المذكورة استأثرت بما نسبته 73,25% من مجموع ملفات الجهة، فيما توزعت باقي التظلمات والتشكيات «126» والتي شكلت ما نسبته 26,75% من نفس المجموع، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيبها على مستوى التظلمات والتشكيات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,04 % و2,48 %.

7 – المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة سوس- ماسة

1-7 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة سوس- ماسة حسب نوع الملف



نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
ملف تظلم	179	%52,80	%3,06
ملف توجيه	160	%47,20	%2,74
المجموع	339	%100,00	%5,80

بلغ عدد الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة من جهة سوس- ماسة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 339، أي ما نسبته 5,80% من مجموع المسجل العام، منها 179 تظلما، بنسبة 52,80% من مجموع الوارد من الجهة، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح، أن الباقي والمحدد في 160 شكاية، بنسبة 47,20% من المجموع المذكور يخرج عن نطاق صلاحياتها وقد فتحت له ملفات أحقت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة. هذا، مع ملاحظة أن عدد التظلمات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة متقاربة مع ملفات التوجيه، وأن هذا التوزيع، يقي منسجما مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكيات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة.

2-7 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة سوس- ماسة حسب الجنسية

الجنسية	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
مغربية	335	%98,82	%5,73
أجنبية	4	%1,18	%0,07
المجموع	339	%100,00	%5,80

يتضح مما تقدم، أن مجموع التظلمات والتشكيات التي قدمت من جهة سوس- ماسة وعددها 339، همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، كما همت أيضا أشخاصا يحملون جنسيات أجنبية، توزعت بين الجنسية الفرنسية «متظلمين اثنين» والجنسية المصرية والكامرونية «متظلم واحد لكل منهما».

3-7 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع ملفات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الاجتماعية
في وضعية هشة	18	%5,31	%1,22
نزلاء المؤسسات السجنية	17	%5,01	%1,15
فئة الأرامل	8	%2,36	%0,54
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	6	%1,77	%0,41
المجموع	49	%14,45	%3,33

يوفر هذا الجدول، معطيات حول التظلمات والتشكيات الواردة من جهة سوس- ماسة، والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 339 ملفا، نجد أن 49 منها، همت أربع فئات اجتماعية، أي ما يمثل نسبة 14,45% من مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها من داخل الجهة، و3,33% من مجموع الفئات المعنية بالدراسة على المستوى الوطني.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 18 تظلما وشكاية، تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الثانية، بمجموع 17 تظلما وشكاية، ثم فئة الأرامل بمجموع 08 تظلمات وشكايات، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة، بمجموع 06 تظلمات وشكايات، الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

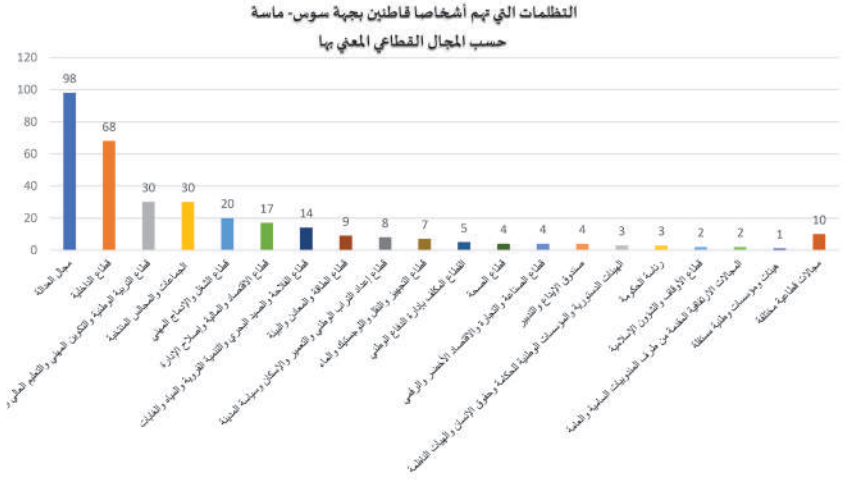
4-7 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة حسب الجنس

جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	223	%86,10	%4,82
نساء	36	%13,90	%0,78
المجموع	259	%100,00	%5,60

من مجموع 259 شكاية وتظلما توصلت بها المؤسسة، تهم أشخاصا ذاتيين من جهة سوس- ماسة، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة، بلغ 223 بنسبة 86,10% من مجموع التظلمات والتشكيات المقدمة من أشخاص ذاتيين من داخل الجهة، مقابل 36 تظلما وشكاية، قدم من طرف نظيراتهم من النساء أي بنسبة 13,90% من نفس المجموع. وهي نتيجة، وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات وتشكيات الرجال مقابل تظلمات وتشكيات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية، تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات والتشكيات الواردة من داخل الجهة، أقل بكثير من النسبة العامة للتظلمات والتشكيات من زاوية مقاربة النوع التي سجلت 22,43%.

5-7 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة سوس- ماسة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام
مجال العدالة	98	%28,91	%1,68
قطاع الداخلية	68	%20,06	%1,16
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	30	%8,85	%0,51
الجماعات والمجالس المنتخبة	30	%8,85	%0,51
قطاع الشغل والإدماج المهني	20	%5,90	%0,34
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	17	%5,01	%0,29
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	14	%4,13	%0,24
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	9	%2,65	%0,15
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	8	%2,36	%0,14
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	7	%2,06	%0,12
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	5	%1,47	%0,09
قطاع الصحة	4	%1,18	%0,07
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	4	%1,18	%0,07
صندوق الإيداع والتدبير	4	%1,18	%0,07
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	3	%0,88	%0,05
رئاسة الحكومة	3	%0,88	%0,05
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	%0,59	%0,03
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	2	%0,59	%0,03
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	1	%0,29	%0,02
مجالات قطاعية مختلفة	10	%2,95	%0,17
المجموع	339	%100,00	%5,80



يظهر من المعطيات الإحصائية المبينة في هذا الجدول، أن تصنيف المجال القطاعي المعني بالتظلمات والتشكيات الواردة من جهة سوس- ماسة أسفر عن معطيات مكنت من إبداء الاستنتاجات التالية:

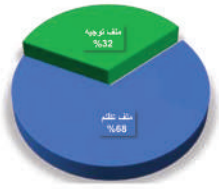
تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين القاطنين بجهة سوس- ماسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 98 تظلما وشكاية، أي بنسبة بلغت 28,91% من مجموع الملفات الواردة من الجهة، متقدما على قطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية، بمجموع 68 ملفا، وبنسبة بلغت 20,06% من نفس المجموع؛ فيما تموقع كل من مجال الجماعات والمجالس المنتخبة، ومجال قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية، بما مجموعه 30 تظلما وشكاية لكل واحد منهما، وبنسبة 8,85%؛ واحتل قطاع الشغل والإدماج المهني المرتبة الرابعة، بمجموع 20 ملفا، وبنسبة بلغت 5,90% من نفس المجموع؛ ثم باقي المجالات القطاعية، كما هو مبينة في الجدول تباعا.

ويتجلى من معطيات الجدول التي ترتسم عبرها صورة المجالات المعنية بالتظلمات والتشكيات داخل الجهة، أن ما مجموعه 277 ملفا، تهم سبع مجالات قطاعية رئيسية، استأثرت بما نسبته 81,71% من مجموع ملفات الجهة، فيما توزعت باقي التظلمات والتشكيات «62»، والتي شكلت نسبة 18,29 % من معطيات المجموع، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مختلف القطاعات مواقع مختلفة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات والتشكيات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,04 % و1,68 % .

8 - المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة العيون - الساقية الحمراء

8-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة العيون - الساقية الحمراء حسب نوع الملف



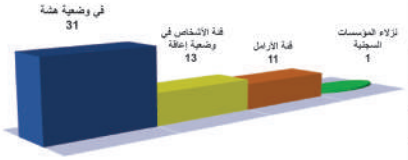
نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام
ملف تظلم	208	%67,97	%3,56
ملف توجيه	98	%32,03	%1,68
المجموع	306	%100,00	%5,24

بلغ عدد التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من الأشخاص المقيمين بجهة العيون - الساقية الحمراء، خلال هذه السنة ما مجموعه 306، أي ما نسبته 5,24% من إجمالي المسجل العام، تبين أن ما مجموعه 208 منها بنسبة 67,97% من مجموع التظلمات والتشكيات الواردة من الجهة، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح أن العدد الباقي والمحدد في 98 شكاية، بنسبة 32,03% من نفس المجموع، يخرج عن نطاق صلاحياتها، فتحت له ملفات توجيه وإرشاد.

هذا، مع ملاحظة أن عدد التظلمات والتشكيات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من جهة العيون - الساقية الحمراء، مرتفع مقارنة مع ملفات التوجيه بفارق كبير.

كما يتضح، أن مجموع التظلمات والتشكيات التي قدمت من هذه الجهة، همت فقط أشخاصا يحملون الجنسية المغربية.

8-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون - الساقية الحمراء حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

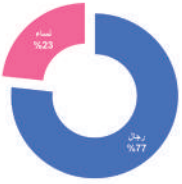


الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع ملفات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الاجتماعية
في وضعية هشة	31	%10,13	%2,11
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	13	%4,25	%0,88
فئة الأرامل	11	%3,59	%0,75
نزلاء المؤسسات السجنية	1	%0,33	%0,07
المجموع	56	%18,30	%3,80

يقدم هذا الجدول معطيات حول التظلمات والتشكيات الواردة من جهة العيون - الساقية الحمراء، والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 306 تظلمات وشكايات، نجد أن 56 منها همت أربع فئات اجتماعية أي ما يمثل نسبة 18,30% من مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها من داخل الجهة و3,80% من مجموع ملفات الفئات المعنية بالدراسة على المستوى الوطني.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة على غرار باقي الجهات، احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 31 تظلما وشكاية، تلتها فئة الأشخاص في وضعية إعاقة في المرتبة الثانية، بمجموع 13 تظلما وشكاية؛ ثم فئة الأرامل، بمجموع 11 تظلما وشكاية؛ متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بملف واحد، الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

8-5 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون - الساقية الحمراء حسب الجنس



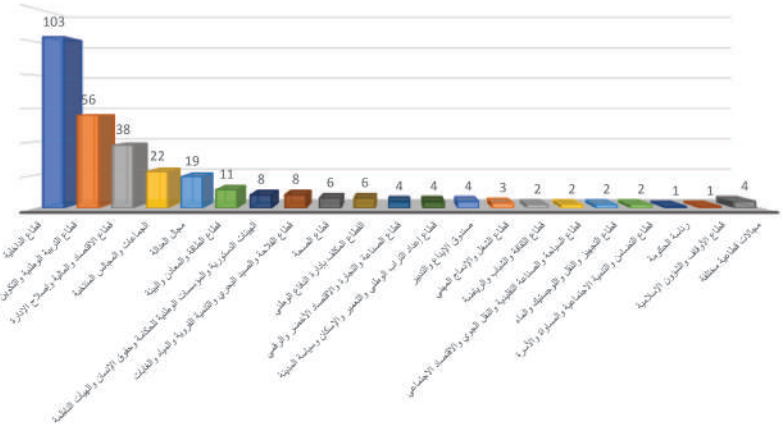
جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	198	%76,74	%4,28
نساء	60	%23,26	%1,30
المجموع	258	%100,00	%5,58

بتحليل مجموع التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من جهة العيون - الساقية الحمراء، وبالاستناد إلى مقاربة النوع، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة، بلغ 198 بنسبة 76,74% من مجموع التظلمات والتشكيات المقدمة من أشخاص ذاتيين داخل الجهة مقابل 60 تظلما وشكاية، تقدم به نظيراتهم من النساء، أي بنسبة 23,26 % من مجموع المجموع. وهي نتيجة، وإن كانت كذلك منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات وتشكيات الرجال مقابل تظلمات وتشكيات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية، تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات والتشكيات الواردة من داخل الجهة أكبر بقليل من النسبة العامة لتظلماتهن وتشكياتهن على المستوى الوطني والتي لم تتجاوز 22,43 %.

4-8 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة العيون - الساقية الحمراء بحسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام
قطاع الداخلية	103	%33,66	%1,76
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	56	%18,30	%0,96
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	38	%12,42	%0,65
الجماعات والمجالس المنتخبة	22	%7,19	%0,38
مجال العدالة	19	%6,21	%0,33
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	11	%3,59	%0,19
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	8	%2,61	%0,14
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	8	%2,61	%0,14
قطاع الصحة	6	%1,96	%0,10
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	6	%1,96	%0,10
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	4	%1,31	%0,07
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	4	%1,31	%0,07
صندوق الإيداع والتدبير	4	%1,31	%0,07
قطاع الشغل والإدماج المهني	3	%0,98	%0,05
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	2	%0,65	%0,03
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	2	%0,65	%0,03
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	2	%0,65	%0,03
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	2	%0,65	%0,03
رئاسة الحكومة	1	%0,33	%0,02
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	%0,33	%0,02
مجالات قطاعية مختلفة	4	%1,31	%0,07
المجموع	306	%100,00	%5,24

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة العيون - الساقية الحمراء بحسب المجال القطاعي المعني بها



يتجلى من المعطيات أعلاه، أن تصنيف المجال القطاعي المعني بالتظلمات أو التشكيات الواردة من جهة العيون – الساقية الحمراء، أسفر عن معطيات مكنت من وضع تصور مجالي حول القطاعات المعنية أكثر بتظلمات وتشكيات هذه الفئة من المرتفقين، وأتاح إبداء الاستنتاجات التالية:

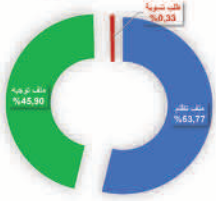
تمركز مجال قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات المعنية بطلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين القاطنين بجهة العيون – الساقية الحمراء، مسجلا بذلك ما مجموعه 103 تظلمات وتشكيات، أي بنسبة بلغت 33,66% من مجموع التظلمات والتشكيات التي توهم الجهة، متقدما أمام قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 56 ملفا، وبنسبة بلغت 18,30% من نفس المجموع؛ فيما احتل المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة المركز الثالث، ضمن المجالات القطاعية المعنية، بما مجموعه 38 تظلما وشكاية، وبنسبة 12,42%؛ واحتل المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة المرتبة الرابعة، بمجموع 22 ملفا، وبنسبة بلغت 7,19% من نفس المجموع؛ وكانت المرتبة الخامسة من نصيب مجال العدالة، بما مجموعه 19 تظلما وشكاية، وبنسبة 6,21%؛ ثم باقي المجالات القطاعية كما هي مبينة في الجدول تباعا.

ويتجلى من معطيات الجدول، أن 06 قطاعات استأثرت بما مجموعه 249 شكاية وتظلما بما نسبته 81,37% من مجموع ملفات الجهة، فيما توزع باقي التظلمات والتشكيات «57» والذي شكل ما نسبته 18,63% من نفس المجموع، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا وقد احتلت مختلف القطاعات مواقع متباينة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات والتشكيات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,02 % و1,76 % .

9 –المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة بنمللال – خنيفرة

9-1 التظلمات والتشكيات التي توهم أشخاصا قاطنين بجهة بنمللال – خنيفرة حسب نوع الملف



نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
ملف تظلم	164	%53,77	%2,81
ملف توجيه	140	%45,90	%2,40
طلب تسوية	1	%0,33	%0,02
المجموع	305	%100,00	%5,23

بلغ عدد الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة من المتظلمين المقيمين بجهة بنمللال – خنيفرة خلال هذه السنة ما مجموعه 305، أي ما نسبته 5,23 % من مجموع المسجل العام، وقد تبين، أن ما مجموعه 164 تظلما، منها بنسبة 53,77% من مجموع التظلمات والتشكيات الواردة من الجهة و2,81% من مجموع المسجل العام يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح، أن ما مجموعه 140 شكاية، بنسبة 45,90% من مجموع الوارد من ذات الجهة يخرج عن نطاق صلاحياتها، وفتحت له ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة وهو ما يمثل 2,40% من المجموع العام؛

كما سجلت المؤسسة توصلها من الجهة بطلب واحد، تم تصنيفه ضمن ملفات طلب التسوية.

وبالرغم من انسجام هذه المعطيات مبدئيا مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكيات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، فإن الأمر يقتضي إبداء الملاحظتين التاليتين:

• الملاحظة الأولى، أن عدد التظلمات والتشكيات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من جهة بني ملال – خنيفرة، متقارب إلى حد كبير مع ملفات التوجيه.

• الملاحظة الثانية، أن ملف طلب التسوية الوحيد الذي سجلته المؤسسة كان واردا من هذه الجهة؛

كما يتضح مما سبق، أن مجموع التظلمات والتشكيات التي قدمت من هذه الجهة، كلها همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية.

9-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال – خنيفرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع ملفات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الاجتماعية
في وضعية هشة	38	%12,46	%2,58
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	17	%5,57	%1,15
فئة الأرامل	16	%5,25	%1,09
نزلاء المؤسسات السجنية	12	%3,93	%0,82
المجموع	83	%27,21	%5,64

يقدم هذا الجدول معطيات حول التظلمات والتشكيات الواردة من جهة بني ملال – خنيفرة، والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 305 شكايات وتظلمات، نجد أن 83 منها همت أربع فئات، أي ما يمثل نسبة 27,21% من مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها من الجهة، و5,64% من مجموع الفئات المعنية بالدراسة على المستوى الوطني.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، على غرار باقي الجهات، احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 38 تظلما وشكاية؛ تلتها فئة الأشخاص في وضعية إعاقة في المرتبة الثانية، بمجموع 17 تظلما وشكاية؛ ثم فئة الأرامل بمجموع 16 تظلما وشكاية، متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بـ 12 تظلما وشكاية، الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

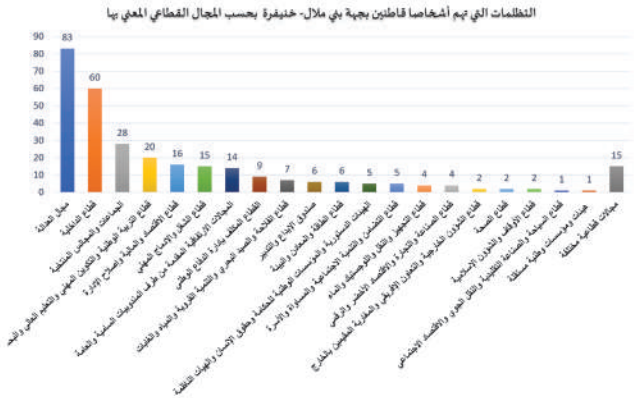
9-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال – خنيفرة حسب الجنس

جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل أشخاص الذاتيين
رجال	189	%79,41	%4,08
نساء	49	%20,59	%1,06
المجموع	238	%100,00	%5,14

بتحليل مجموع التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من هذه الجهة على أساس مقاربة النوع، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة بلغ 189، بنسبة 79,41% من مجموع التظلمات والتشكيات المقدمة من أشخاص ذاتيين بالجهة، مقابل 49 تظلما وشكاية، تقدم بها نظيراتهم من النساء، أي بنسبة 20,59%. وهي نتيجة، وإن كانت هي أيضا منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات وتشكيات الرجال مقابل تظلمات وتشكيات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية، تبقى نسبة تظلمات النساء الواردة من داخل هذه الجهة أقل من النسبة العامة للتظلمات والتشكيات المسجلة من زاوية مقاربة النوع التي بلغت 22,43%.

9-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال- خنيفرة بحسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام
مجال العدالة	83	%27,21	%1,42
قطاع الداخلية	60	%19,67	%1,03
الجماعات والمجالس المنتخبة	28	%9,18	%0,48
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	20	%6,56	%0,34
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	16	%5,25	%0,27
قطاع الشغل والإدماج المهني	15	%4,92	%0,26
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	14	%4,59	%0,24
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	9	%2,95	%0,15
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	7	%2,30	%0,12
صندوق الإيداع والتدبير	6	%1,97	%0,10
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	6	%1,97	%0,10
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	5	%1,64	%0,09
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	5	%1,64	%0,09
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	4	%1,31	%0,07
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	4	%1,31	%0,07
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	%0,66	%0,03
قطاع الصحة	2	%0,66	%0,03
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	%0,66	%0,03
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	%0,33	%0,02
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	1	%0,33	%0,02
مجالات قطاعية مختلفة	15	%4,92	%0,26
المجموع	305	%100,00	%5,23



يتجلى من المعطيات الإحصائية المبينة في هذا الجدول، أن تصنيف المجال القطاعي المعني بالتظلمات والتشكيات الواردة من هذه الجهة، أسفر عن معطيات مكنت من وضع تصور حول المجالات المعنية أكثر بتظلمات وتشكيات المرتفقين القاطنين بالجهة، وأتاح إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات المعنية بطلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين القاطنين بجهة بني ملال – خنيفرة، مسجلا بذلك ما مجموعه 83 تظلما وشكاية، أي بنسبة بلغت 27,21% من مجموع التظلمات والتشكيات الواردة من الجهة؛ متقدما أمام قطاع الداخلية الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 60 ملفا، وبنسبة بلغت 19,67%؛ فيما احتل المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية، بما مجموعه 28 تظلما وشكاية وبنسبة 9,18%؛ واحتل المجال القطاعي الخاص بالتربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي المرتبة الرابعة، بمجموع 20 تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت 6,56% من نفس المجموع؛ وكانت المرتبة الخامسة من نصيب المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، بما مجموعه 16 تظلما وشكاية، وبنسبة 5,25%؛ وحل المجال القطاعي الخاص بالشغل والإدماج المهني في المرتبة السادسة بـ 15 شكاية وتظلما، بنسبة 4,92%؛ ثم باقي المجالات القطاعية كما هو مبين في الجدول تباعا.

كما تظهر هذه المعطيات، أن ما مجموعه 222 تظلما وشكاية هم القطاعات المذكورة، التي استأثرت بما نسبته 72,79% من مجموع ملفات الجهة، فيما توزعت باقي التظلمات والتشكيات «83» والتي شكلت ما نسبته 27,21% من نفس المجموع، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات والتشكيات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,02 % و1,42 % .

10 –المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة مركة – تافيلالت

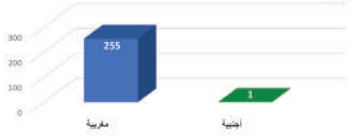
10-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مركة – تافيلالت حسب نوع الملف

نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
ملف تظلم	132	%51,56	%2,26
ملف توجيه	124	%48,44	%2,12
المجموع	256	%100,00	%4,38

بلغ عدد التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من المتظلمين المقيمين بجهة مركة – تافيلالت، ما مجموعه 256 أي ما نسبته 4,38% من مجموع المسجل العام، وقد تبين، أن ما مجموعه 132 تظلما منها، بنسبة 2,26% من نفس المجموع، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، وهو ما شكل 51,56% من الملفات الواردة من الجهة، فيما اتضح، أن ما مجموعه 124 شكاية، بنسبة 2,12% من المجموع العام، يخرج عن نطاق صلاحياتها، وهو ما مثل أيضا ما نسبته 48,44% من مجموع الوارد من نفس الجهة، حيث فتحت له ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة.

وبالرغم من انسجام هذه المعطيات مبدئيا مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكيات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، تجدر الإشارة، إلى أن عدد التظلمات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من جهة مركة – تافيلالت، متقارب إلى حد كبير مع ملفات التوجيه.

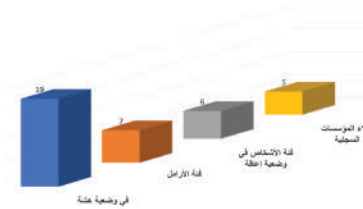
10-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة عرعرة - تافيلالت حسب الجنسية



الجنسية	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
مغربية	255	%99,61	%4,36
أجنبية	1	%0,39	%0,02
المجموع	256	%100,00	%4,38

يتضح مما تقدم، أن مجموع التظلمات والتشكيات الواردة من جهة عرعرة - تافيلالت، كلها همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، باستثناء متظلم واحد يحمل الجنسية الجزائرية.

10-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة عرعرة - تافيلالت حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

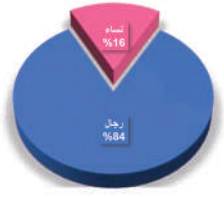


الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع ملفات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الاجتماعية
في وضعية هشة	19	%7,42	%1,29
فئة الأرامل	7	%2,74	%0,48
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	6	%2,34	%0,41
نزلاء المؤسسات السجنية	5	%1,95	%0,34
المجموع	37	% 14,45	%2,51

يقدم هذا الجدول، معطيات حول التظلمات والتشكيات الواردة من جهة عرعرة - تافيلالت، والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 256 شكاية وتظلما، نجد أن 37 منها همت أربع فئات اجتماعية، أي ما يمثل نسبة 14,45% من مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها من داخل الجهة و2,51% من مجموع ملفات الفئات المسجلة على المستوى الوطني.

وقد اتضح من مجموع ما تم تسجيله بخصوص هذه الجهة، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، على غرار باقي الجهات، احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 19 تظلما وشكاية، تلتها فئة الأرامل في المرتبة الثانية، بمجموع 07 تظلمات وتشكيات، ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 06 تظلمات وتشكيات؛ متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بـ 05 ملفات، الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

10-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة عرعرة - تافيلالت حسب الجنس

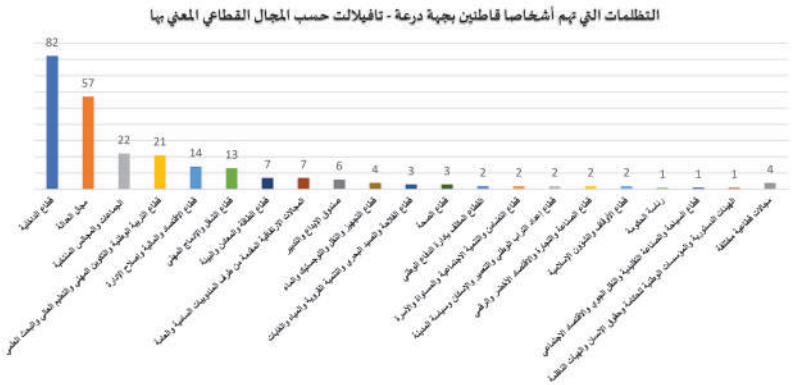


جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	150	%83,80	%3,24
نساء	29	%16,20	%0,63
المجموع	179	%100,00	%3,87

بالنظر لمجموع التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من جهة عرعرة - تافيلالت من أشخاص ذاتيين البالغ 179 تظلما، وبتحليل مقاربة النوع الخاصة بهذه الفئة، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة، بلغ 150 بنسبة 83,8% من مجموع التظلمات والتشكيات مقابل 29 تظلما وشكاية مقدمة من طرف نظيراتهن من النساء أي بنسبة 16,2%. وهي نتيجة، وإن كانت هي أيضا منسجمة مع فكرة الزيادة العددية لتظلمات وتشكيات الرجال مقابل تظلمات وتشكيات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية، تبقى نسبة تظلمات وشكايات النساء الواردة من داخل الجهة، أقل بكثير من النسبة العامة لتظلماتهن وتشكياتهن التي بلغت 22,43%.

5-10 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
قطاع الداخلية	82	%32,03	%1,40
مجال العدالة	57	%22,27	%0,98
الجماعات والمجالس المنتخبة	22	%8,59	%0,38
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	21	%8,20	%0,36
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	14	%5,47	%0,24
قطاع الشغل والإدماج المهني	13	%5,08	%0,22
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	7	%2,73	%0,12
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	7	%2,73	%0,12
صندوق الإيداع والتدبير	6	%2,34	%0,10
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	4	%1,56	%0,07
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	3	%1,17	%0,05
قطاع الصحة	3	%1,17	%0,05
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	2	%0,78	%0,03
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	2	%0,78	%0,03
قطاع إعداد التراب الوطني والتعميروالإسكان وسياسة المدينة	2	%0,78	%0,03
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضروالرقمي	2	%0,78	%0,03
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	%0,78	%0,03
رئاسة الحكومة	1	%0,39	%0,02
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	%0,39	%0,02
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	%0,39	%0,02
مجالات قطاعية مختلفة	4	%1,56	%0,07
المجموع	256	%100,00	%4,38



لقد أتاحت المعطيات الإحصائية المبينة في هذا الجدول، تصنيف المجال القضائي المعني بالتظلمات والتشكيات الواردة من جهة كلميم – تافيلالت، ووضع تصور حول القضاءات المعنية أكثر بتظلمات وتشكيات هذه الفئة من المرتفقين، كما أن تحليل هذه البيانات الإحصائية مكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال قضاء الداخلية في صدارة ترتيب القضاءات المعنية بطلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين القاطنين بجهة كلميم – تافيلالت، مسجلا بذلك ما مجموعه 82 تظلما وشكاية أي بنسبة بلغت 32,03% من إجمالي الشكايات والتظلمات الواردة من الجهة، متقدما أمام مجال العدالة الذي احتل المرتبة الثانية، بمجموع 57 ملفا، وبنسبة بلغت 22,27% من نفس المجموع؛ فيما احتل المجال القضائي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة المركز الثالث ضمن المجالات القضائية المعنية بما مجموعه 22 تظلما وشكاية، وبنسبة 8,59%؛ واحتل المجال القضائي الخاص بالتربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي المرتبة الرابعة بمجموع 21 تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت 8,20% من نفس المجموع؛ وكانت المرتبة الخامسة من نصيب المجال القضائي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، بما مجموعه 14 تظلما وشكاية، وبنسبة 5,47%؛ وحل المجال القضائي الخاص بالشغل والإدماج المهني بـ 13 ملفا في المرتبة السادسة، بنسبة 5,08%؛ ثم توالت باقي المجالات القضائية كما هو مبينة في الجدول.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن ما مجموعه 209 تظلمات وشكايات، التي تهم المجالات المذكورة، استأثرت بما نسبته 81,64% من مجموع ملفات الجهة، فيما توزعت باقي التظلمات والتشكيات «47» والتي شكلت ما نسبته 18,36% من نفس المجموع، بين مختلف القضاءات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت هذه القضاءات مواقع مختلفة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القضاءات على مستوى التظلمات والتشكيات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,04 % و1,40 % .

II – المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة كلميم- واد نون

II-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة كلميم- واد نون حسب نوع الملف

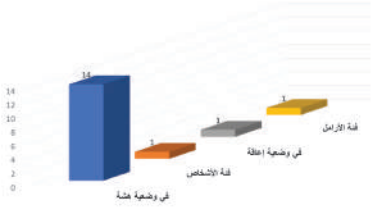
نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
ملف تظلم	68	%59,13	%1,16
ملف توجيه	47	%40,87	%0,80
المجموع	115	%100,00	%1,96

بلغ عدد التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من المتظلمين المقيمين بجهة كلميم- واد نون، خلال هذه السنة، ما مجموعه 115 أي ما نسبته 1,96% من مجموع المسجل العام ، وبعد فرزها، تبين أن ما مجموعه 68 تظلما، منها بما يمثل 59,13% من التظلمات والتشكيات الواردة من الجهة، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح أن العدد الباقي والمحدد في 47 شكاية، بنسبة 40,87% من المجموع المذكور، يخرج عن نطاق صلاحياتها، وقد فتح له ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة. مع ملاحظة أن عدد التظلمات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من جهة كلميم- واد نون متقاربة نسبيا مع ملفات التوجيه.

هذا، ويظهر من مجموع الشكايات والتظلمات التي تخص الجهة، أنها همت فقط أشخاصا يحملون الجنسية المغربية.

11-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع ملفات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الاجتماعية
في وضعية هشة	14	%12,17	%0,95
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	1	%0,87	%0,07
فئة الأرامل	1	%0,87	%0,07
نزلاء المؤسسات السجنية	1	%0,87	%0,07
المجموع	17	%14,78	%1,15

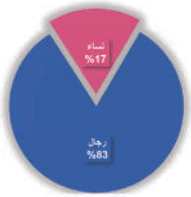


يقدم هذا الجدول معطيات حول التظلمات والتشكيات الواردة من جهة كلميم- واد نون، والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 115 ملفا، نجد أن 17 منها همت أربع فئات معنية، أي ما يمثل نسبة 14,78% من مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها من داخل الجهة، و1,15% من مجموع ملفات الفئات على المستوى الوطني.

وقد اتضح من مجموع ما تم تسجيله بخصوص هذه الجهة، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 14 تظلما وشكاية، فيما تساوت باقي الفئات بتظلم واحد لكل منها، الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

11-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون حسب الجنس

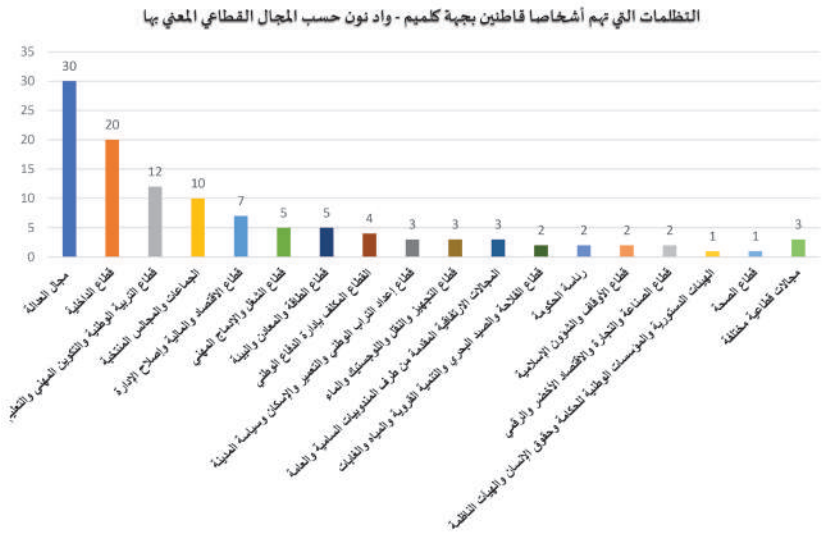
جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	81	%82,65	%1,75
نساء	17	%17,35	%0,37
المجموع	98	%100,00	%2,12



بالنظر لمجموع التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من جهة كلميم- واد نون لأشخاص غائبين، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة، بلغ 81، بنسبة 82,65% من مجموع التظلمات والتشكيات المقدمة من أشخاص غائبين بالجهة، مقابل 17 تظلما وشكاية، تقدم به نظيراتهم من النساء أي بنسبة 17,35%، وهي نتيجة متوافقة من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات وتشكيات الرجال مقابل تظلمات وتشكيات النساء، كما أنها تبقى نسبة تظلمات وتشكيات النساء داخل الجهة قليلة جدا بالمقارنة مع النسبة العامة لتظلماتهن وتشكياتهن التي بلغت 22,43%.

4-11 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة كلميم- واد نون حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
مجال العدالة	30	%26,09	%0,51
قطاع الداخلية	20	%17,39	%0,34
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	12	%10,43	%0,21
الجماعات والمجالس المنتخبة	10	%8,70	%0,17
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	7	%6,09	%0,12
قطاع الشغل والإدماج المهني	5	%4,35	%0,09
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	5	%4,35	%0,09
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	4	%3,48	%0,07
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	3	%2,61	%0,05
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	3	%2,61	%0,05
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	3	%2,61	%0,05
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	2	%1,74	%0,03
رئاسة الحكومة	2	%1,74	%0,03
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	%1,74	%0,03
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	2	%1,74	%0,03
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	%0,87	%0,02
قطاع الصحة	1	%0,87	%0,02
مجالات قطاعية مختلفة	3	%2,61	%0,05
المجموع	115	%100,00	%1,96



يظهر من البيانات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه، أن تصنيف المجال القضائي المعني بالتظلمات والتشكيات الواردة من جهة كلميم- واد نون، وإن كان لم يحد عن التوجه العام الذي يطبع الموضوع بالنسبة لمجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها، فإن تحليل هذه البيانات الإحصائية، يتيح إبداء الملاحظات التالية:

تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين القاطنين بجهة كلميم- واد نون، مسجلا بذلك ما مجموعه 30 تظلما وشكاية، أي بنسبة بلغت 26,09% من مجموع الوارد من الجهة؛ متقدما أمام مجال الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 20 تظلما وشكاية، وبنسبة بلغت 17,39% من نفس المجموع؛ تلاه في المرتبة الثالثة، قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، بما مجموعه 12 تظلما وشكاية بنسبة 10,43% فيما احتل مجال الجماعات والجماعات المنتخبة المركز الرابع، ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه 10 تظلمات وتشكيات وبنسبة 8,70%؛ ثم باقي المجالات القطاعية كما هو مبينة في الجدول تباعا.

كما يظهر من هذه المعطيات، أن ما مجموعه 72 ملفا، تهم أربع مجالات قطاعية، استأثرت بـ 62,61% من مجموع ملفات الجهة، فيما توزعت باقي التظلمات والتشكيات «43» والتي شكلت 37,39% من نفس المجموع، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مختلف القطاعات مواقع متباينة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات والتشكيات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,02 % و0,51 %.

1-2 -المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة الداخلة - واد الذهب

1-1-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب نوع الملف

نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
ملف تظلم	11	%55,00	%0,19
ملف توجيه	9	%45,00	%0,15
المجموع	20	%100,00	%0,34

بلغ عدد التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من جهة الداخلة - واد الذهب، خلال هذه السنة، ما مجموعه 20، أي ما نسبته 0,34% من مجموع المسجل العام، وقد تبين أن 11 تظلما، منها بنسبة 55%من مجموع التظلمات والتشكيات الواردة من الجهة، وبنسبة 0,19% من إجمالي المسجل العام، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح أن الباقي والمحدد في 9 شكايات بنسبة 45% من مجموع تظلمات وتشكيات الجهة أي بنسبة 0,15% من المجموع العام يخرج عن نطاق صلاحياتها، حيث فتحت لها ملفات التوجيه والإرشاد.

ورغم قلة الملفات الواردة من جهة الداخلة - واد الذهب، يظهر أن تصنيفها، جاء منسجما مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكيات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة.

كما أن مجموع التظلمات والتشكيات التي قدمت من طرف الجهة، همت فقط أشخاصا من جنسية مغربية.

12-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع ملفات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الاجتماعية
في وضعية هشة	2	%10,00	% 0,14
نزلاء المؤسسات السجنية	1	%5,00	% 0,07
فئة الأرامل	1	%5,00	% 0,07
المجموع	4	% 20,00	% 0,27

يبين هذا الجدول نسبة التظلمات والتشكيات الواردة من جهة الداخلة - واد الذهب، والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 20 ملفا، نجد أن 04 منها، همت ثلاث فئات اجتماعية، أي ما يمثل نسبة 0,27% من مجموع ملفات الفئات على المستوى الوطني و20% من مجموع التظلمات والتشكيات المتوصل بها من الجهة.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، احتلت المرتبة الأولى، بتظلمين اثنين. في حين، تقاسم المرتبة الثانية فئة نزلاء المؤسسات السجنية وفئة الأرامل بتظلم واحد لكل منهما، و لم تسجل الجهة أي تظلم يهم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة. الكل حسب التفصيل المبين بالجدول.

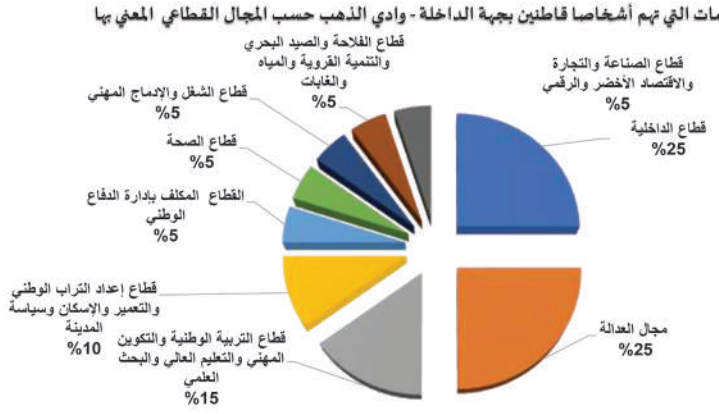
12-5 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب الجنس

جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	16	%88,89	%0,35
نساء	2	%11,11	%0,04
المجموع	18	%100,00	%0,39

على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة، بما مجموعه 18 تظلما وشكاية من أشخاص ذاتيين من جهة الداخلة - واد الذهب، استأثر فيها الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم وتشكياتهم إلى المؤسسة بـ 16 ملفا بنسبة 88,89% من مجموع الوارد من أشخاص ذاتيين داخل الجهة، مقابل ملفين اثنين مقدمين من نظيراتهم من النساء، أي بنسبة 11,11%، وهي نتيجة تجعل تظلمات النساء الواردة من هذه الجهة، أقل بكثير من النسبة العامة للتظلمات والتشكيات المقدمة من صرف النساء عامة والتي تجاوزت 22,43%.

4-12 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الداخلة - وادي الذهب حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام
قطاع الداخلية	5	%25,00	%0,09
مجال العدالة	5	%25,00	%0,09
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	3	%15,00	%0,05
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	2	%10,00	%0,03
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1	%5,00	%0,02
قطاع الصحة	1	%5,00	%0,02
قطاع الشغل والإدماج المهني	1	%5,00	%0,02
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	%5,00	%0,02
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	%5,00	%0,02
المجموع	20	%100,00	%0,34



لقد أسفر تصنيف القطاعات المعنية بالتظلمات والتشكيات الواردة من جهة الداخلة - وادي الذهب، عن معطيات مكنت من رسم صورة حول المجالات المعنية أكثر بتظلمات وتشكيات هذه الفئة من المرتفقين وفق الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال العدالة وقطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا، في طلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين القاطنين بجهة الداخلة - وادي الذهب، مسجلين بذلك ما مجموعه 05 تظلمات وتشكيات لكل واحد منهما أي بنسبة بلغت 25% من مجموع الوارد من داخل الجهة، واحتل مجال قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، المركز الثاني ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه 03 تظلمات وتشكيات، وبنسبة 15%؛ ثم باقي المجالات القطاعية كما هو مبينة في الجدول تباعا.

هذا، وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيبها على مستوى التظلمات والتشكيات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,02% و 0,09%.

13 – المتظلمون أو المشتكون المقيمون بالخارج

13-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج بحسب نوع الملف

نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام
ملف تظلم	244	%50,94	%4,18
ملف توجيه	235	%49,06	%4,02
المجموع	[3]479	%100,00	%8,20

لقد سبق معنا القول، إن عدد التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من خارج التراب الوطني خلال هذه السنة، بلغ ما مجموعه 492، غير أن التحليل سينصب فقط على 479 منها بعد استثناء 13 شكاية وتظلما غير محددة المصدر، أي بنسبة 8,20% من مجموع المسجل بالمؤسسة، وهكذا وبعد فرزها تبين أن ما مجموعه 244 تظلما بنسبة 50,94% منها هي التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة فيما ظهر أن العدد الباقي والمحدد في 235 شكاية بنسبة 49,06% يخرج عن نطاق صلاحياتها، وبالتالي فقد فتحت له ملفات توجيه، وتم إرشاد أصحابها إلى الجهات القضائية أو الإدارية المعنية، بعد بيان المساطر الواجب اتباعها.

هذا، ويتبين كملاحظة عامة، أن عدد التظلمات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من أشخاص مقيمين بالخارج مرتفع نسبيا، مقارنة مع ملفات التوجيه، وهو ما ينسجم مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكيات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة.

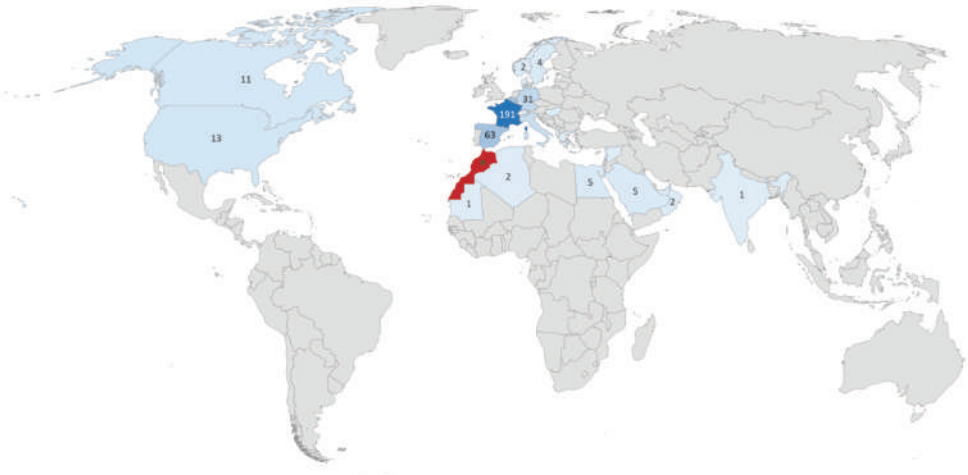
13-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج بالنظر إلى نوعها وبحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من مجموع التظلمات والتشكيات	مجموع التظلمات والتشكيات	النسبة من المجموع	النسبة من إجمالي التظلمات والتشكيات
فرنسا	توجيه	100	%1,71	191	%39,87	%3,27
	تظلم	91	%1,56			
بلجيكا	تظلم	37	%0,63	64	%13,36	%1,10
	توجيه	27	%0,46			
إسبانيا	تظلم	32	%0,55	63	%13,15	%1,08
	توجيه	31	%0,53			
هولندا	توجيه	19	%0,33	37	%7,72	%0,63
	تظلم	18	%0,31			
ألمانيا	تظلم	20	%0,34	31	%6,47	%0,53
	توجيه	11	%0,19			
إيطاليا	توجيه	13	%0,22	24	%5,01	%0,41
	تظلم	11	%0,19			
الولايات المتحدة الأمريكية	توجيه	8	%0,14	13	%2,71	%0,22
	تظلم	5	%0,09			
كندا	تظلم	7	%0,12	11	%2,30	%0,19
	توجيه	4	%0,07			
السعودية	توجيه	3	%0,05	5	%1,04	%0,09
	تظلم	2	%0,03			
فلسطين	تظلم	4	%0,07	5	%1,04	%0,09
	توجيه	1	%0,02			
جمهورية مصر	توجيه	3	%0,05	5	%1,04	%0,09
	تظلم	2	%0,03			

3- هذا المجموع لا يأخذ بعين الاعتبار 13 شكاية أو تظلم واردة من دول غير محددة.

السويد	توجيه	2	%0,03	4	%0,84	%0,07
	تظلم	2	%0,03			
بريطانيا	توجيه	1	%0,02	2	%0,42	%0,03
	تظلم	1	%0,02			
الإمارات العربية المتحدة	توجيه	1	%0,02	2	%0,42	%0,03
	تظلم	1	%0,02			
ليبيا	تظلم	1	%0,02	2	%0,42	%0,03
	توجيه	1	%0,02			
جزر الموريس	تظلم	1	%0,02	2	%0,42	%0,03
	توجيه	1	%0,02			
الدانمارك	توجيه	2	%0,03	2	%0,42	%0,03
النرويج	تظلم	2	%0,03	2	%0,42	%0,03
سلطنة عمان	تظلم	2	%0,03	2	%0,42	%0,03
لبنان	تظلم	2	%0,03	2	%0,42	%0,03
الجزائر	توجيه	2	%0,03	2	%0,42	%0,03
سويسرا	تظلم	1	%0,02	1	%0,21	%0,02
هنغاريا	تظلم	1	%0,02	1	%0,21	%0,02
سوريا	توجيه	1	%0,02	1	%0,21	%0,02
موريطانيا	تظلم	1	%0,02	1	%0,21	%0,02
السينغال	توجيه	1	%0,02	1	%0,21	%0,02
الهند	توجيه	1	%0,02	1	%0,21	%0,02
اليونان	توجيه	1	%0,02	1	%0,21	%0,02
غامبيا	توجيه	1	%0,02	1	%0,21	%0,02
المجموع		479	%8,20	479	%100,00	%8,20

التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج بحسب بلدان الإقامة



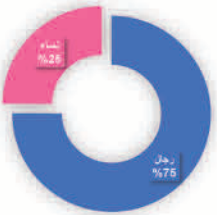
وإن كان الملاحظ العام، كما سبقت الإشارة إليه، تسجيل ارتفاع في عدد ملفات الاختصاص، بالمقارنة مع ملفات التوجيه بالنسبة لمجموع الوارد من الخارج، فإن الأمر لم يكن دائما على هذا النسق بالنسبة لكل دولة على حدة.

ففي الوقت، الذي سجلت فيه التشكيات الواردة من كل من فرنسا وهولندا وإيطاليا والولايات المتحدة الأمريكية والسعودية ومصر ارتفاعا في عدد ملفات عدم الاختصاص مقارنة مع ملفات الاختصاص، سجلت التشكيات الواردة من كل من بلجيكا وإسبانيا وألمانيا وكندا وفلسطين، نتيجة عكسية، بحيث يلاحظ، ارتفاع ولو نسبي في عدد ملفات الاختصاص، في حين سجلت التظلمات والتشكيات الواردة من باقي الدول، إما تساو في عددها بين ملفات التوجيه وملفات التظلم أو أحادية نوع التظلم.

يظهر من المعطيات أعلاه، أن المؤسسة توصلت برسم سنة 2019 من القاصنين بـ 29 دولة أجنبية بغض النظر عن جنسياتهم، بما مجموعه 479 تظلما وشكاية. وأن 08 دول إقامة، تجاوزت عتبة 10 ملفات لكل واحدة منها بما مجموعه 434، أي بنسبة 90,61% من مجموع التظلمات والشكايات الواردة من الخارج، كان أغلبها من فرنسا بمجموع 191 تظلما وشكاية، وبذلك تكون قد شكلت أعلى نسبة تشكل وصلت إلى 39,87% من مجموع الوارد من الخارج من دول معلومة و3,27% من مجموع ما تم تسجيله على المستوى الوطني؛ تليتها بلجيكا بـ 64 ملفا، وبفارق بسيط إسبانيا بـ 63؛ لتحتل التظلمات والتشكيات الواردة من دولة هولندا الرتبة الرابعة بـ 37 تظلما وشكاية؛ ثم ألمانيا بـ 31؛ وبعدها إيطاليا بـ 24؛ ثم الولايات المتحدة الأمريكية بـ 13؛ وكندا بـ 11؛ أما الباقي فتوزع على 21 دولة، بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين 01 و05 تظلمات وتشكيات وفق ما هو مبين في الجدول.

3-13 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج حسب الجنس

جنس المتظلم أو المشتكي	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	295	%75,06	%6,38
نساء	98	%24,94	%2,12
المجموع	393	%100,00	%8,50

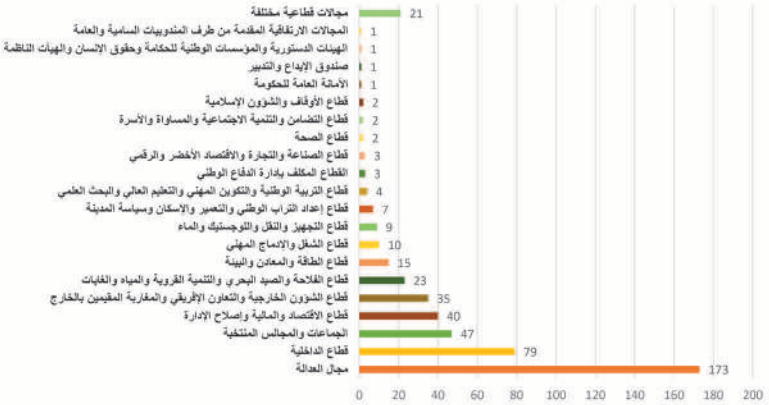


كما سبقت الإشارة إليه، فقد توصلت المؤسسة، بما مجموعه 393 تظلما وشكاية من أشخاص ذاتيين من خارج التراب الوطني، وبتحليل مقاربة النوع الخاصة بهذه الفئة، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة بلغ 295 بنسبة 75,06%، من مجموع الملفات التي تهم أشخاصا ذاتيين قاصنين بالخارج، مقابل 98 تظلما وشكاية تقدم بها نظيراتهم من النساء، أي بنسبة 24,94%، وهي نتيجة، وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الريادة العددية لتظلمات وتشكيات الرجال، مقابل تظلمات وتشكيات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات والتشكيات الواردة من الخارج، أكبر من النسبة العامة لتظلماتهن ولتشكياتهن والتي لم تتجاوز 22,43%.

4-13 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بالخارج حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام
مجال العدالة	173	%36,12	%2,96
قطاع الداخلية	79	%16,49	%1,35
الجماعات والمجالس المنتخبة	47	%9,81	%0,80
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	40	%8,35	%0,68
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	35	%7,31	%0,60
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	23	%4,80	%0,39
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	15	%3,13	%0,26
قطاع الشغل والإدماج المهني	10	%2,09	%0,17
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	9	%1,88	%0,15
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	7	%1,46	%0,12
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	4	%0,84	%0,07
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	3	%0,63	%0,05
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	3	%0,63	%0,05
قطاع الصحة	2	%0,42	%0,03
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	2	%0,42	%0,03
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	%0,42	%0,03
الأمانة العامة للحكومة	1	%0,21	%0,02
صندوق الإيداع والتدبير	1	%0,21	%0,02
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	%0,21	%0,02
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	%0,21	%0,02
مجالات قطاعية مختلفة	21	%4,38	%0,36
المجموع	479	%100	%8,20

مجموع التظلمات الواردة من الخارج حسب المجال القطاعي المعني بها



يظهر من المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن تصنيف القطاعات المعنية بالتظلمات والتشكيات الواردة من الخارج، أسفر عن معطيات مكنت من رسم صورة أفقية حول المجالات المعنية أكثر بتظلمات وتشكيات هذه الفئة من المرتفقين، بغض النظر عن طبيعة هذه التظلمات والتشكيات ومواضيعها.

وإذا كان التوجه العام الذي يطبع الموضوع، لم يخرج عموما عما سبق بيانه بالنسبة لمجموع الشكايات المتوصل بها، فإن تحليل هذه المعطيات الإحصائية يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب المجالات الأكثر ظهورا في طلبات وتظلمات وتشكيات المواطنين القاطنين بالخارج، مسجلا بذلك ما مجموعه 173 شكاية وتظلما أي بنسبة بلغت 36,12% من مجموع الوارد من الخارج، واحتل قطاع الداخلية، المرتبة الثانية بمجموع 79 ملفا، وبنسبة بلغت 16,49% من نفس المجموع. فيما تموقع مجال الجماعات والمجالس المنتخبة في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية، بما مجموعه 47 ملفا وبنسبة 9,81%، وحل المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 40 ملفا في المرتبة الرابعة بنسبة 8,35%؛ تلاه المجال القطاعي الخاص بالشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج في المرتبة الخامسة بـ 35 ملفا بنسبة 7,31%؛ ثم باقي المجالات القطاعية كما هو مبين في الجدول تباعا.

ويتبين من نفس المعطيات التي مكنت من استجلاء ملامح «منظومة التشكيات» الواردة من الخارج حسب المجالات القطاعية الرئيسية أن ما مجموعه 397 ملفا، التي تهم ست مجالات قطاعية رئيسية، استأثرت بما نسبته 82,88% من مجموع الشكايات والتظلمات الواردة من الخارج، وبنسبة 6,80% من مجموع الملفات المفتوحة لدى المؤسسة، فيما توزعت باقي التظلمات والتشكيات «82» والتي شكلت 17,12 %، أي ما يعادل 1,40% من نفس المجاميع، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مختلف القطاعات مواقع متباينة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات والتشكيات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,04% و2,96% .

ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة

ملفات الاختصاص

"مؤسسة وسيط المملكة ليست مكاتب للشكايات وفقط، و إنما هي آليات لرصد الأنماط السلوكية الإدارية المعيبة الماسة بالحقوق والحريات، والعمل على تجفيف الإدارة منها. وهي قوة اقتراحية للإصلاحات التشريعية والإدارية "

وسيط المملكة

القاهرة - من 17 إلى 19 يونيو 2019

1332
قضية ذات طبيعة إدارية
1076
قضية ذات طبيعة مالية
695
قضية ذات طبيعة عقارية
193
تظلما من عدم تنفيذ أحكام
في مواجهة الإدارة
06
طلبات متعلقة بالمساعدة
القضائية المؤقتة
768
إدارة ومؤسسة وهيئة وطنية
227
جماعة ترابية

المحور الثاني: ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة «ملفات الاختصاص»

أولا: معطيات عامة حول ملفات التظلم المسجلة

ملفات التظلم المسجلة سنة 2019	النسبة من المجموع العام
3 339	%57.15

بلغ عدد التظلمات التي توصلت بها المؤسسة خلال سنة 2019، والتي تبين أنها تدخل ضمن نطاق اختصاصها، ما مجموعه 3339 تظلما، وهو ما شكل نسبة 57,15% من مجموع ما توصلت به في شكل تظلمات وتشكيات وطلبات مختلفة.

1 – ملفات التظلم المسجلة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المسجل العام تظلم
تظلمات ذات طبيعة إدارية	**1 332**	**%39,89**
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	393	%11,77
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	345	%10,33
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	269	%8,06
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	192	%5,75
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	62	%1,86
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	22	%0,66
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	20	%0,60
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	14	%0,42
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	8	%0,24
تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	7	%0,21
تظلمات ذات طبيعة مالية	**1 076**	**%32,23**
تظلمات متعلقة بالمعاشات	252	%7,55
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	184	%5,51
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	171	%5,12
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	150	%4,49
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	88	%2,64
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	79	%2,37
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	79	%2,37
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	39	%1,17
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	30	%0,90
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	4	%0,12
تظلمات ذات طبيعة عقارية	**695**	**%20,81**
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	179	%5,36
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	103	%3,08
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	80	%2,40
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	78	%2,34
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	42	%1,26
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	40	%1,20

تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	35	%1,05
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	34	%1,02
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	33	%0,99
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	27	%0,81
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	12	%0,36
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	10	%0,30
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	9	%0,27
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	7	%0,21
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	5	%0,15
تظلمات متعلقة بالاستفادة من بقع أرضية	1	%0,03
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	**193**	**%5,78**
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	193	%5,78
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	**37**	**%1,11**
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	13	%0,39
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	10	%0,30
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	9	%0,27
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات	3	%0,09
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	2	%0,06
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	**6**	**%0,18**
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	6	%0,18
المجموع	**3339**	**%100,00**

مجموع ملفات التظلم المسجلة بحسب التصنيف الموضوعاتي

يتبين من خلال تحليل جدول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية لملفات الاختصاص والتصنيفات الفرعية التابعة لها، النتائج التالية:

- التظلمات ذات الصبغة الإدارية:

تصدرت القضايا ذات الصبغة الإدارية المرتبة الأولى في التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات الاختصاص، بما مجموعه 1332 تظلما، وهو ما يعادل 39,89% من مجموع هذا الصنف من التظلمات، وقد شملت هذه القضايا مجموعة من التصنيفات الفرعية، احتلت فيها التظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية موقع الصدارة، بما مجموعه 393 تظلما، وبنسبة 11,77% من مجموع ملفات التظلم؛ تلتها التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، بـ 345 تظلما، أي بنسبة 10,33% من نفس المجموع؛ ثم التظلمات من عدم تسوية

وضعيات إدارية للموظفين، بـ 269 تظلما وبنسبة 8,06%، فالتظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة الإدارية و الحق في الجواب، بـ 192 تظلما، بنسبة 5,75%؛ ثم التظلمات المتعلقة بالامتحانات والمباريات، بـ 62 تظلما، بنسبة 1,86%؛ يليها التظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، بـ 22 تظلما، بنسبة 0,66%؛ ثم باقي التظلمات كما هو مبينة في الجدول أعلاه بأعداد ونسب مختلفة .

هذا، و يستنتج مما سبق أن التظلمات المتعلقة بأداء الإدارة، كما جسدتها الأربع تصنيفات الفرعية الأولى، شكلت ما مجموعه 1199 تظلما، أي بنسبة 90% من مجمل التظلمات ذات الصبغة الإدارية، فيما توزع الباقي بما مجموعه 133 تظلما، بين مختلف التصنيفات الفرعية، بنسبة لا تتجاوز 10% منها.

- التظلمات ذات الصبغة المالية

احتلت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا الرتبة الثانية، بما مجموعه 1076 تظلما، وبنسبة تعادل 32,23% من مجموع الملفات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

وقد هم هذا الصنف من القضايا مجموعة من التظلمات في إطار تصنيفات فرعية، تصدرتها تلك المتعلقة بالمعاشات، بـ 252 تظلما، أي بنسبة 7,55% من مجموع ملفات التظلم المسجلة، تلتها التظلمات المرتبطة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات، بـ 184 تظلما، وبنسبة 5,51% من نفس المجموع؛ فالتظلمات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية بـ 171 تظلما، بنسبة 5,12%؛ ثم التظلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، بـ 150 تظلما، بنسبة 4,49%، فالتظلمات المتعلقة بطلبيات عمومية في شكل صفقات وسندات طلب، بـ 88 تظلما، وبنسبة 2,64%؛ ثم التظلمات المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، وتلك المتعلقة باقتطاعات غير مستحقة، بـ 79 تظلما، وبنسبة 2,37% لكل منهما؛ فالتظلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي، بـ 39 تظلما، أي بنسبة 1,17%؛ يليها تظلمات همت استرداد مبالغ مالية، بـ 30 تظلما، بنسبة 0,9%، في حين جلت التظلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي في نهاية الترتيب، بأربع تظلمات بنسبة 0,12%.

ويتضح مما سبق أن التظلمات المرتبطة بالمعاشات وبالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات وبالتغطية الصحية والمساعدة الطبية وبالوضعيات المالية والعائلية للموظفين والمستخدمين، شكلت ما مجموعه 757 تظلما، أي بنسبة 70,35% من التظلمات ذات الصبغة المالية، فيما توزع الباقي، بما مجموعه 319 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تتجاوز 29,65% منها.

- التظلمات ذات الصبغة العقارية

جاءت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 695 تظلما، بنسبة 20,81% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، توزعت بدورها إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية، التي همت بالأساس تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، بـ 179 تظلما بنسبة 5,36% من مجموع ملفات الاختصاص؛ تلتها تلك المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية[4]، بـ 105 تظلمات، بنسبة 3,14% من نفس المجموع؛ فالتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية بـ 103 تظلمات، بنسبة 3,08%؛ ثم التظلمات المرتبطة بالتحفيظ العقاري بـ 80 تظلما، بنسبة 2,40%؛ تلتها التظلمات المرتبطة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية بـ 42 تظلما، بنسبة 1,26%؛ والتظلمات المتعلقة بوثائق التعمير بـ 40 تظلما، بنسبة 1,20%، فالتظلمات المرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري وعدم إنهاء إجراءات التملك، بـ 35 تظلما، وبما نسبته 1,05%، فالتظلمات المرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق»، بـ 34 تظلما، أي بنسبة 1,02%، ثم باقي التظلمات بتصنيفاتها الفرعية، كما هو مبينة في الجدول أعلاه، بأعداد ونسب مختلفة .

4 - بما فيها أراضي الكيش.

وهكذا يتبين مما سبق، أن أربع تصنيفات فرعية متعلقة بالاستفادة من برامج اجتماعية وبالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش وبالتعويض عن نزع الملكية وبالتحفيظ العقاري، مثلت ما مجموعه 467 تظلما، أي 67,19% من التظلمات غاات الصبيغة العقارية، فيما توزع الباقي بما مجموعه «228» بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تتجاوز 32,81% منها.

- التظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة

احتلت هذه التظلمات الرتبة الرابعة، بما مجموعه 193 ملفا، وبنسبة بلغت 5,78% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان

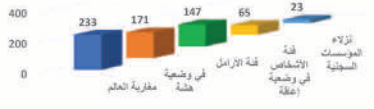
شكلت هذه التظلمات ما مجموعه 37 ملفا، بنسبة 1,11% من مجموع التظلمات التي فتحت لها ملفات اختصاص. وهمت بالأساس تصنيفات فرعية على رأسها التظلمات المرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، بـ 13 تظلما، بنسبة 0,39% من مجموع ملفات الاختصاص؛ تلتها التظلمات المرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة، بـ 10 تظلمات، بنسبة 0,3% من نفس المجموع؛ فالتظلمات المرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي، بـ 09 تظلمات، بنسبة 0.27%؛ والتظلمات المرتبطة بشأن مزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات، بـ 03 ملفات، وبنسبة 0,09%؛ وفي الأخير تظلمين اثنين مرتبطين بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال، بنسبة 0,06%.

- الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

سجلت المؤسسة 6 ملفات اختصاص متعلقة بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة، وهو ما مثل ما نسبته 0,18% من مجموع ملفات الاختصاص.

2 - ملفات التظلم المسجلة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل عام تظلم
مغاربة العالم	233	%36,46	%6,98
في وضعية هشة	171	%26,76	%5,12
فئة الأرامل	147	%23,00	%4,40
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	65	%10,17	%1,95
نزلاء المؤسسات السجنية	23	%3,60	%0,69
المجموع	639	%100,00	%19,14



يوفر هذا الجدول معطيات حول التظلمات المسجلة بالمؤسسة، والتي تهم الفئات الجتمعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 3339 ملفا، نجد أن 639 منها، همت خمس فئات مجتمعية أو ما يمثل نسبة 19,14% من مجموع التظلمات المسجلة بالمؤسسة، المندرجة في اختصاصها.

وقد اتضح، أن فئة مغاربة العالم احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 233 تظلما، بنسبة 36,46%، من مجموع الفئات المعنية بالدراسة بملفات الاختصاص، تلتها فئة الأشخاص في وضعية هشة في المرتبة الثانية بمجموع 171 تظلما وبنسبة مئوية تحدد في 26,76%، من نفس المجموع؛ ثم فئة الأرامل بمجموع 147 تظلما، أي بنسبة 23%، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة، بمجموع 65 تظلما، وبنسبة 10,17%؛ ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية بمجموع 23 تظلما، أي بنسبة 3,6%؛ هذا وتجدر الإشارة إلى أن هذا الترتيب، جاء مخالفا لما أسفرعنه ترتيب هذه الفئات ضمن المجموع العام المسجل.

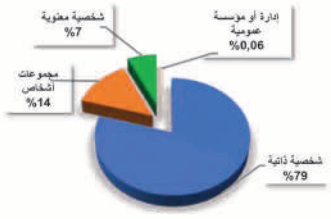
3 – ملفات التظلم المسجلة حسب جنسية المتظلم

الجنسية	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع
مغربية	3 312	%99,19
فرنسية	6	%0,18
سورية	5	%0,15
فلسطينية	4	%0,12
مصرية	3	%0,09
لبنانية	2	%0,06
سينغالية	1	%0,03
جزائرية	1	%0,03
ألمانية	1	%0,03
بلجيكية	1	%0,03
كامرونية	1	%0,03
يمنية	1	%0,03
كونغولية	1	%0,03
المجموع	3 339	%100,00

يتضح مما تقدم، أن مجموع التظلمات المسجلة بالمؤسسة والتي تدخل في اختصاصها، همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، بما مجموعه 3312 تظلما، بنسبة 99,19% من مجموع ملفات الاختصاص، وأشخاصا من جنسيات مختلفة بما مجموعه 27 تظلما، توزعت بين اثنتي عشرة جنسية أجنبية، تهم ثلاث قارات، احتلت الصدارة فيها الجنسية الفرنسية بست تظلمات، تلتها الجنسية السورية بخمس تظلمات، والفلسطينية بأربع تظلمات، فالجنسية المصرية بثلاث تظلمات، ثم الجنسية اللبنانية بتظلمين اثنين، فيما كان نصيب باقي الجنسيات السبع تظلما واحدا لكل منهن. وفق التفصيل المبين أعلاه.

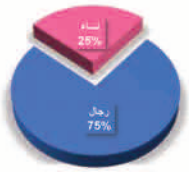
4 – ملفات التظلم المسجلة حسب طبيعة المتظلم

طبيعة المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع
شخصية ذاتية	2 656	%79,54
مجموعات أشخاص	454	%13,60
شخصية معنوية	227	%6,80
إدارة أو مؤسسة عمومية	2	%0,06
المجموع	3 339	%100,00



لقد جاءت الإحصائيات المتعلقة بطبيعة المتظلمين بالنسبة لملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة، منسجمة مع ترتيب مجموع التظلمات بصفة عامة، رغم التفاوت النسبي بين المعطيات العددية لكل فئة. حيث سجلت ارتفاع عدد التظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين بما مجموعه 2656 تظلما وبنسبة 79,54% من مجموع المسجل العام «تظلم»، على حساب تلك المقدمة من لدن مجموعات أشخاص بـ 454 تظلما بنسبة 13,60% وتلك المقدمة من لدن أشخاص معنوية بـ 227 تظلما بنسبة 6,80%، إضافة إلى تظلمين اثنين مقدمين من لدن إدارة أو مؤسسة عمومية.

5 – ملفات التظلم المسجلة حسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع
رجال	1 995	%75,11
نساء	661	%24,89
المجموع	2 656	%100,00

على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 2656 تظلما من أشخاص ذاتيين، وبتحليل هذه الفئة على أساس الجنس، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم بلغ 1995 بنسبة 75,11% من مجموع التظلمات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين مقابل 661 تظلما تقدم بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 24,89%. وهي نتيجة، وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية، فإن نسبة النساء من الرجال في موضوع ملفات التظلم أكبر من النسبة العامة لهن في إجمالي المسجل من زاوية مقاربة النوع المحددة في 22,43%.

6 – ملفات التظلم المسجلة حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
فاس - مكناس	544	%17,59	%16,29
مكناس	191	%6,18	%5,72
فاس	176	%5,69	%5,27
تازة	44	%1,42	%1,32
ايفران	33	%1,07	%0,99
صفرو	31	%1,00	%0,93
تاونات	26	%0,84	%0,78
الحاجب	18	%0,58	%0,54
بولمان	16	%0,52	%0,48
مولاي يعقوب	9	%0,29	%0,27
الدار البيضاء - سطات	446	%14,42	%13,36
الدار البيضاء	264	%8,54	%7,91
الجديدة	38	%1,23	%1,14
سطات	35	%1,13	%1,05
المحمدية	30	%0,97	%0,90
النواصر	21	%0,68	%0,63
برشيد	19	%0,61	%0,57
سيدي بنور	16	%0,52	%0,48
بنسليمان	14	%0,45	%0,42
مديونة	9	%0,29	%0,27
الرباط - سلا - القنيطرة	443	%14,33	%13,27
الرباط	134	%4,33	%4,01
الصخيرات تمارة	94	%3,04	%2,82
سلا	88	%2,85	%2,64
القنيطرة	60	%1,94	%1,80
الخميسات	31	%1,00	%0,93

سيدي قاسم	25	%0,81	%0,75
سيدي سليمان	11	%0,36	%0,33
الشرق	324	%10,48	%9,70
وجدة-انجاد	136	%4,40	%4,07
فجيج	63	%2,04	%1,89
تاوريرت	34	%1,10	%1,02
الناضور	31	%1,00	%0,93
بركان	22	%0,71	%0,66
جرادة	21	%0,68	%0,63
جرسيف	10	%0,32	%0,30
الدريوش	7	%0,23	%0,21
طنجة - تطوان - الحسيمة	310	%10,03	%9,28
طنجة-اصيلة	159	%5,14	%4,76
العرائش	49	%1,58	%1,47
تطوان	36	%1,16	%1,08
وزان	20	%0,65	%0,60
الحسيمة	18	%0,58	%0,54
شفشاون	14	%0,45	%0,42
المضيق الفنيدق	9	%0,29	%0,27
الفحص- أنجرة	5	%0,16	%0,15
مراكش - آسفي	218	%7,05	%6,53
مراكش	83	%2,68	%2,49
آسفي	50	%1,62	%1,50
قلعة السراغنة	23	%0,74	%0,69
الحوز	15	%0,49	%0,45
الرحامنة	15	%0,49	%0,45
الصويرة	12	%0,39	%0,36
شيشاوة	11	%0,36	%0,33
اليوسفية	9	%0,29	%0,27
العيون - الساقية الحمراء	208	%6,73	%6,23
العيون	190	%6,14	%5,69
السمارة	7	%0,23	%0,21
بوجدور	6	%0,19	%0,18
طرفاية	5	%0,16	%0,15
سوس - ماسة	179	%5,79	%5,36
أكادير- إدا وتنان	73	%2,36	%2,19
إنزكان أيت ملول	34	%1,10	%1,02
تارودانت	23	%0,74	%0,69
تيزنيت	21	%0,68	%0,63
اشتوكة ايت باها	18	%0,58	%0,54
طاطا	10	%0,32	%0,30
بني ملال - خنيفرة	164	%5,30	%4,91
بني ملال	65	%2,10	%1,95
أزيلال	33	%1,07	%0,99

خنيفرة	26	%0,84	%0,78
خريبكة	23	%0,74	%0,69
الفقيه بن صالح	17	%0,55	%0,51
درعة - تافيلالت	132	%4,27	%3,95
ورزازات	34	%1,10	%1,02
الرشيدية	34	%1,10	%1,02
ميدلت	34	%1,10	%1,02
تنغير	19	%0,61	%0,57
زاكورة	11	%0,36	%0,33
كلميم - واد نون	68	%2,20	%2,04
كلميم	43	%1,39	%1,29
طانطان	10	%0,32	%0,30
سيدي إفني	9	%0,29	%0,27
أسا - الزاك	6	%0,19	%0,18
الداخلة - وادي الذهب	11	%0,36	%0,33
وادي الذهب	11	%0,36	%0,33
جهات غير محددة	45	%1,46	%1,35
عمالات و أقاليم غير محددة	45	%1,46	%1,35
المجموع[5]	3 092	%100,00	%92,60

مجموع ملفات التظلم المسجلة خلال سنة 2019 بحسب جهات المملكة

يتبين من هذا الجدول أن المؤسسة تلقت تظلمات من كل جهات المملكة بنسب متفاوتة، علما أن ما مجموعه 45 تظلما لم يشر أصحابها إلى موطنهم.

كما يلاحظ أن نصف جهات المملكة استأثرت بما مجموعه 2285 تظلما بنسبة 68,43% من مجموع الملفات المسجلة بالمؤسسة والتي تدخل في الاختصاص، فيما هم الباقي البالغ 762 تظلما الست جهات الأخرى بنسبة 22,82% من نفس المجموع، بالإضافة إلى 45 تظلما خصت جهات غير محددة بنسبة 1,35%.

هذا، علما أن ترتيب الجهات من حيث عدد الملفات التي تندرج في الاختصاص، لم يبق وفيا لما أفرزه التسجيل العام للملفات على الصعيد الوطني. وهكذا، تصدرت جهة فاس- مكناس الترتيب، بـ 544 تظلما، بنسبة 17,59% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من جهات المملكة؛ تلتها جهة الدار البيضاء - سطات، بما مجموعه 446 تظلما، بنسبة 14,42% من نفس المجموع؛ ثم جهة الرباط - سلا - القنيطرة، بـ 443 تظلما،

5 - ملحوظة هذا المجموع لا يأخذ بعين الاعتبار ملفات التظلم الواردة من الخارج

بنسبة 14,33 %؛ وبعدها جهة الشرق بـ 324 تظلما، بنسبة 10,48%؛ فجهة صنجة – تطوان – الحسيمة، بـ 310 تظلمات، بنسبة 10,03%؛ تلتها جهة مراكش – آسفي بـ 218 تظلما، بنسبة 7,05%؛ فباقي الجهات الست الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.

أما بالنسبة للتوزيع الجغرافي للتظلمات من زاوية عمالات وأقاليم المملكة، فقد تبين، أن سبع عمالات تجاوزت عتبة 100 تظلم لكل واحدة، منها بما مجموعه 1250 ملفا، أي بنسبة 37,44% من مجموع ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة، وهكذا تصدرت عمالة الدار البيضاء الترتيب، بـ 264 تظلما، بنسبة 8,54% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من عمالات وأقاليم المملكة؛ تلتها في المرتبة الثانية عمالة مكناس، بما مجموعه 191 بنسبة 6,18% من نفس المجموع؛ ثم عمالة العيون، بـ 190 تظلما بنسبة 6,14%؛ وبعدها عمالة فاس بـ 176 تظلما، بنسبة 5,69%؛ فعمالة صنجة-أصيلة بـ 159 تظلما، بنسبة 5,14%؛ تلتها عمالة وجدة أنجاد بـ 136 تظلما، بنسبة 4,4%؛ ثم عمالة الرباط بـ 134 تظلما، بنسبة 4,33%.

أما الباقي، فتوزع على 67 عمالة وإقليما بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين 5 تظلمات و94 تظلما. علما أن 45 تظلما، ورد على المؤسسة من غير تحديد للعمالة أو الإقليم المعني.

7 – ملفات التظلم المسجلة حسب بلدان الإقامة

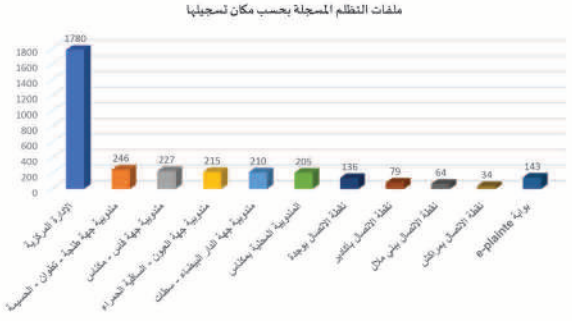
بلدان الإقامة	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
فرنسا	91	%36,84	%2,73
بلجيكا	37	%14,98	%1,11
إسبانيا	32	%12,96	%0,96
ألمانيا	20	%8,10	%0,60
هولندا	18	%7,29	%0,54
إيطاليا	11	%4,45	%0,33
كندا	7	%2,83	%0,21
الولايات المتحدة الأمريكية	5	%2,02	%0,15
فلسطين	4	%1,62	%0,12
السعودية	2	%0,81	%0,06
جمهورية مصر	2	%0,81	%0,06
السويد	2	%0,81	%0,06
لبنان	2	%0,81	%0,06
سلطنة عمان	2	%0,81	%0,06
النرويج	2	%0,81	%0,06
الإمارات العربية المتحدة	1	%0,40	%0,03
جزر الموريس	1	%0,40	%0,03
هنغاريا	1	%0,40	%0,03
ليبيا	1	%0,40	%0,03
موريطانيا	1	%0,40	%0,03
بريطانيا	1	%0,40	%0,03
سويسرا	1	%0,40	%0,03
بلد غير محدد	3	%1,21	%0,09
المجموع	247	%100,00	%7,40

يظهر من معطيات الجدول، أن المؤسسة توصلت خلال هذه السنة من القاصنين بـ 22 دولة أجنبية محددة، بما مجموعه 244 تظلما. وأن 06 دول إقامة، تجاوزت عتبة 10 ملفات لكل واحدة منها، بما مجموعه 209 ملفات أي بنسبة 84,62% من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج، كان أغلبها من فرنسا، بمجموع 91 تظلما، وبذلك تكون قد شكلت أعلى نسبة تشكل، بلغت 36,84% من نفس المجموع، و2,73% من إجمالي المسجل العام من ملفات التظلم؛ تلتها وبفارق مهم بلجيكا، بـ 37 تظلما؛ متبوعة بإسبانيا، بـ 32 تظلما؛ لتحتل التظلمات الواردة من دولة ألمانيا الرتبة الرابعة بـ 20 تظلما؛ ثم هولندا بـ 18 تظلما؛ وبعدها إيطاليا بـ 11 تظلما؛ أما الباقي، فتوزع على 16 دولة محددة، بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين تظلم واحد و07 تظلمات.

هذا مع الإشارة إلى أن المؤسسة، توصلت بما مجموعه ثلاث تظلمات، وردت عليها من دول أجنبية غير محددة.

8 – ملفات التظلم المسجلة بحسب مكان تسجيلها

مكان التسجيل	عدد ملفات التظلم	النسبة من المسجل العام تظلم
الإدارة المركزية	1780	%53,31
التمثيليات الجهوية		
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	246	%7,37
مندوبية جهة فاس - مكناس	227	%6,80
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	215	%6,44
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	210	%6,29
المندوبية المحلية بمكناس	205	%6,14
نقطة الاتصال بوجدة	136	%4,07
نقطة الاتصال بأكادير	79	%2,37
نقطة الاتصال ببني ملال	64	%1,92
نقطة الاتصال بمراكش	34	%1,02
بوابة e-plainte	143	%4,28
المجموع	3 339	%100,00

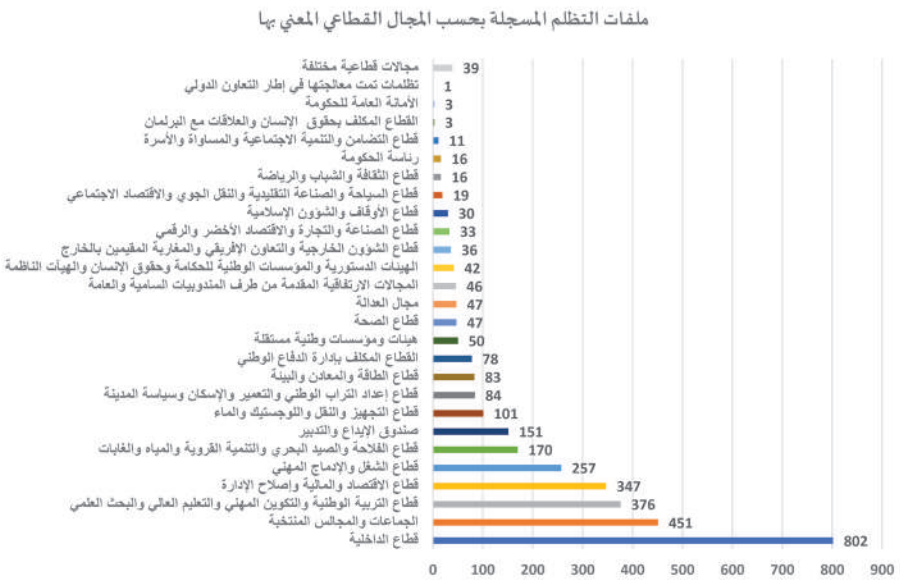


يتضح من المعطيات المتعلقة بتوزيع الملفات المسجلة بالمؤسسة والتي تندرج في اختصاصها، أن ما مجموعه 1780، وبنسبة بلغت 53,31% منها، ورد على الإدارة المركزية، فيما توزع ما مجموعه 1559، وبنسبة 46,69% على مختلف المصالح الخارجية للمؤسسة، بما فيها تلك الواردة عبر منصة «فضاء المواطن»، وفق ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

9 – ملفات التظلم المسجلة بحسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المسجل العام تظلم
قطاع الداخلية	802	%24,02
الجماعات والمجالس المنتخبة	451	%13,51
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	376	%11,26
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	347	%10,39
قطاع الشغل والإدماج المهني	257	%7,70
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	170	%5,09
صندوق الإيداع والتدبير	151	%4,52
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	101	%3,02
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	84	%2,52
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	83	%2,49
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	78	%2,34
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	50	%1,50
قطاع الصحة	47	%1,41
مجال العدالة	47	%1,41
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	46	%1,38
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	42	%1,26
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	36	%1,08
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	33	%0,99
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	30	%0,90
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	19	%0,57
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	16	%0,48
رئاسة الحكومة	16	%0,48
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	11	%0,33
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	3	%0,09

الأمانة العامة للحكومة	3	%0,09
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	1	%0,03
مجالات قطاعية مختلفة	39	%1,17
المجموع	3 339	%100,00



لئن كانت المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، تظهر تصنيف القطاع المعني بالتظلمات الواردة على المؤسسة، فإنها قد مكنت أيضا من رصد المجالات المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين، وهو ما أتاح إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات مسجلا ما مجموعه 802 تظلما أي بنسبة بلغت 24,02% من إجمالي المسجل تظلم بالمؤسسة؛ متبوعا بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة الذي احتل المرتبة الثانية، بمجموع 451 تظلما، وبنسبة بلغت 13,51% من نفس المجموع؛ ثم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المركز الثالث، بما مجموعه 376 تظلما، وبنسبة 11,26%؛ واحتل المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة المرتبة الرابعة، بمجموع 347 تظلما، وبنسبة بلغت 10,39% من نفس المجموع؛ وكانت المرتبة الخامسة من نصيب مجال الشغل والإدماج المهني بما مجموعه 257 تظلما، وبنسبة 7,70%؛ تلاه قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات في المرتبة السادسة، بـ 170 تظلما، بنسبة 5,09%؛ ثم باقي المجالات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالي قطاعي الداخلية والجماعات والمجالس المنتخبة، استأثرا بما مجموعه 1253 ملفا، أي بما نسبته 37,53% من مجموع المسجل العام من ملفات التظلم فيما توزع الباقي «2086» وبنسبة 62,47%، بين مختلف القطاعات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.

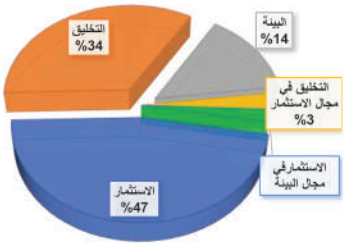
10 - ملفات التظلم المسجلة بحسب مؤشر جدية مرتكز التظلم

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	عدد قرارات الحفظ	مؤشر جدية مرتكز التظلم
قطاع الداخلية	802	423	%47,26
الجماعات والمجالس المنتخبة	451	185	%58,98
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	376	107	%71,54
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	347	111	%68,01
قطاع الشغل والإدماج المهني	257	88	%65,76
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	170	68	%60,00
صندوق الإيداع والتدبير	151	18	%88,08
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	101	34	%66,34
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	84	37	%55,95
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	83	24	%71,08
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	78	36	%53,85
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	50	1	%98,00
قطاع الصحة	47	12	%74,47
مجال العدالة	47	8	%82,98
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	46	34	%26,09
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	36	9	%75,00
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	33	1	%96,97
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	30	13	%56,67
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	19	9	%52,63
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	16	7	%56,25
رئاسة الحكومة	16	0	%100,00
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	11	6	%45,45
القطاع المكلف بحقوق الانسان والعلاقات مع البرلمان	3	0	%100,00
الأمانة العامة للحكومة	3	0	%100,00
مجالات قطاعية مختلفة	39	18	%53,85
المؤشر العام لجدية مرتكز التظلم	3339	1249	%62,60

تقدم القول بأن عدد الشكايات المسجلة في مواجهة إدارة ما، لا يعني بالضرورة، وجود إخلالات منسوبة لهذه الإدارة، وتبعا لذلك وبالنظر إلى إجمالي التظلمات المسجلة، وبالاستناد إلى مجموع قرارات الحفظ الصادرة عن المؤسسة، والتي انتهت فيها إلى رد التظلمات المقدمة إليها لعدم قيامها على أساس سليم من القانون أو لعدم ارتكانها إلى مبادئ العدل والإنصاف، خلصت المؤسسة إلى بلورة مؤشر نسبي جديد، أطلقت عليه إسم « مؤشر جدية مرتكز التظلم»، من أجل إعطاء صورة تقريبية حول نسبة التظلمات الجدية من مجموع التظلمات المسجلة بحسب مختلف القطاعات المعنية بها، من وجهة نظر المؤسسة.

وهو مؤشر، وإن كان يحسب لفائدة الإدارة، بحيث كلما ارتفع عدد قرارات الحفظ، إلا وانخفض مؤشر جدية التظلم وانتقص ما قد ينسب للإدارة بالتالي من الاختلالات المزعومة، فإنه يفتح أيضا مجالات تحليلية أخرى مرتبطة بمستوى التواصل بين الإدارة والمرتفق، ومستوى الثقة في أداء الإدارة، وبصفة عامة بسيكولوجية التشكي لدى المرتفق.

11 – ملفات التظلم المسجلة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة



المؤشر المعتمد	عدد ملفات التظلم	النسبة المئوية من المجموع
الاستثمار	88	%46,81
التخليق	64	%34,04
البيئة	27	%14,36
التخليق في مجال الاستثمار	5	%2,66
الاستثمار في مجال البيئة	4	%2,13
المجموع	188	%100,00

يتبين من هذا الجدول، أن مواضيع 188 تظلما ارتبطت بمؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية، وقد احتلت تلك المتصلة بمواضيع الاستثمار المرتبة الأولى بما مجموعه 88 تظلما، بنسبة 46,81% من مجموع ملفات التظلم المعنية بهذه المؤشرات، في حين احتلت الملفات المرتبطة بالتخليق المرتبة الثانية بـ 64 تظلما، بما نسبته 34,04% من نفس المجموع، ثم مؤشر البيئة بـ 27 تظلما بنسبة 14,36%، أما فيما يتعلق بالمؤشرات المزدوجة، فقد تم تسجيل خمس تظلمات، تهم التخليق في مجال الاستثمار، وأربع تظلمات همت الاستثمار في مجال البيئة؛

والملاحظ، أن هذه المعطيات جاءت غير منسجمة من حيث الترتيب مع المعطيات الإحصائية العامة التي ترتب في المقدمة مجال التخليق.

ثانيا: مؤشرات حول ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية المتظلم

1 – مؤشرات عامة حول ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة حسب مكان تواجد المتظلم

1-1 التوزيع الجغرافي لطبيعة المتظلمين حسب مكان إقامتهم

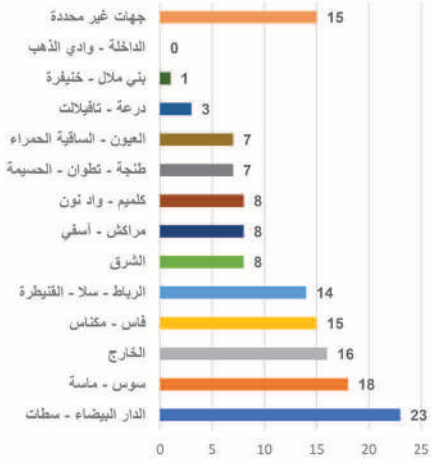
وفق نفس المنهجية المتبعة سابقا، وقبل تحليل مختلف المعطيات المتعلقة بالتوزيع الجغرافي للتظلمات الواردة على المؤسسة حسب جغرافية المتظلم بالنظر لمختلف المعايير الإحصائية المعتمدة، يجدر التذكير بأن طبيعة المتظلم لم تقدم، أي معطيات مستجدة بالنسبة للتظلمات الواردة على المؤسسة سواء من الخارج أو من مختلف جهات المملكة باستثناء ما سجلته جهة مدرعة – تافيلالت من تساوي عدد التظلمات التي تهم مجموعة أشخاص وتلك التي تهم أشخاصا معنوية، في حين سجلت باقي الجهات ارتفاع عدد التظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين على حساب تلك المقدمة من لدن مجموعات أشخاص وتلك المقدمة من لدن أشخاص معنوية، وهو نفس الترتيب الذي سارت في اتجاهه مجموع التظلمات الواردة على المؤسسة بصفة عامة رغم التفاوت العام بين المعطيات العددية والنسبية لكل فئة حسب ما هو مبين في الجدول بعده.

هذا، مع احتفاظ جهتي الدار البيضاء – سطات ومدرعة – تافيلالت خلافا لباقي جهات المملكة بتفردهما هذه السنة بتظلم وارد من كل منهما، تقدمت بها إدارة أو مؤسسة عمومية، نفس الاستقرار سجلته جهة الداخلة– واد الذهب التي لم يرد منها أي تظلم من مجموعات أشخاص مقتصرة فقط على التظلمات الواردة من أشخاص طبيعيين وأشخاص معنوية، وهي خصوصية استأثرت بها هذه الجهة عن باقي جهات المملكة.

جغرافية المتظلم	شخصية ذاتية		مجموعة أشخاص		شخصية معنوية		إدارة أو مؤسسة عمومية		مجموع الملفات	النسبة الإجمالية
	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة		
فاس - مكناس	434	%13,00	72	%2,16	38	%1,14	0	%0,00	544	%16,29
الدار البيضاء - سطات	340	%10,18	67	%2,01	38	%1,14	1	%0,03	446	%13,36
الرباط - سلا - القنيطرة	349	%10,45	67	%2,01	27	%0,81	0	%0,00	443	%13,27
الشرق	279	%8,36	31	%0,93	14	%0,42	0	%0,00	324	%9,70
طنجة - تطوان - الحسيمة	257	%7,70	38	%1,14	15	%0,45	0	%0,00	310	%9,28
الخارج	197	%5,90	40	%1,20	7	%0,21	0	%0,00	244	%7,31
مراكش - آسفي	147	%4,40	47	%1,41	24	%0,72	0	%0,00	218	%6,53
العيون - الساقية الحمراء	177	%5,30	17	%0,51	14	%0,42	0	%0,00	208	%6,23
سوس - ماسة	139	%4,16	22	%0,66	18	%0,54	0	%0,00	179	%5,36
بني ملال - خنيفرة	129	%3,86	25	%0,75	10	%0,30	0	%0,00	164	%4,91
درعة - تافيلالت	97	%2,91	17	%0,51	17	%0,51	1	%0,03	132	%3,95
كلميم - واد نون	59	%1,77	7	%0,21	2	%0,06	0	%0,00	68	%2,04
الداخلة - وادي الذهب	10	%0,30	0	%0,00	1	%0,03	0	%0,00	11	%0,33
جهات غير محددة	39	%1,17	4	%0,12	2	%0,06	0	%0,00	45	%1,35
بلدان أجنبية غير محددة	3	%0,09	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	3	%0,09
المجموع	2656	%79,54	454	%13,60	227	%6,80	2	%0,06	3339	%100,00

1-2 التوزيع الجغرافي للتظلمات الإلكترونية حسب مكان إقامة المتظلمين

جغرافية المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة
الدار البيضاء - سطات	23	%16,08
سوس - ماسة	18	%12,59
الخارج	16	%11,19
فاس - مكناس	15	%10,49
الرباط - سلا - القنيطرة	14	%9,79
الشرق	8	%5,59
مراكش - آسفي	8	%5,59
كلميم - واد نون	8	%5,59
طنجة - تطوان - الحسيمة	7	%4,90
العيون - الساقية الحمراء	7	%4,90
درعة - تافيلالت	3	%2,10
بني ملال - خنيفرة	1	%0,70
الداخلة - وادي الذهب	0	%0,00
جهات غير محددة	15	%10,49
المجموع	143	%100,00



في جانب آخر، شكلت تظلمات الاختصاص الواردة على المؤسسة، خلال هذه السنة، من مختلف المناطق الجغرافية وطنيا ودوليا، عبر منظومة التظلمات الإلكترونية الخاصة بالمؤسسة، إحدى أهم المؤشرات التي ترجمت فهم اختصاصات المؤسسة، وجسدت قربها من المواطن، وإن كانت المؤسسة قد سجلت رغم حداثة إطلاق هذه المنظومة، انخراطا واسعا للمتظلمين من مختلف الدول والجهات، على نحو ما تم بيانه سابقا، فإن التوزيع الجغرافي لتظلمات الاختصاص من ناحية المقاربة الجغرافية، يمكن بدوره من إبداء الملاحظات التالية:

لقد همت التظلمات المقدمة من أشخاص مقيمين بالخارج 6 دول، واحتلت بذلك المرتبة الثالثة من مجموع التظلمات التي توصلت بها المؤسسة عبر هذا الفضاء بنسبة وصلت إلى 11,19 % وبما مجموعه 16 تظلما، مقارنة مع مختلف جهات المملكة، التي احتلت فيها جهة الدار البيضاء – سطات صدارة الترتيب، بما مجموعه 23 تظلما وبنسبة 16,08 % من نفس المجموع؛ متبوعة بجهة سوس- ماسة بما مجموعه 18 تظلما وبنسبة 12,59 %؛ متقدمة عن جهة فاس- مكناس بثلاث تظلمات، أي بما مجموعه 15 تظلما وبنسبة 10,49 % من نفس المجموع؛ فباقي الجهات حسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسة، لم تتوصل عبر فضاء المواطن بأي تظلم من جهة الداخلة –وادي الذهب.

1-3 التوزيع الجغرافي للمتظلمين حسب مدى ارتباط تظلماتهم ببعض مؤشرات التنمية

جغرافية المتظلم	التخليق		الاستثمار		البيئة		الاستثمار في مجال البيئة		التخليق في مجال الاستثمار		مجموع الملفات	النسبة
	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة		
فاس - مكناس	4	%2,13	25	%13,30	10	%5,32	4	%2,13	0	%0,00	43	%22,87
الدار البيضاء - سطات	13	%6,91	8	%4,26	1	%0,53	0	%0,00	1	%0,53	23	%12,23
الرباط - سلا - القنيطرة	9	%4,79	11	%5,85	2	%1,06	0	%0,00	0	%0,00	22	%11,70
الخارج	3	%1,60	15	%7,98	1	%0,53	0	%0,00	2	%1,06	21	%11,17
سوس - ماسة	9	%4,79	8	%4,26	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	17	%9,04
طنجة - تطوان - الحسيمة	5	%2,66	5	%2,66	4	%2,13	0	%0,00	0	%0,00	14	%7,45
مراكش - آسفي	4	%2,13	4	%2,13	3	%1,60	0	%0,00	1	%0,53	12	%6,38
العيون - الساقية الحمراء	3	%1,60	5	%2,66	4	%2,13	0	%0,00	0	%0,00	12	%6,38
بني ملال - خنيفرة	5	%2,66	3	%1,60	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,53	9	%4,79
الشرق	5	%2,66	1	%0,53	1	%0,53	0	%0,00	0	%0,00	7	%3,72
درعة - تافيلالت	4	%2,13	1	%0,53	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	5	%2,66
كلميم - واد نون	0	%0,00	1	%0,53	1	%0,53	0	%0,00	0	%0,00	2	%1,06
الداخلة - وادي الذهب	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00
جهات غير محددة	0	%0,00	1	%0,53	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%0,53
المجموع	64	%34,04	88	%46,81	27	%14,36	4	%2,13	5	%2,66	188	%100,00

على صعيد مماثل أمكن تصنيف التظلمات الواردة على المؤسسة، خلال هذه السنة، من متظلمين مقيمين بمختلف المناطق داخليا وخارجيا بالاعتماد على مؤشرات معينة لها علاقة ببعض محددات التنمية، كما سبق بيانه، وهو مؤشرات، وإن كانت إجمالا مواضيع مختلف التظلمات الواردة على المؤسسة، بأعداد ونسب متباينة، إلا أن مقاربة هذه المعطيات من ناحية التوزيع الجغرافي تظهر ما يلي:

في الوقت الذي احتلت فيه التظلمات المرتبطة بمؤشر الاستثمار المرتبة الأولى من مجموع التظلمات المعنية بهذه المؤشرات على صعيد التظلمات الواردة من الخارج ومن جهات: فاس- مكناس والرباط سلا القنيطرة، والعيون - الساقية الحمراء، جاءت التظلمات المرتبطة بمواضيع لها مساس بمبادئ الشفافية والتخليق في المرتبة الأولى بالنسبة لتلك الواردة من كل من جهة الدار البيضاء - سطات، وجهة الشرق، وجهة سوس- ماسة، وجهة بني ملال- خنيفرة، وجهة مراكش - تانسيفلالت، هذا مع ملاحظة أن هذه الأخيرة لم تسجل التظلمات الواردة منها أي تظلم له علاقة بمؤشر البيئة أو إحدى المؤشرات المزدوجة؛

في حين، تساوى المؤشران المذكوران من حيث الترتيب في كل من جهة طنجة - تطوان - الحسيمة ، وجهة مراكش - آسفي، ولم تسجل التظلمات الواردة من جهة كلميم- واد نون أي تظلم يهم مؤشر التخليق.

وكما سبقت الإشارة إليه، وخلافا لباقي جهات المملكة، أكد هذا التصنيف أيضا، أن جهة الداخلة - واد الذهب لم تكن معنية بأي تظلم يخص هذه المؤشرات.

2 - مؤشرات تفصيلية حول ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة حسب مكان تواجد المتظلم

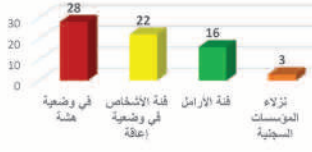
2-1 المتظلمون المقيمون بجهة فاس- مكناس

2-1-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة فاس- مكناس

عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من مجموع المسجل العام
544	%16,29	%9,31

بلغ عدد التظلمات المقدمة من قبل أشخاص مقيمين بجهة فاس- مكناس خلال هذه السنة، ما مجموعه 544 تظلما، أي ما نسبته 16,29% من مجموع المسجل العام ضمن ما يندرج في اختصاص المؤسسة، وكلها تظلمات تهم مواطنين مغاربة.

2-1-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة فاس- مكناس حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

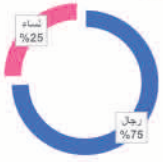


الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم
في وضعية هشة	28	%5,15	%4,38
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	22	%4,04	%3,44
فئة الأرامل	16	%2,94	%2,50
نزلاء المؤسسات السجنية	3	%0,55	%0,47
المجموع	69	%12,68	%10,80

يوفر هذا الجدول معطيات حول التظلمات التي تتعلق بجهة فاس- مكناس، والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 544 ملفا، نجد أن 69 منها، همت أربع فئات، أي ما يمثل نسبة 10,80 % من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم و12,68%، من إجمالي التظلمات المسجلة التي تخص الجهة.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 28 تظلما؛ تلتها فئة الأشخاص في وضعية إعاقة في المرتبة الثانية، بمجموع 22 تظلما؛ ثم فئة الأرامل في المرتبة الثالثة، بـ 16 تظلما؛ ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية، بـ 3 تظلمات؛ الكل حسب ما هو مفصل أعلاه.

2-1-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين
رجال	324	%74,65	%12,20
نساء	110	%25,35	%4,14
المجموع	434	%100,00	%16,34

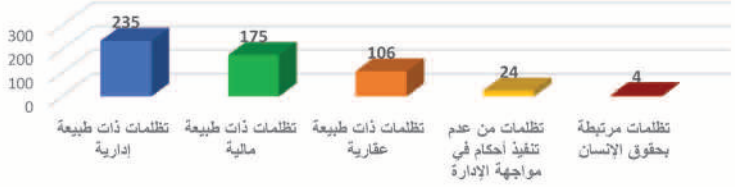
من مجموع 434 تظلما تقدم بها أشخاص ذاتيون، خص عدد الرجال المتظلمين منهم 324 ملفا بنسبة %74,65 من مجموع تظلمات الجهة الخاصة بهذه الفئة، مقابل 110 تظلمات تقدم بها نظيراتهم من النساء، أي بنسبة %25,35. وهي نتيجة، وإن كانت تكرس فكرة الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، فإنها من ناحية المقاربة النسبية، تجعل نسبة تظلمات النساء من الرجال في موضوع التظلمات التي تندرج في الاختصاص أكبر من النسبة العامة التي لم تتجاوز %22,43.

2-1-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
تظلمات ذات طبيعة إدارية	**235**	**%43,20**	**%7,04**
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	76	%13,97	%2,28
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	71	%13,05	%2,13
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	43	%7,90	%1,29
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	30	%5,51	%0,90
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	9	%1,65	%0,27
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	3	%0,55	%0,09
تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	2	%0,37	%0,06
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	1	%0,18	%0,03
تظلمات ذات طبيعة مالية	**175**	**%32,17**	**%5,24**
تظلمات متعلقة بالمعاشات	39	%7,17	%1,17
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	37	%6,80	%1,11
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	37	%6,80	%1,11
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	20	%3,68	%0,60
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	19	%3,49	%0,57
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	12	%2,21	%0,36
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	8	%1,47	%0,24
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	1	%0,18	%0,03

تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	1	%0,18	%0,03
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	1	%0,18	%0,03
تظلمات ذات طبيعة عقارية	**106**	**%19,49**	**%3,17**
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	30	%5,51	%0,90
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	25	%4,60	%0,75
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	13	%2,39	%0,39
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	11	%2,02	%0,33
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	8	%1,47	%0,24
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	6	%1,10	%0,18
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	4	%0,74	%0,12
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	4	%0,74	%0,12
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	2	%0,37	%0,06
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	2	%0,37	%0,06
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	1	%0,18	%0,03
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	**24**	**%4,41**	**%0,72**
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	24	%4,41	%0,72
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	**4**	**%0,74**	**%0,12**
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	2	%0,37	%0,06
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	1	%0,18	%0,03
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	1	%0,18	%0,03
المجموع	**544**	**%100,00**	**%16,29**

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة فاس - مكناس بحسب التصنيف الموضوعاتي



أسفر تحليل معطيات ملفات التظلم التي تتعلق بهذه الجهة، في نطاق التصنيف الموضوعاتي الرئيسي والفرعي للتظلمات، عن النتائج التالية:

- التظلمات ذات الطبيعة الإدارية:

حافظ هذا النوع من التظلمات، على صدارة التصنيف، بما مجموعه 235 تظلما، أو ما يعادل 43,20% من مجموع الملفات الواردة من جهة فاس- مكناس و7,04% من مجموع التظلمات المقدمة إلى المؤسسة والتي تندرج في الاختصاص.

هذا، وقد ضم الصنف المذكور من التظلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، بـ 76 تظلما، بنسبة 13,97% من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، وتظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، بمجموع 71 تظلما، بنسبة 13,05% من نفس المجموع؛ وتظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، بما مجموعه 43 تظلما،

وبما نسبته 7,90%؛ ثم التظلمات المتعلقة بعدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 30 تظلما، بنسبة 5,51%؛ وتظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات، بـ 09 تظلمات، بنسبة 1,65%؛ وتظلمات مرتبطة بعدم تنفيذ قرارات إدارية، بـ 03 تظلمات وبنسبة 0,55%؛ وتظلمين من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم «نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي...»، وبنسبة 0,37%؛ وتظلم واحد مرتبط بمعادلة الشهادات الجامعية.

ويستنتج مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بأداء الإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، أو بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، شكلت ما مجموعه 190 تظلما، أي بنسبة 80,85% من التظلمات ذات الصبغة الإدارية، فيما توزع الباقي، بما مجموعه 45 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 19,15% منها.

- التظلمات ذات الصبغة المالية:

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثانية من حيث التظلمات التي تتعلق بالجهة ، بحيث بلغ عددها 175 تظلما، ممثلة بذلك 32,17% من مجموع ملفات التظلم التي تهم الجهة، و5,24% من إجمالي ملفات الاختصاص.

كما توزع هذا الصنف من القضايا إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية التي همت تظلمات متعلقة بالمعاشات، بما مجموعه 39 تظلما، وبنسبة 7,17% من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة؛ وتظلمات متعلقة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات، وتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصبية، بـ 37 تظلما، وبنسبة 6,80% لكل صنف؛ وتظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية «الصفقات وسندات الطلب»، بما مجموعه 20 تظلما، وبنسبة 3,68%؛ تلاها تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 19 تظلما، وبنسبة 3,49%؛ وتظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، بـ 12 تظلما، وبنسبة 2,21%؛ وتظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي، بـ 8 تظلمات، وبنسبة 1,47%؛ وأخيرا تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية وتظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي وتلك المتعلقة باقتطاعات غير مستحقة، بتظلم واحد لكل صنف.

ويستنتج مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بالمعاشات أو بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات أو بالتغطية الصحية والمساعدة الصبية، شكلت ما مجموعه 113 تظلما أي بنسبة 64,57% من التظلمات ذات الصبغة المالية، فيما توزع الباقي، بما مجموعه 62 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 35,43% منها.

- التظلمات ذات الصبغة العقارية:

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الثالثة، بما مجموعه 106 تظلما، أي بنسبة تعادل 19,49% من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، و3,17% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

وقد أسفر هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية، همت بالأساس تظلمات متعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية، بـ 30 تظلما، وبنسبة 5,51% من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة؛ وتظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، بـ 25 تظلما، وبنسبة 4,60% من نفس المجموع؛ وتظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، بـ 13 تظلما، وبنسبة 2,39%؛ وتظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، بـ 11 تظلما، وبنسبة 2,02%؛ وتظلمات متعلقة بالتحفيظ العقاري، بـ 08 تظلمات، وبنسبة 1,47%؛ وتظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة، بـ 06 تظلمات، وبنسبة 1,10%؛ فتظلمات متعلقة بالأملاك الحبسية أو الوقفية، وتلك المرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق»، بـ 04 تظلمات،

وبنسبة 0,74% لكل صنف؛ ثم تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية، وتلك المرتبطة بوثائق التعمير، بتظلمين، وبنسبة 0,37% لكل صنف؛ وأخيرا تظلم واحد متعلق بالأراضي المسترجعة.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا، تحتل الرتبة الرابعة، بما مجموعه 24 تظلما، وبنسبة 4,41% من مجموع الملفات التي تهم الجهة، و0,74% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان

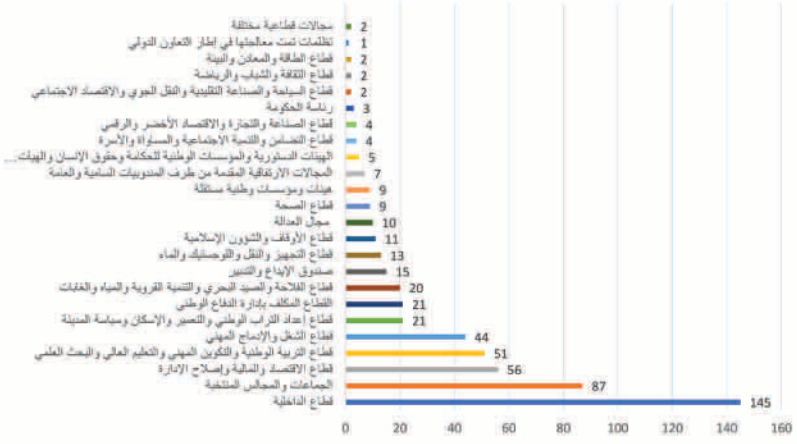
همت هذه التظلمات، مواضيع مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي، بتظلمين اثنين، وبنسبة 0,37% من مجموع ملفات التظلم التي تهم الجهة، وأخرى مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة، وتلك المتعلقة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، بتظلم واحد، وبنسبة 0,18% لكل صنف من نفس المجموع، وكلها أحيلت على الجهات المختصة.

يستنتج من كل ما سبق، أن العدد الأكبر من التظلمات، يعود إلى صنف القضايا ذات الصبغة الإدارية، متبوعا بصنف القضايا ذات الصبغة المالية، اللذين يستحوذان معا، على حصة تزيد على 75% من مجموع التظلمات التي تتعلق بالجهة.

2-1-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
قطاع الداخلية	145	%26,65	%4,34
الجماعات والمجالس المنتخبة	87	%15,99	%2,61
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	56	%10,29	%1,68
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	51	%9,38	%1,53
قطاع الشغل والإدماج المهني	44	%8,09	%1,32
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	21	%3,86	%0,63
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	21	%3,86	%0,63
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	20	%3,68	%0,60
صندوق الإيداع والتدبير	15	%2,76	%0,45
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	13	%2,39	%0,39
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	11	%2,02	%0,33
مجال العدالة	10	%1,84	%0,30
قطاع الصحة	9	%1,65	%0,27
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	9	%1,65	%0,27
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	7	%1,29	%0,21
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	5	%0,92	%0,15
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	4	%0,74	%0,12
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	4	%0,74	%0,12
رئاسة الحكومة	3	%0,55	%0,09
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	2	%0,37	%0,06
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	2	%0,37	%0,06
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	2	%0,37	%0,06
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	1	%0,18	%0,03
مجالات قطاعية مختلفة	2	%0,37	%0,06
المجموع	544	%100,00	%16,29

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة فاس - مكناس بحسب المجال القطاعي المعني بها



يظهر من المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن تصنيف التظلمات الواردة من جهة فاس- مكناس، أسفر عن معطيات، مكنت من رصد المجالات المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين المقيمين بالجهة، ومن تحليل هذه المعطيات الإحصائية، يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات، مسجلا ما مجموعه 145 تظلما، أي بنسبة بلغت 26,65% من مجموع ملفات التظلم الواردة من جهة فاس- مكناس؛ متبوعا بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة في المرتبة الثانية، بمجموع 87 تظلما، وبنسبة بلغت 15,99% من نفس المجموع؛ فقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، بـ 56 تظلما، وبنسبة 10,29%؛ ثم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الرابعة، بمجموع 51 تظلما وبنسبة 9,38%؛ فقطاع الشغل والإدماج المهني، بـ 44 تظلما، وبنسبة بلغت 8,09%؛ ثم باقي المجالات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالي قطاعي الداخلية والجماعات والمجالس المنتخبة، استأثرا بما مجموعه 232 ملفا أي بما نسبته 42,65% من مجموع التظلمات المتعلقة بالجهة، فيما توزع الباقي (312)، وبنسبة 57,35%، بين مختلف القطاعات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مختلف القطاعات مواقع متباينة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,03 % و4,34 % .

2-2 المتظلمون المقيمون بجهة الدار البيضاء – سطات

2-2-1 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الدار البيضاء – سطات

عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من مجموع المسجل العام
446	%13,36	%7,63

بلغ عدد التظلمات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، والتي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الدار البيضاء – سطات، خلال هذه السنة، ما مجموعه 446، أي ما نسبته 13,36% من مجموع ملفات التظلم.

2-2-2 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الدار البيضاء – سطات حسب جنسية المتظلم

الجنسية	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التظلم
مغربية	443	%99,33	%13,27
سورية	2	%0,45	%0,06
فرنسية	1	%0,22	%0,03
المجموع	446	%100,00	%13,36

يتضح مما تقدم، أن مجموع التظلمات التي تتعلق بأشخاص ذاتيين بجهة الدار البيضاء – سطات، وعددها 446 تظلما، هم أشخاصا يملكون الجنسية المغربية، بما مجموعه 443 تظلما، وثلاثة أشخاص من جنسيات أجنبية، شخصين منهم يملكان الجنسية السورية وشخص واحد يحمل الجنسية الفرنسية.

2-2-3 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الدار البيضاء – سطات حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم
في وضعية هشة	29	%6,50	%4,54
فئة الأرامل	18	%4,04	%2,82
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	6	%1,35	%0,94
نزلاء المؤسسات السجنية	3	%0,67	%0,47
المجموع	56	%12,56	%8,76

لقد خلصت المعطيات الإحصائية حول التظلمات التي تتعلق بجهة الدار البيضاء – سطات في الجانب المتعلق بالفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، إلى أن 56 تظلما هم أربع فئات، أي ما يمثل نسبة 8,76% من مجموع فئات ملفات الاختصاص المسجلة، و12,56% من مجموع ملفات التظلم التي تهم الجهة.

وقد اتضح أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 29 تظلما؛ تلتها في المرتبة الثانية فئة الأرامل، بمجموع 18 تظلما؛ متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة، بـ 06 تظلمات؛ ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية، بـ 03 تظلمات، كل ذلك وفق النسب المبينة في الجدول.

ويتبين مما سبق أن هذا الترتيب، جاء مخالفا لما أسفر عنه ترتيب هذه الفئات ضمن المجموع العام المسجل.

4-4-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين
رجال	257	%75,59	%9,68
نساء	83	%24,41	%3,13
المجموع	340	%100,00	%12,81

على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة من هذه الجهة، بما مجموعه 340 تظلما من أشخاص غائبين، وبتحليل هذه التظلمات، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بها، بلغ 257 بنسبة 75,59% من مجموع التظلمات المقدمة من أشخاص غائبين بالجهة، مقابل 83 تظلما تقدم بها نظيراتهم من النساء، أي بنسبة 24,41%. وهي نتيجة، وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية، تجعل نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات التي تندرج في الاختصاص على صعيد الجهة، أكبر من النسبة العامة التي بقيت في حدود 12,43%.

4-4-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
تظلمات ذات طبيعة إدارية	172	%38,57	%5,15
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	53	%11,88	%1,59
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	42	%9,42	%1,26
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	28	%6,28	%0,84
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	25	%5,61	%0,75
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	10	%2,24	%0,30
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	8	%1,79	%0,24
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	2	%0,45	%0,06
تظلمات متعلقة بقانون دخول و إقامة الأجانب بالمغرب	2	%0,45	%0,06
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	2	%0,45	%0,06
تظلمات ذات طبيعة مالية	147	%32,96	%4,40
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	29	%6,50	%0,87
تظلمات متعلقة بالمعاشات	28	%6,28	%0,84
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	28	%6,28	%0,84
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	18	%4,04	% 0,54
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	15	%3,36	%0,45
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	13	%2,91	%0,39
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	6	%1,35	%0,18
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	6	%1,35	%0,18
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	4	%0,90	%0,12
تظلمات ذات طبيعة عقارية	105	%23,54	%3,14
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	51	%11,43	%1,53
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	12	%2,69	%0,36
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	12	%2,69	%0,36
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	9	%2,02	%0,27

تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	5	%1,12	%0,15
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	5	%1,12	%0,15
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	3	%0,67	%0,09
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	2	%0,45	%0,06
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	2	%0,45	%0,06
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	1	%0,22	%0,03
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	1	%0,22	%0,03
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	1	%0,22	%0,03
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	1	%0,22	%0,03
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	20	%4,48	%0,60
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	20	%4,48	%0,60
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	2	%0,45	%0,06
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	1	%0,22	%0,03
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	1	%0,22	%0,03
المجموع	446	%100,00	%13,36

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الدار البيضاء - سطات بحسب التصنيف الموضوعاتي

لقد أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التظلم التي تتعلق بهذه الجهة، عن النتائج التالية:

- التظلمات ذات الطبيعة الإدارية

حافظ هذا النوع من التظلمات، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للتظلمات، بما مجموعه 172 تظلما، أي ما يعادل 38,57% من إجمالي ملفات الاختصاص، وهو ما يمثل 15,5% من مجموع ملفات التظلم الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات.

هذا، وقد هم هذا الصنف من التظلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، بما مجموعه 53 تظلما، وبما نسبته 11,88% من مجموع ملفات التظلم على صعيد الجهة؛ وتظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، بمجموع 42 تظلما، بنسبة 9,42%؛ وتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، بـ 28 تظلما، بنسبة 6,28%؛ وتظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، بـ 25 تظلما، بنسبة 5,61%؛ وتظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات، بـ 10 تظلمات، بنسبة 2,24%؛ ثم تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، بـ 8 تظلمات، بنسبة 1,79%؛ وأخيرا تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية، وتلك المتعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب والتظلمات المتعلقة بمعادلة الشهادات الجامعية، بتظلمين لكل صنف، بنسبة 0,45%.

يستنتج مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بأداء الإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، أو عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، شكلت ما مجموعه 123 تظلما أي بنسبة 71,51% من التظلمات ذات الطبيعة الإدارية، فيما توزع الباقي، بما مجموعه «49» بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 28,49% منها.

- التضلمات غاى الصبيعة المالية

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثانية من حيث التضلمات التي همت الجهة، حيث بلغ عددها 147 تضلما، ممثلة بذلك 4,40% من إجمالي ملفات الاختصاص و32,96% من مجموع ملفات التضلم الواردة من الجهة.

كما توزع هذا الصنف من التضلمات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية، التي همت تضلمات متعلقة بالتعويضات والإيراءات والمنح والإعانات، بـ 29 تضلما، وبنسبة 6,50% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من الجهة، خلال هذه السنة، وتضلمات متعلقة بالمعاشات، وتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصبية، بـ 28 تضلما لكل صنف، وبنسبة 6,28%؛ ثم تضلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، بـ 18 تضلما، وبنسبة 4,04%؛ وتضلمات متعلقة بالصليبات العمومية «الصفقات وسندات الصلب»، بـ 15 تضلما، وبنسبة 3,36%؛ وتضلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، بـ13 تضلما، وبنسبة 2,91%؛ وبعدهما يأتي في الترتيب تضلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي وتضلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة، بما مجموعه 6 تضلمات لكل صنف، أي بنسبة 1,35% لكل واحد منهما؛ وأخيرا تضلمات بشأن استرداد مبالغ مالية، بـ 4 تضلمات، وبنسبة 0,90%.

ويستنتج مما سبق أن أربع تصنيفات فرعية مرتبطة بالمعاشات، والتعويضات والإيراءات والمنح والإعانات، والتغطية الصحية والمساعدة الصبية وبالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، شكلت ما مجموعه 103 تضلمات أي بنسبة 70,07% من التضلمات غاى الصبيعة المالية المتعلقة بالجهة، فيما توزع الباقي بما مجموعه «44» بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 29,93% منها.

- التضلمات غاى الصبيعة العقارية

بقيت التضلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الثالثة، بما مجموعه 105 تضلمات، أي بنسبة تعادل 3,14% من مجموع التضلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، أي ما يمثل 23,54% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من الجهة.

وقد أسفر هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية، همت بالأساس تضلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، بـ 51 تضلما، وبنسبة 11,43% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة التي تهم الجهة؛ وتضلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري وتلك المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، بـ 12 تضلما لكل صنف، وبنسبة 2,69% لكل واحد منهما؛ تلتها تضلمات متعلقة بوثائق التعمير، بـ 09 تضلمات، وبنسبة 2,02%؛ وتضلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية، وتضلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، بـ 05 تضلمات لكل صنف، وبنسبة 1,12% لكل واحد منهما؛ وتضلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار، وتلك المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش، بـ03 تضلمات، وبنسبة 0,67% لكل منهما؛ تلتها التضلمات المرتبطة بالأراضي المسترجعة، بتضلمين اثنين، وبنسبة 0,45%؛ وأخيرا تضلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق»، وتضلمات مرتبطة بالملك الغابوي والأملاك المخزنية، بتضلم واحد لكل صنف.

ويستنتج مما سلف، أن ثلاث تصنيفات فرعية تمثلت في عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، والتعويض عن نزع الملكية، والتحفيظ العقاري، شكلت ما مجموعه 75 تضلما أي بنسبة 71,43% من التضلمات غاى الصبيعة العقارية، فيما توزع الباقي، بما مجموعه 30 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 28,57% منها.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الرابعة، بما مجموعه 20 تظلما، وبنسبة 0,60% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، أي بنسبة 4,48% من مجموع ملفات التظلم الواردة من الجهة.

- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان

همت هذه التظلمات بالأساس مواضيع مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، وتلك المرتبطة بادعاء سوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال، بتظلم واحد لكل صنف، وبنسبة 0,22%، أحيلا على الجهات المختصة.

يستنتج من كل ما سبق، أن العدد الأكبر من التظلمات، يعود إلى صنف القضايا ذات الصبغة الإدارية، متبوعاً بصنف القضايا ذات الصبغة المالية، اللذين يستحوذان، معاً، على حصة تزيد عن 71% من مجموع ملفات الاختصاص التي تتعلق بالجهة.

4-4-6 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
قطاع الداخلية	131	%29,37	%3,92
الجماعات والمجالس المنتخبة	66	%14,80	%1,98
قطاع الشغل والإدماج المهني	42	%9,42	%1,26
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	42	%9,42	%1,26
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	40	%8,97	%1,20
صندوق الإيداع والتدبير	25	%5,61	%0,75
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	19	%4,26	%0,57
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	14	%3,14	%0,42
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	11	%2,47	%0,33
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	8	%1,79	%0,24
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	7	%1,57	%0,21
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	5	%1,12	%0,15
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	4	%0,90	%0,12
قطاع الصحة	4	%0,90	%0,12
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	4	%0,90	%0,12
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	3	%0,67	%0,09
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	3	%0,67	%0,09
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	3	%0,67	%0,09
مجال العدالة	3	%0,67	%0,09
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	2	%0,45	%0,06
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	2	%0,45	%0,06
رئاسة الحكومة	1	%0,22	%0,03
مجالات قطاعية مختلفة	7	%1,57	%0,21
المجموع	446	%100,00	%13,36

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الدار البيضاء - سطات بحسب المجال القطاعي المعني بها

يظهر من المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن التصنيف الجهوي أسفر عن معطيات، مكنت من رصد المجالات المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين المقيمين بجهة الدار البيضاء – سطات، ومن تحليل هذه المعطيات الإحصائية، يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات، مسجلا ما مجموعه 131 تظلما، أي بنسبة بلغت 29,37% من مجموع ملفات الاختصاص على صعيد الجهة؛ متبوعا بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة، الذي احتل المرتبة الثانية، بمجموع 66 تظلما، وبنسبة بلغت 14,80% من نفس المجموع؛ فقطاعي الشغل والإدماج المهني والتربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الثالثة، بمجموع 42 تظلما لكل واحد منهما، وبنسبة بلغت 9,42%؛ تلاهما قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، بـ 40 تظلما، وبنسبة 8,97%؛ ثم باقي المجالات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالي قطاعي الداخلية والجماعات، استأثرا بما مجموعه 197 ملفا، أي بما نسبته 44,17% من مجموع التظلمات الواردة من الجهة، فيما توزع الباقي «249» وبنسبة 55,83 %، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيبها على مستوى التظلمات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,03 % و3,92 % .

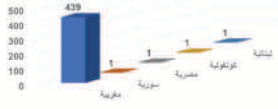
2-3 المتظلمون المقيمون بجهة الرباط – سلا – القنيطرة

2-3-1 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة

عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من مجموع المسجل العام
443	%13,27	%7,58

بلغ عدد التظلمات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 443، أي ما نسبته 13,27% من مجموع ملفات الاختصاص.

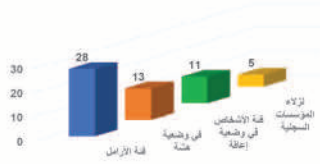
2-3-2 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة حسب جنسية المتظلم



الجنسية	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
مغربية	439	%99,10	%13,15
سورية	1	%0,23	%0,03
مصرية	1	%0,23	%0,03
كونغولية	1	%0,23	%0,03
لبنانية	1	%0,23	%0,03
المجموع	443	%100,00	%13,27

يتضح مما تقدم، أن معظم التظلمات التي تتعلق بجهة الرباط – سلا – القنيطرة ، همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، بما مجموعه 439 تظلما، فيما توزع باقي التظلمات على أربع جنسيات أجنبية وهي السورية والمصرية والكونغولية واللبنانية، بتظلم وحيد لكل واحدة منها.

2-3-3 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة



الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم
فئة الأرامل	28	%6,32	% 4,38
في وضعية هشة	13	%2,93	% 2,03
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	11	%2,48	% 1,72
نزلاء المؤسسات السجنية	5	%1,13	% 0,78
المجموع	57	% 12,86	% 8,92

يبين هذا الجدول معطيات حول التظلمات الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة، والتي تهم الفئات الجتمعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 443 ملفا، نجد أن 57 منها همت أربع فئات، أي ما يمثل نسبة 8,92% من مجموع الفئات المعنية بالدراسة لملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة، أي ما يمثل نسبة 12,86% من التظلمات المتعلقة بالجهة.

وقد اتضح، أن فئة الأرامل احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 28 تظلما، تلتها في المرتبة الثانية، فئة الأشخاص في وضعية هشة، بمجموع 13 تظلما؛ متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة، بـ 11 تظلما؛ ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية، بـ 5 تظلمات؛ الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

4-3-2 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين
رجال	253	%72,49	%9,53
نساء	96	%27,51	%3,61
المجموع	349	%100,00	%13,14

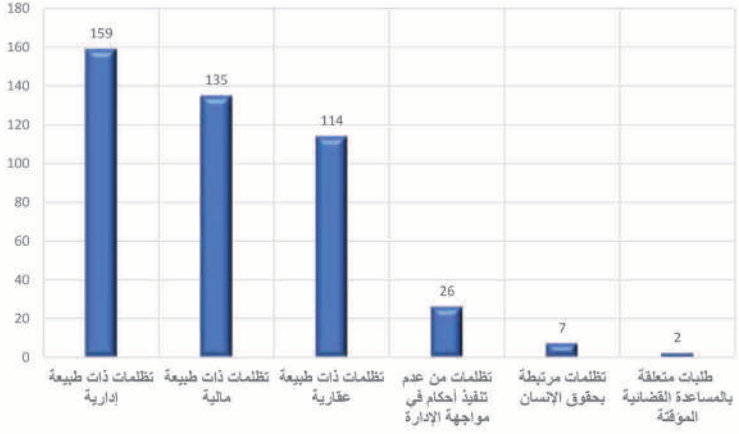
لقد توصلت المؤسسة من هذه الجهة، بما مجموعه 349 تظلما من أشخاص ذاتيين، خص منها فئة الرجال ما مجموعه 253، بنسبة 72,49% من مجموع التظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين من داخل الجهة، مقابل 96 تظلما تقدم بها نظيراتهم من النساء، أي بنسبة 27,51%. وهي نتيجة، وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية، تبقى نسبة النساء من الرجال في ملفات الاختصاص الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة، مرتفعة بالمقارنة مع النسبة العامة التي لم تتجاوز 22,43%.

4-3-5 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
تظلمات ذات طبيعة إدارية	159	%35,89	%4,76
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	47	%10,61	%1,41
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	46	%10,38	%1,38
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	30	%6,77	%0,90
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	15	%3,39	%0,45
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	12	%2,71	%0,36
تظلمات متعلقة بقانون دخول و إقامة الأجانب بالمغرب	3	%0,68	%0,09
تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	2	%0,45	%0,06
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	2	%0,45	%0,06
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	1	%0,23	%0,03
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	1	%0,23	%0,03
تظلمات ذات طبيعة مالية	135	%30,47	%4,04
تظلمات متعلقة بالمعاشات	34	%7,67	%1,02
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	26	%5,87	%0,78
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	25	%5,64	%0,75
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	19	%4,29	%0,57
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	9	%2,03	%0,27
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	8	%1,81	%0,24
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	7	%1,58	%0,21
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	3	%0,68	%0,09
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	2	%0,45	%0,06
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	2	%0,45	%0,06
تظلمات ذات طبيعة عقارية	114	%25,73	%3,41
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	29	%6,55	%0,87
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	24	%5,42	%0,72
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	11	%2,48	%0,33

تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	11	%2,48	%0,33
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	9	%2,03	%0,27
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	6	%1,35	%0,18
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	5	%1,13	%0,15
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	4	%0,90	%0,12
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	4	%0,90	%0,12
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	4	%0,90	%0,12
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	2	%0,45	%0,06
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	2	%0,45	%0,06
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	1	%0,23	%0,03
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	1	%0,23	%0,03
تظلمات مرتبطة بالاستفادة من بقع أرضية	1	%0,23	%0,03
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	26	%5,87	%0,78
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	26	%5,87	%0,78
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	7	%1,58	%0,21
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	4	%0,90	%0,12
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	2	%0,45	%0,06
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	1	%0,23	%0,03
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	%0,45	%0,06
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	%0,45	%0,06
المجموع	443	%100,00	%13,27

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة بحسب التصنيف الموضوعاتي



لقد أتاح تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التظلم التي تتعلق بهذه الجهة، إبداء الملاحظات التالية:

- التظلمات ذات الطبيعة الإدارية:

حافظ هذا النوع من التظلمات، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للتظلمات، بما مجموعه 159 تظلما، أي ما يعادل 4,76% من إجمالي ملفات الاختصاص و35,89% من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة.

وقد هم هذا الصنف من التظلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، بما مجموعه 47 تظلما، وبما نسبته 10,61% من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم الجهة؛ وتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، بـ 46 تظلما، بنسبة 10,38%؛ وتظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، بمجموع 30 تظلما، بنسبة 6,77%؛ وتظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، بـ 15 تظلما، بنسبة 3,39%؛ تلتها تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات، بـ 12 تظلما، بنسبة 2,71%؛ تلتها تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب، بثلاث تظلمات، وبنسبة 0,68%؛ ثم تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم «نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي...»، وتلك المرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية، بتظلمين لكل صنف، وبنسبة 0,45% لكل واحد منهما؛ وأخيرا تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية وتلك المرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية، بتظلم لكل صنف.

يستنتج مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بأداء الإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، أو عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، شكلت ما مجموعه 123 تظلما أي بنسبة 77,36% من التظلمات ذات الطبيعة الإدارية، فيما توزع الباقي، بما مجموعه 36 تظلما بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 22,64% منها.

- التظلمات ذات الطبيعة المالية:

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثانية من حيث التظلمات التي هم الجهة، حيث بلغ عددها 135 تظلما، ممثلة بذلك 4,04% من إجمالي ملفات الاختصاص، و30,47% من مجمل ملفات التظلم التي تهم الجهة؛

كما توزع هذا الصنف من التظلمات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية، التي هم تظلمات متعلقة بالمعاشات، بـ 34 تظلما، و بنسبة 7,67% من مجموع ملفات الاختصاص داخل الجهة ، وتظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، بـ 26 تظلما، وبنسبة 5,87%؛ وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، بـ 25 تظلما، وبنسبة 5,64%؛ تلتها تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات، بـ 19 تظلما، وبنسبة 4,29%، ثم تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، بـ 09 تظلمات، وبنسبة 2,03%؛ وتظلمات متعلقة بالكليات العمومية «الصفقات وسندات الطلب»، بـ 08 تظلمات، وبنسبة 1,81%؛ تلتها تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي، بـ 07 تظلمات، وبنسبة 1,58%؛ ثم تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية، بـ 3 تظلمات، ونسبة 0,68%؛ وأخيرا تظلمين اثنين مرتبطين باقتطاعات غير مستحقة وبعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي.

ويستنتج مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بالمعاشات، والتغطية الصحية والمساعدة الطبية وبالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، شكلت ما مجموعه 85 تظلما أي بنسبة 62,96% من التظلمات ذات الطبيعة المالية المتعلقة بالجهة، فيما توزع الباقي، بما مجموعه 50 تظلما بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 37,04% منها.

- التظلمات ذات الطبيعة العقارية

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الثالثة، بما مجموعه 114 تظلما، أي بنسبة تعادل 3,41% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 25,73% من مجموع ملفات التظلم التي تهم الجهة.

وقد أسفر هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية، هم بالأساس تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية وتلك المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش، بـ 29 تظلما لكل صنف، وبنسبة 6,55% لكل واحد منهما، من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم الجهة؛ ثم التظلمات المتعلقة بالتعويض

عن نزع الملكية وتلك المرتبطة بالملك الخاص للدولة، بـ 11 تظلما لكل صنف، وبنسبة 2,48 % لكل واحد منهما؛ تلتها تظلمات متعلقة بالتحفيظ العقاري، بـ 09 تظلمات، وبنسبة 2,03%؛ تلتها تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «بعدم إنهاء إجراءات التملك» بست تظلمات، وبنسبة 1,35%؛ تلتها تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار وتظلمات مرتبطة بوثائق التعمير وتلك المتعلقة بالاعتداء الماد ي على الملكية العقارية، بـ 04 تظلمات لكل صنف، وبنسبة 0,90% لكل واحد منهما؛ وتظلمات مرتبطة بالملك الغابوي وضم الأراضي الفلاحية، بتظلمين لكل صنف، وبنسبة 0,45 %؛ وأخيرا تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة وتظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية، وتلك المتعلقة بالاستفادة من بقع أرضية، بتظلم واحد لكل صنف.

ويستنتج مما سبق أن أربع تصنيفات فرعية تمثلت في تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية للسكن، وتظلمات متعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش، وبتظلمات مرتبطة بالتعويض عن نزع الملكية وبالملك الخاص للدولة، شكلت ما مجموعه 80 تظلما أي بنسبة 70,18% من التظلمات ذات الصبغة العقارية، فيما توزع الباقي بما مجموعه 34 تظلما بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 29,82% منها.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا، تحتل الرتبة الرابعة، بما مجموعه 26 تظلما، وبنسبة 0,78% من إجمالي التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة أي بنسبة 5,87 % من ملفات التظلم الواردة من الجهة.

- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان:

احتلت التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان المرتبة الخامسة، ضمن سلم تصنيف قضايا التظلم التي همت جهة الرباط - سلا - القنيطرة، خلال هذه السنة، وذلك بما مجموعه 07 تظلمات وبنسبة 0,21% من إجمالي ملفات الاختصاص المسجلة، و1,58 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، وقد خصت هذه التظلمات بالأساس مواضيع مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، بـ 04 تظلمات، وبنسبة 0,90% من مجموع ملفات الاختصاص التي تخص الجهة؛ وتظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي بتظلمين اثنين، و بنسبة 0,45%؛ ثم تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة، بتظلم واحد، وكلها أحيلت على الجهات المختصة.

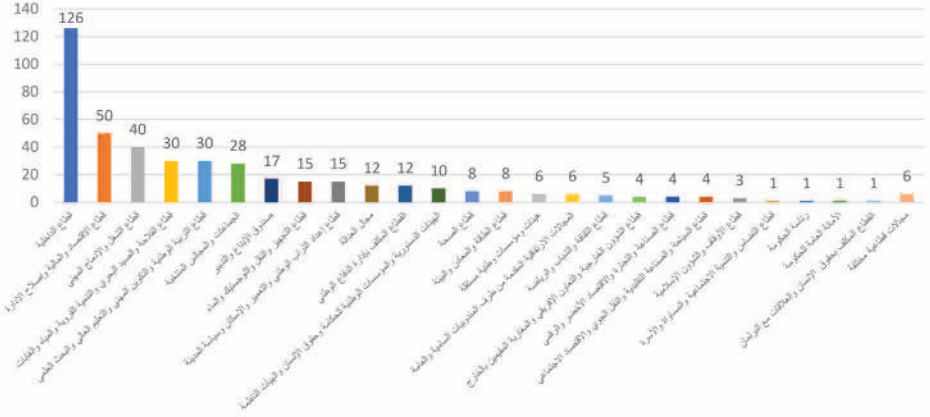
- الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

أتت الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة في المرتبة السادسة، بملفين، وبنسبة 0,06 % من إجمالي ملفات الاختصاص المسجلة، و0,45 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، همت محكمة النقض والمحاكم الإدارية.

يستنتج من كل ما سبق، أن العدد الأكبر من التظلمات، يعود إلى صنف القضايا ذات الصبغة الإدارية، متبوعا بصنف القضايا ذات الصبغة المالية، اللذين يستحوذان، معا، على حصة تزيد على 66 % من مجموع ملفات الاختصاص التي تتعلق بجهة الرباط - سلا - القنيطرة .

6-3-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
قطاع الداخلية	126	%28,44	%3,77
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	50	%11,29	%1,50
قطاع الشغل والإدماج المهني	40	%9,03	%1,20
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	30	%6,77	%0,90
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	30	%6,77	%0,90
الجماعات والمجالس المنتخبة	28	%6,32	%0,84
صندوق الإيداع والتدبير	17	%3,84	%0,51
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	15	%3,39	%0,45
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	15	%3,39	%0,45
مجال العدالة	12	%2,71	%0,36
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	12	%2,71	%0,36
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	10	%2,26	%0,30
قطاع الصحة	8	%1,81	%0,24
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	8	%1,81	%0,24
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	6	%1,35	%0,18
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	6	%1,35	%0,18
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	5	%1,13	%0,15
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	4	%0,90	%0,12
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	4	%0,90	%0,12
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	4	%0,90	%0,12
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	3	%0,68	%0,09
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,23	%0,03
رئاسة الحكومة	1	%0,23	%0,03
الأمانة العامة للحكومة	1	%0,23	%0,03
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	%0,23	%0,03
مجالات قطاعية مختلفة	6	%1,35	%0,18
المجموع	443	%100,00	%13,27



يظهر من المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن تصنيف التظلمات الواردة عن جهة الرباط – سلا – القنيطرة، أسفر عن معطيات مكنت من رصد المجالات المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين المقيمين بها، ومن تحليل هذه المعطيات الإحصائية يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات، مسجلا ما مجموعه 126 تظلما، أو بنسبة بلغت 38,44 % من مجموع ملفات الاختصاص المعنية بها الجهة؛ متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المرتبة الثانية، بمجموع 50 تظلما، وبنسبة 11,29 % من نفس المجموع؛ وقطاع الشغل والإدماج المهني في المرتبة الثالثة، بـ 40 تظلما، وبنسبة بلغت 9,03 %؛ وقطاعي الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات والتربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الرابعة، بمجموع 30 تظلما لكل واحد منهما، وبنسبة بلغت 6,77 %؛ فمجال الجماعات والجماعات المنتخبة، في المرتبة الخامسة، بـ 28 تظلما، وبنسبة 6,32 %؛ ثم باقي المجالات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن ما مجموعه 304 تظلمات، وبنسبة 68,62 % من مجموع التظلمات الواردة من الجهة، هم ست مجالات قطاعية رئيسية، فيما توزع الباقي «139»، وبنسبة 31,38 %، بين مختلف القطاعات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت القطاعات المذكورة، مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,03 % و3,77%.

4-4 المتظلمون المقيمون بجهة الشرق

4-4-1 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الشرق

عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من مجموع المسجل العام
324	%9,70	%5,55

لقد بلغ عدد التظلمات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، والتي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الشرق، خلال هذه السنة، ما مجموعه 324 تظلما، أو ما نسبته 9,70 % من مجموع التظلمات المسجلة والتي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، تقدم بها أشخاص يحملون الجنسية المغربية، بما مجموعه 323 تظلما، وشخص واحد من جنسية جزائرية.

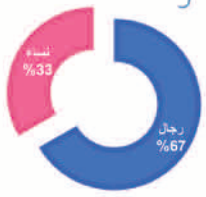
4-4-2 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الشرق حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم
فئة الأرامل	17	%5,25	%2,66
في وضعية هشة	9	%2,78	%1,41
نزلاء المؤسسات السجنية	3	%0,93	%0,47
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	3	%0,93	%0,47
المجموع	32	%9,89	%5,01

يوفر هذا الجدول معطيات حول التظلمات التي تتعلق بجهة الشرق، والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 324 ملفا، نجد أن 32 منها، هم أربع فئات اجتماعية، أو ما يمثل نسبة 9,89 % من مجموع التظلمات الواردة من جهة الشرق، و5,01 % من مجموع هذه الفئات بالمسجل العام من ملفات التظلم.

وقد اتضح، أن فئة الأرامل احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 17 تظلما؛ تلتها في المرتبة الثانية، فئة الأشخاص في وضعية هشة، بمجموع 09 تظلمات، متبوعة بفئتي نزلاء المؤسسات السجنية والأشخاص في وضعية إعاقة، بثلاث تظلمات لكل فئة. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

2-4-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام للأشخاص الذاتيين من ملفات التظلم
رجال	186	%66,67	%7,00
نساء	93	%33,33	%3,50
المجموع	279	%100,00	%10,50

على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة من جهة الشرق بما مجموعه 279 تظلما من أشخاص ذاتيين، وبتحليل هذه التظلمات بالاستناد إلى جنس المتظلم، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة من هذه الجهة بلغ 186 تظلما وبنسبة 66,67 % من مجموع الأشخاص الذاتيين بالجهة، مقابل 93 تظلما تقدم بها تظيراتهم من النساء أي بنسبة 33,33 % من نفس المجموع. وهو نتيجة وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية فإن نسبة تظلمات النساء التي تندرج في الاختصاص والواردة من هذه الجهة، كانت أكبر من النسبة العامة لتظلماتهن التي لم تتجاوز 22,43%.

2-4-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
تظلمات ذات طبيعة مالية	135	%41,67	%4,04
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	47	%14,51	%1,41
تظلمات متعلقة بالمعاشات	29	%8,95	%0,87
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	26	%8,02	%0,78
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	15	%4,63	%0,45
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	12	%3,70	%0,36
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	3	%0,93	%0,09
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	2	%0,62	%0,06
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	1	%0,31	%0,03
تظلمات ذات طبيعة إدارية	128	%39,51	%3,83
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	69	%21,30	%2,07
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	24	%7,41	%0,72
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	14	%4,32	%0,42
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	8	%2,47	%0,24
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	7	%2,16	%0,21
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	3	%0,93	%0,09
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	1	%0,31	%0,03
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	1	%0,31	%0,03
تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	1	%0,31	%0,03
تظلمات ذات طبيعة عقارية	35	%10,80	%1,05

تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	11	%3,40	%0,33
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	6	%1,85	%0,18
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	3	%0,93	%0,09
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	3	%0,93	%0,09
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	2	%0,62	%0,06
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	2	%0,62	%0,06
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	2	%0,62	%0,06
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	2	%0,62	%0,06
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	1	%0,31	%0,03
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	1	%0,31	%0,03
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	1	%0,31	%0,03
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	1	%0,31	%0,03
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	23	%7,10	%0,69
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	23	%7,10	%0,69
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	2	%0,62	%0,06
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	2	%0,62	%0,06
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	%0,31	%0,03
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	%0,31	%0,03
المجموع	324	%100,00	%9,70

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الشرق بحسب التصنيف الموضوعاتي

أسفر تحليل معطيات ملفات التظلم التي تتعلق بهذه الجهة في نطاق التصنيف الموضوعاتي الرئيسي والفرعي عن النتائج التالية:

- التظلمات ذات الطبيعة المالية

احتلت هذه القضايا المرتبة الأولى من حيث التظلمات التي تتعلق بالجهة، حيث بلغ عددها 135 تظلما، ممثلة بذلك 4,04 % من إجمالي ملفات الاختصاص على صعيد المؤسسة و41,67 % من مجموع ملفات التظلم التي تهم الجهة، وقد توزع هذا الصنف من التظلمات على مجموعة من التصنيفات الفرعية التي خصت تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة بما مجموعه 47 تظلما وبنسبة 14,51 % من مجموع ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة والواردة من الجهة خلال هذه السنة، وتظلمات متعلقة بالمعاشات بـ 29 تظلما وبنسبة 8,95% من نفس المجموع وتظلمات متعلقة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات بـ 26 تظلما وبنسبة 8,02 %، وتظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية بـ 15 تظلما وبنسبة 4,63 %، وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 12 تظلما وبنسبة 3,70 %، وتظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بـ 3 تظلمات وبنسبة 0,93 %، وتظلمين بشأن استرداد مبالغ مالية بنسبة 0,62 %، وأخيرا تظلم واحد مرتبط بطلبية عمومية «الصفقات وسندات الطلب» بنسبة 0,31 %.

ويستنتج مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة باقتطاعات غير مستحقة وبالمعاشات وبالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، شكلت ما مجموعه 102 تظلما أي بنسبة 75,56 % من التظلمات عاى الصبيغة المالية، فيما توزع الباقي بما مجموعه 33 تظلما بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 24,44 % منها.

- التظلمات عاى الصبيغة الإدارية

خلافا لما جاء به الترتيب العام لهذا النوع من القضايا، فقد احتل هذا النوع من التظلمات، المرتبة الثانية في تصنيف ملفات التظلم التي تخص الجهة بما مجموعه 128 تظلما، أي ما يعادل 3,83 % من مجموع التظلمات المقدمة إلى المؤسسة والتي تندرج في الاختصاص و39,51 % من تلك التي تهم الجهة.

هذا، وقد تفرع عن هذا الصنف من التظلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية توزعت بين تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بما مجموعه 69 تظلما و بما نسبته 21,30 % من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من الجهة، وتظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بـ 24 تظلما بنسبة 7,41% من نفس المجموع، وتظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بـ 14 تظلما وبنسبة 4,32 %، وتظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 08 تظلمات بنسبة 2,47 %، وتظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات بـ 07 تظلمات بنسبة 2,16 %، وتظلمات مرتبطة بعدم تنفيذ قرارات إدارية بـ 03 تظلمات بنسبة 0,93 %، وأخيرا تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية وتلك المرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية وكذلك التظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم «نسخ احكام، سجل تجاري... » بتظلم واحد لكل صنف.

يستخلص مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بأداء الإدارة في شكل تصرفات وقرارات إدارية، أو عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين أو امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، شكلت ما مجموعه 107 تظلمات أي بنسبة 83,59 % من التظلمات عاى الصبيغة الإدارية، فيما توزع الباقي بما مجموعه 21 تظلما بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 16,41 % منها.

- التظلمات عاى الصبيغة العقارية

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الثالثة، بما مجموعه 35 تظلما، أي بنسبة تعادل 1,05% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 10,80 % من مجموع ما يتعلق بالجهة.

وقد أسفر هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية همت بالأساس تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية بـ 11 تظلما بنسبة 3,4 % من مجموع ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة والتي تخص الجهة، وتظلمات متعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية بـ 06 تظلمات وبنسبة 1,85 % من نفس المجموع، ثم تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية وتلك المتعلقة بوثائق التعمير بـ 03 تظلمات وبنسبة 0,93% لكل صنف، وتظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري وتظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة وتظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية وتلك المتعلقة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق» بتظلمين لكل صنف وبنسبة 0,62% لكل منها. وأخيرا تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار وتظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة وتظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك» وتلك المتعلقة بضم الأراضي الفلاحية بتظلم واحد لكل صنف وبنسبة 0,31% لكل منها.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الرابعة، بما مجموعه 23 تظلما، وبنسبة 0,69 % من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة و بنسبة 7,10 % من ملفات الاختصاص التي تهم هذه الجهة.

- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان

لم يرد من الجهة سوى تظلمين مرتبطين بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية بنسبة 0,06 % من ملفات الاختصاص و 0,62 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، أحيلا على المجلس الوطني لحقوق الإنسان في إطار إعمال الإحالات المتبادلة.

- الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

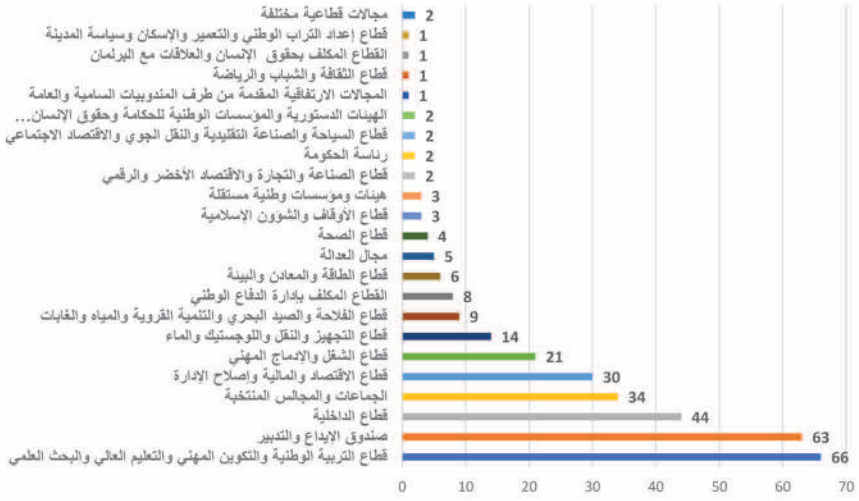
لقد تأتى للمؤسسة أن تسجل طلبا واحدا يتعلق بالمساعدة القضائية المؤقتة من جهة الشرق بنسبة غير معتبرة من مجموع التظلمات، حيث لم تتجاوز 0,03 %، وهو ما يمثل 0,31 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة.

يستنتج من كل ما سبق، أن العدد الأكبر من التظلمات التي تهم جهة الشرق يعود إلى صنف القضايا ذات الصبغة المالية، متبوعاً بصنف القضايا ذات الصبغة الإدارية، اللذين يستحوذان، معاً، على حصة تزيد على 81 % من مجموع التظلمات التي تتعلق بالجهة.

2-4-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الشرق حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	66	%20,37	%1,98
صندوق الإيداع والتدبير	63	%19,44	%1,89
قطاع الداخلية	44	%13,58	%1,32
الجماعات والمجالس المنتخبة	34	%10,49	%1,02
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	30	%9,26	%0,90
قطاع الشغل والإدماج المهني	21	%6,48	%0,63
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	14	%4,32	%0,42
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	9	%2,78	%0,27
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	8	%2,47	%0,24
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	6	%1,85	%0,18
مجال العدالة	5	%1,54	%0,15
قطاع الصحة	4	%1,23	%0,12
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	3	%0,93	%0,09
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	3	%0,93	%0,09
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	2	%0,62	%0,06
رئاسة الحكومة	2	%0,62	%0,06
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	2	%0,62	%0,06
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	2	%0,62	%0,06
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	%0,31	%0,03
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1	%0,31	%0,03
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	%0,31	%0,03
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	%0,31	%0,03
مجالات قطاعية مختلفة	2	%0,62	%0,06
المجموع	324	%100,00	%9,70

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الشرق بحسب المجال القطاعي المعني بها



يظهر من المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن هذا التصنيف أسفر عن بيانات مكنت من رصد المجالات القطاعية المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين المقيمين بجهة الشرق، ومن تحليلها يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

خلافا لما تم رصده بمجموع الملفات المسجلة بالمؤسسة والتي تندرج ضمن الاختصاص، احتل قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بمقارنة ترتيب القطاعات مسجلا ما مجموعه 66 تظلما أي بنسبة بلغت 20,37% من مجموع التظلمات الواردة من الجهة، تلاه صندوق الايداع والتدبير الذي احتل المرتبة الثانية بما مجموعه 63 تظلما بنسبة 19,44 % في حين احتل قطاع الداخلية المرتبة الثالثة بمجموع 44 تظلما أي بنسبة 13,58 %، متبوعا بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة الذي احتل المرتبة الرابعة بمجموع 34 تظلما وبنسبة بلغت 10,49 % من نفس المجموع. ثم قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المركز الخامس ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه 30 تظلما وبنسبة 9,26 %، فقطاع الشغل والإدماج المهني بمجموع 21 تظلما وبنسبة 6,48 %. ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول.

ويتجلى من هذه المعطيات أن قطاعي التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي وصندوق الايداع والتدبير استأثرا بما مجموعه 129 ملفا أي بما نسبته 39,81 % من مجموع التظلمات التي تهم الجهة، فيما توزع الباقي «195» وبنسبة 60,19 %، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,03 % و1,98 % .

2-5 المتظلمون المقيمون بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة

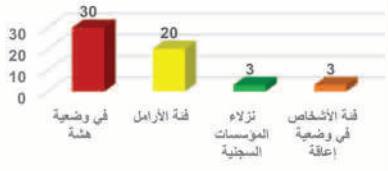
2-5-1 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة

عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من مجموع المسجل العام
310	%9,28	%5,31

بلغ عدد التظلمات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 310 أي ما نسبته 9,28% من مجموع المسجل العام من ملفات التظلم، وكلها تظلمات تقدم بها مواطنون مغاربة.

2-5-2 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم
في وضعية هشة	30	%9,67	%4,69
فئة الأرامل	20	%6,45	%3,13
نزلاء المؤسسات السجنية	3	%0,97	%0,47
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	3	%0,97	%0,47
المجموع	56	%18,06	%8,76

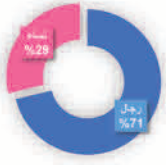


يوفر هذا الجدول معطيات حول التظلمات التي تتعلق بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 310 ملفات، نجد أن 56 منها هم أربع فئات أي ما يمثل نسبة 8,76 % من مجموع الفئات المعنية بالدراسة لملفات الاختصاص و18,06 % من مجموع التظلمات التي تتعلق بالجهة.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 30 تظلما، تلتها فئة الأرامل في المرتبة الثانية بمجموع 20 تظلما، فيما تساوت فئتا الأشخاص في وضعية إعاقة ونزلاء المؤسسات السجنية بـ03 تظلمات لكل واحدة منهما. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

2-5-3 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب جنس المتظلم

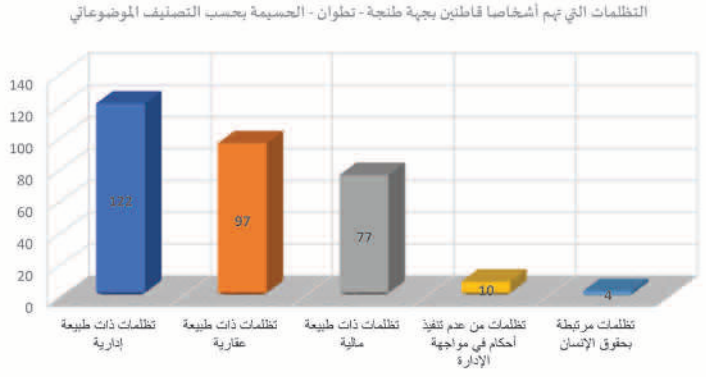
جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين
رجال	183	%71,21	%6,89
نساء	74	%28,79	%2,79
المجموع	257	%100,00	%9,68



يظهر من مقارنة مجموع التظلمات التي توصلت بها المؤسسة من أشخاص ذاتيين من هذه الجهة، أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم بلغ 183 بنسبة 71,21 % من مجموع التظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين بالجهة، مقابل 74 تظلما تقدم بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 28,79 % وهي نتيجة وإن كانت مؤكدة لفكرة الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنه من ناحية أخرى يظهر أن نسبة تظلمات النساء العائدة لهذه الجهة، تفوق النسبة العامة لهن من مجموع الملفات المسجلة بالمؤسسة التي لم تتجاوز 22,43 %.

4-5-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تصوان - المسيمة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام تظلم
تظلمات ذات طبيعة إدارية	122	%39.35	%3.65
تظلمات متعلقة بتصرفات و قرارات إدارية	48	%15.48	%1.44
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	37	%11.94	%1.11
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة(الإدارية)و الحق في الجواب	15	%4.84	%0.45
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	14	%4.52	%0.42
تظلمات متعلقة بالامتحانات و المباريات	3	%0.97	%0.09
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	3	%0.97	%0.09
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات و التجمعات العمومية	1	%0.32	%0.03
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	1	%0.32	%0.03
تظلمات ذات طبيعة عقارية	97	%31.29	%2.91
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	42	%13.55	%1.26
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	11	%3.55	%0.33
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية(قنوات، أعمدة،طريق)	10	%3.23	%0.3
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية و السلالية(من غير أراضي الكيش)	9	%2.9	%0.27
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	9	%2.9	%0.27
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة	8	%2.58	%0.24
تظلمات مرتبطة بالأراض المسترجعة	2	%0.65	%0.06
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	2	%0.65	%0.06
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	1	%0.32	%0.03
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	1	%0.32	%0.03
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	1	%0.32	%0.03
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	1	%0.32	%0.03
تظلمات ذات طبيعة مالية	77	%24.84	%2.31
تظلمات متعلقة بالتعويضات و الإيرادات و المنح و الإعانات	19	%6.13	%0.57
تظلمات متعلقة بالمعاشات	17	%5.48	%0.51
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية و بالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	15	%4.84	%0.45
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية و المساعدة الطبية	11	%3.55	%0.33
تظلمات متعلقة بالضرائب و الرسوم وواجبات التسجيل	4	%1.29	%0.12
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات و سندات الطلب)	3	%0.97	%0.09
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	3	%0.97	%0.09
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	3	%0.97	%0.09
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	2	%0.65	%0.06
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	10	%3.23	%0.3
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	10	%3.23	%0.3
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	4	%1.29	%0.12
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	2	%0.65	%0.06
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب و سوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	1	%0.32	%0.03
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	1	%0.32	%0.03
المجموع	310	%100	%9.28



من مجمل المعطيات أعلاه، خلص التحليل إلى أن التظلمات المتعلقة بهذه الجهة من زاوية التصنيف الموضوعاتي الرئيسي تثير الملاحظات التالية:

- التظلمات ذات الطبيعة الإدارية

حافظ هذا النوع من التظلمات، على صدارة التصنيف بما مجموعه 122 تظلما، أي ما يعادل 39,35 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة و3,65 % من مجموع التظلمات المقدمة إلى المؤسسة.

وقد هم هذا الصنف من التظلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية توزعت بين تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بمجموع 48 تظلما بنسبة 15,48 % من مجموع ما تعلق بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة، وتظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بما مجموعه 37 تظلما و بما نسبته 11,94 % من نفس المجموع، وتلك المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 15 تظلما بنسبة 4,84 %، وتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 14 تظلما وبنسبة 4,52%، ثم تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات وتلك المرتبطة بعدم تنفيذ قرارات إدارية بـ 03 تظلمات لكل صنف وبنسبة 0,97%، وأخيرا تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية وتلك المتعلقة بمعادلة الشهادات الجامعية بتظلم واحد لكل صنف.

يستنتج مما سبق أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بأداء الإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، أو المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، شكلت ما مجموعه 100 تظلم أي بنسبة 81,97 % من التظلمات ذات الطبيعة الإدارية، فيما توزع الباقي بما مجموعه 22 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 18,03 % منها.

- التظلمات ذات الطبيعة العقارية:

احتلت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا الرتبة الثانية بهذه الجهة، بما مجموعه 97 تظلما، أي بنسبة تعادل 31,29 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة و2,91 % من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

وقد أسفر هذا التقسيم الرئيسي عن تصنيفات فرعية همت بالأساس تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية بـ 42 تظلما أي بنسبة 13,55 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، وتظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية بـ 11 تظلما وبنسبة 3,55 % من نفس المجموع، وتلاها تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية

«قنوات، أعمدة، طريق» وتلك المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش بـ 10 تظلمات لكل صنف وبنسبة 3,23%، ثم التظلمات المرتبطة بالتحفيظ العقاري بـ 09 تظلمات بنسبة 2,90 %، وتظلمات متعلقة بالاعتداء الماس على الملكية العقارية بـ 08 تظلمات وبنسبة 2,58 % من نفس المجموع، ثم تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة وتلك المتعلقة بالملك الغابوي بتظلمين لكل صنف وبنسبة 0,65 %، وأخيرا التظلمات المرتبطة بضم الأراضي الفلاحية والتظلمات المتعلقة بالملك الخاص للدولة وتلك المرتبطة بوثائق التعمير بتظلم واحد لكل صنف.

- التظلمات ذات الصبغة المالية:

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثالثة من حيث التظلمات التي تتعلق بالجهة، حيث بلغ عددها 77 تظلما، ممثلة بذلك 24,84 % من المجموع الوارد من الجهة و2,31 % من إجمالي ملفات الاختصاص.

كما توزع هذا الصنف من التظلمات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية التي همت تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات بـ 19 تظلما وبنسبة 6,13 % من مجموع ما يخص الجهة، وتظلمات متعلقة بالمعاشات بما مجموعه 17 تظلما وبنسبة 5,48 % من نفس المجموع، وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 15 تظلما وبنسبة 4,84%، وتظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية بـ 11 تظلما وبنسبة 3,55 %، وتظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بـ4 تظلمات وبنسبة 1,29%، ثم تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية «الصفقات وسندات الطلب» وتظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية وتلك المتعلقة باقتطاعات غير مستحقة بما مجموعه 03 تظلمات وبنسبة 0,97 % لكل صنف، وأخيرا تظلمين مرتبطين بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي وبنسبة 0,65 %.

ويستنتج مما سبق أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات وبالمعاشات، وبالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، شكلت موضوعا لما مجموعه 51 تظلما أي بنسبة 66,23 % من التظلمات ذات الصبغة المالية، فيما توزع الباقي بما مجموعه 26 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 33,77 % منها.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الرابعة، بما مجموعه 10 تظلمات، وبنسبة 3,23 % من مجموع التصنيفات التي تهم الجهة و0,30 % من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

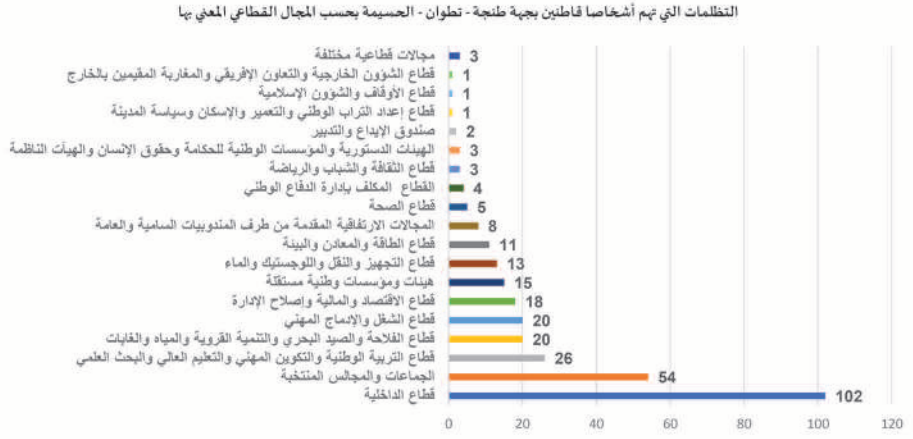
- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان

همت هذه التظلمات بالأساس مواضيع مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية بتظلمين و بنسبة 0,65 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، و أخرى مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال وتلك المرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي بتظلم واحد لكل صنف وبنسبة 0,32 % من نفس المجموع، وجميعها أحيلت على الجهات المختصة.

يستنتج من كل ما سبق أن العدد الأكبر من التظلمات، يعود إلى صنف القضايا ذات الصبغة الإدارية، متبوعا بصنف القضايا ذات الصبغة العقارية، اللذين يستحوذان معا، على حصة تزيد على 70 % من مجموع التظلمات التي تتعلق بالجهة.

2-5-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة بحسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
قطاع الداخلية	102	%32,90	%3,05
الجماعات والمجالس المنتخبة	54	%17,42	%1,62
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	26	%8,39	%0,78
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	20	%6,45	%0,60
قطاع الشغل والإدماج المهني	20	%6,45	%0,60
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	18	%5,81	%0,54
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	15	%4,84	%0,45
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	13	%4,19	%0,39
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	11	%3,55	%0,33
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	8	%2,58	% 0,24
قطاع الصحة	5	%1,61	%0,15
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	4	%1,29	%0,12
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	3	%0,97	%0,09
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	3	%0,97	%0,09
صندوق الإيداع والتدبير	2	%0,65	%0,06
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	%0,32	%0,03
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	%0,32	%0,03
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	%0,32	%0,03
مجالات قطاعية مختلفة	3	%0,97	%0,09
المجموع	310	%100,00	%9,28



ترتسم من خلال المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، خارطة المجالات المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين المقيمين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة، ومن تحليلها يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات مسجلا ما مجموعه 102 تظلما أي بنسبة بلغت 32,90% من مجموع التظلمات التي تخص جهة صنجة - تطوان - الحسيمة، متبوعا بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة الذي احتل المرتبة الثانية بـ 54 تظلما وبنسبة بلغت 17,42 % من نفس المجموع، فقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الثالثة بمجموع 26 تظلما وبنسبة 8,39 %، فقطاعي الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات والشغل والإدماج المهني بـ 20 تظلما وبنسبة بلغت 6,45 % لكل واحد منهما، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالي قطاعي الداخلية والجماعات استأثرا بما مجموعه 156 ملفا أي بما نسبته 50,32% من مجموع التظلمات المتعلقة بالجهة، وأن 222 ملفا بما نسبته 71,61 % من عاة المجموع هم خمس مجالات قطاعية رئيسية، فيما توزع الباقي «88»، وبنسبة 28,39 %، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مختلف القطاعات المذكورة مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى ملفات الاختصاص المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,03% و3,05 %.

2-6 المتظلمون المقيمون بجهة مراكش - آسفي

2-6-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مراكش - آسفي

عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من مجموع المسجل العام
218	%6,53	%3,73

لقد بلغ عدد التظلمات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة مراكش - آسفي خلال هذه السنة، ما مجموعه 218 تظلما أي ما نسبته 6,53 % من مجموع المسجل العام الذي يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة. هذا مع ملاحظة أن كل هذه التظلمات تخص مواطنين مغاربة باستثناء تظلم واحد تقدم به شخص يحمل الجنسية الألمانية.

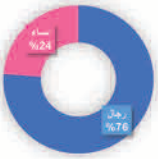
2-6-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مراكش - آسفي حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم
فئة الأرامل	13	%5,96	%2,03
في وضعية هشة	8	%3,67	%1,25
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	7	%3,21	%1,10
نزلاء المؤسسات السجنية	1	%0,46	%0,16
المجموع	29	% 13,30	% 4,54

يظهر من تحليل معطيات التظلمات المتعلقة بجهة مراكش - آسفي والتي بلغت ما مجموعه 218 ملفا، من زاوية الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، أن 29 منها همت أربع فئات اجتماعية أي ما يمثل نسبة 13,30% من مجموع التظلمات التي تتعلق بالجهة، وهو ما يعادل 4,54 % من مجموع المسجل العام من ملفات التظلم حسب الفئات.

وقد اتضح، أن فئة الأرامل احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 13 تظلما، تلتها فئة الأشخاص في وضعية هشة في المرتبة الثانية بمجموع 08 تظلمات، ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بـ 07 تظلمات، ففئة نزلاء المؤسسات السجنية بتظلم واحد. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

2-6-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة مراكش - آسفي حسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين
رجال	112	%76,19	%4,22
نساء	35	%23,81	%1,32
المجموع	147	%100,00	%5,53

لقد توصلت المؤسسة من هذه الجهة بما مجموعه 147 تظلما من أشخاص ذاتيين، وبتحليل هذه التظلمات، نجد أن 112 منها يهم متظلمين رجالا أي بنسبة 76,19 % من مجموع التظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين بالجهة، مقابل 35 تظلما يهم تظيراتهم من النساء أي بنسبة 23,81 % وهو نتيجة منسجمة من حيث فكرة الريادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، كما أن نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات العائدة لهذه الجهة متقاربة مع نسبتهن في مجموع الملفات المسجلة بالمؤسسة والمحددة في 22,43 %.

2-6-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة مراكش - آسفي حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل عام تظلم
تظلمات ذات طبيعة مالية	85	%38.99	%2.55
تظلمات متعلقة بالمعاشات	21	%9.63	%0.63
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية و بالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	16	%7.34	%0.48
تظلمات متعلقة بالتعويضات و الإيرادات و المنح و الإعانات	16	%7.34	%0.48
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية و المساعدة الطبية	15	%6.88	%0.45
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات و سندات الطلب)	9	%4.13	%0.27
تظلمات متعلقة بالضرائب و الرسوم وواجبات التسجيل	3	%1.38	%0.09
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	3	%1.38	%0.09
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	2	%0.92	%0.06
تظلمات ذات طبيعة إدارية	56	%25.69	%1.68
تظلمات متعلقة بتصرفات و قرارات إدارية	20	%9.17	%0.60
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	12	%5.50	%0.36
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	10	%4.59	%0.30
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة(الإدارية)و الحق في الجواب	7	%3.21	%0.21
تظلمات متعلقة بالامتحانات و المباريات	4	%1.83	%0.12
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	2	%0.92	%0.06
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات و التجمعات العمومية	1	%0.46	%0.03
تظلمات ذات طبيعة عقارية	55	%25.23	%1.65
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	12	%5.50	%0.36
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	7	%3.21	%0.21
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية و السلالية (من غير أراضي الكيش)	7	%3.21	%0.21
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	5	%2.29	%0.15

تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	5	%2.29	%0.15
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	4	%1.83	%0.12
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	4	%1.83	%0.12
تظلمات مرتبطة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	3	%1.38	%0.09
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	3	%1.38	%0.09
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	2	%0.92	%0.06
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	1	%0.46	%0.03
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	1	%0.46	%0.03
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	1	%0.46	%0.03
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	21	%9.63	%0.63
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	21	%9.63	%0.63
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	%0.46	%0.03
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	1	%0.46	%0.03
المجموع	218	%100	%6,53

أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التظلم التي تتعلق بهذه الجهة في نطاق التصنيف الموضوعاتي الرئيسي، عن النتائج التالية:

- التظلمات ذات الصبغة المالية

احتلت هذه القضايا المرتبة الأولى من حيث التظلمات التي تتعلق بالجهة، بحيث بلغ عددها 85 تظلما، ممثلة بذلك 2,55 % من إجمالي ملفات الاختصاص و38,99 % من ملفات التظلم التي تهم الجهة.

كما توزع هذا الصنف من التظلمات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية التي همت تظلمات متعلقة بالمعاشات بما مجموعه 21 تظلما وبنسبة 9,63 % من إجمالي ملفات التظلم التي تهم الجهة خلال هذه السنة، وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين وتلك المتعلقة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات بـ 16 تظلما لكل صنف وبنسبة 7,34 % من نفس المجموع، وتظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية بـ 15 تظلما وبنسبة 6,88 %، وتظلمات تتعلق بطلبيات عمومية «الصفقات وسندات الطلب» بـ 09 تظلمات و بنسبة 4,13 %، وتظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل وتلك المتعلقة باقتطاعات غير مستحقة بـ 03 تظلمات لكل صنف وبنسبة 1,38 %، ثم تظلمين متعلقين بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي وبنسبة 0,92 %.

ويستنتج مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بالمعاشات، وبالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين وبالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات، شكلت موضوعا لما مجموعه 53

تضلما أي بنسبة 62,35 % من التضلمات غاى الصيغة المالية التي تخص الجهة، فيما توزع الباقي بما مجموعه 32 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 37,65 % منها.

- التضلمات غاى الصيغة الإدارية

خلافا لما جاء به الترتيب العام لهذا النوع من القضايا، فقد احتل هذا النوع من التضلمات، المرتبة الثانية في التصنيف بما مجموعه 56 تضلما بنسبة 25,69 % من مجموع ملفات التضلم التي تخص الجهة، أي ما يعادل 1,68% من مجموع التضلمات المقدمة إلى المؤسسة.

وقد هم هذا الصنف من التضلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية توزعت بين تضلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بما مجموعه 20 تضلما وبما نسبته 9,17 % من مجموع ملفات التضلم التي تهم الجهة، وتضلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 12 تضلما بنسبة 5,50 % من نفس المجموع، وتضلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بـ 10 تضلمات بنسبة 4,59 %، وتضلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 07 تضلمات بنسبة 3,21 %، وتضلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات بـ 04 تضلمات بنسبة 1,83 %، فتضلمين مرتبطين بعدم تنفيذ قرارات إدارية بنسبة 0,92 %، وأخيرا تضلم واحد مرتبط بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية بنسبة 0,46 %.

يستنتج مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بأداء الإدارة في شكل تصرفات وقرارات إدارية، أو عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين أو امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، شكلت ما مجموعه 42 تضلما أي بنسبة 75 % من التضلمات غاى الصيغة الإدارية التي تخص الجهة، فيما توزع الباقي بما مجموعه 14 تضلما، بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 25 % منها.

- التضلمات غاى الصيغة العقارية

شكلت التضلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الثالثة، بما مجموعه 55 تضلما بنسبة 25,23% من مجموع ملفات التضلم التي تخص الجهة، أي بنسبة تعادل 1,65 % من مجموع التضلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

وقد أسفر هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية، همت بالأساس تضلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية بـ 12 تضلما وبنسبة 5,50 % من مجموع ملفات التضلم التي تتعلق بالجهة، وتضلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية وتلك المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية بـ 07 تضلمات لكل صنف و بنسبة 3,21% من نفس المجموع، وتضلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري وتلك المرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك» بـ 05 تضلمات لكل صنف و بنسبة 2,29 %، ثم تضلمات متعلقة بالاعتداء الماذي على الملكية العقارية والمرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق» بـ 04 تضلمات لكل صنف وبنسبة 1,83%، فتضلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار وتلك المرتبطة بالملك الخاص للدولة بـ03 تضلمات لكل صنف وبنسبة 1,38 %، وتضلمين متعلقين بوثائق التعمير بنسبة 0,92 %، وأخيرا تضلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية وتضلمات متعلقة بالملك الغابوي وتلك المتعلقة بضم الأراضي بتضلم واحد لكل صنف وبنسبة 0,46 %.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة:

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الرابعة، بما مجموعه 21 تظلما، بنسبة 9,63 % من مجموع ملفات التظلم التي تتوفر الجهة، أو ما يعادل 0,63 % من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان:

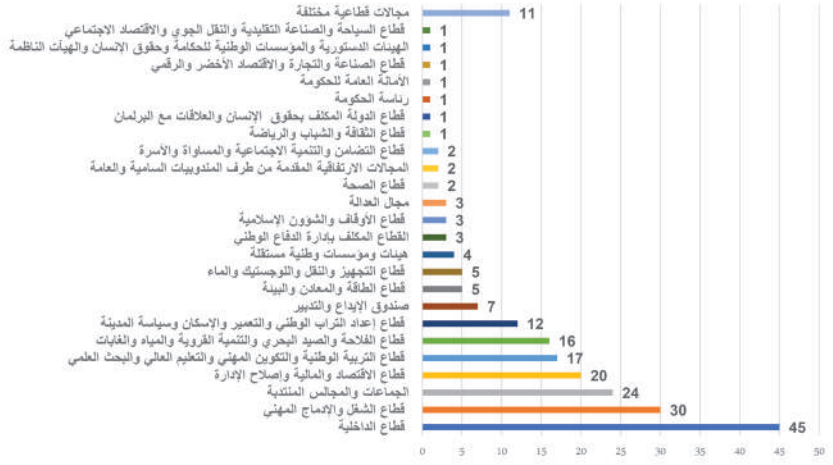
لم يرد من الجهة سوى تظلم واحد مرتبط بملف الاعتقال التعسفي بما يمثل نسبة 0,46 % من مجموع ملفات التظلم التي تتوفر الجهة وبنسبة 0,03 % من مجموع ملفات الاختصاص وقد أحيل على الجهة المختصة..

يستنتج من كل ما سبق أن العدد الأكبر من التظلمات، يعود إلى صنف القضايا ذات الصبغة المالية، متبوعا بصنف القضايا ذات الصبغة الإدارية، اللذين يستحوذان معا، على حصة تزيد على 64 % من مجموع التظلمات التي تتعلق بالجهة.

4-6-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش - آسفي حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
قطاع الداخلية	45	%20,64	%1,35
قطاع الشغل والإدماج المهني	30	%13,76	%0,90
الجماعات والمجالس المنتدبة	24	%11,01	%0,72
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	20	%9,17	%0,60
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	17	%7,80	%0,51
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	16	%7,34	%0,48
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	12	%5,50	%0,36
صندوق الإيداع والتدبير	7	%3,21	%0,21
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	5	%2,29	%0,15
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	5	%2,29	%0,15
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	4	%1,83	%0,12
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	3	%1,38	%0,09
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	3	%1,38	%0,09
مجال العدالة	3	%1,38	%0,09
قطاع الصحة	2	%0,92	%0,06
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	2	%0,92	%0,06
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	2	%0,92	%0,06
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1	%0,46	%0,03
قطاع الدولة المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	%0,46	%0,03
رئاسة الحكومة	1	%0,46	%0,03
الأمانة العامة للحكومة	1	%0,46	%0,03
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	%0,46	%0,03
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	%0,46	%0,03
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	%0,46	%0,03
مجالات قطاعية مختلفة	11	%5,05	%0,33
المجموع	218	%100,00	%6,53

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مراكش - آسفي بحسب المجال القطاعي المعني بها



يظهر من تصنيف المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن تصنيف التظلمات التي تهم جهة مراكش – آسفي مكنت من رصد المجالات المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين المقيمين بهذه الجهة، ومن تحليلها يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

استقر قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات، مسجلا ما مجموعه 45 تظلما بنسبة بلغت 20,64 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، متبوعا بقطاع الشغل والإدماج المهني في المرتبة الثانية بـ 30 تظلما وبنسبة بلغت 13,76 % من نفس المجموع، و مجال الجماعات والمجالس المنتخبة في المرتبة الثالثة بمجموع 24 تظلما وبنسبة بلغت 11,01 %، وقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المرتبة الرابعة بـ 20 تظلما وبنسبة 9,17 %، فقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الخامسة بـ 17 تظلما بنسبة 7,80 %، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن 136 ملفا بما نسبته 62,39 % من مجموع التظلمات المتعلقة بالجهة، همت خمس مجالات قطاعية رئيسية، فيما توزع الباقي «82» وبنسبة 37,61 % ، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,03 % و1,35 % .

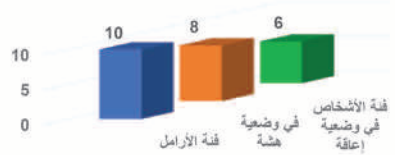
2-2-2 المتظلمون المقيمون بجهة العيون - الساقية الحمراء

2-2-2-1 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة العيون - الساقية الحمراء

عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من مجموع المسجل العام
208	%6,23	%3,56

لقد سجلت المؤسسة ما مجموعه 208 تظلمات، همت أشخاصا كلهم مغاربة مقيمين بجهة العيون - الساقية الحمراء خلال هذه السنة، أي ما نسبته 6,23 % من مجموع الملفات التي تتدرج في اختصاصها .

2-2-2-2 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة العيون - الساقية الحمراء حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة



الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم
فئة الأرامل	10	%4,81	%1,56
في وضعية هشة	8	%3,85	%1,25
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	6	%2,88	%0,94
المجموع	24	%11,54	%3,75

يوفر هذا الجدول معطيات حول التظلمات التي تتعلق بجهة العيون - الساقية الحمراء والتي تهم الفئات الجتمعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 208 ملفات، نجد أن 24 منها همت ثلاث فئات أي ما يمثل نسبة 3,75 % من مجموع فئات ملفات الاختصاص المسجلة و11,54 %، من مجموع التظلمات التي تخص الجهة.

وقد اتضح، أن فئة الأرامل احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 10 تظلمات، تلتها في المرتبة الثانية فئة الأشخاص في وضعية هشة بمجموع 08 تظلمات، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بـ 06 تظلمات. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

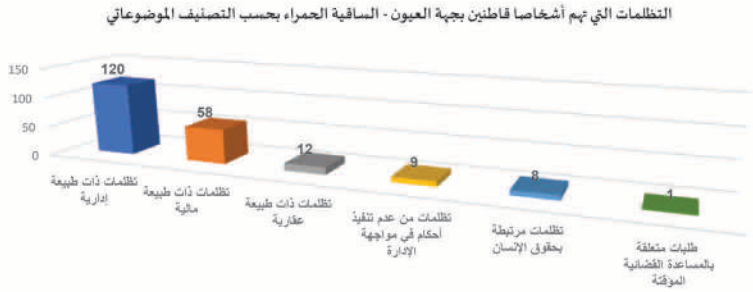
2-2-2-3 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة العيون - الساقية الحمراء حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين
رجال	137	%77,40	%5,16
نساء	40	%22,60	%1,51
المجموع	177	%100,00	%6,67

من 177 تظلما هم أشخاصا ذاتيين، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم من داخل الجهة بلغ 137 بنسبة 77,40 %، مقابل 40 تظلما تقدم بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 22,60 %. وهي نتيجة وإن كانت منسجمة مع النسبة العامة لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات التي تعني هذه الجهة تقريبا متساوية مع النسبة العامة للملفات التي لم تتجاوز 22,43 %.

4-7-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة العيون - الساقية الحمراء حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل عام تظلم
تظلمات ذات طبيعة إدارية	120	%57,69	%3,59
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	49	%23,56	%1,47
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	28	%13,46	%0,84
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	23	%11,06	%0,69
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	13	%6,25	%0,39
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	6	%2,88	%0,18
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	1	%0,48	%0,03
تظلمات ذات طبيعة مالية	58	%27,88	%1,74
تظلمات متعلقة بالمعاشات	31	%14,90	%0,93
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	6	%2,88	%0,18
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	6	%2,88	%0,18
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	5	%2,40	%0,15
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	4	%1,92	%0,12
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	3	%1,44	%0,09
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	2	%0,96	%0,06
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	1	%0,48	%0,03
تظلمات ذات طبيعة عقارية	12	%5,77	%0,36
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	5	%2,40	%0,15
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	2	%0,96	%0,06
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	2	%0,96	%0,06
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	1	%0,48	%0,03
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	1	%0,48	%0,03
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	1	%0,48	%0,03
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	9	%4,33	%0,27
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	9	%4,33	%0,27
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	8	%3,85	%0,24
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	5	%2,40	%0,15
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات	2	%0,96	%0,06
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	1	%0,48	%0,03
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	%0,48	%0,03
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	%0,48	%0,03
المجموع	208	%100,00	%6,23



أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التظلم التي تتعلق بهذه الجهة في نطاق التصنيف الموضوعاتي الرئيسي عن النتائج التالية:

- التظلمات ذات الطبيعة الإدارية

حافظ هذا النوع من التظلمات، على صدارة التصنيف، بما مجموعه 120 تظلما، أي ما يعادل 3,59 % من إجمالي ملفات الاختصاص وبنسبة 57,69 % من مجموع تظلمات الجهة.

هذا، وقد هم هذا الصنف من التظلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية توزعت بين تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بما مجموعه 49 تظلما و بما نسبته 23,56 % من مجموع ملفات الاختصاص داخل الجهة، وتظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بمجموع 28 تظلما بنسبة 13,46 % من نفس المجموع، وتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 23 تظلما بنسبة 11,06 %، وتظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 13 تظلما بنسبة 6,25%، وتظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات بـ06 تظلمات بنسبة 2,88%، وتظلم واحد مرتبط بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية.

يستنتج مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بأداء الإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، أو عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، شكلت موضوعا لما مجموعه 100 تظلم أي بنسبة 83,33 % من التظلمات ذات الطبيعة الإدارية داخل الجهة، فيما توزع الباقي بما مجموعه 20 تظلما بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 16,67% منها.

- التظلمات ذات الطبيعة المالية

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثانية من حيث التظلمات التي تتعلق بالجهة ، بحيث بلغ عددها 58 تظلما، ممثلة بذلك 1,74 % من إجمالي ملفات الاختصاص و27,88 % من مجموع التظلمات التي تخص الجهة.

كما توزع هذا الصنف من التظلمات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية التي هم تظلمات متعلقة بالمعاشات بما مجموعه 31 تظلما وبنسبة 14,90 % من مجموع ملفات الاختصاص التي تخص الجهة، وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين وتلك المتعلقة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات بـ 06 تظلمات لكل صنف وبنسبة 2,88 %، وتظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة بما مجموعه 05 تظلمات وبنسبة 2,40 %، وتظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية بـ 04 تظلمات وبنسبة 1,92%، وتظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بـ 03 تظلمات وبنسبة 1,44 %، وتظلمين

متعلقين بطلبيات عمومية «الصفقات وسندات الطلب» وبنسبة 0,96 %، وأخيرا تظلم واحد متعلق بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية.

ويستنتج مما سبق أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بالمعاشات، وبالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، وتلك المتعلقة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات، شكلت موضوعا لما مجموعه 43 تظلما أي بنسبة 74,14 % من التظلمات ذات الصبيغة المالية، فيما توزع الباقي بما مجموعه 15 تظلما، بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 25,86 % منها.

- التظلمات ذات الصبيغة العقارية

همت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الثالثة، بما مجموعه 12 تظلما، أي بنسبة تعادل 20,69% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 5,77 % من مجموع تظلمات الجهة.

وقد أسفر هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية همت بالأساس تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية بـ 5 تظلمات وبنسبة 2,40 % من مجموع ملفات التظلم التي تهم الجهة، وتظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية وتلك المرتبطة بالتحفيظ العقاري بتظلمين لكل صنف وبنسبة 0,96 % وتظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة وتلك المرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك» والتظلمات المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية بتظلم لكل صنف.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

حلت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا في الرتبة الرابعة، بما مجموعه 09 تظلمات، وبنسبة 17,30 % من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 4,33 % من مجموع تظلمات الجهة.

- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان

همت هذه التظلمات بالأساس مواضيع تتعلق بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة بـ 05 تظلمات وبنسبة 2,40 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، وأخرى مرتبطة بمزاعم التعرض للعنف من طرف القوة العمومية بتظلمين وبنسبة 0,96 % وتلك المرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي بتظلم واحد، وكلها أحيلت على الجهات المختصة.

- الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

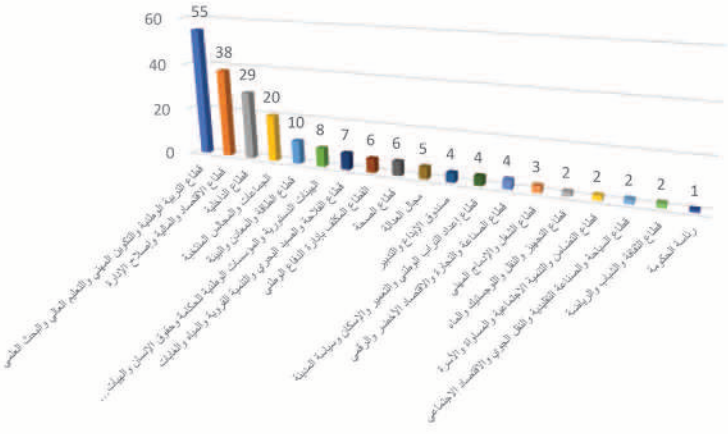
أتت الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة و المقدمة من أشخاص مقيمين بهذه الجهة في المرتبة السادسة بملف واحد خلال السنة هم محكمة إدارية.

يستنتج من كل ما سبق أن العدد الأكبر من التظلمات، يعود إلى صنف القضايا ذات الصبيغة الإدارية، متبوعاً بصنف القضايا ذات الصبيغة المالية، اللذين يستحوذان معاً، على حصة تزيد على 85% من مجموع التظلمات التي تتعلق بالجهة.

4-7-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة العيون - الساقية الحمراء حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	55	%26,44	%1,65
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	38	%18,27	%1,14
قطاع الداخلية	29	%13,94	%0,87
الجماعات والمجالس المنتخبة	20	%9,62	%0,60
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	10	%4,81	%0,30
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	8	%3,85	%0,24
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	7	%3,37	%0,21
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	6	%2,88	%0,18
قطاع الصحة	6	%2,88	%0,18
مجال العدالة	5	%2,40	%0,15
صندوق الإيداع والتدبير	4	%1,92	%0,12
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	4	%1,92	%0,12
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	4	%1,92	%0,12
قطاع الشغل والإدماج المهني	3	%1,44	%0,09
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	2	%0,96	%0,06
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	2	%0,96	%0,06
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	2	%0,96	%0,06
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	2	%0,96	%0,06
رئاسة الحكومة	1	%0,48	%0,03
المجموع	208	%100	%6,23

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة العيون - الساقية الحمراء بحسب المجال القطاعي المعني بها



يظهر من المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن خارطة التظلمات داخل الجهة أسفرعن معطيات مكنت من رصد المجالات المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين المقيمين بجهة العيون – الساقية الحمراء، ومن تحليل هذه المعطيات يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

خلافا لما جاء بترتيب القطاعات في مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، احتل قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي صدارة ترتيب القطاعات مسجلا ما مجموعه 55 تظلما أي بنسبة بلغت 26,44 % من مجموع التظلمات التي تخص الجهة، متبوعا بمجال الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المرتبة الثانية بـ 38 تظلما وبنسبة 18,27 %. فقطاع الداخلية في المرتبة الثالثة بمجموع 29 تظلما وبنسبة بلغت 13,94 %، ثم مجال الجماعات والجهات المنتخبة بـ 20 تظلما وبنسبة 9,62 %، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن أربع قطاعات رئيسية استأثرت بما مجموعه 142 ملفا أي بما نسبته 68,27% من مجموع التظلمات المتعلقة بالجهة، فيما توزع الباقي «66» وبنسبة 31,73 %، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مختلف القطاعات مواقع متباينة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,03 % و1,65 % .

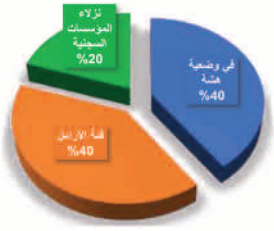
2-8 المتظلمون المقيمون بجهة سوس- ماسة

2-8-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة

عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من مجموع المسجل العام
179	%5,36	%3,06

بلغ عدد التظلمات التي تهم جهة سوس- ماسة خلال هذه السنة ما مجموعه 179 تظلما أي ما نسبته 5,36% من إجمالي المسجل العام الذي يندرج في الاختصاص، وقد تقدم بهذه التظلمات بالإضافة إلى مغاربة، أشخاص يحملون جنسيات أجنبية، توزعت بين الجنسية الفرنسية والكامرونية بتظلم واحد لكل واحدة منهما .

2-8-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة



الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم
في وضعية هشة	6	%3,35	%0,94
فئة الأرامل	6	%3,35	%0,94
نزلاء المؤسسات السجنية	3	%1,68	%0,47
المجموع	15	%8,38	%2,35

يوفر هذا الجدول معطيات حول التظلمات التي تتعلق بجهة سوس- ماسة والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 179 ملفا، نجد أن 15 منها همت ثلاث فئات اجتماعية أي ما يمثل نسبة 2,35% من مجموع الفئات المعنية بالدراسة لملفات الاختصاص و8,38% من مجموع التظلمات الواردة من الجهة.

وقد اتضح، أن فئتي الأشخاص في وضعية هشة والأرامل تساويا بـ 06 تظلمات لكل واحدة؛ تلتهما فئة نزلاء المؤسسات السجنية بـ 03 تظلمات. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

2-8-3 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة سوس- ماسة حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين
رجال	118	%84,89	%4,44
نساء	21	%15,11	%0,79
المجموع	139	%100,00	%5,23

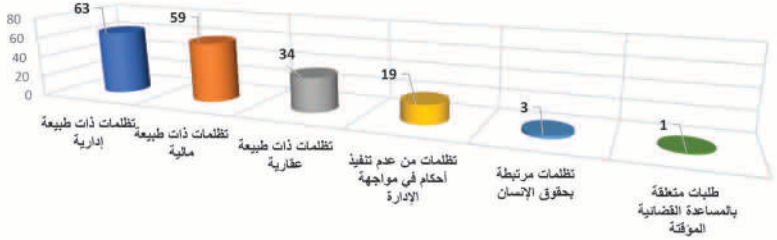
لقد توصلت المؤسسة، كما تمت الإشارة إليه، بما مجموعه 139 تظلما من أشخاص ذاتيين، شكل عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم منهم 118 بنسبة 84,89 % من مجموع التظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين من داخل الجهة، مقابل 21 تظلما تقدم بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 15,11 %. وهو نتيجة، وإن كانت تكرسها الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، فإنها من ناحية أخرى تظهر أن نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات التي تهم هذه الجهة، أقل من النسبة العامة لهن في الملفات على المستوى الوطني التي بلغت 22,43 %.

2-8-4 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة سوس- ماسة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل عام تظلم
تظلمات ذات طبيعة إدارية	63	%35,20	%1,89
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	18	%10,06	%0,54
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	17	%9,50	%0,51
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أووثائق إدارية	15	%8,38	%0,45
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	6	%3,35	%0,18
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	5	%2,79	%0,15
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	2	%1,12	%0,06
تظلمات ذات طبيعة مالية	59	%32,96	%1,77
تظلمات متعلقة بالمعاشات	14	%7,82	%0,42
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	13	%7,26	%0,39
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	10	%5,59	%0,30
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	8	%4,47	%0,24
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	4	%2,23	%0,12
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	3	%1,68	%0,09
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	3	%1,68	%0,09
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	2	%1,12	%0,06
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	2	%1,12	%0,06
تظلمات ذات طبيعة عقارية	34	%18,99	%1,02
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	11	%6,15	%0,33
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	7	%3,91	%0,21
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	4	%2,23	%0,12
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	4	%2,23	%0,12
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	4	%2,23	%0,12
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	2	%1,12	%0,06
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	2	%1,12	%0,06
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	19	%10,61	%0,57

تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	19	%10,61	%0,57
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	3	%1,68	%0,09
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	2	%1,12	%0,06
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	1	%0,56	%0,03
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	%0,56	%0,03
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	%0,56	%0,03
المجموع	179	%100,00	%5,36

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة سوس - ماسة بحسب التصنيف الموضوعاتي



أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التظلم التي تتعلق بهذه الجهة في نطاق التصنيف الموضوعاتي الرئيسي عن النتائج التالية:

- التظلمات ذات الصبغة الإدارية

حافظ هذا النوع من التظلمات، على صدارة التصنيف بما مجموعه 63 تظلما، أي ما يعادل 35,20 % من المجموع الوارد من جهة سوس- ماسة و1,89 % من مجموع التظلمات المقدمة إلى المؤسسة.

هذا، وقد هم هذا الصنف من التظلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية توزعت بين تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بمجموع 18 تظلما بنسبة 10,06 % من إجمالي ما يخص الجهة منها، وتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ17 تظلما بنسبة 9,50 % من نفس المجموع، وتظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بما مجموعه 15 تظلما وبما نسبته 8,38 %، وتظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 06 تظلمات بنسبة 3,35 %، وتظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات بـ 05 تظلمات بنسبة 2,79 %، وأخيرا تظلمين مرتبطين بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية بنسبة 1,12 %.

يستنتج مما سبق أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بأداء الإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، أو عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، شكلت ما مجموعه 50 تظلما أي بنسبة 79,37 % من التظلمات ذات الصبغة الإدارية، فيما توزع الباقي بما مجموعه 13 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 20,63 % منها.

- التظلمات ذات الصبغة المالية

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثانية من حيث التظلمات التي تتعلق بالجهة، إذ بلغ عددها 59 تظلما، ممثلة بذلك 32,96 % من المجموع الوارد من الجهة و1,77 % من إجمالي ملفات الاختصاص.

كما توزع هذا الصنف من التظلمات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية التي همت تظلمات متعلقة بالمعاشات بما مجموعه 14 تظلما وبنسبة 7,82 % من إجمالي ما يهم جهة سوس- ماسة، وتظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصبية بـ 13 تظلما وبنسبة 7,26 %، والتظلمات المرتبطة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 10 تظلمات وبنسبة 5,59 % من نفس المجموع، فتلك المتعلقة بطلبيات عمومية «الصفقات وسندات الطلب» بـ 08 تظلمات ونسبة 4,47 %، تلتها التظلمات المرتبطة بالتعويضات والإيراءات والمنح والإعانات بـ 04 تظلمات وبنسبة 2,23 %، ثم التظلمات المتعلقة باقتطاعات غير مستحقة وتلك المرتبطة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي بـ 03 تظلمات وبنسبة 1,68 % لكل صنف، وأخيرا تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية وتلك المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بتظلمين لكل صنف.

ويستنتج مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بالمعاشات، وبالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين وتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصبية، شكلت ما مجموعه 37 تظلما أي بنسبة 62,71 % من التظلمات غاى الصبيعة المالية، فيما توزع الباقي بما مجموعه 22 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة 37,29 % منها.

- التظلمات غاى الصبيعة العقارية

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الثالثة، بما مجموعه 34 تظلما، أي بنسبة تعادل 18,99% من مجموع التظلمات الواردة من الجهة، و1,02 % من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

وقد أسفر هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية همت بالأساس تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري بـ 11 تظلما وبنسبة 6,15 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، وتظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية بـ 07 تظلمات وبنسبة 3,91 % من نفس المجموع، فالتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية والتظلمات المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية وتلك المرتبطة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية بـ 04 تظلمات لكل صنف وبنسبة 2,23 %، ثم التظلمات المرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك» وتلك المرتبطة بوثائق التعمير بتظلمين لكل صنف وبنسبة 1,12 %.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الرابعة، بما مجموعه 19 تظلما، وبنسبة 10,61 % من مجموع التظلمات الواردة من الجهة و0,57 % من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان

تأتي هذه التظلمات في المرتبة الخامسة بـ 03 تظلمات وبنسبة 1,68 % من المجموع الوارد من الجهة، همت بالأساس مواضيع مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية بتظلمين وبنسبة 1,12 % من مجموع التظلمات التي تهم الجهة وأخرى مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي بتظلم واحد أحيلت كلها على الجهات المختصة.

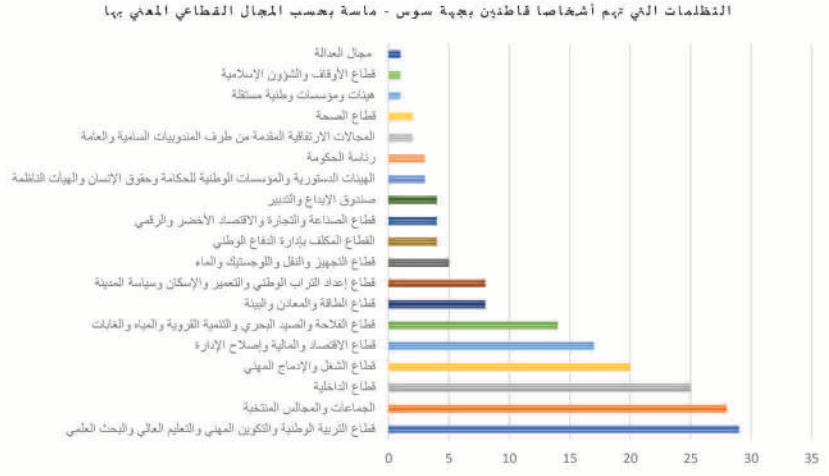
- الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

أتت الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة في المرتبة السادسة بملف واحد، هم محكمة إدارية.

يستنتج من كل ما سبق، أن العدد الأكبر من التظلمات التي تهم جهة سوس- ماسة، يعود إلى صنف القضايا غاى الصبيعة الإدارية، متبوعا بصنف القضايا غاى الصبيعة المالية، اللذين يستحوذان، معا، على مجموع التظلمات التي تتعلق بالجهة بحصة تزيد على 68 % .

2-8-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة سوس- ماسة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	29	%16,20	%0,87
الجماعات والمجالس المنتخبة	28	%15,64	%0,84
قطاع الداخلية	25	%13,97	%0,75
قطاع الشغل والإدماج المهني	20	%11,17	%0,60
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	17	%9,50	%0,51
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	14	%7,82	%0,42
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	8	%4,47	%0,24
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	8	%4,47	%0,24
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	5	%2,79	%0,15
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	4	%2,23	%0,12
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	4	%2,23	%0,12
صندوق الإيداع والتدبير	4	%2,23	%0,12
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	3	%1,68	%0,09
رئاسة الحكومة	3	%1,68	%0,09
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	2	%1,12	%0,06
قطاع الصحة	2	%1,12	%0,06
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	1	%0,56	%0,03
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	%0,56	%0,03
مجال العدالة	1	%0,56	%0,03
المجموع	179	%100,00	%5,36



لقد مكنت المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، من رصد المجالات المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين المقيمين بجهة سوس- ماسة، ومن تحليل ذلك يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

خلافا لما جاء بترتيب القطاعات في مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، احتل قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي صدارة ترتيب القطاعات مسجلا ما مجموعه 29 تظلما أي بنسبة بلغت 16,20 % من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم الجهة، متبوعا في المرتبة الثانية وبفارق بسيط بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة بـ 28 تظلما وبنسبة 15,64 %، فقطاع الداخلية في المرتبة الثالثة بمجموع 25 تظلما وبنسبة بلغت 13,97 %، تلاه مجال الشغل والإدماج المهني بـ20 تظلما وبنسبة 11,17 % ثم مجال الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 17 تظلما وبنسبة 9,50 %، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من معطيات الجدول أعلاه، أن ست قطاعات رئيسية استأثرت بما مجموعه 133 ملفا أي بما نسبته 74,30 % من مجموع التظلمات المتعلقة بالجهة، فيما توزع الباقي «46» وبنسبة 25,70 %، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,03 % و0,87 % .

2-9 المتظلمون المقيمون بجهة بني ملال - خنيفرة

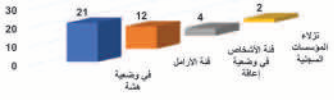
2-9-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة

عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع المسجل العام (تظلم)	النسبة من المسجل العام
164	%4,91	%2,81

بلغ عدد التظلمات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة بني ملال - خنيفرة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 164 تظلما، أي ما نسبته 4,91 % من مجموع المسجل العام «تظلم». وكلها تظلمات واردة من أشخاص يحملون الجنسية المغربية.

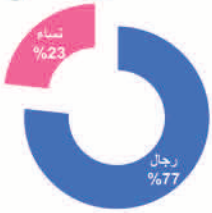
2-9-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم
في وضعية هشة	21	12,80%	%3,29
فئة الأرامل	12	7,32%	%1,88
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	4	2,44%	%0,62
نزلاء المؤسسات السجنية	2	1,22%	%0,31
المجموع	39	23,78%	%6,10



يوفر هذا الجدول، معطيات حول التظلمات التي تتعلق بجهة بني ملال - خنيفرة والتي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 164 ملفا، نجد أن 39 منها همت أربع فئات اجتماعية أي ما يمثل نسبة 6,10 % من مجموع فئات التظلمات المسجلة التي تندرج في اختصاص المؤسسة و23,78 % من مجموع التظلمات التي تهم الجهة. وقد اتضح أن فئة الأشخاص في وضعية هشة احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 21 تظلما، تلتها فئة الأرامل في المرتبة الثانية بما مجموعه 12 تظلما، ثم في المرتبة الثالثة فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 04 تظلمات، متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بتظلمين. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

2-9-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة بني ملال - خنيفرة حسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين
رجال	99	%76,74	%3,73
نساء	30	%23,26	%1,13
المجموع	129	%100,00	%4,86

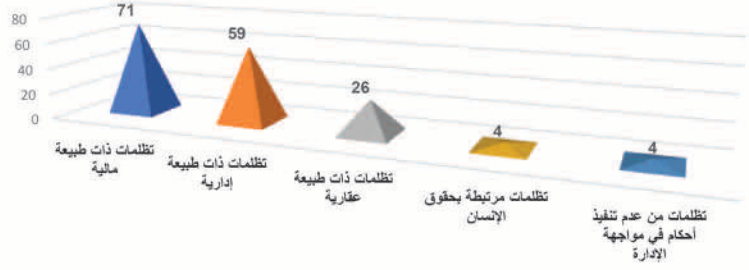
على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 129 تظلما من أشخاص ذاتيين قاصرين بهذه الجهة، يظهر منها أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم بلغ 99 بنسبة 76,74 % من المجموع المذكور، مقابل 30 تظلما تقدم بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 23,26 % وهي نتيجة وإن كانت تتماشى مع فكرة الريادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات الواردة من الجهة أكبر من النسبة العامة لتظلماتهن وتشكياتهن على الصعيد الوطني والتي بقيت في حدود 22,43 %.

2-9-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة بني ملال - خنيفرة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
تظلمات ذات طبيعة مالية	71	% 43,29	%2,13
تظلمات متعلقة بالمعاشات	15	%9,15	%0,45
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	14	%8,54	%0,42
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	11	%6,71	%0,33
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	9	%5,49	%0,27
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	7	%4,27	%0,21
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	7	%4,27	%0,21
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	5	%3,05	%0,15
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	2	%1,22	%0,06
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	1	%0,61	%0,03
تظلمات ذات طبيعة إدارية	59	%35,98	%1,77
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	24	%14,63	%0,72
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	17	%10,37	%0,51
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	10	%6,10	%0,30
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	3	%1,83	%0,09
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	2	%1,22	%0,06
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	1	%0,61	%0,03
تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	1	%0,61	%0,03
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	1	%0,61	%0,03
تظلمات ذات طبيعة عقارية	26	%15,85	%0,78
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	5	%3,05	%0,15
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	4	%2,44	%0,12
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	4	%2,44	%0,12

تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	4	%2,44	%0,12
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	4	%2,44	%0,12
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	2	%1,22	%0,06
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	1	%0,61	%0,03
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	1	%0,61	%0,03
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	1	%0,61	%0,03
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	4	%2,44	%0,12
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	4	%2,44	%0,12
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	4	%2,44	%0,12
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	1	%0,61	%0,03
تظلمات مرتبطة بمزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات	1	%0,61	%0,03
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	1	%0,61	%0,03
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	1	%0,61	%0,03
المجموع	164	%100,00	%4,91

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة بحسب التصنيف الموضوعاتي



أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التظلم التي تتعلق بجهة بني ملال - خنيفرة بخصوص التصنيف الموضوعاتي الرئيسي، عن أنها جاءت مخالفة في الترتيب، لما هو عليه الأمر بالنسبة لمجموع التظلمات التي تندرج في الاختصاص، وقد كانت النتائج وفق التالي:

- التظلمات ذات الطبيعة المالية

احتل هذا النوع من التظلمات صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للتظلمات، بما مجموعه 71 تظلما، أي ما يعادل 43,29 % من مجموع التظلمات التي تندرج في الاختصاص وهو ما يمثل 2,15 % من إجمالي التظلمات التي توصلت بها الجهة.

وقد ضم هذا الصنف من التظلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تظلمات متعلقة بالمعاشات بما مجموعه 15 تظلما وبنسبة 9,15% من مجموع ملفات التظلم الواردة من الجهة والمسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 14 تظلما وبنسبة 8,54% وتظلمات مرتبطة بالتعويضات والإيراءات والمنح والإعانات بما مجموعه 11 تظلما وبنسبة 6,71% وتظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية بـ 09 تظلمات وبنسبة 5,49%، وتظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية وتلك المتعلقة بطلبيات عمومية «الصفقات وسندات الطلب» بـ 07 تظلمات لكل صنف وبنسبة 4,27% وتظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بـ 05 تظلمات وبنسبة 3,05%،

فتضلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي بتضلمين و بنسبة 1,22%، ثم تضلم واحد متعلق بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي.

ويستنتج مما سبق أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بالمعاشات، وبالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين وبالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، شكلت ما مجموعه 40 تضلما أو بنسبة 56,34% من التضلمات ذات الصبيغة المالية، فيما توزع الباقي بما مجموعه 31 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة 43,66%.

- التضلمات ذات الصبيغة الإدارية

أتت هذه القضايا في المرتبة الثانية من حيث التضلمات التي همت جهة بني ملال - خنيفرة، بحيث بلغ عددها 59 تضلما، ممثلة بذلك 1,77% من إجمالي ملفات الاختصاص، وبنسبة 35,98 % من مجموع التضلمات التي تخص الجهة.

توزعت بين تضلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، بما مجموعه 24 تضلما، وبما نسبته 14,63 % من مجموع ملفات التضلم المتعلقة بالجهة، وتضلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بمجموع 17 تضلما بنسبة 10,37 %، وتضلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 10 تضلمات بنسبة 6,10 %، وتضلمات متعلقة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية بـ 3 تضلمات بنسبة 1,83%، وتضلمين يتعلقان بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بما نسبته 1,22 %، ثم تضلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية وتلك المتعلقة بعدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم «نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي...» وتضلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات بتضلم واحد لكل صنف.

يستنتج مما سبق أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بأداء الإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، أو عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، شكلت ما مجموعه 51 تضلما أو بنسبة 86,44 % من التضلمات ذات الصبيغة الإدارية، فيما توزع الباقي بما مجموعه 08 تضلمات بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 13,56 % منها.

- التضلمات ذات الصبيغة العقارية

بقيت التضلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الثالثة، بما مجموعه 26 تضلما، أي بنسبة تعادل 0,78% من مجموع التضلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 15,85 % من مجموع تضلمات الجهة.

وقد أسفر هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية، همت بالأساس تضلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق» بـ 05 تضلمات وبنسبة 3,05 %، من مجموع ملفات التضلم التي تخص الجهة، والتضلمات المتعلقة بوثائق التعمير، والتضلمات المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية، والتضلمات المرتبطة بالتحفيظ العقاري وتلك المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية بـ 04 تضلمات لكل صنف أي بنسبة 2,44 % وتضلمين مرتبطين بالملك الغابوي بنسبة 1,22 %، فتضلم واحد لكل من الملك الخاص للدولة، والاعتداء الماس على الملكية العقارية، وعدم الاستفادة من برامج اجتماعية.

- التضلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

بقيت التضلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الرابعة، بما مجموعه 4 تضلمات، وبنسبة 0,12 % من مجموع التضلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 2,44 % من مجموع تضلمات الجهة.

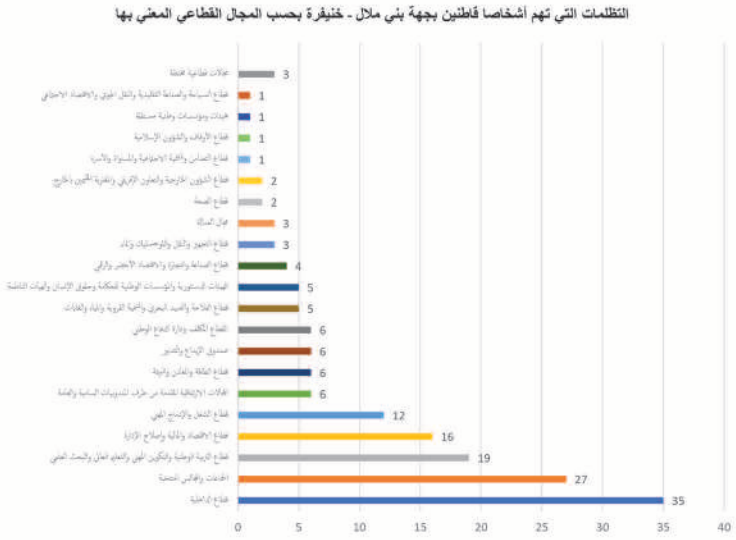
- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان

همت هذه التظلمات بالأساس مواضيع مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي وأخرى مرتبطة بمزاعم التعرض للعنف من طرف القوة العمومية وتظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية وتلك المرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة بتظلم واحد لكل صنف، وكلها أحيلت على الجهات المختصة.

يستنتج من كل ما سبق أن العدد الأكبر من التظلمات، يعود إلى صنف القضايا ذات الصبغة المالية، متبوعاً بصنف القضايا ذات الصبغة الإدارية اللذين يستحوذان، معاً، على حصة تزيد على 79% من مجموع التظلمات التي تتعلق بالجهة.

4-9-5 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة بني ملال - خنيفرة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
قطاع الداخلية	35	%21,34	%1,05
الجماعات والمجالس المنتخبة	27	%16,46	%0,81
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	19	%11,59	%0,57
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	16	%9,76	%0,48
قطاع الشغل والإدماج المهني	12	%7,32	%0,36
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	6	%3,66	%0,18
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	6	%3,66	%0,18
صندوق الإيداع والتدبير	6	%3,66	%0,18
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	6	%3,66	%0,18
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	5	%3,05	%0,15
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	5	%3,05	%0,15
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	4	%2,44	%0,12
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	3	%1,83	%0,09
مجال العدالة	3	%1,83	%0,09
قطاع الصحة	2	%1,22	%0,06
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	%1,22	%0,06
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,61	%0,03
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	%0,61	%0,03
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	1	%0,61	%0,03
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	%0,61	%0,03
مجالات قطاعية مختلفة	3	%1,83	%0,09
المجموع	164	%100,00	%4,91



يظهر من المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، تصنيف القطاعات المعنية بحسب عدد التظلمات التي تهم جهة بني ملال - خنيفرة، ومن تحليل هذه المعطيات الإحصائية، يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات مسجلا ما مجموعه 35 تظلما أي بنسبة بلغت 21,34% من مجموع التظلمات التي تهم الجهة، فمجال الجماعات والمجالس المنتخبة في المرتبة الثانية بمجموع 27 تظلما بنسبة 16,46 % ثم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الثالثة بـ 19 تظلما وبنسبة بلغت 11,59 % من نفس المجموع. متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة الذي احتل المرتبة الرابعة بـ16 تظلما وبنسبة 9,76 % فقطاع الشغل والإدماج المهني بـ 12 تظلما وبنسبة 7,32 %، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن ما مجموعه 109 تظلمات بما يمثل 66,46 % من مجموع التظلمات الواردة من الجهة هم خمس مجالات قطاعية رئيسية، فيما توزع الباقي «55 تظلما» وبنسبة 33,54 %، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مختلف القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,03 % و1,05 %.

2-10 المتظلمون المقيمون بجهة درعة - تافيلالت

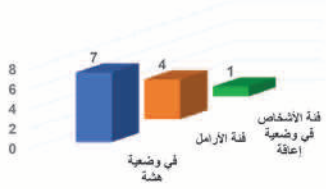
2-10-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة درعة - تافيلالت

عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع المسجل العام (تظلم)	النسبة من المسجل العام
132	%3,95	%2,26

بلغ عدد التظلمات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة درعة - تافيلالت، خلال هذه السنة، ما مجموعه 132 أي ما نسبته 3,95 % من إجمالي المسجل العام الذي ينخرط في اختصاص المؤسسة، وكلها تظلمات واردة من أشخاص يحملون الجنسية المغربية.

2-10-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة درعة - تافيلالت حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم
في وضعية هشة	7	%5,30	%1,10
فئة الأرامل	4	%3,03	%0,63
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	1	%0,76	%0,16
المجموع	12	%9,09	%1,88



يوفر هذا الجدول، معطيات حول التظلمات التي تتعلق بجهة درعة - تافيلالت والتي تهم الفئات الجتمعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 132 ملفا، نجد أن 12 منها همت ثلاث فئات مجتمعية أي ما يمثل نسبة 1,88 % من الفئات الاجتماعية التي تخص ملفات الاختصاص و9,09 % من مجموع التظلمات التي تهم الجهة.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 07 تظلمات، تلتها فئة الأرامل في المرتبة الثانية بمجموع 04 تظلمات، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بتظلم واحد. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

2-10-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة درعة - تافيلالت حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين
رجال	80	% 82,47	%3,01
نساء	17	%17,53	%0,64
المجموع	97	%100,00	%3,65

وبتحليل مجموع التظلمات التي توصلت بها المؤسسة من أشخاص ذاتيين قاصنين بهذه الجهة، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم بلغ 80 بنسبة 82,47 % من ذات المجموع، مقابل 17 تظلما تقدم بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 17,53 % وهي نتيجة وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات داخل الجهة أقل من النسبة العامة للتظلمات والشكايات من زاوية مقاربة النوع التي تجاوزت 22,43 %.

4-10-2 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة درعة - تافيلالت حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
تظلمات ذات طبيعة مالية	59	%44,70	%1,77
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	12	%9,09	%0,36
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	12	%9,09	%0,36
تظلمات متعلقة بالمعاشات	10	%7,58	%0,30
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	9	%6,82	%0,27
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	7	%5,30	%0,21
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	4	%3,03	%0,12
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	4	%3,03	%0,12
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	1	%0,76	%0,03
تظلمات ذات طبيعة إدارية	37	%28,03	%1,11
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	15	%11,36	%0,45
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	9	%6,82	%0,27
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	8	%6,06	%0,24
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	3	%2,27	%0,09
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	2	%1,52	%0,06
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	19	%14,39	%0,57
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	19	%14,39	%0,57
تظلمات ذات طبيعة عقارية	15	%11,36	%0,45
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	3	%2,27	%0,09
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	3	%2,27	%0,09
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	2	%1,52	%0,06
تظلمات متعلقة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	2	%1,52	%0,06
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	1	%0,76	%0,03
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	1	%0,76	%0,03
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	1	%0,76	%0,03
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	1	%0,76	%0,03
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	1	%0,76	%0,03
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	%0,76	%0,03
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	%0,76	%0,03
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	%0,76	%0,03
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	1	%0,76	%0,03
المجموع	132	%100,00	%3,95

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت بحسب التصنيف الموضوعاتي

أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التظلم التي تتعلق بجهة درعة - تافيلالت بخصوص التصنيف الموضوعاتي الرئيسي، عن كونها قد جاءت مخالفة في الترتيب لما جاء في مجموع التظلمات التي تندرج في الاختصاص، وقد كانت النتائج وفق التالي:

- التظلمات ذات الطبيعة المالية

احتل هذا النوع من التظلمات صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للتظلمات بما مجموعه 59 تظلما، أي ما يعادل 44,70 % من المجموع الوارد من جهة درعة - تافيلالت و1,77 % من مجموع التظلمات التي تندرج في الاختصاص.

وقد هم هذا النوع من التظلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية توزعت بين تظلمات متعلقة بالصليبات العمومية «الصفقات وسندات الطلب» وتلك المرتبطة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات بـ 12 تظلما أي بنسبة 9,09 % لكل صنف من المجموع الوارد من الجهة، وتظلمات متعلقة بالمعاشات بما مجموعه 10 تظلمات وبنسبة 7,58 % من نفس المجموع، وتظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي بـ09 تظلمات وبنسبة6,82 %، وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ07 تظلمات بنسبة 5,30 %، تلتها التظلمات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصبية وتلك المرتبطة باقتطاعات غير مستحقة بـ 04 تظلمات بنسبة 3,03 % لكل صنف، فتظلم واحد بشأن استرداد مبالغ مالية بنسبة 0,76 % .

ويستنتج مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بصليبات عمومية «الصفقات وسندات الطلب»، وبالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات وبالمعاشات، شكلت موضوعا لما مجموعه 34 تظلما أي بنسبة 57,63 % من التظلمات ذات الطبيعة المالية، فيما توزع الباقي بما مجموعه 25 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة 42,37 %.

- التظلمات ذات الطبيعة الإدارية:

أتت هذه القضايا في المرتبة الثانية من حيث التظلمات التي همت جهة درعة - تافيلالت، بحيث بلغ عددها 37 تظلما، ممثلة بذلك 28,03 % من المجموع الوارد من الجهة و1,11 % من إجمالي ملفات الاختصاص.

وقد توزعت بين تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بما مجموعه 15 تظلما و بما نسبته 11,36 % من المجموع الوارد من الجهة، وتظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بمجموع 09 تظلمات بنسبة 6,82 % من نفس المجموع، وتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 08 تظلمات

بنسبة 6,06 %، ثم تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 03 تظلمات بنسبة 2,27 %، وتظلمين يتعلقان بالامتحانات والمباريات بما نسبته 1,52 %.

يستنتج مما سبق أن تصنيفين فرعيين مرتبطين بأداء الإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، شكلت موضوعا لما مجموعه 24 تظلما أي بنسبة 64,87 % من التظلمات ذات الصبغة الإدارية، فيما توزع الباقي بما مجموعه 13 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة 35,13 % منها.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة:

احتلت هذه التظلمات، خلافا لما جاء بالمجموع العام للتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، الرتبة الثالثة بما مجموعه 19 تظلما بنسبة 14,39 % من المجموع الوارد من الجهة و0,57 % من المجموع العام للتظلمات المسجلة.

- التظلمات ذات الصبغة العقارية:

اختلف ترتيب التظلمات المرتبطة بهذه القضايا عما جاء بالمجموع العام للتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، حيث احتلت الرتبة الرابعة بما مجموعه 15 تظلما، أي بنسبة تعادل 11,36 % من مجموع الوارد من الجهة و0,45 % من مجموع التظلمات المسجلة التي تندرج في الاختصاص؛

وقد أسفر هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية همت بالأساس تظلمات مرتبطة بالتعويض عن نزع الملكية وتلك المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية بـ 03 تظلمات أي بنسبة 2,27 % لكل صنف من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، ثم التظلمات المرتبطة بالتحفيظ العقاري وبتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق» بتظلمين لكل صنف وبنسبة 1,52 % من نفس المجموع، فالتظلمات المتعلقة بالاعتداء الماس على الملكية العقارية والتظلمات المرتبطة بوثائق التعمير وتلك المتعلقة بالملك الغابوي وبالملك الخاص للدولة وتلك المتعلقة بعدم الاستفادة من برامج اجتماعية بتظلم واحد لكل صنف وبنسبة 0,76 %.

- الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

نفس الأمر بخصوص الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة فلم يرد من هذه الجهة سوى تظلم واحد هم محكمة إدارية؛

- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان

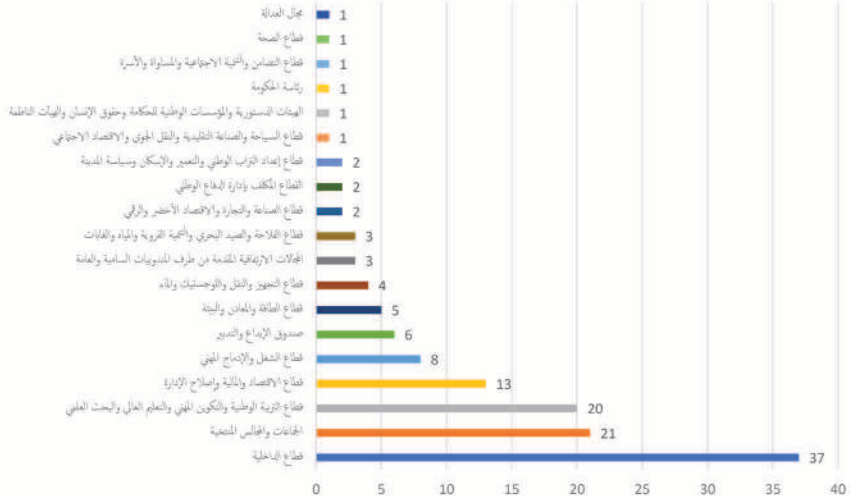
لم يرد من هذه الجهة سوى تظلم واحد مرتبط بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة أحيل على الجهة المختصة.

يستنتج من كل ما سبق أن العدد الأكبر من التظلمات التي تخص جهة عرعة - تافيلالت، يعود إلى صنف القضايا ذات الصبغة المالية، متبوعا بصنف القضايا ذات الصبغة الإدارية اللذين يستحوذان معا، على حصة تزيد على 74 % من مجموع التظلمات التي تتعلق بالجهة.

4-10-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
قطاع الداخلية	37	%28,03	%1,11
الجماعات والمجالس المنتخبة	21	%15,91	%0,63
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	20	%15,15	%0,60
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	13	%9,85	%0,39
قطاع الشغل والإدماج المهني	8	%6,06	%0,24
صندوق الإيداع والتدبير	6	%4,55	%0,18
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	5	%3,79	%0,15
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	4	%3,03	%0,12
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	3	%2,27	%0,09
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	3	%2,27	%0,09
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	2	%1,52	%0,06
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	2	%1,52	%0,06
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	2	%1,52	%0,06
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	%0,76	%0,03
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	%0,76	%0,03
رئاسة الحكومة	1	%0,76	%0,03
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,76	%0,03
قطاع الصحة	1	%0,76	%0,03
مجال العدالة	1	%0,76	%0,03
المجموع	132	%100,00	%3,95

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت بحسب المجال القطاعي المعني بها



يظهر من المؤشرات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن تصنيف القطاعات الواردة من هذه الجهة أسفر عن معطيات مكنت من رصد المجالات المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين المقيمين بجهة كرعة – تافيلالت، ومن تحليل هذه المعطيات يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز قطاع الداخلية في طليعة ترتيب القطاعات مسجلا ما مجموعه 37 تظلما أو بنسبة بلغت 28,03% من المجموع الوارد من جهة كرعة – تافيلالت، متبوعا بمجال الجماعات والجماعات المنتخبة في المرتبة الثانية بمجموع 21 تظلما بنسبة 15,91 % ثم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الثالثة بـ 20 تظلما وبنسبة بلغت 15,15 % من نفس المجموع. فمجال الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة الذي احتل المرتبة الرابعة بـ 13 تظلما وبنسبة 9,85 %، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن ما مجموعه 91 تظلما بنسبة 68,94 % من مجموع التظلمات المتعلقة بالجهة هم أربع مجالات قطاعية رئيسية، فيما توزع الباقي «41» وبنسبة 31,06 %، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مختلف القطاعات مواقع متباينة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,03 % و 1,11 % .

2-11 المتظلمون المقيمون بجهة كلميم- واد نون

2-11-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة كلميم- واد نون

عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع المسجل العام (تظلم)	النسبة من المسجل العام
68	%2,04	%1,16

بلغ عدد التظلمات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة كلميم- واد نون خلال هذه السنة ما مجموعه 68 أي ما نسبته 2,04 % من مجموع المسجل العام الذي ينخرط في اختصاص المؤسسة، وكلها تظلمات تهم مواطنين يحملون الجنسية المغربية.

2-11-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة كلميم- واد نون حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة المعنية بالدراسة	عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم
في وضعية هشة	7	%10,29	%1,10
فئة الأرامل	1	%1,47	%0,16
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	1	%1,47	%0,16
المجموع	9	%13,23	%1,42

يوفر هذا الجدول، معطيات حول التظلمات التي تخص الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، التي تهم جهة كلميم- واد نون، حيث تبين أنه من مجموع 68 ملفا، نجد أن 09 منها همت ثلاث فئات اجتماعية أي ما يمثل نسبة 1,42 % من مجموع ملفات الفئات بالمسجل العام تظلم و 13,23 % من مجموع التظلمات التي تخص الجهة.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 07 تظلمات، تلتها كل من فئتي الأرامل والأشخاص في وضعية إعاقة بتظلم لكل واحدة منهما. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

3-11-2 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة كلميم- واد نون حسب جنس المتظلم

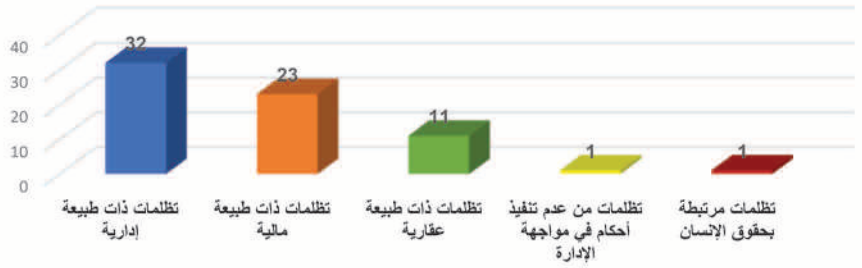
جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين
رجال	52	%88,14	%1,96
نساء	7	%11,86	%0,26
المجموع	59	%100,00	%2,22

على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 59 تظلما من أشخاص ذاتيين، وبتحليل هذه التظلمات، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم بلغ 52 بنسبة 88,14 % من مجموع التظلمات التي تهم الأشخاص الذاتيين المقدمة من الجهة، مقابل 07 تظلمات تقدم بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 11,86 % وهو نتيجة لا تؤكد فقط فكرة الريادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، وإنما تظهر أيضا ضعف نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات التي تندرج في الاختصاص الوارد من هذه الجهة التي لم تصل حتى إلى النسبة الوطنية المحددة في 22,43 %.

4-11-2 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة كلميم- واد نون حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
تظلمات ذات طبيعة إدارية	32	%47,06	%0,96
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	11	%16,18	%0,33
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	11	%16,18	%0,33
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	7	%10,29	%0,21
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	3	%4,41	%0,09
تظلمات ذات طبيعة مالية	23	%33,82	%0,69
تظلمات متعلقة بالمعاشات	8	%11,76	%0,24
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	5	%7,35	%0,15
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	4	%5,88	%0,12
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	3	%4,41	%0,09
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	2	%2,94	%0,06
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	1	%1,47	%0,03
تظلمات ذات طبيعة عقارية	11	%16,18	%0,33
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	4	%5,88	%0,12
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	2	%2,94	%0,06
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	2	%2,94	%0,06
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	1	%1,47	%0,03
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات أعمدة طريق)	1	%1,47	%0,03
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	1	%1,47	%0,03
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	1	%1,47	%0,03
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	1	%1,47	%0,03
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	%1,47	%0,03
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	1	%1,47	%0,03
المجموع	68	%100,00	%2,04

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة كلميم - واد نون بحسب التصنيف الموضوعاتي



أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التظلم التي تتعلق بهذه الجهة في نطاق التصنيف الموضوعاتي الرئيسي، عن النتائج التالية:

- التظلمات ذات الطبيعة الإدارية

حافظ هذا النوع من التظلمات، على صدارة التصنيف بما مجموعه 32 تظلما بنسبة 47,06 % من مجموع التظلمات التي تخص الجهة، أي ما يعادل 0,96 % من مجموع التظلمات المقدمة إلى المؤسسة.

وقد هم هذا النوع من التظلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية توزعت بين تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية وتلك المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 11 تظلما لكل صنف وبنسبة 16,18 % من مجموع التظلمات التي تخص الجهة، ثم تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بما مجموعه 07 تظلمات وبما نسبته 10,29 % من نفس المجموع، وأخيرا تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 03 تظلمات بنسبة 4,41 %.

- التظلمات ذات الطبيعة المالية

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثانية من حيث التظلمات التي تتعلق بالجهة، حيث بلغ عددها 23 تظلما بنسبة 33,82 % من مجموع التظلمات التي تخص الجهة، ممثلة بذلك 0,69 % من إجمالي ملفات الاختصاص المسجلة.

كما توزع هذا النوع من التظلمات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية التي هم تظلمات متعلقة بالمعاشات بما مجموعه 08 تظلمات وبنسبة 11,76 % من مجموع التظلمات التي تخص الجهة، وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 05 تظلمات وبنسبة 7,35 % من نفس المجموع، وتظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية بـ 04 تظلمات وبنسبة 5,88 %، ثم تظلمات مرتبطة باقتطاعات غير مستحقة بـ 03 تظلمات وبنسبة 4,41 %، فتظلمين متعلقين بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات بنسبة 2,94 %، وأخيرا تظلم واحد متعلق بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل وبنسبة 1,47 %.

- التظلمات ذات الطبيعة العقارية

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الثالثة، بما مجموعه 11 تظلما، بنسبة 16,18 % من مجموع التظلمات التي تخص الجهة أي ما يعادل 0,33 % من مجموع التظلمات المسجلة التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

وقد أسفر هذا التقسيم الرئيسي عن تصنيفات فرعية همت بالأساس تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية بـ 04 تظلمات و بنسبة 5,88 % من مجموع التظلمات التي تخص الجهة، وتظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية وتلك المرتبطة بالتحفيظ العقاري بتظلمين لكل صنف وبنسبة 2,94 % من نفس المجموع، فتظلمات مرتبطة بوثائق التعمير وتظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق» وتلك المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية بتظلم لكل صنف وبنسبة 1,47 %.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الرابعة، بتظلم واحد، وبنسبة 1,47 % من مجموع التظلمات التي تخص الجهة أي بنسبة 0,03 % من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

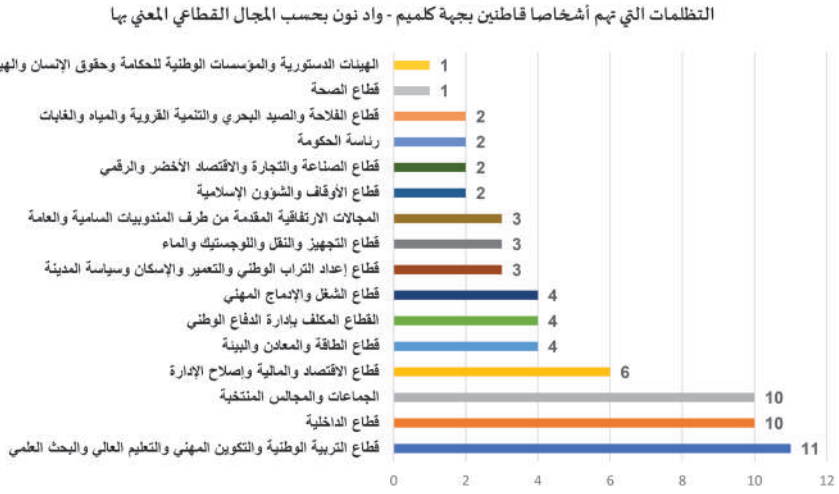
- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان

لم يرد من الجهة سوى تظلم واحد مرتبط بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة و بنسبة 1,47 % من مجموع التظلمات التي تخص الجهة أي بنسبة 0,03 % من مجموع ملفات التظلم، وقد أحيل على الجهة المختصة.

يستنتج من كل ما سبق، أن العدد الأكبر من التظلمات، يعود إلى صنف القضايا ذات الصبغة الإدارية، متبوعاً بصنف القضايا ذات الصبغة المالية، اللذين يستحوذان معاً، على حصة تزيد على 80 % من مجموع التظلمات التي تتعلق بالجهة.

5-11-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	11	%16,18	%0,33
قطاع الداخلية	10	%14,71	%0,30
الجماعات والمجالس المنتخبة	10	%14,71	%0,30
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	6	%8,82	%0,18
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	4	%5,88	%0,12
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	4	%5,88	%0,12
قطاع الشغل والإدماج المهني	4	%5,88	%0,12
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	3	%4,41	%0,09
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	3	%4,41	%0,09
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	3	%4,41	%0,09
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	%2,94	%0,06
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	2	%2,94	%0,06
رئاسة الحكومة	2	%2,94	%0,06
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	2	%2,94	%0,06
قطاع الصحة	1	%1,47	%0,03
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	%1,47	%0,03
المجموع	68	%100,00	%2,04



يظهر من المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن تصنيف التظلمات الواردة من جهة كلميم- واد نون أسفر عن معطيات مكنت من رصد المجالات المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين المقيمين بهذه الجهة، ومن تحليلها يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

خلافا لما جاء بترتيب القطاعات في مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، احتل قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي صدارة ترتيب القطاعات مسجلا ما مجموعه 11 تظلما أي بنسبة بلغت 16,18% من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم الجهة، متبوعا بقطاعي الداخلية والجماعات والمجالس المنتخبة في المرتبة الثانية بـ 10 تظلمات لكل واحد منهما وبنسبة 14,71 % من نفس المجموع. فمجال الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المرتبة الثالثة بـ 06 تظلمات وبنسبة 8,82 %، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من معطيات نفس الجدول، أن أربع قطاعات رئيسية استأثرت بما مجموعه 37 ملفا أي بما نسبته 54,41% من مجموع التظلمات المتعلقة بالجهة، فيما توزع الباقي «31» وبنسبة 45,59 % ، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مجموع القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,03 % و0,33 % .

2-12 المتظلمون المقيمون بجهة الداخلة - واد الذهب

2-12-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - واد الذهب

عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من المسجل العام
11	%0,33	%0,19

بلغ عدد التظلمات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة والتي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الداخلة - واد الذهب خلال هذه السنة ما مجموعه 11 تظلما أي ما نسبته 0,33 % من مجموع المسجل العام من ملفات التظلم مشكلا بذلك أقل عدد من التظلمات الواردة على المؤسسة مقارنة مع باقي جهات المملكة، وكلها تظلمات ورد من أشخاص يحملون الجنسية المغربية، علما أن هذه الجهة لم تسجل في موضوع الفئات الاجتماعية سوى تظلم واحد، يخص فئة الأرامل.

2-12-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب جنس المتظلم

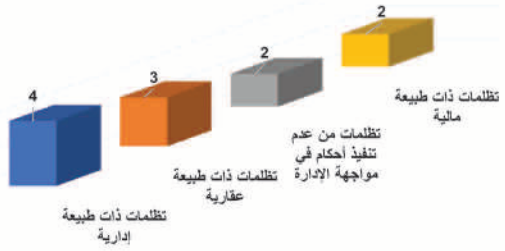
جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين
رجال	9	%90,00	%0,34
نساء	1	%10,00	%0,04
المجموع	10	%100,00	%0,38

على غرار ما تم بيانه، فقد ورد على المؤسسة من جهة الداخلة - واد الذهب ما مجموعه 10 تظلمات من أشخاص ذاتيين، ونجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بها بلغ 09 تظلمات بنسبة 90 % من مجموع الملفات المقدمة من قبل الأشخاص الذاتيين بهذه الجهة مقابل تظلم واحد تقدم به نظيراتهم من النساء أي ما يعادل 10 % من نفس المجموع، وهو نتيجة وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات التي تندرج في الاختصاص أقل بكثير من النسبة العامة لتظلمات وشكايات النساء التي تجاوزت 22,43 %.

2-12-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
تظلمات ذات طبيعة إدارية	4	%36,36	%0,12
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	3	%27,27	%0,09
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	1	%9,09	%0,03
تظلمات ذات طبيعة عقارية	3	%27,27	%0,09
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	2	%18,18	%0,06
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	1	%9,09	%0,03
تظلمات ذات طبيعة مالية	2	%18,18	%0,06
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	1	%9,09	%0,03
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	1	%9,09	%0,03
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	2	%18,18	%0,06
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	2	%18,18	%0,06
المجموع	11	%100,00	%0,33

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الداخلة - وادي الذهب بحسب التصنيف الموضوعاتي



يظهر من تحليل المعطيات المتوفرة انطلاقا من ملفات التظلم التي تتعلق بهذه الجهة في نطاق التصنيف الموضوعاتي الرئيسي أن تصنيف التظلمات على أساس موضوعاتي أسفر عن النتائج التالية:

- التظلمات ذات الطبيعة الإدارية

حافظ هذا النوع من التظلمات، على صدارة التصنيف بأربع تظلمات، أي ما يعادل 0,12 % من مجموع التظلمات المقدمة إلى المؤسسة والتي تندرج ضمن الاختصاص و36,36 % من مجموع التظلمات التي تهم الجهة.

وقد هم هذا النوع من التظلمات تصنيفين فرعيين، توزعت بين ثلاث تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بنسبة 27,27 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، وتظلم واحد متعلق بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب.

- التظلمات ذات الطبيعة العقارية

احتلت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا الرتبة الثانية، بثلاث تظلمات، وبنسبة 0,09 % من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة وبـ 27,27 % من مجموع ما سجلته المؤسسة من تظلمات واردة من هذه الجهة، اثنين منها هم تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية بنسبة 18,18 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، وتظلم واحد متعلق بالتعويض عن نزع الملكية.

- التظلمات ذات الطبيعة المالية

أتت هذه القضايا في المرتبة الثالثة من حيث التظلمات التي تتعلق بالجهة، بتظلمين اثنين من إجمالي ملفات الاختصاص وبنسبة 18,18 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، واحد هم تظلما متعلقا بالتعويضات والإيراءات والمنح والإعانات والثاني تظلما مرتبطا بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة:

وتقاسمت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا المرتبة الثالثة مع سابقتها، بتظلمين اثنين كذلك وبنسبة 18,18 % من مجموع ملفات التظلم التي تخص الجهة، وهو ما يمثل 0,06 % من إجمالي ملفات الاختصاص.

يستنتج من كل ما سبق أن العدد الأكبر من التظلمات التي هم هذه الجهة، يعود إلى صنف القضايا ذات الطبيعة الإدارية، متبوعا بصنف القضايا ذات الطبيعة العقارية، اللذين يستحوذان، معا، على مجموع التظلمات بحصة تزيد على 63 % من التظلمات.

4-12-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الداخلة - وادي الذهب حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	3	%27,27	% 0,09
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	2	%18,18	%0,06
قطاع الصحة	1	%9,09	%0,03
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	%9,09	%0,03
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1	%9,09	%0,03
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	%9,09	%0,03
قطاع الداخلية	1	%9,09	%0,03
قطاع الشغل والإدماج المهني	1	%9,09	%0,03
المجموع	11	%100,00	%0,33

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الداخلة - وادي الذهب بحسب المجال القطاعي المعني بها

يظهر من المؤشرات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن تصنيف القطاعات المعنية بالتظلم أسفر عن معطيات مكنت من رصد المجالات المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين المقيمين بجهة الداخلة - وادي الذهب، والمحددة في 08 قطاعات احتل الصدارة فيها قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بثلاث تظلمات ونسبة 27,27 % من مجموع تظلمات الجهة، تلاه قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة بتظلمين ونسبة 18,18 % من المجموع عاد ثم باقي القطاعات الست المبينة بالجدول بتظلم واحد وبنسبة 9,09 % لكل منها.

هذا وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,03 % و0,09 % .

2-13 المتضلعون المقيمون بالخارج

2-13-1 التضلعات التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج

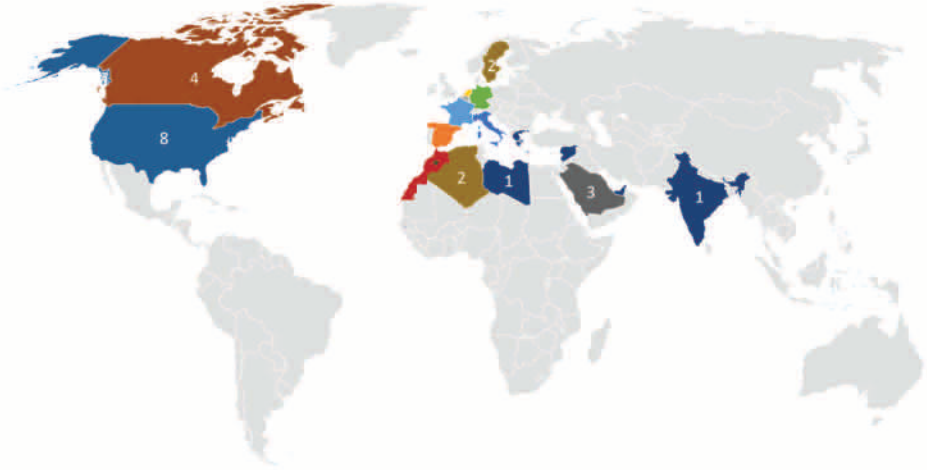
عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من مجموع المسجل العام
244	%7,31	%4,18

لقد بلغ عدد التضلعات التي توصلت بها المؤسسة من خارج التراب الوطني خلال هذه السنة والتي تندرج ضمن اختصاصاتها، ما مجموعه 247 تضلعا، غير أن التحليل سيهم فقط 244 تضلعا ما دامت 03 تضلعات تهم دولا أجنبية غير معنية.

2-13-2 التضلعات التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج حسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
فرنسا	91	%37,30	%2,73
بلجيكا	37	%15,16	%1,11
إسبانيا	32	%13,11	%0,96
ألمانيا	20	%8,20	%0,60
هولندا	18	%7,38	%0,54
إيطاليا	11	%4,51	%0,33
كندا	7	%2,87	%0,21
الولايات المتحدة الأمريكية	5	%2,05	%0,15
فلسطين	4	%1,64	%0,12
السعودية	2	%0,82	%0,06
السويد	2	%0,82	%0,06
النرويج	2	%0,82	%0,06
لبنان	2	%0,82	%0,06
جمهورية مصر	2	%0,82	%0,06
سلطنة عمان	2	%0,82	%0,06
بريطانيا	1	%0,41	%0,03
سويسرا	1	%0,41	%0,03
ليبيا	1	%0,41	%0,03
موريطانيا	1	%0,41	%0,03
هنغاريا	1	%0,41	%0,03
جزر الموريس	1	%0,41	%0,03
الإمارات العربية المتحدة	1	%0,41	%0,03
المجموع	244	%100,00	%7,31

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج بحسب بلدان الإقامة



يقدم هذا الجدول، تحليلا إحصائيا لمجمل ملفات الاختصاص الواردة على المؤسسة من أشخاص مقيمين بالخارج بغض النظر عن جنسياتهم مع بيان ما ورد من كل دولة إقامة من هذه التظلمات.

وبتحليل جغرافية التظلمات الواردة من الخارج، يتبين أن ستة دول استأثرت بـ 209 من هذه التظلمات أي بنسبة 85,66% منها، موزعة بين فرنسا بـ 91 بنسبة 37,30%؛ وبلجيكا بـ 37 تظلما، بنسبة 15,16% وإسبانيا بـ 32 تظلما بنسبة 13,11%؛ وألمانيا بـ 20 تظلما، بنسبة 8,20% وهولندا بـ 18 تظلما، بنسبة 7,38% وإيطاليا بـ 11 تظلما، بنسبة 4,51%. في حين توزع الباقي بين 16 دولة بنسبة 14,34%.

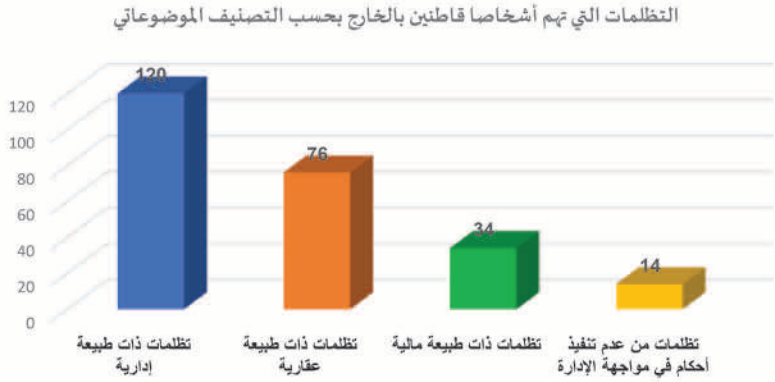
2-13-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج بحسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين
رجال	149	%75,63	%5,61
نساء	48	%24,37	%1,81
المجموع	197	%100,00	%7,42

كما سبقت الإشارة إليه، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 197 تظلما من أشخاص ذاتيين من خارج التراب الوطني، وبتحليل مقاربة النوع الخاصة بهذه الفئة، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بتظلماتهم إلى المؤسسة بلغ 149 بنسبة 75,63% من مجموع الأشخاص الذاتيين الواردة من الخارج، مقابل 48 تظلما تقدم به نظيراتهم من النساء أي بنسبة 24,37% من نفس المجموع وهي نتيجة وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات الواردة من الخارج، أكبر من النسبة العامة للتظلمات من زاوية المسجل العام التي لم تتجاوز 22,43%.

4-13-2 التظلمات التي همت أشخاصا قاصرين بالخارج حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
تظلمات ذات طبيعة إدارية	120	%49,18	%3,59
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	54	%22,13	%1,62
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	35	%14,34	%1,05
تظلمات متعلقة بقانون دخول و إقامة الأجانب بالمغرب	15	%6,15	%0,45
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	10	%4,10	%0,30
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	2	%0,82	%0,06
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	1	%0,41	%0,03
تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	1	%0,41	%0,03
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	1	%0,41	%0,03
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	1	%0,41	%0,03
تظلمات ذات طبيعة عقارية	76	%31,15	%2,28
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	17	%6,97	%0,51
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	13	%5,33	%0,39
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	10	%4,10	%0,30
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	7	%2,87	%0,21
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	7	%2,87	%0,21
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	6	%2,46	%0,18
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	5	%2,05	%0,15
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	4	%1,64	%0,12
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	3	%1,23	%0,09
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	2	%0,82	%0,06
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	1	%0,41	%0,03
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	1	%0,41	%0,03
تظلمات ذات طبيعة مالية	34	%13,93	%1,02
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	16	%6,56	%0,48
تظلمات متعلقة بالمعاشات	5	%2,05	%0,15
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	4	%1,64	%0,12
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	3	%1,23	%0,09
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	2	%0,82	%0,06
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	2	%0,82	%0,06
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	1	%0,41	%0,03
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	1	%0,41	%0,03
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	14	%5,74	%0,42
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	14	%5,74	%0,42
المجموع	244	%100,00	%7,31



لقد أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التظلم التي تتعلق بأشخاص مقيمين بالخارج في نطاق التصنيف الموضوعاتي الرئيسي، عن النتائج التالية:

- التظلمات ذات الطبيعة الإدارية

حافظ هذا النوع من التظلمات، على صدارة التصنيف بما مجموعه 120 تظلما، أي ما يعادل 53,59% من مجموع التظلمات المقدمة إلى المؤسسة والتي تندرج في الاختصاص وهو مايعادل 49,18% من التوصيات عليها من الخارج.

وقد هم هذا الصنف من التظلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية توزعت بين تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، بما مجموعه 54 تظلما و بما نسبته 22,13% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من الخارج، وتظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بـ 35 تظلما بنسبة 14,34% من نفس المجموع تلتها تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب بـ 15 تظلما وبنسبة 6,15%، وتظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 10 تظلمات وبنسبة 4,1%، و تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بتظلمين بنسبة 0,82%، وأخيرا تظلمات متعلقة بمعادلة الشهادات الجامعية وتظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية وتظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم «نسخ أحكام، محاضر، شواهد ضبطية، محاضر عدلية...» وتلك المرتبطة بعدم تنفيذ قرارات إدارية بتظلم واحد وبنسبة 0,41% لكل منها.

- التظلمات ذات الطبيعة العقارية

أتت هذه القضايا في المرتبة الثانية من حيث التظلمات التي تتعلق بأشخاص مقيمين بالخارج، بحيث بلغ عددها 76 تظلما، ممثلة بذلك نسبة 31,28% من إجمالي ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة و31,15% من التوصيات عليها من الخارج.

وقد أسفر هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية، همت بالأساس تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية بـ 17 تظلما بنسبة 6,97% من مجموع ملفات التظلم الواردة من الخارج، وتظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري بـ 13 تظلما بنسبة 5,33% من نفس المجموع، فتظلمات مرتبطة بوثائق التعمير بـ 10 تظلمات وبنسبة 4,1%، وتظلمات متعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش بـ 8 تظلمات وبنسبة 3,28%،

تلتها تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية بـ 07 تظلمات وبنسبة 2,87%، وتظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة بـ 6 تظلمات وبنسبة 2,46%، وتظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق» بـ 05 تظلمات ونسبة 2,05%، ثم تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك» بـ 04 تظلمات وبنسبة 1,64% و3 تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة بنسبة 1,23%، وتظلمين من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية بنسبة 0,82%، وأخيرا تظلم وحيد متعلق بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار.

- التظلمات ذات الطبيعة المالية

احتلت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا الرتبة الثالثة، بما مجموعه 34 تظلما، أي بنسبة تعادل 13,93% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة و13,93% من تلك التي تم البت فيها من الخارج.

كما توزع هذا الصنف من التظلمات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية التي همت أساسا تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بما مجموعه 16 تظلما بنسبة 6,56% من مجموع ملفات التظلم الواردة من الخارج، وتظلمات متعلقة بالمعاشات بـ 05 تظلمات وبنسبة 2,05% من نفس المجموع، وتظلمات مرتبطة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 04 تظلمات وبنسبة 1,64%، تلتها التظلمات المرتبطة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية بـ 03 تظلمات وبنسبة 1,23%، ثم التظلمات المتعلقة باسترداد مبالغ مالية وتلك المتعلقة باقتطاعات غير مستحقة بتظلمين لكل صنف وبنسبة 0,82% لكل واحد منهما وأخيرا التظلمات المرتبطة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات والتظلمات المرتبطة بطلبيات عمومية «الصفقات وسندات الطلب» بتظلم واحد لكل صنف.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

بقيت التظلمات المرتبطة بهذا النوع من القضايا تحتل الرتبة الرابعة، بـ 14 تظلما وبنسبة 5,74% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة وبنسبة 0,42% من ملفات الاختصاص الواردة من الخارج.

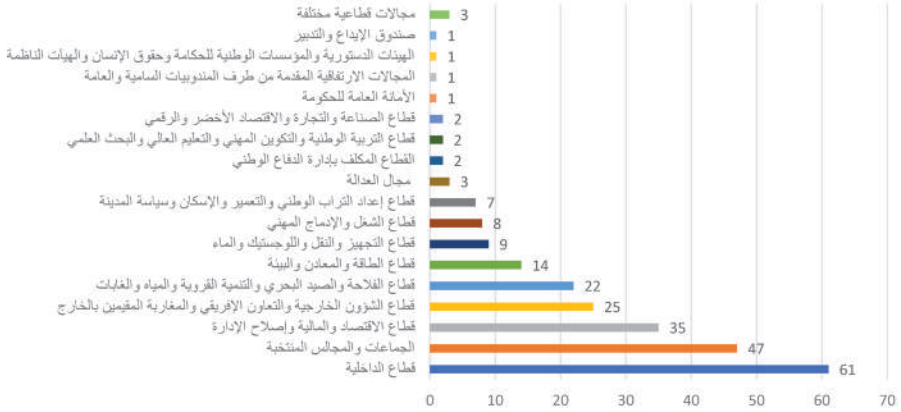
يستنتج من كل ما سبق، أن العدد الأكبر من التظلمات، يعود إلى صنف القضايا ذات الطبيعة الإدارية، متبوعا بصنف القضايا ذات الطبيعة العقارية، اللذين يستحوذان، معا، على حصة تزيد على 80% من مجموع التظلمات التي تتعلق بأشخاص مقيمين بالخارج.

4-13-5 التظلمات التي تهم أشخاصا ذاتيين بالخارج حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم
قطاع الداخلية	61	% 25,00	% 1,83
الجماعات والمجالس المنتخبة	47	% 19,26	% 1,41
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	35	% 14,34	% 1,05
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	25	% 10,25	% 0,75
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	22	% 9,02	% 0,66
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	14	% 5,74	% 0,42
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	9	% 3,69	% 0,27
قطاع الشغل والإدماج المهني	8	% 3,28	% 0,24
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	7	% 2,87	% 0,21
مجال العدالة	3	% 1,23	% 0,09

القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	2	% 0,82	% 0,06
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	2	% 0,82	% 0,06
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	2	% 0,82	% 0,06
الأمانة العامة للحكومة	1	% 0,41	% 0,03
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	% 0,41	% 0,03
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	% 0,41	% 0,03
صندوق الإيداع والتدبير	1	% 0,41	% 0,03
مجالات قطاعية مختلفة	3	% 1,23	% 0,09
المجموع	244	%100,00	%7,31

التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج بحسب المجال القطاعي المعني بها



يظهر من المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن تصنيف الجهة المعنية بالتظلمات الواردة من الخارج أسفر عن معطيات مكنت من رسم صورة أفقية حول المجالات المعنية أكثر بتظلمات هذه الفئة من المرتفقين، وإن كان التوجه العام الذي يصبغ الموضوع لم يخرج عموما عما سبق بيانه بالنسبة لمجموع التظلمات التي تندرج في الاختصاص، فإن تحليل هذه المعطيات الإحصائية يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

- تمركز مجال قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في التظلمات الواردة من المتظلمين القاطنين بالخارج، مسجلا بذلك ما مجموعه 61 تظلما أي بنسبة بلغت 25% من نفس المجموع، واحتل المرتبة الثانية مجال الجماعات والمجالس المنتخبة بـ 47 تظلما، وبنسبة بلغت 19,26%. فيما تموقع قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه 35 تظلما وبنسبة 14,34%، وحل المجال القطاعي الخاص بالشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج في المرتبة الرابعة بـ 25 تظلما بنسبة 10,25%؛ تلاه المجال القطاعي الخاص بالفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات في المرتبة الخامسة بـ 22 بنسبة 9,02%؛ ثم باقي المجالات القطاعية كما هو مبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من المعطيات الواردة بهذا الجدول، والتي مكنت من رسم صورة واضحة حول المجالات القطاعية المعنية بالتظلمات الواردة من الخارج، أن ما مجموعه 190 ملفا هم خمس مجالات قطاعية رئيسية، استأثرت بما نسبته 77,87% من مجموع التظلمات الواردة من الخارج، وبنسبة 5,69% من إجمالي الملفات التي تندرج ضمن

الاختصاص، فيما توزعت باقي التظلمات ﴿54﴾ والتي شكلت 22,13%، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مختلف القطاعات مواقع متباينة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,03 % و1,83 % .

ثالثا: مؤشرات عامة حول ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة المتظلم منها

يقدم هذا الحيز من التقرير، نظرة عامة حول الانتشار الترابي للإدارات المتظلم منها على امتداد التراب الوطني وهو معطى جديد، يرسم خارطة المرافق الإدارية المعنية بملفات التظلم في إطار جغرافي محدد يسهل لجهات المراقبة وصناع السياسات العامة مجال التدخل.

1- التوزيع الترابي للتظلمات ﴿عدد ملفات التظلم بالنظر لمكان الإدارة المعنية حسب جهات وأقاليم وعمالات المملكة﴾

جهات و أقاليم وعمالات المملكة	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع
الرباط - سلا - القنيطرة	1487	%44,59
الرباط	1392	%41,74
الصخيرات تمارة	32	%0,96
القنيطرة	21	%0,63
سلا	15	%0,45
سيدي قاسم	12	%0,36
سيدي سليمان	8	%0,24
الخميسات	7	%0,21
فاس - مكناس	447	%13,40
مكناس	156	%4,68
فاس	152	%4,56
تازة	26	%0,78
صفرو	25	%0,75
مولاي يعقوب	23	%0,69
ايفران	22	%0,66
تاونات	20	%0,60
الحاجب	15	%0,45
بولمان	8	%0,24
الدار البيضاء - سطات	330	%9,90
الدار البيضاء	209	%6,27
الجديدة	24	%0,72
المحمدية	24	%0,72
سطات	21	%0,63
بنسليمان	17	%0,51
سيدي بنور	12	%0,36
النواصر	8	%0,24
مديونة	8	%0,24
برشيد	7	%0,21
طنجة - تطوان - الحسيمة	309	%9,27

طنجة-اصيلة	192	%5,76
تطوان	43	%1,29
العرائش	27	%0,81
الحسيمة	17	%0,51
شفشاون	13	%0,39
وزان	9	%0,27
المضيق الفنيدق	7	%0,21
الفحص- أنجرة	1	%0,03
العيون - الساقية الحمراء	177	%5,31
العيون	167	%5,01
السمارة	7	%0,21
طرفاية	2	%0,06
بوجدور	1	%0,03
الشرق	152	%4,56
وجدة-انجاد	83	%2,49
الناضور	19	%0,57
تاوريرت	15	%0,45
بركان	11	%0,33
جرادة	9	%0,27
جرسيف	7	%0,21
فجيج	6	%0,18
الدريوش	2	%0,06
مراكش - آسفي	109	%3,27
مراكش	50	%1,50
قلعة السراغنة	16	%0,48
آسفي	15	%0,45
الرحامنة	8	%0,24
شيشاوة	6	%0,18
اليوسفية	6	%0,18
الصويرة	5	%0,15
الحوز	3	%0,09
سوس - ماسة	106	%3,18
أكادير- إدا وتنان	70	%2,10
تارودانت	12	%0,36
إنزكان أيت ملول	11	%0,33
تيزنيت	9	%0,27
اشتوكة ايت باها	4	%0,12
بني ملال - خنيفرة	102	%3,06
بني ملال	58	%1,74
أزيلال	17	%0,51
الفقيه بن صالح	10	%0,30
خنيفرة	9	%0,27
خريبكة	8	%0,24
درعة - تافيلالت	57	%1,71

تنغير	15	%0,45
ميدلت	14	%0,42
الرشيدية	11	%0,33
ورزازات	10	%0,30
زاكورة	7	%0,21
كلميم - واد نون	52	%1,56
كلميم	40	%1,20
سيدي إفني	8	%0,24
أسا - الزاك	2	%0,06
طانطان	2	%0,06
الداخلة - وادي الذهب	7	%0,21
وادي الذهب	7	%0,21
المجموع	3335	%100,00

التوزيع الترابي للتظلمات (عدد ملفات التظلم بالنظر لمكان الإدارة المعنية بحسب جهات و أقاليم وعمالات المملكة)

تظهر المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول الخاص بالتوزيع الجغرافي للتظلمات المسجلة بالمؤسسة بالنظر لمكان الإدارة المعنية بها حسب جهات المملكة، التفاوت الكبير في التوزيع بين جهة الرباط - سلا - القنيطرة وباقي جهات المملكة من حيث عدد التظلمات، والتمركز المرتفع للإدارات المعنية بها على مستوى الجهة المذكورة بـ 1487 تظلما وبنسبة 44,59% من مجموع ملفات التظلم المسجلة هذه السنة حسب جغرافية الإدارة المعنية. وتأتي في المرتبة الثانية، وبفارق مهم جهة فاس- مكناس بـ 447 تظلما وبنسبة 13,40% من مجموع المجموع، وجهة الدار البيضاء - سطات بـ 330 تظلما وبنسبة 9,90%، تليها جهة طنجة - تطوان - الحسيمة بـ 309 تظلمات وبنسبة 9,27% ثم باقي جهات المملكة بأعداد ونسب متفاوتة تتراوح بين 07 تظلمات كحد أدنى سجلته جهة الداخلة - وادي الذهب و177 تظلما خصت جهة العيون - الساقية الحمراء.

ونفس التفاوت في التوزيع الجغرافي للإدارات موضوع التظلم سجلته التظلمات الواردة على المؤسسة خلال نفس السنة حسب عمالات وأقاليم المملكة، والتي استأثرت فيها عمالة الرباط لوحدها بما نسبته 41,74% من مجموع المسجل حسب جغرافية التظلمات، فيما توزع الباقي بنسبة 58,26% بين مختلف العمالات والأقاليم الأخرى.

2 - التوزيع الجغرافي للتظلمات «عدد ملفات التظلم بالنظر لمكان الإدارة المعنية حسب القطاع المعني داخل المجال الترابي للجهات»

2-1 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الرباط - سلا - القنيطرة

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	233	%15,67	%6,99
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	211	%14,19	%6,33
قطاع الشغل والإدماج المهني	191	%12,84	%5,73
صندوق الإيداع والتدبير	151	%10,15	%4,53
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	146	%9,82	%4,38
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	68	%4,57	%2,04
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	53	%3,56	%1,59
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	53	%3,56	%1,59
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	50	%3,36	%1,50
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	40	%2,69	%1,20
مجال العدالة	37	%2,49	%1,11
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	36	%2,42	%1,08
البينات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	36	%2,42	%1,08
الجماعات والمجالس المنتخبة	28	%1,88	%0,84
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	24	%1,61	%0,72
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	24	%1,61	%0,72
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	23	%1,55	%0,69
قطاع الصحة	22	%1,48	%0,66
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	15	%1,01	%0,45
رئاسة الحكومة	13	%0,87	%0,39
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	11	%0,74	%0,33
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	5	%0,34	%0,15
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	3	%0,20	%0,09
الأمانة العامة للحكومة	3	%0,20	%0,09
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	3	%0,20	%0,09
مجالات قطاعية مختلفة	8	%0,54	%0,24
المجموع	1487	%100,00	%44,59

التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الرباط - سلا - القنيطرة

هذا الجدول، يوضح التوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الرباط – سلا – القنيطرة، الذي يحتل فيه قطاع الداخلية المرتبة الأولى بما مجموعه **233** تظلما بنسبة **15,67%** من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لذات الجهة. همت بالأساس وزارة الداخلية والمديرية العامة للأمن الوطني وعمالة الرباط «مقر ولاية الجهة» بما مجموعه **143** أي بنسبة **61,37** % من مجموع التظلمات المسجلة بقطاع الداخلية داخل المجال الترابي للجهة المذكورة.

يليه قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ **211** تظلما بنسبة **14,19** % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الرباط – سلا – القنيطرة، واحتل كل من الصندوق المغربي للتقاعد ومديرية أملاك الدولة والمديرية العامة للضرائب صدارة ترتيب إدارات هذا القطاع بما مجموعه **160** تظلما أي بنسبة **75,83** % من مجموع التظلمات المسجلة بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة داخل المجال الترابي للجهة.

فيما تموقع قطاع الشغل والإدماج المهني في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية، بما مجموعه **191** تظلما، وبنسبة **12,84** %، يتصدرها كل من الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي «الإدارة المركزية» والتعاضدية العامة للتربية الوطنية «الإدارة المركزية» بما مجموعه **109** تظلمات وبنسبة **57,07** % من مجموع التظلمات المسجلة بقطاع الشغل والإدماج المهني داخل المجال الترابي لجهة الرباط – سلا – القنيطرة .

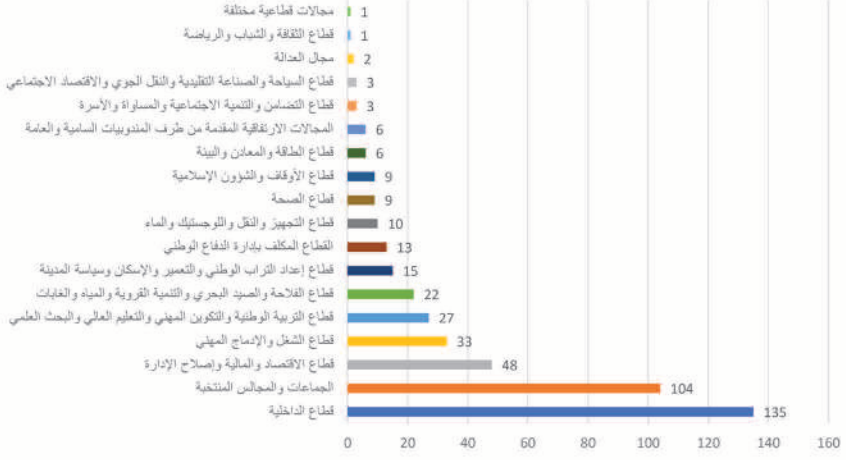
واحتل المرتبة الرابعة صندوق الإيداع والتدبير، بـ **151** تظلما، وبنسبة بلغت **10,15** %، همت بالأساس قصب الاحتياك «الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين + النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد» بـ **127** تظلما أي بنسبة **84,11** % من مجموع التظلمات المسجلة في مواجهة الصندوق داخل المجال الترابي للجهة.

وحل قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، بـ **146** تظلما، في المرتبة الخامسة بنسبة **9,82** % وتصدرت وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي قائمة إدارات هذا القطاع بـ **63** تظلما وبنسبة **43,15** %، فباقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن خمسة قطاعات مجالية استأثرت بما مجموعه 932 تظلما أي بما نسبته 62,68 % من مجموع الإحالات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الرباط – سلا – القنيطرة وبنسبة 27,95 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإحالة، وأن 555 ملفا بما نسبته 37,32 % أي ما يعادل 16,64 % من نفس المجاميع على التوالي، هم باقي المجالات القطاعية الرئيسية بأعداد ونسب متفاوتة.

4-2 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة فاس- مكناس

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	135	%30,20	%4,05
الجماعات والمجالس المنتخبة	104	%23,27	%3,12
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	48	%10,74	%1,44
قطاع الشغل والإدماج المهني	33	%7,38	%0,99
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	27	%6,04	%0,81
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	22	%4,92	%0,66
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	15	%3,36	%0,45
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	13	%2,91	%0,39
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	10	%2,24	%0,30
قطاع الصحة	9	%2,01	%0,27
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	9	%2,01	%0,27
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	6	%1,34	%0,18
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	6	%1,34	%0,18
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	3	%0,67	%0,09
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	3	%0,67	%0,09
مجال العدالة	2	%0,45	%0,06
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1	%0,22	%0,03
مجالات قطاعية مختلفة	1	%0,22	%0,03
المجموع	447	%100,00	%13,40



يقدم هذا الجدول صورة حول التوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية المعنية بملفات التضلع داخل الجدار الترابي بجهة فاس- مكناس الذي يحتل فيه قطاع الداخلية المرتبة الأولى بما مجموعه 135 تضلعا بنسبة 30,20 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التضلع داخل غلاف الجدار الترابي وتمركز في صدارة هذا القطاع كل من عمالة مكناس وولاية جهة فاس-مكناس بما مجموعه 61 تضلعا بنسبة 45,19 % من مجموع التضلعات المسجلة بقطاع الداخلية التي تهم الجهة.

يليه الجدار القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة بـ 104 تضلعات وبنسبة 23,27 % .

فيما تموقع قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه 48 تضلعا، وبنسبة 10,74 %. همت بالأساس كلا من المندوبية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بفاس والمديرية الإقليمية للضرائب بمكناس بما مجموعه 29 تضلعا بنسبة 60,42 % من مجموع التضلعات المسجلة بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة داخل الجدار الترابي للجهة.

واحتل المرتبة الرابعة قطاع الشغل والإدماج المهني بـ 33 تضلعا، وبنسبة بلغت 7,38 %، وتصدر ترتيب إدارات هذا القطاع كل من المديرية الجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بمكناس والممثلية الجهوية للتعاضدية العامة للتربية الوطنية بمكناس بما مجموعه 12 تضلعا بنسبة 36,36 % من مجموع التضلعات المسجلة بقطاع الشغل والإدماج المهني داخل الجدار الترابي للجهة.

وحل قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 27 تضلعا في المرتبة الخامسة بنسبة 6,04 %، وتموضعت كل من الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة فاس- مكناس «فاس» والمديرية الإقليمية للتربية والتكوين بمكناس صدارة ترتيب إدارات هذا القطاع بما مجموعه 12 تضلعا بنسبة 44,44 % من مجموع التضلعات المسجلة بقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي داخل الجدار الترابي للجهة.

أما المرتبة السادسة فكانت من نصيب قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 22 تضلعا وبنسبة 4,92 %. واستقرت المحافظة على الأملاك العقارية بصفر في صدارة ترتيب إدارات هذا القطاع بـ 6 تضلعات وبنسبة 27,27 % من مجموع التضلعات المسجلة بقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات داخل الجدار الترابي للجهة.

ثم جاء قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة في الرتبة السابعة بـ 15 تضلعا ونسبة 3,36 % حيث تصدرت العمران « مكناس» قائمة هذا القطاع بـ 6 تضلعات بنسبة 40 % من مجموع التضلعات المسجلة بقطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة داخل الجدار الترابي للجهة.

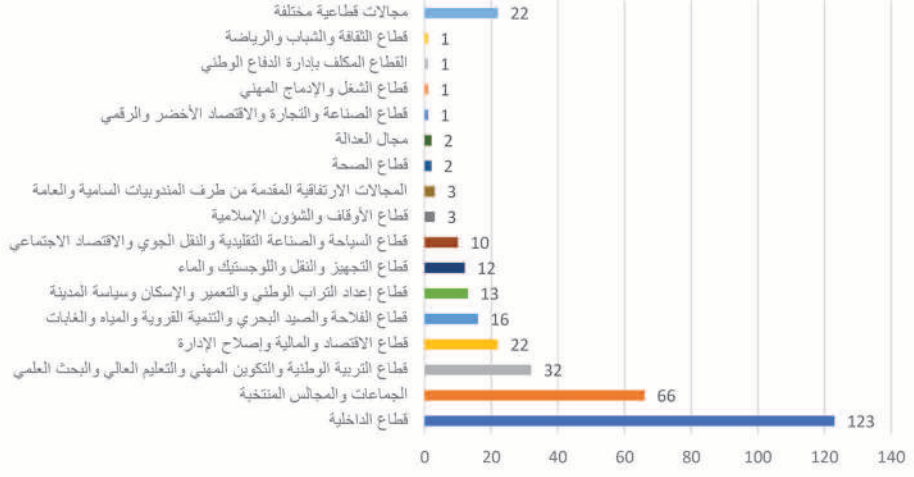
فيما تموقع القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني المركز الثامن بـ 13 تضلعا بنسبة 2,91 %، تقاسمها كل من المندوبية الجهوية لمؤسسة الحسن الثاني للأعمال الاجتماعية لقدماء العسكريين وقدماء المحاربين بمكناس بـ 09 تضلعات بنسبة 69,23 % والمندوبية الجهوية لمؤسسة الحسن الثاني للأعمال الاجتماعية لقدماء العسكريين وقدماء المحاربين بفاس بـ 04 تضلعات بنسبة 30,77 % من مجموع التضلعات المسجلة بالقطاع المكلف بالدفاع الوطني داخل الجدار الترابي للجهة.

ثم المرتبة التاسعة التي احتلها قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 10 تضلعات وبنسبة 2,24%، وجاء في صدارة ترتيب هذا القطاع المديرية الإقليمية للتجهيز والنقل واللوجستيك والماء بتازة بـ 03 تضلعات أي بنسبة 30 % . فباقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 239 تظلما أي بما نسبته 53,47% من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة فاس- مكناس وبنسبة 7,16 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 208 ملفات بما نسبته 46,53% أي ما يعادل 6,24% من نفس المجاميع على التوالي، هم باقي المجالات القطاعية الرئيسية بأعداد ونسب متفاوتة.

4-3 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الدار البيضاء - سطات

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	123	%37,27	%3,69
الجماعات والمجالس المنتخبة	66	%20,00	%1,98
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	32	%9,70	%0,96
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	22	%6,67	%0,66
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	16	%4,85	%0,48
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	13	%3,94	%0,39
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	12	%3,64	%0,36
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	10	%3,03	%0,30
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	3	%0,91	%0,09
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	3	%0,91	%0,09
قطاع الصحة	2	%0,61	%0,06
مجال العدالة	2	%0,61	%0,06
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	%0,30	%0,03
قطاع الشغل والإدماج المهني	1	%0,30	%0,03
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1	%0,30	%0,03
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1	%0,30	%0,03
مجالات قطاعية مختلفة	22	%6,67	%0,66
المجموع	330	%100,00	%9,90



يعطي هذا الجدول، صورة حول التوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل الجدال الترابي لجهة الدار البيضاء – سطات، الذي يحتل فيه قطاع الداخلية المرتبة الأولى بما مجموعه 123 تظلما بنسبة 37,27% من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل الجدال الترابي لهذه الجهة وتصدر كل من عمالة مقاطعات الدار البيضاء-أنفا «مقر ولاية الجهة» وعمالة مقاطعات عين السبع-الحي المحمدي و عمالة المحمدية وعمالة مقاطعة الحي الحسني ترتيب إدارات هذا القطاع بما مجموعه 58 تظلما بنسبة 47,15% من مجموع التظلمات المسجلة في مواجهة قطاع الداخلية داخل الجدال الترابي للجهة.

يليه الجدال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة بـ 66 تظلما بنسبة 20% على التفصيل الوارد في السور المخصص لموضوع السنة لاحقا.

فيما توقع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المركز الثالث ضمن الجدالات القطاعية المعنية بما مجموعه 32 تظلما وبنسبة 9,70 % وتصدر ترتيب إدارات هذا القطاع مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل «الإدارة المركزية» بـ 12 تظلما وبنسبة 37,50 % من مجموع التظلمات المسجلة بقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي داخل الجدال الترابي للجهة.

واحتل المرتبة الرابعة قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 22 تظلما، وبنسبة بلغت 6,67%، همت المديرية الجهوية للمديرية العامة للضرائب بالدار البيضاء بـ 09 تظلمات أي بنسبة 40,91% من مجموع التظلمات المسجلة بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة داخل الجدال الترابي للجهة.

وحل قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 16 تظلما في المرتبة الخامسة بنسبة 4,85% همت كلا من المحافظة على الأملاك العقارية ببرشيد والمحافظة على الأملاك العقارية بسيدي بنور والمحافظة على الأملاك العقارية بالدار البيضاء الحي الحسني، بما مجموعه 06 تظلمات أي بنسبة 37,50% من إجمالي التظلمات المسجلة بقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات داخل الجدال الترابي للجهة.

أما المرتبة السادسة، فكانت من نصيب قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة بـ 13 تظلما وبنسبة 3,94 %، حيث احتل العمران الدار البيضاء –سطات «الدار البيضاء» صدارة ترتيب إدارات هذا القطاع بـ 10تظلمات بنسبة 76,92 % من مجموع التظلمات المسجلة بقطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة داخل الجدال الترابي للجهة.

ثم قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء في الرتبة السابعة بـ 12 تظلما وبنسبة 3,64 % همت بالأساس كلا من المديرية الجهوية للتجهيز والنقل واللوجيستيك والماء بجهة الدار البيضاء-سطات والوكالة الوطنية للموانئ «الإدارة المركزية»، ووكالة الحوض المائي لأبي رقراق والشاوية بن سليمان، بما مجموعه 10 تظلمات وبنسبة 83,33 % من مجموع التظلمات المسجلة بقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء داخل الجدال الترابي للجهة.

فيما تموقع قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي بالمركز الثامن بـ 10 تظلمات بنسبة 3,03 % همت المكتب الوطني للمطارات «الإدارة المركزية » بـ 06 تظلمات وبنسبة 60% من مجموع قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي داخل الجدال الترابي للجهة.

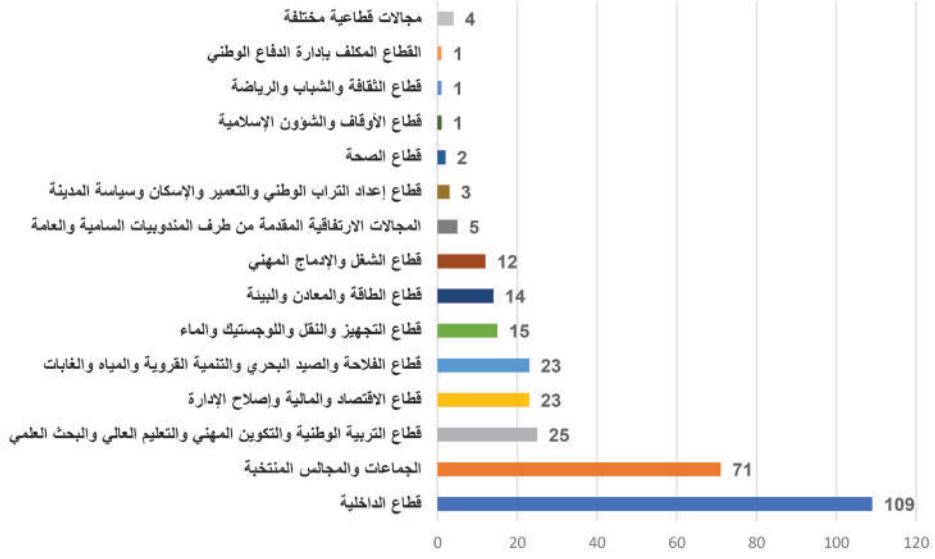
فباقي الجدالات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 189 تظلما أي بما نسبته 57,27 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل الجدال الترابي لجهة الدار البيضاء – سطات أي بنسبة 5,67 %

من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 141 ملفا بما نسبته 42,73 % وما يعادل 4,43 % من نفس المجاميع على التوالي، هم باقي المجالات القطاعية الرئيسية بأعداد ونسب متفاوتة.

4-4 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة صنجة - تطوان - الحسيمة

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	109	%35,28	%3,27
الجماعات والمجالس المنتخبة	71	%22,98	%2,13
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	25	%8,09	%0,75
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	23	%7,44	%0,69
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	23	%7,44	%0,69
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	15	%4,85	%0,45
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	14	%4,53	%0,42
قطاع الشغل والإدماج المهني	12	%3,88	%0,36
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	5	%1,62	%0,15
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	3	%0,97	%0,09
قطاع الصحة	2	%0,65	%0,06
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	%0,32	%0,03
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1	%0,32	%0,03
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1	%0,32	%0,03
مجالات قطاعية مختلفة	4	%1,29	%0,12
المجموع	309	%100,00	%9,27



يظهر من خلال جدول التوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي لجهة صنجة - تطوان - الحسيمة، الذي يحتل فيه قطاع الداخلية المرتبة الأولى بما مجموعه 109 تضلمات بنسبة 35,28 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي للجهة، واحتل صدارة ترتيب إدارات هذا القطاع كل من ولاية جهة صنجة-تطوان-الحسيمة وعمالة صنجة -أصيلة «مقر ولاية الجهة» وعمالة إقليم العرائش بما مجموعه 84 ملفا أي بنسبة 77,06 % من مجموع قطاع الداخلية داخل المجال الترابي للجهة.

يليه المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة بـ 71 تضلما بنسبة 22,98 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي للجهة.

فيما تموقع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه 25 تضلما، وبنسبة 8,09 %، حيث تصدر قائمة إدارات هذا القطاع الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة صنجة - تطوان - الحسيمة «بتطوان» بـ 13 تضلما أي بنسبة 52% من مجموع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي داخل المجال الترابي للجهة.

واحتل المرتبة الرابعة كل من قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة الذي تصدرته المديرية الجهوية للضرائب بصنجة بنسبة 43,48 %، وقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 23 تضلما، وبنسبة بلغت 7,44 % لكل قطاع.

واستقر قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء في الرتبة الخامسة بـ 15 تضلما وبنسبة 4,85 %، وقد تصدرت قائمة إدارات هذا القطاع المديرية الجهوية للتجهيز والنقل واللوجستيك والماء لجهة صنجة بـ 11 تضلما أي بنسبة 73,33 % من مجموع قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء داخل المجال الترابي للجهة.

أما المرتبة السادسة، فكانت من نصيب قطاع الطاقة والمعادن والبيئة بـ 14 تضلما وبنسبة 4,53%، تصدرته المديرية الجهوية للمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب بصنجة بـ 12 تضلما أي بنسبة 85,71% من مجموع قطاع الطاقة والمعادن والبيئة داخل المجال الترابي للجهة.

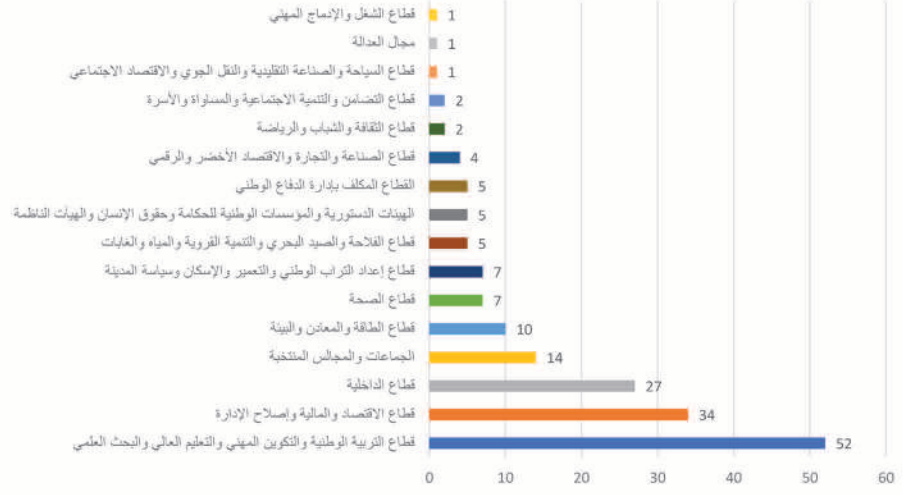
ثم جاء قطاع الشغل والإدماج المهني بالمرتبة السابعة بـ 12 تضلما وبنسبة 3,88%، وتصدر قائمته المديرية الجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بصنجة بـ 9 تضلمات أي بنسبة 75% من مجموع قطاع الشغل والإدماج المهني داخل المجال الترابي للجهة.

فباقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن قطاعين مجاليين استأثرا بما مجموعه 180 تضلما أي بما نسبته 58,25% من مجموع الإدارات المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي لجهة صنجة - تطوان - الحسيمة وبنسبة 5,40% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 129 ملفا بما نسبته 41,75% وما يعادل 3,87% من نفس المجاميع على التوالي، هم باقي المجالات القطاعية الرئيسية بأعداد ونسب متباينة.

2-5 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة العيون -الساقية الحمراء

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	52	%29,38	%1,56
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	34	%19,21	%1,02
قطاع الداخلية	27	%15,25	%0,81
الجماعات والمجالس المنتخبة	14	%7,91	%0,42
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	10	%5,65	%0,30
قطاع الصحة	7	%3,95	%0,21
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	7	%3,95	%0,21
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	5	%2,82	%0,15
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	5	%2,82	%0,15
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	5	%2,82	%0,15
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	4	%2,26	%0,12
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	2	%1,13	%0,06
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	2	%1,13	%0,06
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	%0,56	%0,03
مجال العدالة	1	%0,56	%0,03
قطاع الشغل والإدماج المهني	1	%0,56	%0,03
المجموع	177	%100,00	%5,31



يبرز الجدول صورة حول التوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة العيون – الساقية الحمراء، الذي يحتل فيه قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي المرتبة الأولى بما مجموعه 52 تظلما بنسبة 29,38 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل

المجال الترابي لهذه الجهة، وتصدر قائمة إدارات هذا القطاع المديرية الجهوية لمكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل للأقاليم الجنوبية للمملكة بـ 45 تظلما بنسبة 86,54 % من مجموع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي داخل المجال الترابي للجهة.

يليه قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 34 تظلما بنسبة 19,21 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي للجهة، هم المندوبية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بالعيون بـ 25 تظلما أي بنسبة 73,53 % من مجموع قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة داخل المجال الترابي للجهة.

فيما تموقع قطاع الداخلية في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه 27 تظلما، وبنسبة 15,25%، وتصدر قائمة إدارات هذا القطاع كل من ولاية جهة العيون - الساقية الحمراء، و ولاية أمن العيون بما مجموعه 20 تظلما أي ما يعادل 74,07% من مجموع قطاع الداخلية داخل المجال الترابي للجهة.

واحتل المرتبة الرابعة المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة بـ 14 تظلما بنسبة بلغت 7,91 %.

وحل قطاع الطاقة والمعادن والبيئة بـ 10 تظلمات في المرتبة الخامسة بنسبة 5,65 %، هم كلا من المديرية الجهوية للمكتب الشريف للفوسفاط بالعيون والمديرية الجهوية للمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب للأقاليم الصحراوية - قطاع الماء بما مجموعه 8 تظلمات وبنسبة بلغت 80 % من مجموع قطاع الطاقة والمعادن والبيئة داخل المجال الترابي للجهة.

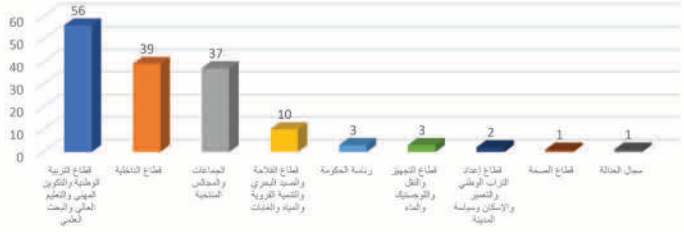
فباقي المجالات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن ثلاث مجالات قطاعية استأثرت بما مجموعه 113 تظلما أي بما نسبته 63,84% من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة العيون - الساقية الحمراء وبنسبة 3,39 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 64 تظلما بما نسبته 36,16 % وما يعادل 1,92% من نفس المجاميع على التوالي، هم باقي المجالات القطاعية الرئيسية بأعداد ونسب متفاوتة.

4-6 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الشرق

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	56	%36,84	%1,68
قطاع الداخلية	39	%25,66	%1,17
الجماعات والمجالس المنتخبة	37	%24,34	%1,11
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	10	%6,58	%0,30
رئاسة الحكومة	3	%1,97	%0,09
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	3	%1,97	%0,09
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	2	%1,32	%0,06
قطاع الصحة	1	%0,66	%0,03
مجال العدالة	1	%0,66	%0,03
المجموع	152	%100,00	%4,56

التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي
لجهة الشرق



يقدم هذا الجدول صورة حول التوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الشرق، الذي يحتل فيه قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي المرتبة الأولى بما مجموعه 56 تظلما بنسبة 36,84 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لهذه الجهة وقد تصدر قائمة إدارات هذا القطاع الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة الشرق «وجدة» بـ 52 تظلما وبنسبة 92,86 % من مجموع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي داخل المجال الترابي للجهة ؛

يليه قطاع الداخلية بـ 39 تظلما بنسبة 25,66 % من نفس المجموع، هم كل من عمالة وجدة -أنجاد «مقر ولاية الجهة»، وعمالة إقليم جرادة، وعمالة إقليم تاوريرت بما مجموعه 21 تظلما أي بنسبة 53,85 % من مجموع قطاع الداخلية داخل المجال الترابي للجهة؛

فيما توقع المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة في الرتبة الثالثة ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه 37 تظلما، وبنسبة 24,34 %.

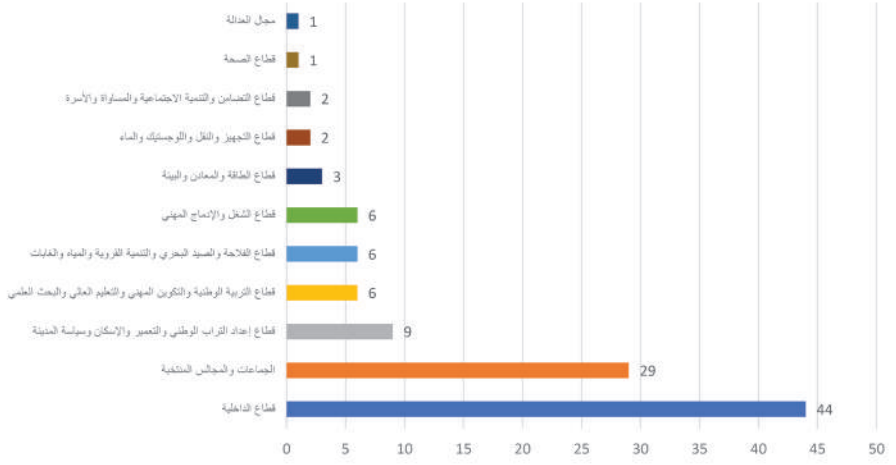
واحتل المرتبة الرابعة قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 10 تظلمات، وبنسبة بلغت 6,58 %، في حين احتل هذا القطاع تمركز المكتب الجهوي للإستثمار الفلاحي بملوية بـ 04 تظلمات وبنسبة 40 % من مجموع قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات داخل المجال الترابي للجهة،

فباقي المجالات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 95 تظلما أي بما نسبته 62,50% من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الشرق أي بنسبة 2,85 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 57 ملفا بما نسبته 37,50 % أي ما يعادل 1,71% من نفس المجاميع على التوالي، هم باقي المجالات القطاعية الرئيسية بأعداد ونسب متباينة.

4-7 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة مراكش - آسفي

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	44	%40,37	%1,32
الجماعات والمجالس المنتخبة	29	%26,61	%0,87
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	9	%8,26	%0,27
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	6	%5,50	%0,18
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	6	%5,50	%0,18
قطاع الشغل والإدماج المهني	6	%5,50	%0,18
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	3	%2,75	%0,09
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	2	%1,83	%0,06
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	2	%1,83	%0,06
قطاع الصحة	1	%0,92	%0,03
مجال العدالة	1	%0,92	%0,03
المجموع	109	%100,00	%3,27



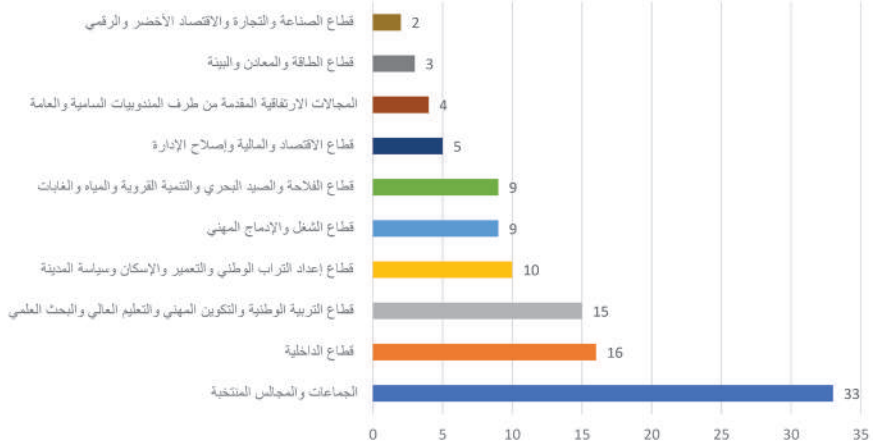
يظهر من تحليل معطيات جدول التوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة مراكش - آسفي، الذي يحتل فيه قطاع الداخلية المرتبة الأولى بما مجموعه 44 تظلما وبنسبة 40,37% من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لهذه الجهة، همت كلا من عمالة مراكش «مقر ولاية الجهة»، وعمالة إقليم قلعة السراغنة، و عمالة إقليم الحوز بما مجموعه 23 تظلما، وبنسبة 52,27 % من مجموع قطاع الداخلية داخل المجال الترابي للجهة.

يليه المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة بـ 29 تظلما بنسبة 26,61 % فباقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 73 تظلما أي بما نسبته 66,97 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة مراكش - آسفي وبنسبة 2,19 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 36 ملفا بما نسبته 33,03 % وما يعادل 1,08% من نفس المجاميع على التوالي هم باقي المجالات القطاعية الرئيسية بأعداد ونسب متفاوتة.

4-8 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة سوس- ماسة

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة
الجماعات والمجالس المنتخبة	33	%31,13	%0,99
قطاع الداخلية	16	%15,09	%0,48
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	15	%14,15	%0,45
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	10	%9,43	%0,30
قطاع الشغل والإدماج المهني	9	%8,49	%0,27
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	9	%8,49	%0,27
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	5	%4,72	%0,15
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	4	%3,77	%0,12
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	3	%2,83	%0,09
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	2	%1,89	%0,06
المجموع	106	%100,00	%3,18



يبسط هذا الجدول التوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة سوس- ماسة، الذي يحتل فيه المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة المرتبة الأولى بما مجموعه 33 تظلما بنسبة 31,13% من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة سوس- ماسة،

يليه قطاع الداخلية بـ 16 تظلما بنسبة 15,09 % من نفس المجموع، وقد تصدر قائمة الإدارات التابعة لهذا القطاع مناصفة كل من عمالة أكادير «مقر ولاية الجهة»، وعمالة إنزكان- أيت ملول بما مجموعه 08 تظلمات أي بنسبة 50 % من مجموع قطاع الداخلية داخل المجال الترابي للجهة.

فيما تموقع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه 15 تظلما بنسبة 14,15 %، همت بالأساس الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة سوس- ماسة « أكادير» بـ13 تظلما أي ما يعادل 86,67 % من مجموع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي داخل المجال الترابي للجهة.

واحتل المرتبة الرابعة قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة بـ 10 تظلمات، وبنسبة بلغت 9,43 %، وهمت كلها العمران سوس- ماسة « أكادير».

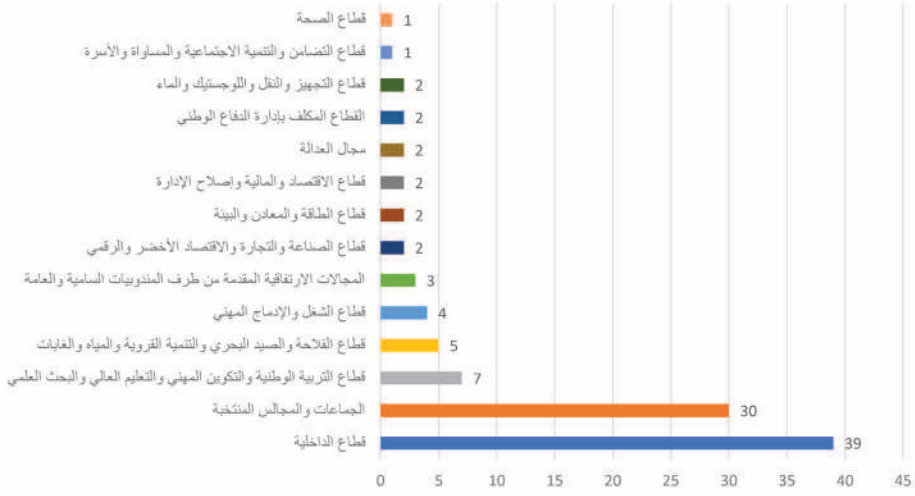
فباقي المجالات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن ثلاث مجالات قطاعية استأثرت بما مجموعه 64 تظلما أي بما نسبته 60,38% من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة سوس- ماسة أي بنسبة 1,92 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 42 ملفا بما نسبته 39,62 % أي ما يعادل 1,26% من نفس المجاميع على التوالي، هم باقي المجالات القطاعية الرئيسية بأعداد ونسب متفاوتة.

4-9 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة بني ملال- خنيفرة

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	39	%38,24	%1,17
الجماعات والمجالس المنتخبة	30	%29,41	%0,90
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	7	%6,86	%0,21
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	5	%4,90	%0,15
قطاع الشغل والإدماج المهني	4	%3,92	%0,12
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	3	%2,94	%0,09
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	2	%1,96	%0,06
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	2	%1,96	%0,06
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	2	%1,96	%0,06
مجال العدالة	2	%1,96	%0,06
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	2	%1,96	%0,06
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	2	%1,96	%0,06
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,98	%0,03
قطاع الصحة	1	%0,98	%0,03
المجموع	102	%100,00	%3,06

التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة بني ملال - خنيفرة



يبين هذا الجدول، صورة حول التوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة بني ملال - خنيفرة، الذي يحتل فيه قطاع الداخلية المرتبة الأولى بما مجموعه 39 تظلما بنسبة 38,24 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لهذه الجهة، وقد تصدر قائمة الإدارات التابعة لهذا القطاع عمالة إقليم بني ملال «مقر ولاية الجهة» بـ 21 ملفا أي بنسبة 53,85 % من مجموع قطاع الداخلية داخل المجال الترابي للجهة.

يليه المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة بـ 30 تظلما بنسبة 29,41 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة،

فباقي المجالات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 69 تظلما أي بما نسبته 67,65 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة بني ملال - خنيفرة أي بنسبة 2,07 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 33 ملفا بما نسبته 32,35 % أي ما يعادل 0,99 % من نفس المجاميع على التوالي هم باقي المجالات القطاعية الرئيسية بأعداد ونسب متباينة.

2-10 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة درعة – تافيلالت

القطاع المعني المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	28	%49,12	%0,84
الجماعات والمجالس المنتخبة	25	%43,86	%0,75
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	2	%3,51	%0,06
مجال العدالة	1	%1,75	%0,03
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	%1,75	%0,03
المجموع	57	%100,00	%1,71

التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة درعة - تافيلالت

يقدم هذا الجدول، صورة حول التوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة درعة – تافيلالت، الذي يحتل فيه قطاع الداخلية المرتبة الأولى بما مجموعه 28 تظلما بنسبة 49,12% من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لهذه الجهة، وقد تصدرت عمالة إقليم ميدلت قائمة الإدارات التابعة لهذا القطاع بـ 10 تظلمات، أي بنسبة 35,71 % من مجموع تلك التي تهم القطاع، داخل المجال الترابي للجهة.

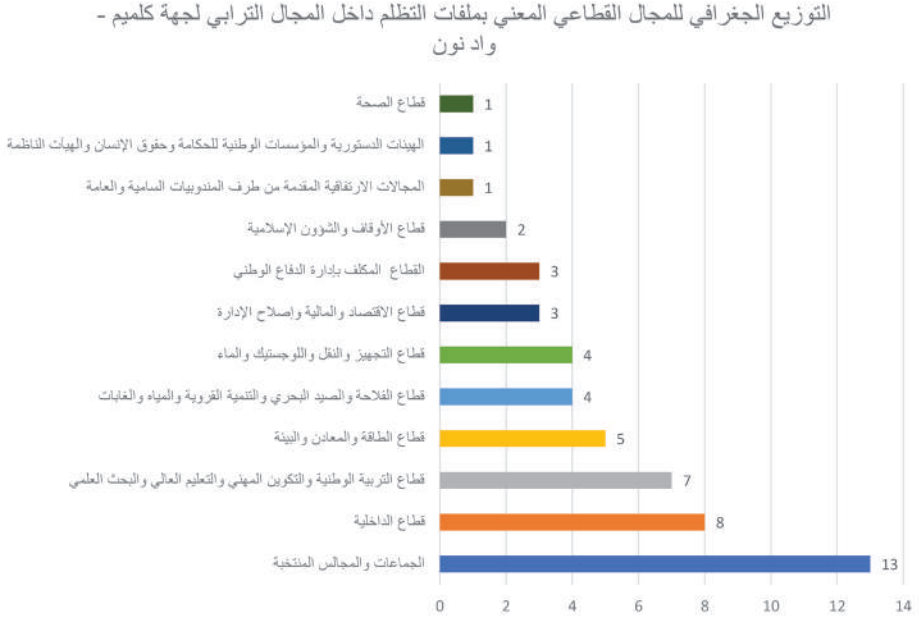
يليه المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة بـ 25 تظلما بنسبة 43,86 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي للجهة.

فيما تموقع قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات في المركز الثالث بتظلمين وبنسبة 3,51 %، واحتل المرتبة الرابعة مناصفة كل من مجال العدالة وقطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة بتظلم واحد لكل قطاع منهما أي بنسبة 1,75 %.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 53 تظلما، أي بما نسبته 92,98% من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة درعة – تافيلالت، وبنسبة 1,59 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 04 ملفات بما نسبته 7,02% أي ما يعادل 0,12 % من نفس المجاميع على التوالي، هم باقي المجالات القطاعية الرئيسية بأعداد ونسب متفاوتة.

4-11 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة كلميم- واد نون

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة
الجماعات والمجالس المنتخبة	13	%25,00	%0,39
قطاع الداخلية	8	%15,38	%0,24
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	7	%13,46	%0,21
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	5	%9,62	%0,15
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	4	%7,69	%0,12
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	4	%7,69	%0,12
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	3	%5,77	%0,09
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	3	%5,77	%0,09
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	%3,85	%0,06
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	%1,92	%0,03
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	%1,92	%0,03
قطاع الصحة	1	%1,92	%0,03
المجموع	52	%100,00	%1,56



يقدم هذا الجدول صورة حول التوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة كلميم- واد نون، الذي يحتل فيه المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة المرتبة الأولى بما مجموعه 13 تظلما بنسبة 25 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة كلميم- واد نون.

يليه قطاع الداخلية بـ 08 تظلمات بنسبة 15,38 % من نفس المجموع، وقد احتل صدارة ترتيب الإدارات التابعة لهذا القطاع ولاية جهة كلميم- واد نون بـ 5 تظلمات أي بنسبة 62,50 % من مجموع قطاع الداخلية داخل المجال الترابي للجهة.

فيما توقع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه 07 تظلمات، وبنسبة 13,46 %، همت الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين بجهة كلميم- واد نون «كلميم» بنسبة 100 %، من مجموع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي داخل المجال الترابي للجهة.

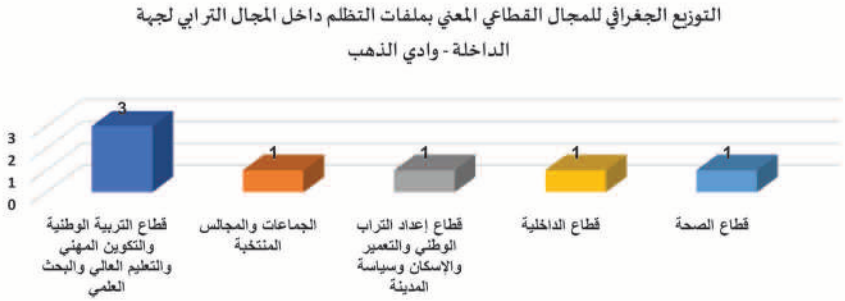
واحتل المرتبة الرابعة قطاع الطاقة والمعادن والبيئة بـ 5 تظلمات، وبنسبة بلغت 9,62 %، وقد تصدر قائمة ترتيب الإدارات التابعة لهذا القطاع المديرية الجهوية للمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب كلميم- واد نون - قطاع الماء بتظلمين أي بنسبة 40 % من مجموع قطاع الطاقة والمعادن والبيئة داخل المجال الترابي للجهة.

وحل كل من قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات وقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء في المرتبة الخامسة بـ 04 تظلمات لكل قطاع منهما بنسبة 7,69 %، يليهما كل من قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة والقطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني في الرتبة السادسة بـ 03 تظلمات لكل قطاع منهما بنسبة 5,77 %.ثم قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية في المرتبة السابعة بتظلمين أي ما يعادل 3,85 %. أما المرتبة الأخيرة فتقاسمتها باقي القطاعات بتظلم واحد لكل قطاع بما مجموعه «3» وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن ثلاث قطاعات مجالية استأثرت بما مجموعه 28 تظلما أي ما نسبته 53,85% من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة كلميم- واد نون أي بنسبة 0,84% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 24 ملفا بما نسبته 46,15 % أي ما يعادل 0,72% من نفس المجاميع على التوالي، هم باقي المجالات القطاعية الرئيسية بأعداد ونسب متفاوتة.

2-12 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الداخلة - واد الذهب

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	3	%42,86	%0,09
الجماعات والمجالس المنتخبة	1	%14,29	%0,03
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	%14,29	%0,03
قطاع الداخلية	1	%14,29	%0,03
قطاع الصحة	1	%14,29	%0,03
المجموع	7	%100,00	%0,21



يقدم هذا الجدول، صورة حول التوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الداخلة – وادي الذهب، الذي يمثل فيه قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي الصدارة بـ 03 تظلمات بنسبة 42,86 % من مجموع الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الداخلة – وادي الذهب، وقد همت الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة الداخلة – وادي الذهب «الداخلة» بنسبة 100 % من مجموع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي داخل المجال الترابي للجهة.

ثم باقي القطاعات، بتظلم واحد لكل قطاع بما مجموعه «4»، وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة

﴿ملفات عدم الاختصاص﴾

"إن تحديث وتطوير أساليب العمل، وتكييفها مع التغير الذي طرأ على دور المرفق العمومي، أصبح يقتضي، تبني "المقاربة التشاركية"، الهادفة إلى تحفيز مشاركة منظمات المجتمع المدني، كفاعل محوري في آليات اتخاذ القرار وفي صنع السياسات العمومية وتقييم تنفيذها".

وسيط المملكة

العيون - 27 نونبر 2019

258
بريدا عاديا
634
إرسالا إلكترونيا
129
فاكس
2682
بريدا مضمونا
1359
اتصالا هاتفيا
4859
استقبالا وتوجيها
197
إرسالا عبر فضاء المواطن
e-plainte
1943
إيداعا مباشرا

المحور الثالث: ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة «ملفات عدم الاختصاص»

أولا: معطيات عامة حول ملفات التوجيه المسجلة

عدد ملفات التوجيه المسجلة سنة 2019	النسبة من مجموع المسجل العام
2503	%42,84

بلغ عدد التشكيات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، والتي تبين أنها تخرج عن نطاق صلاحياتها، ما مجموعه 2503، أي ما نسبته 42,84% من مجموع المسجل العام، وقد فتحت لها ملفات، أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة.

1 – ملفات التوجيه المسجلة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	831	%33,20
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	523	%20,89
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	438	%17,50
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	204	%8,15
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	120	%4,79
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	103	%4,12
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	96	%3,84
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	62	%2,48
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	62	%2,48
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	33	%1,32
شكايات تهم السلوك القضائي	14	%0,56
الشكايات المرتبطة بحقوق الإنسان	4	%0,16
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	4	%0,16
شكايات ضد إدارات أجنبية	4	%0,16
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	2	%0,08
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	2	%0,08
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	1	%0,04
المجموع	2 503	%100,00

حرصا منها على ضمان منهجية منسجمة لمعالجة الملفات، ورسم صورة أوضح لمنظومة التشكي لدى المؤسسة والمطالب المرتبطة بها، عملت في إطار دورها التشخيصي ولو خارج نطاق النظر في تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف، على إيجاد تصنيفات موضوعاتية للتشكيات والطلبات موضوع الملفات التي تفرج عن اختصاصها، مستندة في ذلك على ما تجمع لها من قضايا وفق تصنيفات اعتبرتها جامعة لأهم المواضيع المعروضة عليها خلال هذه السنة.

ومن ثمة، يظهر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها هذه السنة، ترتيب التصنيفات الرئيسية السبعة عشرة المعتمدة، وفق التفصيل بعده:

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»

احتل هذا النوع من الملفات، خلال هذه السنة، صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات المسجلة بالمؤسسة والتي استدعت توجيه وإرشاد أصحابها، بما مجموعه 831 شكاية، أي ما يعادل 33,20% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة. وهي نزاعات رغم طابعها الخاص، يحاول أصحابها إيجاد حلول لها خارج نطاق القضائي، وهو ما يدعو إلى ضرورة تفعيل الآليات البديلة لحل المنازعات بين الخواص.

- شكايات متعلقة بالمجال القضائي «7 تصنيفات»

بالرغم مما أفرزته التفريعات المنهجية لموضوع التشكيات المرتبطة بالمجال القضائي من ترتيب حسبما هو ظاهر من معطيات الجدول أعلاه، فإن مجمل التشكيات التي أحاطت بالموضوع تجعل من ملفات عدم الاختصاص ذات الصلة تحتل مجتمعة مركزا متقدما، بما مجموعه 646 شكاية، موزعة بين شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية، والتي احتلت المرتبة الثالثة من حيث مجموع الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، بما مجموعه 438 شكاية، ممثلة بذلك نسبة 17,50 % مما ذكر وهي تشكيات تثير تساؤلات حول ارتياح المتقاضين للأحكام القضائية مما يستدعي من الأجهزة القائمة على الشأن القضائي إيلائها الدراسة اللازمة؛ ثم شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، التي جاءت في المرتبة السابعة ضمن التصنيف العام، بما مجموعه 96 ملفا، وبنسبة 3,84 % من مجموع الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة. مما يعتبر مؤشرا عن مدى ضرورة الاهتمام بموضوع التنفيذ القضائي ليس فقط بالنسبة للأحكام الصادرة في مواجهة الدولة ولكن أيضا بالنسبة للأحكام الصادرة في مواجهة الخواص، يليها الشكايات الموجهة ضد مساعدي القضاء بما مجموعه 62 ملفا، وبنسبة 2,48 % من نفس المجموع، محتلة بذلك المرتبة الثامنة، ثم الشكايات التي همت طول مدة التقاضي أو ما يعرف بزمن التقاضي حيث جاءت الشكايات المتعلقة بهذا الموضوع في المرتبة التاسعة بما مجموعه 33 ملفا، وبنسبة 1,32 %، بعدها مباشرة تأتي الشكايات التي تهم السلوك القضائي محتلة بذلك المرتبة العاشرة بما مجموعه 14 ملفا، وبنسبة 0,56 %. فالشكايات المتعلقة بخرق إجراءات قضائية والتي جاءت هي الأخرى في المرتبة الثانية عشرة بما مجموعه ملفين، وبنسبة 0,08 %، وأخيرا الشكايات المرتبطة بالمساعدة القضائية أمام المحاكم العادية بشكاية وحيدة، وبنسبة 0,04 %.

- طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

جاءت ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة المرتبطة بهذه القضايا في المرتبة الثانية، بما مجموعه 523 طلبا، أي بنسبة تعادل 20,89% من مجموع الشكايات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة. وهي عبارة عن طلبات تجسد واقع الاحتياجات الاجتماعية لفئة من الذين يعانون الهشاشة أو يسعون لإيجاد حلول لأوضاعهم الاجتماعية بعيدا عن المساطر والإجراءات المعمول بها.

- الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية عامة»

لقد وقفت المؤسسة عند دراستها لهذا النوع من التشكيات على أن البعض منها يأخذ صفة المطالب الاجتماعية أو الفئوية المرتبطة أساسا بسوء الخدمات الاجتماعية على اختلاف مواضيعها، وهي مطالب ترى المؤسسة ضرورة الالتفات إليها لعلاقتها المباشرة بالسلم الاجتماعي. وقد جاء ترتيب هذه الشكايات في المرتبة الرابعة، بما مجموعه 204 شكايات، وبنسبة 8,15 % من مجموع الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

- شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام

بالرغم من عمومية موضوعها وعدم دقة وقائعها، تعمل المؤسسة على تسجيل ومعالجة هذا النوع من الشكايات لتكون مؤشرا دالا على واقع اجتماعي معين يستحق الالتفاتة إليه، وقد جاءت الشكايات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام في المرتبة الخامسة ضمن تصنيف ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة بما مجموعه 120 ملفا، وبنسبة 4,79 % من مجموع الملفات التي تدرج ضمن اختصاص المؤسسة.

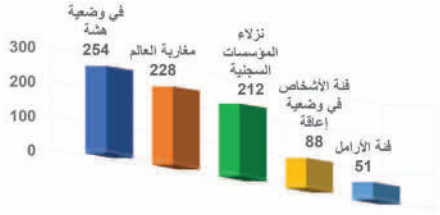
- شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»

بغض النظر عن تشكيات السجناء ذات الصلة بالخدمات الارتفاقية، التي تدخل في نطاق اختصاص المؤسسة وكذا تلك المرتبطة بحقوق الإنسان التي تعمل المؤسسة على إحالتها على المجلس الوطني لحقوق الإنسان، فقد احتلت باقي تشكيات السجناء المرتبة السادسة ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه التي وردت على المؤسسة خلال هذه السنة وذلك بما مجموعه 103 شكايات، وبنسبة 4,12 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة. وهي عادة شكايات لا تدرج ضمن اختصاص المؤسسة ولا تخرج عن معظم التصنيفات المبينة ضمن هذا المحور.

تلتها بعد ذلك، شكايات همت مجموعة من التصنيفات الموضوعاتية الموزعة بين تلك التي يرجع النظر فيها إلى المحاكم وتلك المتعلقة بحقوق الإنسان، وطلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء وشكايات ضد إدارات أجنبية وشكايات مرتبطة بالحصول على الجنسية بأعدادها ونسب مختلفة حسب الترتيب الوارد في الجدول أعلاه.

2 - ملفات التوجيه المسجلة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه	النسبة من المسجل توجيه
في وضعية هشة	254	%30,49	%10,15
مغاربة العالم	228	%27,37	%9,11
نزلاء المؤسسات السجنية	212	%25,45	%8,47
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	88	%10,56	%3,52
فئة الأرامل	51	%6,12	%2,04
المجموع	833	%100,00	%33,29

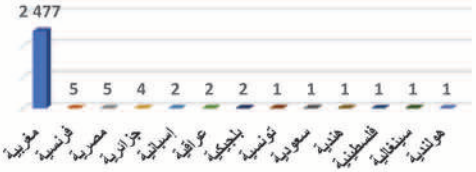


يوفر هذا الجدول معطيات حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، والتي تهم الفئات المجتمعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 2503 ملفات، نجد أن 833 منها تخص خمس فئات مجتمعية أي ما يمثل نسبة 33,29%.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 254 شكاية، وبنسبة 30,49% من مجموع الفئات المعنية بالدراسة لملفات عدم الاختصاص، تلتها بفارق بسيط فئة مغاربة العالم في المرتبة الثانية بمجموع 228 شكاية وبنسبة مئوية تحدد في 27,37% من نفس المجموع، ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية بمجموع 212 شكاية أي بنسبة 25,45%، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 88 شكاية وبنسبة 10,56%، ثم فئة الأرامل بمجموع 51 شكاية أي بنسبة 6,12%.

3 – ملفات التوجيه المسجلة بحسب جنسية المشتكي

الجنسية	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مغربية	2 477	%98,96
فرنسية	5	%0,20
مصرية	5	%0,20
جزائرية	4	%0,16
إسبانية	2	%0,08
عراقية	2	%0,08
بلجيكية	2	%0,08
تونسية	1	%0,04
سعودية	1	%0,04
هندية	1	%0,04
فلسطينية	1	%0,04
سينغالية	1	%0,04
هولندية	1	%0,04
المجموع[6]	2 503	%100,00



يتضح مما تقدم، أن مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة وعددها 2503، همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية بما مجموعه 2477 شكاية أي بنسبة 98,96 %، وأشخاصا من جنسيات أجنبية بما مجموعه 26 شكاية أو كلما وبنسبة لم تتجاوز 1,04 % من مجموع ملفات التوجيه، توزعت بين اثنتي عشرة جنسية أجنبية تهم ثلاث قارات، تقاسمت الصدارة فيها كل من الجنسيتين الفرنسية والمصرية بخمس تشكيات لكل منهما، تلتهما الجنسية الجزائرية بأربع شكايات، فالجنسيات الإسبانية والعراقية والبلجيكية بشكايتين لكل واحدة منها، فيما كان نصيب باقي الجنسيات الست شكاية واحدة لكل منها وفق التفصيل المبين أعلاه.

4 – ملفات التوجيه المسجلة بحسب جنس المشتكي

جنس المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع الشكايات المقدمة من قبل الأشخاص الذاتيين (المسجل العام توجيه)
رجال	1 594	%80,87
نساء	377	%19,13
المجموع	1 971	%100,00

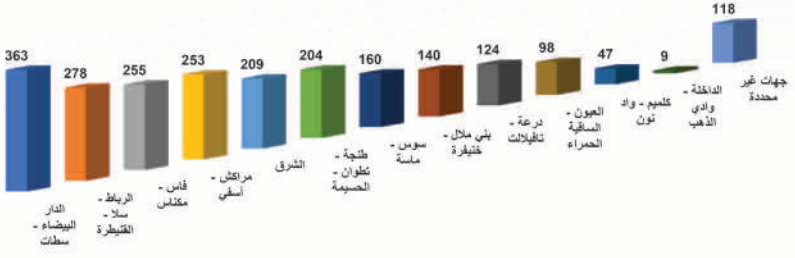
6 - هذا المجموع لا يأخذ بعين الاعتبار ملفات التوجيه الواردة من الخارج

على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 1971 شكاية عدم اختصاص من أشخاص غاتبين، وبتحليل هذه الفئة نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بشكاياتهم بلغ 1594 بنسبة 80,87 %من مجموع الشكايات المقدمة من قبل أشخاص غاتبين مقابل 377 شكاية المقدمة من صرف نظيراتهم من النساء أي بنسبة 19,13 % من نفس المجموع وهي نتيجة وإن كانت مؤكدة لفكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل تشكيات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تبقى نسبة شكايات النساء التي لا تندرج ضمن ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة أقل من النسبة العامة لهن في مجموع الملفات المسجلة والتي تجاوزت 22,43 %.

5 – ملفات التوجيه المسجلة حسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام توجيه
الدار البيضاء - سطات	363	%16,08	%14,50
الرباط - سلا - القنيطرة	278	%12,31	%11,11
فاس - مكناس	255	%11,29	%10,19
مراكش - آسفي	253	%11,20	%10,11
الشرق	209	%9,26	%8,35
طنجة - تطوان - الحسيمة	204	%9,03	%8,15
سوس - ماسة	160	%7,09	%6,39
بني ملال - خنيفرة	140	%6,20	%5,59
درعة - تافيلالت	124	%5,49	%4,95
العيون - الساقية الحمراء	98	%4,34	%3,92
كلميم - واد نون	47	%2,08	%1,88
الداخلة - وادي الذهب	9	%0,40	%0,36
جهات غير محددة	118	%5,23	%4,71
المجموع	2 258	%100,00	%90,21

ملفات التوجيه المسجلة بحسب جهات المملكة



يتبين من هذا الجدول، أن كل جهات المملكة كانت مصدر شكايات وطلبات فتحت لها ملفات لا تندرج ضمن اختصاصات هذه المؤسسة، واستدعت بالتالي التوجيه والإرشاد أو الإحالة أو الإحاطة حسب الحالة، علما أن ما مجموعه 118 شكاية لم يشر أصحابها إلى موضوعهم.

والملاحظ، أن نصف جهات المملكة استأثرت بما مجموعه 1562 بنسبة 69,17 % من ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة والتوهمت شكايات وطلبات وارده منها، فيما هم الباقي وعددها 578 جهات المملكة الست الأخرى بنسبة 25,60 %، ونسبة 5,23 % من التشكيات الوارده من جهات غير محدده.

والظاهر من الجدول أيضا، أن ترتيب الجهات من حيث عدد ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة يقوم وفيا لما أفرزه التسجيل العام للملفات، حيث تصدرت جهة الدار البيضاء – سطات الترتيب بـ 363 شكاية، تلتها جهة الرباط – سلا – القنيطرة بما مجموعه 278، وجهة فاس– مكناس بـ 255 شكاية، وبعدها مباشرة جهة مراكش– آسفي بـ 253 شكاية، فجهة الشرق بـ 209 شكايات، تلتها جهة صنجة – تطوان – الحسيمة بـ 204 شكايات، ثم باقي الجهات بحسب الترتيب المبين فيه.

ويربط هذه المعطيات بالتوزيع الجغرافي لملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، بالنظر لعمالات وأقاليم المملكة يتضح أن عمالة الدار البيضاء تصدرت الترتيب بـ 197 ملفا أو بنسبة 7,87 % من مجموع ملفات التوجيه، تلتها في المرتبة الثانية عمالة مراكش بما مجموعه 92 ملفا بنسبة 3,68 % ، ثم عمالة العيون بـ 85 ملفا بنسبة 3,40 %، وبعدها عمالة القنيطرة بـ 70 ملفا بنسبة 2,80 %، فعمالة وجدة – أنجاد بـ 63 ملفا بنسبة 2,52 %، ثم عمالة صنجة أصيلة بـ 61 ملفا بنسبة 2,44 %, أما الباقي فتوزع على 66 عمالة وإقليما بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين شكاية واحدة و57 شكاية. هذا، علما أن 118 شكاية ورد من غير تحديد للعمالة أو للإقليم المعني.

6 – ملفات التوجيه المسجلة بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من المسجل العام توجيه
فرنسا	100	%40,82	%4,00
إسبانيا	31	%12,65	%1,24
بلجيكا	27	%11,02	%1,08
هولندا	19	%7,76	%0,76
إيطاليا	13	%5,31	%0,52
ألمانيا	11	%4,49	%0,44
الولايات المتحدة الأمريكية	8	%3,27	%0,32
كندا	4	%1,63	%0,16
جمهورية مصر	3	%1,22	%0,12
السعودية	3	%1,22	%0,12
السويد	2	%0,82	%0,08
الجزائر	2	%0,82	%0,08
الدانمارك	2	%0,82	%0,08
غامبيا	1	%0,41	%0,04
ليبيا	1	%0,41	%0,04
السينغال	1	%0,41	%0,04
بريطانيا	1	%0,41	%0,04
فلسطين	1	%0,41	%0,04
الإمارات العربية المتحدة	1	%0,41	%0,04
اليونان	1	%0,41	%0,04

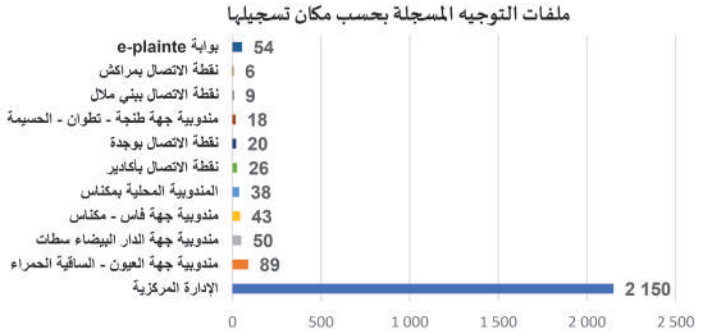
الهند	1	%0,41	%0,04
سوريا	1	%0,41	%0,04
جزر الموريس	1	%0,41	%0,04
دول غير محددة	10	%4,08	%0,40
المجموع	245	%100,00	%9,79

يظهر من معطيات الجدول أن المؤسسة توصلت خلال هذه السنة من مقيمين بـ 23 دولة أجنبية بشكايات فتح لها 235 ملفا، وأن 06 دول إقامة تجاوزت عتبة 10 شكايات وطلبات لكل واحدة منها بما مجموعه 201 شكاية أي بنسبة **82,04 % من المجموع الوارد من الخارج و8,03 % من مجموع ملفات التوجيه**، كان أغلبها من فرنسا بمجموع 100 شكاية وبذلك تكون الشكايات الواردة منها قد شكلت أعلى نسبة حيث وصلت إلى **40,82 %** من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الخارج و4 % من مجموع ملفات عدم الاختصاص ، تلتها وبفارق مهم الشكايات الواردة من إسبانيا بـ 31 شكاية أي بنسبة 12,65 % و1,24 %من نفس المجاميع، متبوعة بتلك الواردة من بلجيكا بـ 27 شكاية، لتحتل الشكايات الواردة من هولندا الرتبة الرابعة بـ 19 شكاية؛ تلتها إيطاليا بـ 13 شكاية، ثم ألمانيا بـ 11 شكاية، أما الباقي فتوزع على مشتكين يقطنون 17 دولة بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين شكاية واحدة و8 شكايات.

هذا مع الإشارة إلى أن المؤسسة، توصلت بما مجموعه 10 تشكيات، وردت عليها من دول أجنبية غير محددة ليصبح المجموع 245.

7 – ملفات التوجيه المسجلة حسب مكان تسجيلها

مكان التسجيل	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
الإدارة المركزية	2 150	%85,90
التمثيليات الجهوية		
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	89	%3,56
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	50	%2,00
مندوبية جهة فاس - مكناس	43	%1,72
المندوبية المحلية بمكناس	38	%1,52
نقطة الاتصال بأكادير	26	%1,04
نقطة الاتصال بوجدة	20	%0,80
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	18	%0,72
نقطة الاتصال ببني ملال	9	%0,36
نقطة الاتصال بمراكش	6	%0,24
بوابة e-plainte	54	%2,16
المجموع	2 503	%100,00



يقدم هذا الجدول، معطيات حول مكان تسجيل مختلف الشكايات التي توصلت بها المؤسسة خلال هذه السنة سواء على المستوى المركزي أو على مستوى تمثيلياتها الجهوية أو المحلية أو نقط اتصالها، فضلا عن تلك المسجلة عبر منظومة الشكايات الإلكترونية الخاصة بالمؤسسة «فضاء المواطن».

وخلافا لما هو عليه الأمر بالنسبة لملفات التظلم، هناك تباعد كبير بين الشكايات والطلبات المسجلة بالإدارة المركزية وتلك المسجلة في الوحدات الخارجية المذكورة، حيث لم تمثل هذه الأخيرة من مجموع ما تم تسجيله سوى 14,10%. في المقابل استأثرت الإدارة المركزية بما مجموعه 2150 شكاية بنسبة 85,90%.

هذا، ويلاحظ على المستوى الجهوي أن مندوبية العيون - الساقية الحمراء سجلت أكبر عدد من الشكايات مقارنة مع باقي التمثيليات وذلك بنسبة 3,56% من مجموع المسجل «توجيه»، وجاء في آخر سلم التصنيف نقطة الاتصال بمراكش التي لم تسجل سوى 06 شكايات من هذا الصنف.

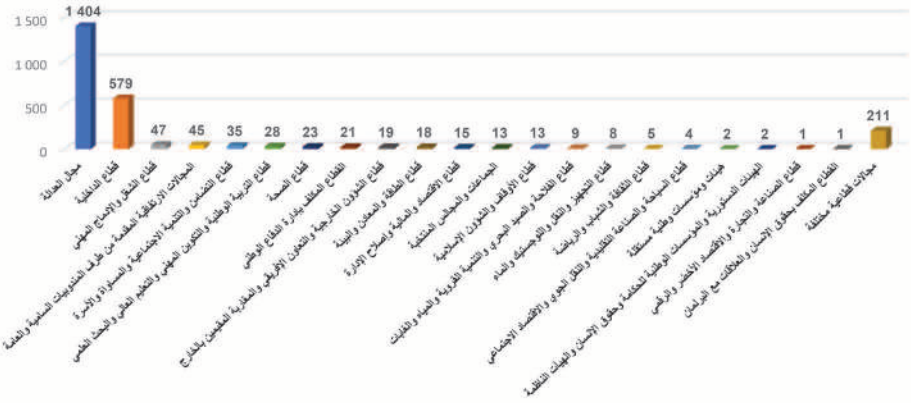
والجدير بالذكر أيضا، أن 54 شكاية وصلت تم تسجيلها مباشرة عبر منظومة الشكايات الإلكترونية بنسبة تسجيل بلغت 2,16% من مجموع الشكايات، وبإجمالي فاق باقي الوحدات الخارجية على النحو المبين في الجدول.

8 - ملفات التوجيه المسجلة بحسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المسجل العام توجيه
مجال العدالة	1 404	%56,09
قطاع الداخلية	579	%23,13
قطاع الشغل والإدماج المهني	47	%1,88
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	45	%1,80
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	35	%1,40
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	28	%1,12
قطاع الصحة	23	%0,92
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	21	%0,84
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	19	%0,76
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	18	%0,72
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	15	%0,60
الجماعات والمجالس المنتخبة	13	%0,52
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	13	%0,52

قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	9	%0,36
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	8	%0,32
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	5	%0,20
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	4	%0,16
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	2	%0,08
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	2	%0,08
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	%0,04
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	211	%8,43
المجموع	2 503	%100,00

ملفات التوجيه المسجلة بحسب المجال القطاعي الموجه إليه



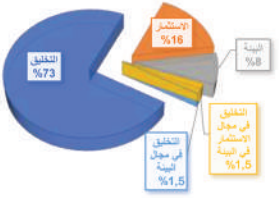
يمكن من تحليل المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، إبداء الاستنتاجات والملاحظات التالية:

تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وشكايات المواطنين التي لا تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 1404 شكايات أي بنسبة بلغت 56,09% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، متبوعا بقطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 579 شكاية، وبنسبة بلغت 23,13 % من نفس المجموع؛ فيما تموقع قطاع الشغل والإدماج المهني في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه 47 شكاية وبنسبة 1,88 %، واحتل المجال الاتفاقي المقدم من طرف المندوبيات السامية والعامة المرتبة الرابعة بمجموع 45 ملفا، وبنسبة بلغت 1,80 % من نفس المجموع، وكانت المرتبة الخامسة من نصيب قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة بما مجموعه 35 شكاية وبنسبة 1,40 %، وحل المجال القطاعي الخاص بالتربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 28 شكاية في المرتبة السادسة بنسبة 1,12 %؛ تلاه قطاع الصحة في المرتبة السابعة بـ 23 شكاية بنسبة 0,92%؛ ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 1983 شكاية أي بما نسبته 79,22 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، وأن 211 شكايات بما نسبته 84,30 % من مجموع هم خمس مجالات قطاعية رئيسية، فيما توزع الباقي (393) وبنسبة 15,70 %، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، مع الإشارة إلى أن المؤسسة توصلت بما مجموعه 211 شكاية وردت عليها دون تحديد المجال القطاعي المعني بها.

9 –ملفات التوجيه المسجلة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة



المؤشر المعتمد	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية
التخليق	55	%73,33
الاستثمار	12	%16,00
البيئة	6	%8,00
التخليق في مجال الاستثمار في البيئة	1	%1,33
التخليق في مجال البيئة	1	%1,33
المجموع	75	%100

يتبين من هذا الجدول، تصنيف الشكايات ذات الصلة بمؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية، حيث أظهرت المعطيات الإحصائية أن مواضيع 75 منها له اتصال بهذه المؤشرات، وقد احتلت تلك المرتبطة بمواضيع لها مساس بمبادئ الشفافية والتخليق المرتبة الأولى بما مجموعه 55 شكاية، بنسبة 73,33 % من مجموع مؤشرات ملفات التوجيه، في حين احتلت الملفات المرتبطة بالاستثمار المرتبة الثانية بـ 12 ملفا، بما نسبته 16 % من نفس المجموع، ثم مؤشر البيئة بست شكايات بنسبة 8 %، فيما تساوى كل من مؤشرا التخليق في مجال الاستثمار في البيئة والتخليق في مجال البيئة بشكاية واحدة لكل منهما.

والملاحظ، أن هذه المعطيات جاءت منسجمة من حيث الترتيب مع المعطيات الإحصائية العامة التي ترتب في المقدمة مجال التخليق.

ثانيا: مؤشرات حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية المشتكي

1 – مؤشرات عامة حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة حسب مكان تواجد المشتكي

1-1 التوزيع الجغرافي لطبيعة المشتكين حسب مكان إقامتهم

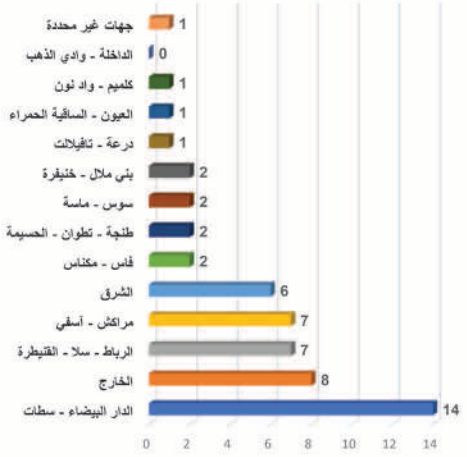
على نفس نسق التحليل السابق المتعلق بالتوزيع الجغرافي للشكايات الواردة على المؤسسة حسب جغرافية المشتكي، بالنظر لمختلف المعايير الإحصائية المعتمدة، تجدر الإشارة إلى أن طبيعة المشتكي لم تقدم، أي معطيات مستجدة بالنسبة للشكايات الواردة على المؤسسة سواء من الخارج أو من الداخل عبر مختلف جهات المملكة حيث سجلت ارتفاع عدد الشكايات المقدمة من أشخاص غائبين على حساب تلك المقدمة من لدن مجموعات أشخاص وتلك المقدمة من لدن أشخاص معنوية، وهو نفس الترتيب الذي سارت في اتجاهه مجموع الشكايات والتظلمات الواردة على المؤسسة بصفة عامة رغم التفاوت الظاهر بين المعطيات العددية والنسبية لكل فئة حسب ما هو مبين في الجدول بعده.

هذا، مع الإشارة أيضا إلى أن – كما هو الشأن بالنسبة لتظلمات الاختصاص – لم تسجل جهة الداخلة – واد الذهب، أي شكاية مقدمة من مجموعات أشخاص.

جغرافية المشتكي	شخصية ذاتية		مجموعة أشخاص		شخصية معنوية		مجموع الملفات	النسبة الإجمالية
	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة		
الدار البيضاء - سطات	275	%10,99	60	%2,40	28	%1,12	363	%14,50
الرباط - سلا - القنيطرة	212	%8,47	54	%2,16	12	%0,48	278	%11,11
فاس - مكناس	214	%8,55	36	%1,44	5	%0,20	255	%10,19
مراكش - آسفي	194	%7,75	44	%1,76	15	%0,60	253	%10,11
الخارج	196	%7,83	31	%1,24	8	%0,32	235	%9,39
الشرق	156	%6,23	47	%1,88	6	%0,24	209	%8,35
طنجة - تطوان - الحسيمة	170	%6,79	28	%1,12	6	%0,24	204	%8,15
سوس - ماسة	120	%4,79	28	%1,12	12	%0,48	160	%6,39
بني ملال - خنيفرة	109	%4,35	27	%1,08	4	%0,16	140	%5,59
درعة - تافيلالت	82	%3,28	33	%1,32	9	%0,36	124	%4,95
العيون - الساقية الحمراء	81	%3,24	16	%0,64	1	%0,04	98	%3,92
كلميم - واد نون	39	%1,56	7	%0,28	1	%0,04	47	%1,88
الداخلة - وادي الذهب	8	%0,32	0	%0,00	1	%0,04	9	%0,36
جهات غير محددة	107	%4,27	6	%0,24	5	%0,20	118	%4,71
بلدان أجنبية غير محددة	8	%0,32	1	%0,04	1	%0,04	10	%0,40
المجموع	1971	%78,75	418	%16,70	114	%4,55	2503	%100,00

1-2 التوزيع الجغرافي للشكايات الإلكترونية حسب مكان إقامة المشتكين

جغرافية المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة
الدار البيضاء - سطات	14	%25,93
الخارج	8	%14,81
الرباط - سلا - القنيطرة	7	%12,96
مراكش - آسفي	7	%12,96
الشرق	6	%11,11
فاس - مكناس	2	%3,70
طنجة - تطوان - الحسيمة	2	%3,70
سوس - ماسة	2	%3,70
بني ملال - خنيفرة	2	%3,70
درعة - تافيلالت	1	%1,85
العيون - الساقية الحمراء	1	%1,85
كلميم - واد نون	1	%1,85
الداخلة - وادي الذهب	0	%0,00
جهات غير محددة	1	%1,85
المجموع	54	%100,00



في جانب آخر، شكلت الشكايات الواردة على المؤسسة من مختلف المناطق على الصعيدين الوطني والدولي عبر فضاء المواطن إحدى أهم المؤشرات التي عكست انفتاح وقرب المؤسسة من المشتكين، وهو ما جسده الانخراط الواسع على نحو ما تم بيانه سابقا، إلا أن توزيع هذه الشكايات من ناحية المقاربة الجغرافية مكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

لقد همت الشكايات المقدمة من أشخاص مقيمين بالخارج بـ 6 دول، واحتلت بذلك المرتبة الثانية بنسبة 14,81% من مجموع الشكايات التي توصلت بها المؤسسة عبر هذا الفضاء وبما مجموعه 08 شكايات، مقارنة مع مختلف جهات المملكة، التي حافظت فيها جهة الدار البيضاء – سطات على صدارة الترتيب بما مجموعه 14 شكاية وبنسبة 25,93 % من نفس المجموع، متبوعة بجهة الرباط – سلا – القنيطرة وجهة مراكش – آسفي بما مجموعه 07 شكايات وبنسبة 12,96 %، اللتين تقاسمتا المرتبة الثالثة متقدمتين على جهة الشرق التي احتلت المرتبة الرابعة بما مجموعه 06 شكايات وبنسبة 11,11 % من نفس المجموع، فباقي الجهات حسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

1-3 التوزيع الجغرافي للمشتكين حسب مدى ارتباط شكاياتهم ببعض مؤشرات التنمية

جغرافية المشتكي	التخليق		الاستثمار		البيئة		التخليق في مجال البيئة		التخليق في مجال الاستثمار في البيئة		مجموع الملفات	النسبة
	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة		
الرباط - سلا - القنيطرة	9	%12,00	1	%1,33	1	%1,33	0	%0,00	0	%0,00	11	%14,67
الخارج	4	%5,33	5	%6,67	2	%2,67	0	%0,00	0	%0,00	11	%14,67
مراكش - آسفي	8	%10,67	1	%1,33	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	9	%12,00
الدار البيضاء - سطات	5	%6,67	1	%1,33	1	%1,33	1	%1,33	0	%0,00	8	%10,67
درعة - تافيلالت	7	%9,33	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	7	%9,33
طنجة - تطوان - الحسيمة	3	%4,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%1,33	4	%5,33
سوس - ماسة	1	%1,33	1	%1,33	2	%2,67	0	%0,00	0	%0,00	4	%5,33
بني ملال - خنيفرة	4	%5,33	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	4	%5,33
فاس - مكناس	3	%4,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	3	%4,00
الشرق	2	%2,67	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	2	%2,67
كلميم - واد نون	1	%1,33	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%1,33
الداخلة - وادي الذهب	1	%1,33	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%1,33
العيون - الساقية الحمراء	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00
جهات غير محددة	7	%9,33	2	%2,67	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	9	%12,00
بلدان أجنبية غير محددة	0	%0,00	1	%1,33	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	1	%1,33
المجموع	55	%73,33	12	%16,00	6	%8,00	1	%1,33	1	%1,33	75	%100,00

على صعيد آخر، أمكن تصنيف شكايات عدم الاختصاص الواردة على المؤسسة خلال هذه السنة من مشتكين مقيمين بمختلف المناطق بالاستناد إلى نفس المؤشرات التي لها علاقة ببعض مجالات التنمية والتوسيق اعتمادها في تصنيف تشكيات الاختصاص فتبين من مقاربة هذه المعطيات من ناحية التوزيع الجغرافي ما يلي:

في الوقت الذي احتلت فيه الشكايات المرتبطة بمؤشر الاستثمار المرتبة الأولى من مجموع الشكايات المعنية بهذه المؤشرات على صعيد الشكايات الواردة من الخارج ، جاءت الشكايات المرتبطة بمواضيع لها مساس بميادين الشفافية والتخليق في المرتبة الأولى بالنسبة لجميع جهات المملكة، باستثناء الشكايات الواردة من جهة سوس-ماسة التي تساوى فيها مؤشرا التخليق والاستثمار بشكاية واحدة عن كل مؤشر، وجهة العيون - الساقية الحمراء التي لم تسجل شكايات عدم الاختصاص الواردة منها أو ارتباط بأي مؤشر من المؤشرات المعنية بالدراسة.

في حين، جاء تصنيف باقي المؤشرات، حسب ما هو مبين في الجدول.

2 - مؤشرات تفصيلية حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة حسب مكان تواجد المشتكي

2-1 المشتكون المقيمون بجهة الدار البيضاء - سطات

2-1-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الدار البيضاء - سطات

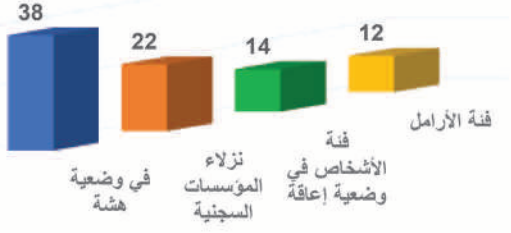
عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المسجل العام توجيه
363	%14,50

بلغ عدد الطلبات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، والتي لا تندرج ضمن اختصاصها، وتهم أشخاصا مقيمين بجهة الدارالبيضاء سطات ما مجموعه 363 ملفا، أي ما نسبته 14,50 % من مجموع هذه الملفات، حيث اتخذت في شأنها إجراءات مختلفة تراوحت بين التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة.

هذا، علما أن مجموع هذه الملفات، تهم فقط أشخاصا يحملون الجنسية المغربية.

2-1-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

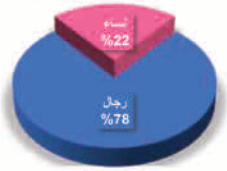
الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه
في وضعية هشة	38	%10,47	%4,56
نزلاء المؤسسات السجنية	22	%6,06	%2,64
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	14	%3,86	%1,68
فئة الأرامل	12	%3,31	%1,44
المجموع	86	%23,70	%10,32



يوفر هذا الجدول معطيات حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة وتهم أشخاصا مقيمين بجهة الدار البيضاء – سطات، وذلك حسب الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 363 شكاية التي تهم فئات الجهة، نجد أن 86 منها ارتبطت بأربع فئات اجتماعية أي ما يمثل نسبة 23,70 % من مجموع ملفات التوجيه بالجهة وهو ما يعادل 10,32 % من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 38 شكاية، تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الثانية بمجموع 22 شكاية، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 14 شكاية، ثم فئة الأرامل بمجموع 12 شكاية. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

2-1-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الدار البيضاء – سطات حسب جنس المشتكي

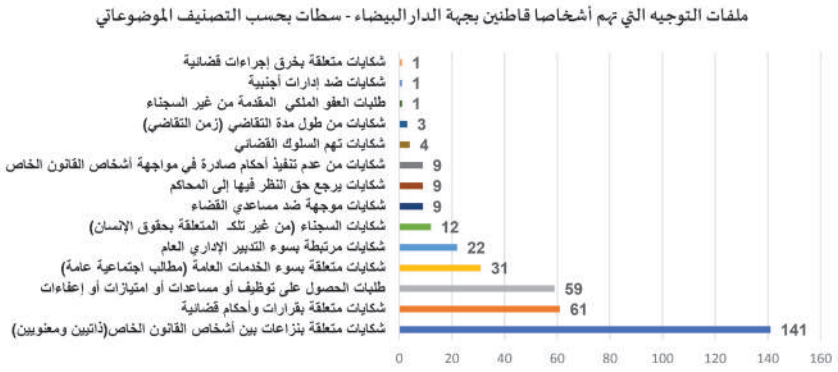


جنس المشتكي	عدد الملفات	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	214	%77,82	%10,86
نساء	61	%22,18	%3,09
المجموع	275	%100,00	%13,95

على غرار ما هو مبين في الجدول، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 275 شكاية همت أشخاصا ذاتيين مقيمين بجهة الدار البيضاء – سطات، وبتحليل مقاربة النوع الخاصة بهذه الفئة، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بملفاتهم إلى المؤسسة بلغ 214 بنسبة 77,82 % من مجموع الملفات الواردة من الجهة والمقدمة من قبل الأشخاص الذاتيين، مقابل 61 ملفا تقدم بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 22,18 % وهو نتيجة وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتطلعات الرجال مقابل تشكيات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة قريبة جدا من النسبة العامة المحددة في 22,43 %.

2-1-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الدار البيضاء – سطات حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	141	%38,84	%5,63
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	61	%16,80	%2,44
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	59	%16,25	%2,36
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	31	%8,54	%1,24
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	22	%6,06	%0,88
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	12	%3,31	%0,48
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	9	%2,48	%0,36
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	9	%2,48	%0,36
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	9	%2,48	%0,36
شكايات تهم السلوك القضائي	4	%1,10	%0,16
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	3	%0,83	%0,12
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	1	%0,28	%0,04
شكايات ضد إدارات أجنبية	1	%0,28	%0,04
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	1	%0,28	%0,04
المجموع	363	%100,00	%14,50



من منطلق ما اعتمدته المؤسسة من تصنيفات رئيسية للقضايا التي اعتبرتها جامعة لأهم ملفات التوجيه التي ترتكز عليها والتي تندرج ضمن اختصاصها، يعطي هذا الجدول صورة واضحة حول خارطة ملفات التوجيه، والمطالب المرتبطة بها.

وقد أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها هذه السنة التي تهم جهة الدار البيضاء – سطات، عن ظهور 14 صنفا رئيسيا من مجموع التصنيفات المعتمدة، وقد تقاسمت فيها عدد من التصنيفات نفس الرتبة، وفق النتائج التالية:

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»

احتل هذا النوع من الملفات، خلال هذه السنة، صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات المسجلة بالمؤسسة واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها بما مجموعه 141 شكاية، أي ما يعادل 5,63 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة و38,84 % من مجموع الشكايات والطلبات الواردة من الجهة.

- شكايات متعلقة بالمجال القضائي «6 تصنيفات»

على نحو ما تم بيانه سابقا، تحتل ملفات عدم الاختصاص على الصلة بهذا الموضوع المرتبة الثانية بما مجموعه 87 شكاية موزعة بين شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية، والتي احتلت المرتبة الثانية ضمن سلم الترتيب الخاص بشكايات عدم الاختصاص بما مجموعه 61 شكاية، و بنسبة 16,80% من مجموع شكايات التوجيه التي تعني الجهة. تليها الشكايات الموجهة ضد مساعدي القضاء وتلك المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص بما مجموعه 9 شكايات لكل منهما، وبنسبة 2,48 % من نفس المجموع، محتلين بذلك المرتبة السابعة والتاسعة على التوالي، بعدهما مباشرة تأتي في المرتبة العاشرة الشكايات التي تهم السلوك القضائي بما مجموعه 4 شكايات، وبنسبة 1,10% من مجموع شكايات التوجيه التي تعني الجهة،

ثم نجد الشكايات التي تهم حول مدة التقاضي أو ما يعرف بزمن التقاضي حيث جاءت الشكايات المتعلقة بهذا الموضوع في المرتبة الحادية عشرة بما مجموعه 3 شكايات وبنسبة 0,83% من مجموع شكايات التوجيه التي تعني الجهة، فالشكايات المتعلقة بخرق إجراءات قضائية والتي جاءت في المرتبة الرابعة عشرة بشكاية واحدة من مجموع الشكايات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة وبنسبة 0,28 % من مجموع .

- طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

انسجاما مع احتلال فئة المشتكين في وضعية هشة لصدارة التصنيف داخل الجهة على غرار ما تم بيانه، جاءت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 59 طلبا، أي بنسبة تعادل 16,25% من مجموع الشكايات الواردة من الجهة.

- الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية عامة»

أخذا بعين الاعتبار ما سبقت الإشارة إليه في شأن هذا الصنف من القضايا، جاءت الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة التي تخص جهة الدار البيضاء – سطات في الرتبة الرابعة، بما مجموعه 31 شكاية، وبنسبة 8,54 % من شكايات عدم الاختصاص المتعلقة بالجهة.

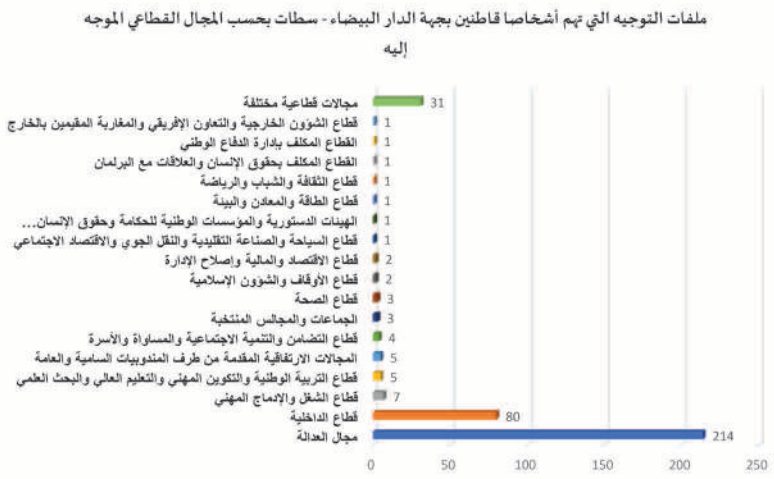
- شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام

لقد جاءت التشكيات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام في المرتبة الخامسة ضمن تصنيف ملفات التوجيه التي تهم جهة الدار البيضاء – سطات بما مجموعه 22 ملفا، وبنسبة 6,06 % من شكايات عدم الاختصاص التي تعني الجهة.

تلتها بعد ذلك، شكايات همت مجموعة من التصنيفات الموضوعاتية المختلفة الموزعة بين شكايات السجناء من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان، وشكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم وطلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء وشكايات ضد إدارات أجنبية بأعداد ونسب مختلفة حسب الترتيب الوارد في الجدول أعلاه.

2-1-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء – سطات حسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد الملفات	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مجال العدالة	214	%58,95	%8,55
قطاع الداخلية	80	%22,04	%3,20
قطاع الشغل والإدماج المهني	7	%1,93	%0,28
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	5	%1,38	%0,20
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	5	%1,38	%0,20
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	4	%1,10	%0,16
الجماعات والمجالس المنتخبة	3	%0,83	%0,12
قطاع الصحة	3	%0,83	%0,12
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	%0,55	%0,08
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	2	%0,55	%0,08
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	%0,28	%0,04
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	%0,28	%0,04
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	1	%0,28	%0,04
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1	%0,28	%0,04
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	%0,28	%0,04
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1	%0,28	%0,04
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	%0,28	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	31	%8,54	%1,24
المجموع	363	%100,00	%14,50



لقد أظهرت المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه، أن تصنيف المجال القطاعي المعني بالشكايات أو الطلبات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الدار البيضاء – سطات، أسفر عن معطيات مكنت من إبداء الملاحظات التالية :

– تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وشكايات المواطنين التي لا تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 214 شكاية أي بنسبة بلغت 58,95 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، متبوعا بفارق كبير بقطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 80 شكاية، وبنسبة بلغت 22,04 % من نفس المجموع، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين، استأثرا بما مجموعه 294 شكاية أي بما نسبته 80,99 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، فيما توزع الباقي «69» وبنسبة 19,01 % بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت القطاعات المذكورة مواقع مختلفة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى الشكايات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,04 % و8,55% .

2-2 المشتكون المقيمون بجهة الرباط – سلا – القنيطرة

2-2-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة

عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المسجل العام توجيه
278	%11,11

بلغ عدد الطلبات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، والتي لا تندرج ضمن اختصاصها وتهم أشخاصا مقيمين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة ما مجموعه 278 ملفا، أي ما نسبته 11,11 % من مجموع ما سجلته المؤسسة من غاة نوع الشكايات.

2-2-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة حسب جنسية المشتكي

الجنسية	عدد الملفات	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مغربية	274	%98,56	%10,95
أجنبية	4	%1,44	%0,16
المجموع	278	%100,00	%11,11

يتضح في موضوع جنسية مقدمي شكايات عدم الاختصاص التي تخص جهة الرباط – سلا – القنيطرة وعددها 278، أنها همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية بما مجموعه 274 شكاية، وأشخاصا من جنسيات مختلفة بما مجموعه أربع شكايات لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، توزعت بين أربع جنسيات أجنبية تنتمي لثلاث قارات، تساوت فيها كل من الجنسيات الجزائرية والسعودية والفرنسية والتونسية بشكاية وحيدة لكل واحدة منهن.

2-2-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع شكايات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه
في وضعية هشة	39	%14,03	%4,86
نزلاء المؤسسات السجنية	34	%12,23	%4,08
فئة الأرامل	8	%2,88	%0,96
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	7	%2,52	%0,84
المجموع	88	%31,66	%10,56

يوفر هذا الجدول معطيات حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة وتهم أشخاصا مقيمين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة، وذلك حسب الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 278 شكاية تهم غاة الجهة، نجد أن 88 منها تخص أربع فئات اجتماعية أي ما يمثل نسبة 31,66 % من مجموع ملفات التوجيه بالجهة و10,56 % من مجموع ملفات الفئات بالمسجل العام «توجيه».

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 39 شكاية، تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الثانية بمجموع 34 شكاية، متبوعة بفئة الأرامل بمجموع 8 شكايات، ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 07 شكايات. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

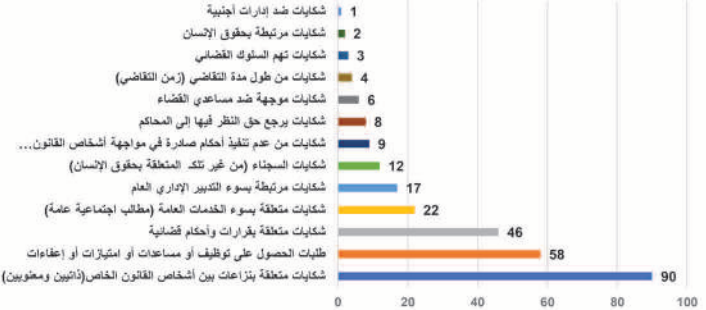
2-2-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة حسب جنس المشتكي

جنس المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	174	%82,08	%8,83
نساء	38	%17,92	%1,93
المجموع	212	%100,00	%10,76

لقد سجلت المؤسسة ما مجموعه 212 شكاية «توجيه»، تهم جهة الرباط – سلا – القنيطرة واردة من أشخاص ذاتيين، تبين من دراستها، أن عدد الرجال الذين بعثوا بملفاتهم إلى المؤسسة بلغ 174 بنسبة 82,08 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص أشخاصا ذاتيين بالجهة، مقابل 38 شكاية تقدمت بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 17,92% وهي نتيجة منسجمة مع فكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل تشكيات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع ملفات التوجيه التي تخص الجهة أقل بكثير من النسبة العامة التي تجاوزت 22,43 %.

2-2-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	90	%32,37	%3,60
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	58	%20,86	%2,32
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	46	%16,55	%1,84
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	22	%7,91	%0,88
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	17	%6,12	%0,68
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	12	%4,32	%0,48
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	9	%3,24	%0,36
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	8	%2,88	%0,32
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	6	%2,16	%0,24
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	4	%1,44	%0,16
شكايات تهم السلوك القضائي	3	%1,08	%0,12
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	2	%0,72	%0,08
شكايات ضد إدارات أجنبية	1	%0,36	%0,04
المجموع	278	%100,00	%11,11



وفق نفس نمط التصنيفات الرئيسية للقضايا المعتمدة من طرف المؤسسة، فقد أسفر تحليل المعطيات المتوفرة انطلاقا من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها هذه السنة، والتي تخص جهة الرباط – سلا – القنيطرة، عن بروز 13 صنفا رئيسيا من مجموع التصنيفات المذكورة وقد تقاسمت فيها عدد من التصنيفات نفس الرتبة وفق النتائج التالية:

– شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»

حافظ هذا النوع من الملفات، خلال هذه السنة، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات التي تهم جهة الرباط – سلا – القنيطرة واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها بما مجموعه 90 شكاية، أي ما يعادل 3,60 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، و32,37 % من الشكايات الواردة من الجهة.

– شكايات متعلقة بالمجال القضائي «5 تصنيفات»

تصدرت الملفات المتعلقة بالشأن القضائي مجتمعة تصنيف ملفات التوجيه المسجلة بجهة الرباط – سلا – القنيطرة بما مجموعه 68 شكاية أي بنسبة 24,47 % من مجموع ما هم الجهة، جاءت في شكل شكايات من قرارات وأحكام قضائية بلغ عددها خلال فترة الدراسة 46 شكاية، ممثلة بذلك نسبة 16,55% من إجمالي ملفات التوجيه التي تهم الجهة، وجاءت الشكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص في المرتبة السابعة بما مجموعه 09 ملفات، وبنسبة 3,24 % من غاية المجموع، ثم استقرت التشكيات الموجهة ضد مساعدي القضاء في المرتبة التاسعة بما مجموعه 06 ملفات، وبنسبة 2,16 %، فالشكايات غاية الصلة بطول مدة التقاضي في المرتبة العاشرة،بما مجموعه أربع ملفات، وبنسبة 1,44 %، وفي المرتبة الحادية عشرة الشكايات التي تهم السلوك القضائي بما مجموعه ثلاث ملفات، وبنسبة 1,08 % مما ذكر.

– طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

احتلت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا المعنية بها جهة الرباط – سلا – القنيطرة الرتبة الثانية، بما مجموعه 58 شكاية، أي بنسبة تعادل 2,32 % من مجموع الملفات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وهو ما شكل نسبة 20,86 % من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الجهة.

– الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية عامة»

جاءت التشكيات المرتبطة بهذه القضايا الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة في الرتبة الرابعة، بما مجموعه 22 شكاية، وبنسبة 0,88 % من مجموع الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة على الصعيد الوطني و7,91 % على الصعيد الجهوي.

– شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام

استقرت الشكايات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام في المرتبة الخامسة ضمن تصنيف ملفات التوجيه الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة بما مجموعه 17 ملفا، وبنسبة 0,68 % من مجموع الملفات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة بصفة عامة، ونسبة 6,12 % مما يخص الجهة.

– شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»:

احتلت طلبات وتشكيات السجناء من غير تلك المرتبطة بحقوق الإنسان المرتبة السادسة ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه التي ورد على المؤسسة خلال هذه السنة وتعني جهة الرباط – سلا – القنيطرة وذلك بما مجموعه 12 شكاية، وبنسبة 0,48 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة وطنيا ونسبة 4,32 % من تلك التي تهم الجهة.

- شكايات يرجع النظر فيها إلى المحاكم

رتبت الشكايات التي يرجع النظر فيها إلى المحاكم المتعلقة بجهة الرباط - سلا - القنيطرة في المرتبة الثامنة بما مجموعه 08 ملفات، وبنسبة 0,32 % من مجموع الملفات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة على الصعيد الوطني و2,88 % على الصعيد الجهوي.

- شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان

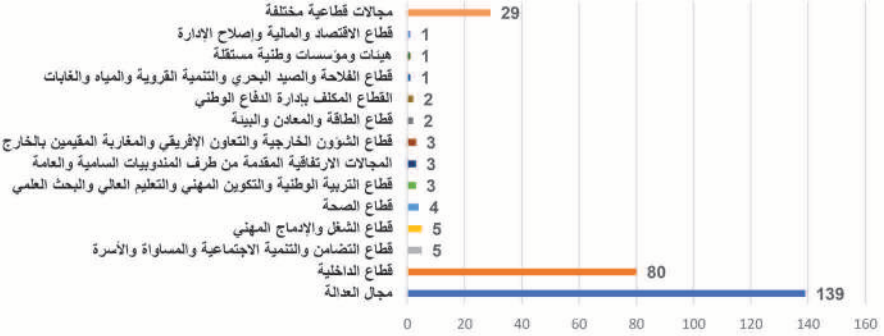
احتلت الشكايات المرتبطة بحقوق الإنسان الواردة على المؤسسة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة المرتبة الثانية عشرة ضمن ملفات التوجيه بملفين، وبنسبة 0,08 % من مجموع ملفات التوجيه بصفة عامة، ونسبة 0,72 % من مجموع الملفات الخارجة عن اختصاص المؤسسة التي تخص الجهة.

- شكايات ضد إدارات أجنبية

جاءت التشكيات الواردة على المؤسسة والمتعلقة بجهة الرباط - سلا - القنيطرة، ضد إدارات أجنبية في المرتبة الثالثة عشرة ضمن ملفات التوجيه بملف وحيد.

2-2-6 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مجال العدالة	139	%50,00	%5,55
قطاع الداخلية	80	%28,78	%3,20
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	5	%1,80	%0,20
قطاع الشغل والإدماج المهني	5	%1,80	%0,20
قطاع الصحة	4	%1,44	%0,16
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	3	%1,08	%0,12
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	3	%1,08	%0,12
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	3	%1,08	%0,12
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	2	%0,72	%0,08
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	2	%0,72	%0,08
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	%0,36	%0,04
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	1	%0,36	%0,04
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	1	%0,36	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	29	%10,43	%1,16
المجموع	278	%100,00	%11,11



تظهر المجالات القطاعية المفصلة في الجدول أعلاه، أن الشكايات والطلبات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الرباط – سلا – القنيطرة بقيت منسجمة مع القطاعات المعنية بمجموع الشكايات المتوصل بها على المستوى الوطني بصفة عامة، مع ضرورة إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وشكايات المواطنين التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 139 شكاية أي بنسبة بلغت 50 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، متبوعا بفارق كبير بقطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 80 شكاية، وبنسبة بلغت 28,78 % من نفس المجموع، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 219 شكاية أي بما نسبته 78,78 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، فيما توزع الباقي «59» وبنسبة 21,22 % بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى الشكايات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,04 % و5,55 % .

2-3 المشتكون المقيمون بجهة فاس- مكناس

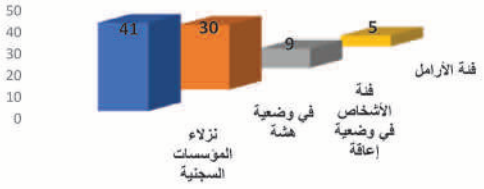
2-3-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة فاس- مكناس

عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
255	%10,19

توصلت المؤسسة من أشخاص مقيمين بجهة فاس- مكناس بطلبات وشكايات لا تندرج ضمن اختصاصها شكلت ما مجموعه 255 ملفا، أي ما نسبته 10,19 % من مجموع غاة الشكايات والطلبات المسجلة على الصعيد الوطني. وهي كلها تشكيات تقدم بها أشخاص **يحملون الجنسية المغربية**.

2-3-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة فاس- مكناس حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع شكايات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه
نزلاء المؤسسات السجنية	41	%16,08	%4,92
في وضعية هشة	30	%11,76	%3,60
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	9	%3,53	%1,08
فئة الأرامل	5	%1,96	%0,60
المجموع	85	%33,33	%10,20



بالاستناد إلى مجموعة من الفئات المجتمعية المعنية بالدراسة، يوفر هذا الجدول معطيات حول الشكايات والطلبات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة وتهم أشخاصا مقيمين بجهة فاس- مكناس، فمن مجموع 255 شكاية تهم هذه الجهة، نجد أن 85 منها، وفق النسب المبينة أعلاه، تخص أربع فئات مجتمعية أي ما يمثل نسبة 33,33 % من مجموع ملفات التوجيه بالجهة، و10,20 % من مجموع ملفات الفئات بالمسجل العام «توجيه».

وقد اتضح، أن فئة نزلاء المؤسسات السجنية احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 41 شكاية، تلتها فئة الأشخاص في وضعية هشة في المرتبة الثانية بمجموع 30 شكاية، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع تسع شكايات، ثم بفئة الأرامل بمجموع خمس شكايات. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

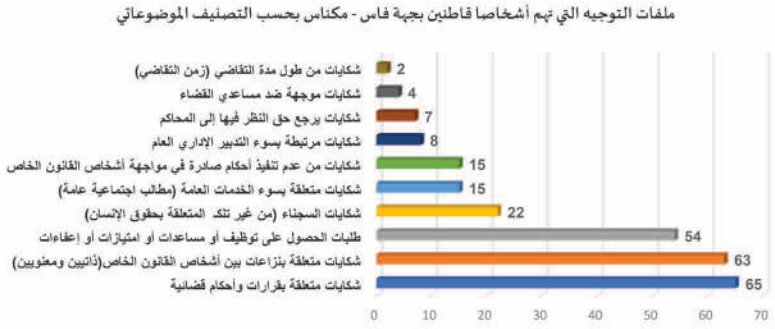
2-3-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة فاس- مكناس حسب جنس المشتكي

جنس المشتكي	عدد الملفات	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	174	%81,31	%8,83
نساء	40	%18,69	%2,03
المجموع	214	%100,00	%10,86

من بين 214 شكاية وطلب تقدم به أشخاص ذاتيون مقيمون بجهة فاس- مكناس، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بشكاياتهم إلى المؤسسة بلغ 174 بنسبة 81,31 % من مجموع الشكايات الواردة من الجهة من قبل الأشخاص الذاتيين، مقابل 40 شكاية تقدمت بها نظيراتهن من النساء أي بنسبة 18,69 % وهي نتيجة وإن كانت منسجمة مع فكرة الزيادة العددية لتشكيات الرجال مقابل تشكيات النساء، فإنها من ناحية المقاربة النسبية تكرس ضعف نسبة تشكي النساء من الرجال، علما أنها أقل من النسبة العامة المحددة في 22,43 %.

2-3-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة فاس- مكناس حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	65	%25,49	%2,60
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	63	%24,71	%2,52
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	54	%21,18	%2,16
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	22	%8,63	%0,88
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	15	%5,88	%0,60
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	15	%5,88	%0,60
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	8	%3,14	%0,32
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	7	%2,75	%0,28
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	4	%1,57	%0,16
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	2	%0,78	%0,08
المجموع	255	%100,00	%10,19



انطلاقا من التصنيفات الرئيسية المعتمدة والتي اعتبرتها المؤسسة جامعة لأهم الشكايات والطلبات التي لا تندرج ضمن اختصاصها، أمكن إعطاء صورة واضحة حول طبيعة ملفات التوجيه التي تخص هذه الجهة، والمطالب المرتبطة بها، إذ همت 10 تصنيفات رئيسية تقاسمت فيها عدد من التصنيفات نفس الرتبة وفق النتائج التالية:

- شكايات متعلقة بالمجال القضائي «4 تصنيفات»

احتل هذا النوع من الملفات، خلال هذه السنة، صدارة سلم تصنيف قضايا التوجيه التي ورد على المؤسسة خلال هذه السنة والمعنية بها جهة فاس- مكناس واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها بحيث سجلت ما مجموعه 86 شكاية أي ما يعادل نسبة 33,72 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، و3,44 % من مجموع المسجل العام «توجيه»، وقد شمل الشأن القضائي الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية، بما مجموعه 65 شكاية، أي ما يعادل 25,49 % من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الجهة، واحتلت الشكايات المرتبطة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، المرتبة السادسة وذلك بما مجموعه 15 شكاية، وبنسبة 5,88 % من نفس المجموع، واحتلت التشكيات الموجهة ضد مساعدي القضاء المرتبة التاسعة بما مجموعه 04 ملفات، وبنسبة 1,57 %، ثم الشكايات ذات الصلة بطول مدة التقاضي في المرتبة العاشرة، بشكايتين وبنسبة 0,78 % مما ذكر.

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»

احتلت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا المعنية بها جهة فاس- مكناس المرتبة الثانية، وذلك بفارق بسيط عن سابقتها بما مجموعه 63 شكاية، بنسبة 24,71 % من مجموع ملفات التوجيه المتعلقة بالجهة.

- طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثالثة من حيث الشكايات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة وتخص جهة فاس- مكناس بحيث بلغ عددها خلال فترة الدراسة 54 طلبا، ممثلة بذلك نسبة 21,18 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة.

- شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»

جاءت الشكايات والطلبات المرتبطة بهذه القضايا المعنية بها جهة فاس- مكناس في الرتبة الرابعة، بما مجموعه 22 شكاية، وبنسبة 8,63 % على الصعيد الجهوي.

- شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية عامة»

جاءت الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الخامسة ضمن تصنيف ملفات التوجيه الواردة من جهة فاس- مكناس بما مجموعه 15 ملفا، ونسبة 5,88 % التي تخص الجهة.

- شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام

جاءت الشكايات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام في المرتبة السابعة ضمن تصنيف ملفات التوجيه الواردة من جهة فاس- مكناس بما مجموعه 08 ملفات، بنسبة 3,14 % من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الجهة.

- شكايات يرجع النظر فيها إلى المحاكم

رتبت التشكيات التي يرجع النظر فيها إلى المحاكم المتعلقة بجهة فاس- مكناس في المرتبة الثامنة بما مجموعه 07 ملفات، بنسبة 2,75 % على الصعيد الجهوي.

4-3-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة فاس- مكناس حسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد الملفات	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مجال العدالة	151	%59,22	%6,03
قطاع الداخلية	50	%19,61	%2,00
قطاع الشغل والإدماج المهني	8	%3,14	%0,32
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	6	%2,35	%0,24
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	5	%1,96	%0,20
الجماعات والمجالس المنتخبة	4	%1,57	%0,16
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	4	%1,57	%0,16
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	3	%1,18	%0,12
قطاع الصحة	2	%0,78	%0,08
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	%0,39	%0,04
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	1	%0,39	%0,04
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	%0,39	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	19	%7,45	%0,76
المجموع	255	%100,00	%10,19

لقد أفرزت المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن تصنيف القطاعات المعنية بملفات التوجيه التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة فاس- مكناس خلال مكنت من رصد الإدارات المعنية أكثر بطلبات وشكايات المرتفقين، وفق ما يلي:

تمركز مجال قطاع العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وشكايات المواطنين التي لا تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 151 شكاية أي بنسبة 59,22 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، متبوعا بفارق كبير بقطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 50 شكاية، وبنسبة 19,61 % من نفس المجموع، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 201 شكاية أي بما نسبته 78,82 % من إجمالي ملفات التوجيه التي تهم الجهة، فيما توزع الباقي «54» وبنسبة 21,18 % بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا وقد احتلت القطاعات المعنية مواقع مختلفة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى الشكايات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,04 % و 6,03 % .

2-4 المشتكون المقيمون بجهة مراكش- آسفي

2-4-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مراكش- آسفي

عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
253	%10,11

بلغ عدد الطلبات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، من غير أن تندرج ضمن اختصاصها والتي تهم أشخاصا مقيمين بجهة مراكش- آسفي ما مجموعه 253 ملفا، أي ما نسبته 10,11 % من إجمالي ملفات التوجيه، وقد فتحت لها ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة.

وتجدر الإشارة إلى أن جل هؤلاء المشتكين، يحملون الجنسية المغربية، باستثناء اثنين من **جنسية فرنسية**.

2-4-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مراكش- آسفي حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه
في وضعية هشة	22	%8,70	%2,64
نزلاء المؤسسات السجنية	12	%4,74	%1,44
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	7	%2,77	%0,84
فئة الأرامل	6	%2,37	%0,72
المجموع	47	%18,58	%5,64

يوفر هذا الجدول معطيات حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة وتهم أشخاصا مقيمين بجهة مراكش – آسفي، وذلك حسب الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 253 شكاية تهم فئات الجهة، نجد أن 47 منها همت أربع فئات اجتماعية أي ما يمثل نسبة 18,58 % من مجموع شكايات التوجيه الواردة من الجهة، أي ما يعادل نسبة 5,64% من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 22 شكاية، تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الثانية بـ 12 شكاية، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بسبع ملفات، ثم فئة الأرامل بست ملفات. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

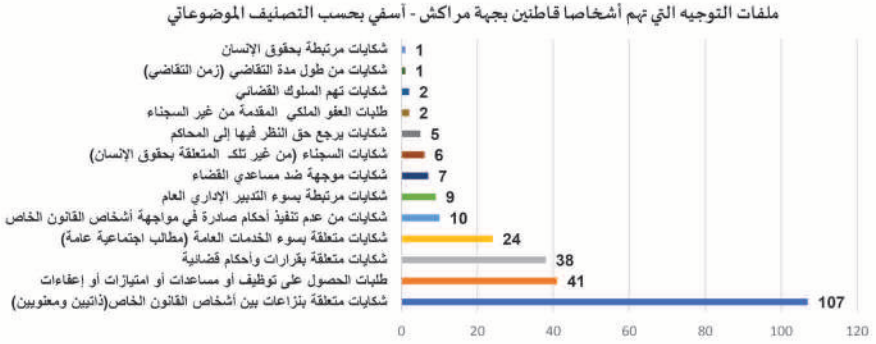
2-4-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مراكش – آسفي حسب جنس المشتكي

جنس المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	163	%84,02	%8,27
نساء	31	%15,98	%1,57
المجموع	194	%100,00	%9,84

على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 194 شكاية تهم جهة مراكش – آسفي من أشخاص ذاتيين، وبتحليل هذه الشكايات، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بشكاياتهم إلى المؤسسة بلغ 163 بنسبة 84,02% من مجموع ما تقدم به أشخاص ذاتيون بهذه الجهة، مقابل 31 شكاية تقدم بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 15,98 % وهو نتيجة تجعل نسبة النساء من الرجال في موضوع ملفات التوجيه التي تهم الجهة أقل بكثير من النسبة العامة المحددة في 22,43 %.

2-4-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مراكش – آسفي حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	107	%42,29	%4,27
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	41	%16,21	%1,64
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	38	%15,02	%1,52
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	24	%9,49	%0,96
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	10	%3,95	%0,40
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	9	%3,56	%0,36
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	7	%2,77	%0,28
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	6	%2,37	%0,24
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	5	%1,98	%0,20
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	2	%0,79	%0,08
شكايات تهم السلوك القضائي	2	%0,79	%0,08
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	1	%0,40	%0,04
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	%0,40	%0,04
المجموع	253	%100,00	%10,11



لقد أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها هذه السنة المتعلقة بجهة مراكش – آسفي، عن 13 صنفا رئيسيا من مجموع التصنيفات المذكورة، وقد تقاسمت فيها عدد من التصنيفات نفس الرتبة وفق النتائج التالية :

– شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»

حافظ هذا النوع من الملفات، خلال هذه السنة، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات التي تهم جهة مراكش – آسفي واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها بما مجموعه 107 شكايات بنسبة 42,29 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، أي ما يعادل 4,27 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة.

– شكايات متعلقة بالشأن القضائي «خمس تصنيفات»

احتل هذا النوع من القضايا مراتب متقدمة بما مجموعه 58 ملفا بنسبة 22,92 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة أي بنسبة 2,32 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة توزعت بين : شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية بـ 38 شكاية، ثم شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص بـ 10 شكايات، تلتها شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء بـ 7 شكايات ثم شكايات تهم السلوك القضائي بملفين، وأخيرا شكاية واحدة من طول مدة التقاضي.

– طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

احتلت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا التي تهم جهة مراكش – آسفي الرتبة الثانية، بما مجموعه 41 طلبا بنسبة 16,21 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، أي بنسبة تعادل 1,64 % من مجموع الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

– الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية عامة»

جاءت الشكايات المرتبطة بهذه القضايا والتي تهم جهة مراكش – آسفي في الرتبة الرابعة، بما مجموعه 24 شكاية، وبنسبة 9,49 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، أي ما يعادل 0,96 % من مجموع الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

– الشكايات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام

احتلت هذه الشكايات المرتبة السادسة ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه التي ورد على المؤسسة خلال هذه السنة وتخص جهة مراكش – آسفي وذلك بما مجموعه 09 شكايات، وبنسبة 3,56 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، أي ما يعادل 0,36 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة.

- شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»

رتبت شكايات وطلبات السجناء من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان التي توجهم جهة مراكش – آسفي في المرتبة الثامنة بما مجموعه 06 ملفات، وبنسبة 2,37 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، أي ما يعادل 0,24% من مجموع الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة.

- شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم

تأتي هذه القضايا في المرتبة التاسعة من حيث الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة وتخص جهة مراكش – آسفي إذ بلغ عددها 05 شكايات ممثلة بذلك نسبة 1,98 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة أي بنسبة 0,20 % من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة.

- طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء

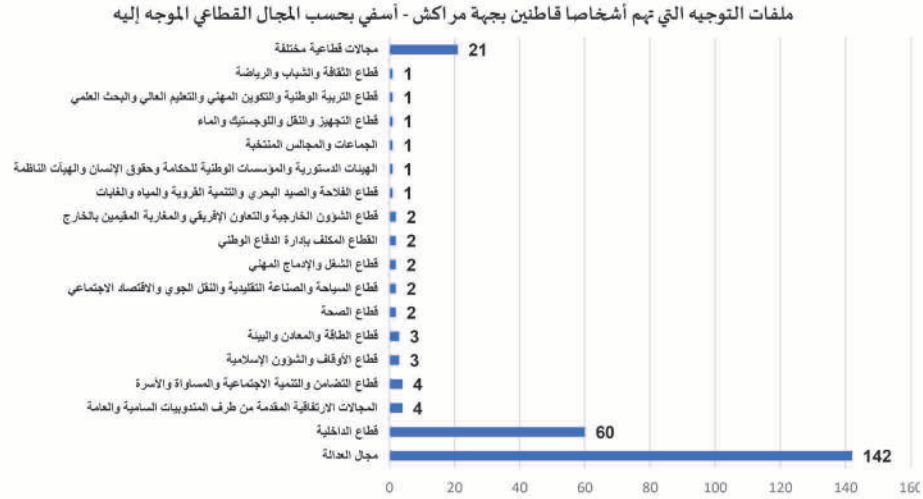
جاءت طلبات العفو الملكي المقدمة لهذه المؤسسة من غير السجناء من جهة مراكش – آسفي في المرتبة العاشرة بطلبين اثنين، وبنسبة 0,79 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، أي ما يعادل 0,08 % من مجموع الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة.

- الشكايات المرتبطة بحقوق الإنسان

احتلت الشكايات المرتبطة بحقوق الإنسان الواردة على المؤسسة والتي توجهم جهة مراكش – آسفي المرتبة الحادية عشرة ضمن ملفات التوجيه بملف وحيد وبنسبة 0,40 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة ، أي ما يعادل 0,04 % من مجموع الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة.

4-4-5 ملفات التوجيه التي توجهم أشخاص قاصرين بجهة مراكش – آسفي حسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مجال العدالة	142	%56,13	%5,67
قطاع الداخلية	60	%23,72	%2,40
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	4	%1,58	%0,16
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	4	%1,58	%0,16
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	3	%1,19	%0,12
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	3	%1,19	%0,12
قطاع الصحة	2	%0,79	%0,08
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	2	%0,79	%0,08
قطاع الشغل والإدماج المهني	2	%0,79	%0,08
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	2	%0,79	%0,08
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	%0,79	%0,08
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	%0,40	%0,04
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	%0,40	%0,04
الجماعات والمجالس المنتخبة	1	%0,40	%0,04
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	1	%0,40	%0,04
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	1	%0,40	%0,04
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1	%0,40	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	21	%8,30	%0,84
المجموع	253	%100,00	%10,11



يظهر من البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن تصنيف القطاعات المعنية بالشكايات والطلبات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة مراكش - آسفي، أسفر عن معطيات مكنت من رصد المجالات المعنية أكثر بشكايات المرتفقين داخل هذه الجهة، كما أن تحليل هذه المعطيات الإحصائية يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية :

تمركز مجال قطاع العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وشكايات المواطنين التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 142 شكاية أي بنسبة بلغت 56,13 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، متبوعا بقطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 60 شكاية، وبنسبة بلغت 23,72% من نفس المجموع. ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 202 شكايات أي بما نسبته 79,84% من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، فيما توزع الباقي «51» وبنسبة 20,16 % بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة، ثم باقي النسب من مجموع المسجل العام من ملفات التوجيه بالمؤسسة حسب النسب المذكورة بالجدول وتتراوح بين 5,67 % و 0,04 %.

2-5 المشتكون المقيمون بجهة الشرق

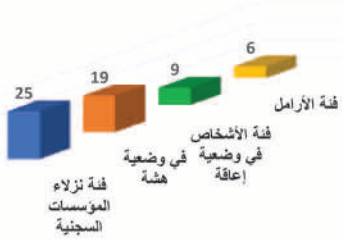
2-5-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الشرق

عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
209	%8,35

بلغ عدد التشكيات والطلبات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، دون أن تندرج ضمن اختصاصها وتهم أشخاصا مقيمين بجهة الشرق، ما مجموعه 209 شكايات، أي ما نسبته 8,35 % من مجموع المسجل العام «توجيه». هذا مع الإشارة إلى أن كل هذه الشكايات إنما تهم أشخاصا **جميعهم يحملون الجنسية المغربية.**

2-5-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الشرق حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه
فئة نزلاء المؤسسات السجنية	25	% 11,96	%3,00
في وضعية هشة	19	% 9,09	%2,28
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	9	% 4,31	%1,08
فئة الأرامل	6	% 2,87	%0,72
المجموع	59	%28,23	%7,08



مما مجموعه 209 شكايات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الشرق، نجد أن 59 منها همت أربع فئات مجتمعية معنية بالدراسة أي ما يمثل نسبة 28,23 % من مجموع ملفات التوجيه المتعلقة بالجهة، وهو ما يعادل 7,08% من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه.

وقد اتضح، أن فئة نزلاء المؤسسات السجنية احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 25 شكاية تلتها فئة الأشخاص في وضعية هشة في المرتبة الثانية بمجموع 19 شكاية، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بـ 9 تشكيات، ثم فئة الأرامل بـ 6 تشكيات. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

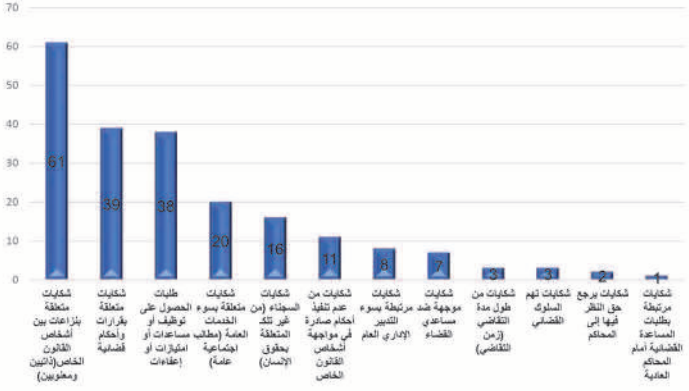
2-5-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الشرق حسب جنس المشتكي

جنس المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	133	%85,26	%6,75
نساء	23	%14,74	%1,17
المجموع	156	%100,00	%7,91

على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة من أشخاص ذاتيين بما مجموعه 156 شكاية لا تدخل ضمن اختصاصاتها تهم جهة الشرق، وبتحليل هذه الشكايات نجد أن ما يهم الرجال منها بلغ 133 شكاية بنسبة 85,26 % من مجموع الشكايات الواردة من الجهة من قبل الأشخاص الذاتيين، مقابل 23 شكاية مقدمة من صرف تضيراتهم من النساء أو بنسبة 14,74 % وهي نتيجة وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الريادة العددية لتشكيات الرجال مقابل تشكيات النساء، كما تمت الإشارة إليه في مناسبات سابقة، إلا أنها تجعل نسبة النساء من الرجال في موضوع ملفات التوجيه التي تهم هذه الجهة أقل بكثير من النسبة العامة من زاوية مقاربة النوع التي تجاوزت 22,43 %.

4-5-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	61	%29,19	%2,44
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	39	%18,66	%1,56
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	38	%18,18	%1,52
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	20	%9,57	%0,80
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	16	%7,66	%0,64
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	11	%5,26	%0,44
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	8	%3,83	%0,32
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	7	%3,35	%0,28
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	3	%1,44	%0,12
شكايات تهم السلوك القضائي	3	%1,44	%0,12
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	2	%0,96	%0,08
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	1	%0,48	%0,04
المجموع	209	%100,00	%8,35



لقد أسفر تحليل المعطيات المتوفرة انطلاقا من ملفات التوجيه التي وردت هذه السنة من جهة الشرق عن 12 صنفا رئيسيا من مجموع التصنيفات المعتمدة من صرف المؤسسة، وقد تقاسم فيها عدد من التصنيفات نفس الرتبة، وفق النتائج التالية:

- شكايات متعلقة بالشأن القضائي «ست تصنيفات»

احتل هذا النوع من القضايا الصادرة بما مجموعه 64 ملفا بنسبة 30,62 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة أي بنسبة 2,56 % من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، توزعت بين: تشكيات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية بـ 39 شكاية ، ثم تشكيات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص بـ 11 ملفا، تلتها شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء بـ 07 ملفات، ثم شكايات من طول مدة التقاضي وتشكيات تهم السلوك القضائي بـ 03 شكايات لكل صنف، فتلك المتعلقة بالمساعدة القضائية أمام المحاكم العادية بشكاية وحيدة.

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»

ترتب هذا النوع من الملفات في المرتبة الأولى خلال هذه السنة، على مستوى التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات الواردة من جهة الشرق واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها بما مجموعه 61 ملفا بنسبة 29,19 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، أي ما يعادل 2,44 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة.

- طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

احتلت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا المتعلقة بجهة الشرق الرتبة الثالثة، بما مجموعه 38 طلبا بنسبة 18,18 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، أي بنسبة تعادل 1,52 % من مجموع الشكايات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة.

- الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية عامة»

جاءت الشكايات المرتبطة بهذه القضايا والواردة من جهة الشرق في الرتبة الرابعة، بما مجموعه 20 شكاية، وبنسبة 9,57 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة أي بنسبة 0,80 % من مجموع الشكايات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة.

- شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»

احتلت شكايات وطلبات السجناء من غير تلك المرتبطة بحقوق الإنسان المرتبة الخامسة ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه التي وردت على المؤسسة خلال هذه السنة وتهم جهة الشرق وذلك بما مجموعه 16 شكاية، وبنسبة 7,66 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة أي ما يعادل 0,64 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة لدى المؤسسة.

- شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام

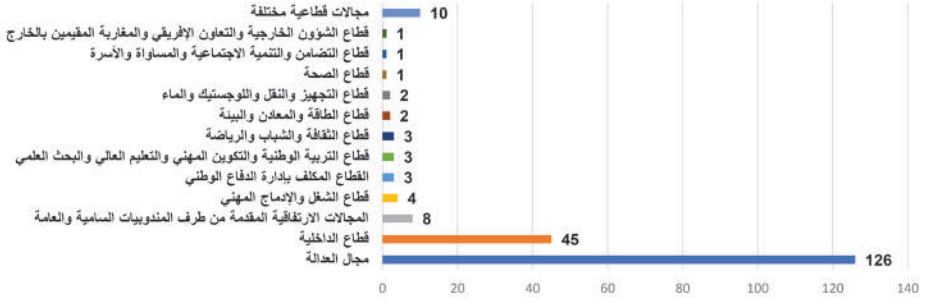
جاءت الشكايات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام في المرتبة السابعة ضمن تصنيف ملفات التوجيه الواردة من جهة الشرق بما مجموعه 08 ملفات، وبنسبة 3,83 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة أي بنسبة 0,32 % من مجموع الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة.

- شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم

احتلت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم والمتعلقة بجهة الشرق في المرتبة العاشرة بما مجموعه ملفين، وبنسبة 0,96 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة أي بنسبة 0,08 % من مجموع الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة.

4-5-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مجال العدالة	126	%60,29	%5,03
قطاع الداخلية	45	%21,53	%1,80
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	8	%3,83	%0,32
قطاع الشغل والإدماج المهني	4	%1,91	%0,16
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	3	%1,44	%0,12
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	3	%1,44	%0,12
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	3	%1,44	%0,12
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	2	%0,96	%0,08
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	2	%0,96	%0,08
قطاع الصحة	1	%0,48	%0,04
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,48	%0,04
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	%0,48	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	10	%4,78	%0,40
المجموع	209	%100,00	%8,35



يظهر من البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن تصنيف الجهة المعنية بملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق أسفر عن معطيات مكنت من رصد المجالات المعنية أكثر بشكايات المرتفقين وإن كان التوجه العام الذي يصبغ الموضوع لم يخرج عن السياق العام له بالنسبة لمجموع الشكايات المتوصل بها، فإن تحليل هذه المعطيات الإحصائية يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال قطاع العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وشكايات المواطنين التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه **126** ملفا أي بنسبة بلغت **60,29** % من مجموع ملفات التوجيه المتعلقة بالجهة، متبوعا بقطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع **45** ملفا، وبنسبة بلغت **21,53** % من نفس المجموع، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه **171** ملفا أي بما نسبته **81,82** % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، فيما توزع الباقي «**38**» وبنسبة **18,18** % بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مختلف القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى الشكايات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين **0,04** % و **5,03** % .

2-6 المشتكون المقيمون بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة

2-6-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة

عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
204	%8,15

بلغ عدد الطلبات والتشكيات الواردة من الأشخاص المقيمين بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، من غير أن تندرج ضمن اختصاصها، ما مجموعه 204 شكايات، وهو ما شكل 8,15 % من مجموع ملفات التوجيه المفتوحة بالمؤسسة.

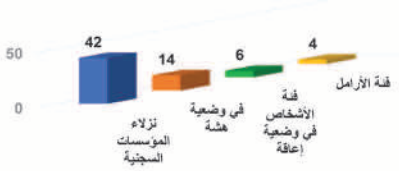
2-6-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة حسب جنسية المشتكي

الجنسية	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مغربية	202	%99,02	%8,07
أجنبية	2	%0,98	%0,08
المجموع	204	%100,00	%8,15

يتضح من الجدول، أن مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، استنادا إلى هذه الشكايات هم أساسا أشخاص يحملون الجنسية المغربية بنسبة 99,02 %، باستثناء شكايتين فقط، تهمان مشتكيين يحملان الجنسية الإسبانية والجزائرية.

2-6-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

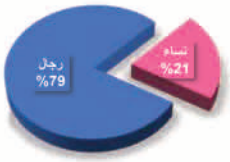
الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع شكايات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه
نزلاء المؤسسات السجنية	42	% 20,59	% 5,04
في وضعية هشة	14	% 6,86	% 1,68
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	6	% 2,94	% 0,72
فئة الأرامل	4	% 1,96	% 0,48
المجموع	66	% 32,35	% 7,92



يظهر من وضعية شكايات عدم الاختصاص المسجلة بالمؤسسة، خلال هذه السنة، الواردة من جهة طنجة - تطوان - الحسيمة ، أن ما مجموعه 204 شكايات تهم أشخاصا مقيمين بها، نجد أن 66 منها خصت أربع فئات مجتمعية أو ما يمثل نسبة 32,35 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، أو ما يعادل 7,92% من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه.

وقد اتضح، أن الشكايات التي تهم فئة نزلاء المؤسسات السجنية، احتلت المرتبة الأولى، بما مجموعه 42 شكاية، تلتها فئة الأشخاص في وضعية هشة في المرتبة الثانية بمجموع 14ملفا، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 06 ملفات، ثم فئة الأرامل بمجموع أربع شكايات. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

4-6-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة صنجة - تصوان - العسيمة حسب جنس المشتكي

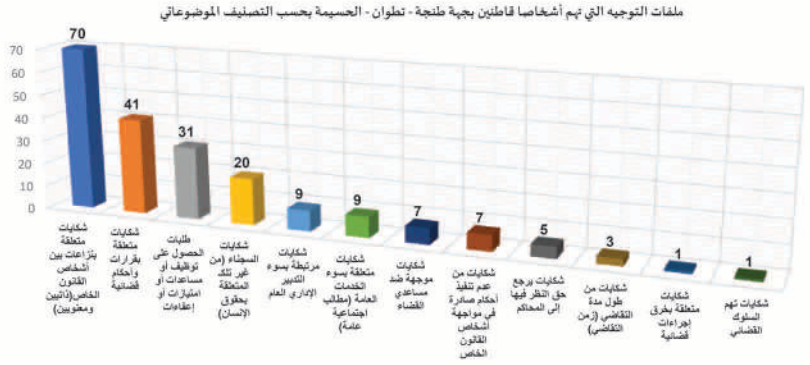


جنس المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	134	%78,82	%6,80
نساء	36	%21,18	%1,83
المجموع	170	%100,00	%8,63

على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 170 شكاية تهم أشخاصا قاصنين بجهة صنجة - تصوان - العسيمة، وبتحليل هذه الشكايات، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بشكاياتهم إلى المؤسسة بلغ 134 بنسبة 78,82 % من مجموع الشكايات الواردة من الجهة من قبل أشخاص ذاتيين، مقابل 36 ملفا تقدم بها نظيراتهم من النساء بنسبة 21,18 % من نفس المجموع، وهي نتيجة منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء، ومتقاربة مع النسبة العامة المحددة في 22,43 %.

5-6-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة صنجة - تصوان - العسيمة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	70	%34,31	%2,80
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	41	%20,10	%1,64
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	31	%15,20	%1,24
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	20	%9,80	%0,80
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	9	%4,41	%0,36
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	9	%4,41	%0,36
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	7	%3,43	%0,28
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	7	%3,43	%0,28
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	5	%2,45	%0,20
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	3	%1,47	%0,12
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	1	%0,49	%0,04
شكايات تهم السلوك القضائي	1	%0,49	%0,04
المجموع	204	%100,00	%8,15



لقد أفرز تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها هذه السنة والتي تهم جهة طنجة - تطوان - الحسيمة، عن 14 صنفا رئيسيا من مجموع التصنيفات المعتمدة لدى المؤسسة، وقد تقاسمت فيها عدد من التصنيفات نفس الرتبة، وفق النتائج التالية:

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»

حافظ هذا النوع من الملفات، خلال هذه السنة، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات المتعلقة بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة واستحوذت توجيه وإرشاد أصحابها بما مجموعه 70 ملفا بنسبة 34,31% من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، أي ما يعادل 2,80 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة.

- شكايات متعلقة بالشأن القضائي «ست تصنيفات»

احتل هذا النوع من القضايا المرتبة الثانية بما مجموعه 60 ملفا بنسبة 29,41 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة أي بنسبة 2,40 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة توزعت بين: شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية بـ 41 شكاية، وشكايات موجهة ضد مساعدي القضاء وأخرى من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص بـ 07 شكايات لكل واحدة منهما. تلتهما ثلاث شكايات من طول مدة التقاضي، ثم الشكايات المتعلقة بخرق إجراءات قضائية وتلك التي تهم السلوك القضائي بشكاية واحدة لكل منهما.

- طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات:

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثالثة من حيث الملفات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة وتوصلت بها من جهة طنجة - تطوان - الحسيمة، حيث بلغ عددها خلال فترة الدراسة 31 طلبا، ممثلة بذلك 15,20 % من مجموع الملفات التي تخص الجهة أي بنسبة 1,24 % من إجمالي ملفات التوجيه.

- شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»

جاءت الشكايات والطلبات المرتبطة بهذه القضايا والمتعلقة بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة في الرتبة الرابعة، بما مجموعه 20 شكاية، وبنسبة 9,80 % من مجموع الملفات التي تخص الجهة أي بنسبة 0,80 % من مجموع الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

- شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام

رتبت الشكايات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام في المرتبة الخامسة ضمن تصنيف ملفات التوجيه المتعلقة بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة بما مجموعه 09 ملفات، وبنسبة 4,41 % من مجموع الملفات التي تخص الجهة أي بنسبة 0,36 % من مجموع ملفات التوجيه.

- الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية عامة»

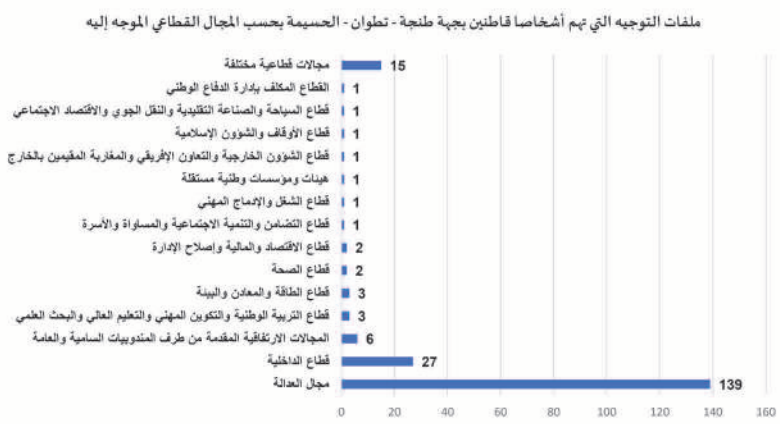
احتلت الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة هي الأخرى المرتبة الخامسة مناصفة مع سابقتها ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه التي ورد على المؤسسة خلال هذه السنة وتهم جهة صنجة - تطوان - الحسيمة وذلك بما مجموعه 09 شكايات، وبنسبة 4,41 % من مجموع الملفات التي تخص الجهة أي بنسبة 0,36 % من مجموع الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة.

- شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم

احتلت الشكايات المسجلة بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة والتي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم المرتبة السابعة بما مجموعه 05 ملفات، وبنسبة 2,45 % من مجموع الملفات التي تخص الجهة أي بنسبة 0,20 % من مجموع ملفات التوجيه.

4-6-6 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مجال العدالة	139	%68,14	%5,55
قطاع الداخلية	27	%13,24	%1,08
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	6	%2,94	%0,24
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	3	%1,47	%0,12
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	3	%1,47	%0,12
قطاع الصحة	2	%0,98	%0,08
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	2	%0,98	%0,08
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,49	%0,04
قطاع الشغل والإدماج المهني	1	%0,49	%0,04
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	1	%0,49	%0,04
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	%0,49	%0,04
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	%0,49	%0,04
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	%0,49	%0,04
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1	%0,49	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	15	%7,35	%0,60
المجموع	204	%100,00	%8,15



إن تصنيف القطاعات الإدارية المعنية بملفات التوجيه أو الإرشاد أو الإحالة أو الإحاطة التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة، أسفر عن معطيات مكنت من رسم صورة حول المجالات المعنية أكثر بشكايات المرتفقين داخل الجهة، وإن كان التوجه العام الذي يطبع الموضوع، لم يخرج عن السياق ذاته، فإن تحليل هذه المعطيات الإحصائية يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال قطاع العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وشكايات المواطنين التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 139 ملفا أي بنسبة بلغت 68,14 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، متبوعا بفارق كبير بقطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 27 شكاية، وبنسبة بلغت 13,24 %من نفس المجموع، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 166 ملفا أي بما نسبته 81,37 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، فيما توزع الباقي «38» وبنسبة 18,63 % بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى الشكايات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,04 % و5,55 % .

2-7 المشتكون المقيمون بجهة سوس- ماسة

2-7-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة

عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
160	%6,39

بلغ عدد الطلبات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة خلال هذه السنة دون أن تندرج ضمن اختصاصها من أشخاص مقيمين بجهة سوس- ماسة، ما مجموعه 160 ملفا، أي ما نسبته 6,39 % من مجموع المسجل العام «توجيه»، حيث فتحت لها ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحالة حسب كل حالة.

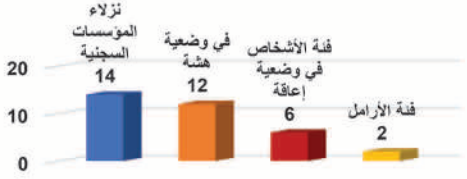
2-7-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة حسب جنسية المشتكي

الجنسية	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مغربية	158	%98,75	%6,31
أجنبية	2	%1,25	%0,08
المجموع	160	%100,00	%6,39

يتبين من هذه المعطيات أن مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة تبعا لهذه الشكايات همت أشخاصا كلهم يحملون الجنسية المغربية بنسبة 98,75 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة أي بنسبة 6,31 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة. باستثناء ملفين تقدم بهما مواطنان من جنسيتين أجنبيتين هما المصرية والفرنسية.

2-7-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

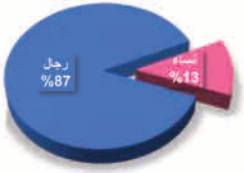
الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه
نزلاء المؤسسات السجنية	14	%8,75	%1,68
في وضعية هشة	12	%7,50	%1,44
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	6	%3,75	%0,72
فئة الأرامل	2	%1,25	%0,24
المجموع	34	%21,25	%4,08



يوفر هذا الجدول معطيات حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، خلال هذه السنة، وتهم أشخاصا مقيمين بجهة سوس- ماسة، وذلك حسب الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، ويظهر أن ما مجموعه 160 ملفا يهم فئات الجهة، نجد أن 34 منها تعلقت بأربع فئات مجتمعية أي ما يمثل نسبة 21,25 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، أي بنسبة 4,08 % من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه.

وقد اتضح، أن فئة نزلاء المؤسسات السجنية، احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 14 ملفا، تلتها فئة الأشخاص في وضعية هشة في المرتبة الثانية بمجموع 12 شكاية، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بـ 06 شكايات، ثم فئة الأرامل بشكايتين. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

4-7-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة سوس- ماسة حسب جنس المشتكي

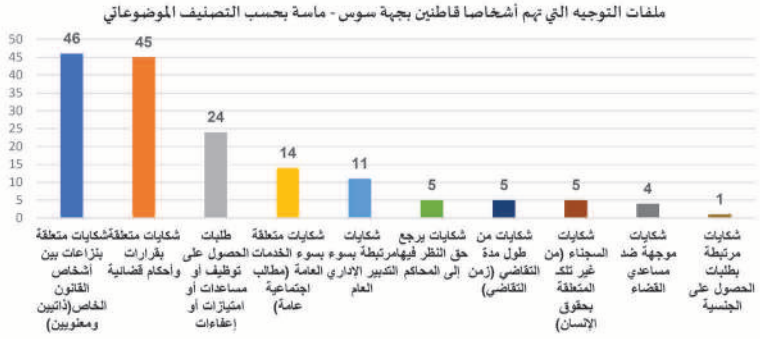


جنس المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	105	%87,50	%5,33
نساء	15	%12,50	%0,76
المجموع	120	%100,00	%6,09

على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 120 ملفا للتوجيه تهم جهة سوس- ماسة من أشخاص ذاتيين، وبتحليل هذه الشكايات على أساس مقاربة النوع، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بملفاتهم إلى المؤسسة بلغ 105 بنسبة 87,50 % من مجموع الشكايات المقدمة من الجهة من صرف أشخاص ذاتيين، مقابل 15 ملفا مقدمة من صرف نظيراتهم من النساء أي بنسبة 12,50 % وهو نتيجة وإن كانت مؤكدة لفكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تبقى حصة النساء من الرجال في موضوع ملفات الشكايات التي تخص هذه الجهة أقل بكثير من النسبة العامة التي تجاوزت 22,43 %.

4-7-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة سوس- ماسة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	46	%28,75	%1,84
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	45	%28,13	%1,80
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	24	%15,00	%0,96
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	14	%8,75	%0,56
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	11	%6,88	%0,44
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	5	%3,13	%0,20
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	5	%3,13	%0,20
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	5	%3,13	%0,20
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	4	%2,50	%0,16
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	1	%0,63	%0,04
المجموع	160	%100,00	%6,39



أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التوجيه الواردة هذه السنة من جهة سوس- ماسة، عن 10 تصنيفات رئيسية من مجموع التصنيفات المعتمدة من طرف المؤسسة، وقد تقاسمت فيها عدد من التصنيفات نفس الرتبة، وفق النتائج التالية:

- شكايات مرتبطة بالشأن القضائي «ثلاث تصنيفات»

تأتي هذه القضايا في صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات المتعلقة بجهة سوس- ماسة واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها بما مجموعه 54 شكاية وبنسبة 33,75 % من مجموع ما يخص الجهة و2,16 % من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة، وقد هم هذا الصنف ثلاث تصنيفات فرعية، توزعت بين شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية بمجموع 45 شكاية وبنسبة 28,13 % من مجموع شكايات الجهة، تلتها شكايات من صور مدة التقاضي «زمن التقاضي» بـ 5 شكايات بنسبة 3,13 % من نفس المجموع، ثم شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء بـ 04 شكايات وبنسبة 2,50 %.

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «أغيار ومعنويين»

احتلت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا المتعلقة بجهة سوس- ماسة المرتبة الأولى بما مجموعه 46 شكاية بنسبة 1,84 % من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة أي بنسبة 28,75 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

- طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات:

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثالثة من حيث الملفات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة وتخص جهة سوس- ماسة، حيث بلغ عددها خلال فترة الدراسة 24 ملفا، ممثلة بذلك نسبة 0,96 % من إجمالي ملفات التوجيه، و15 % من مجموع ملفات التوجيه المتعلقة بالجهة.

- شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة «مصالح اجتماعية عامة»

جاءت الشكايات المرتبطة بهذه القضايا والمعنية بها جهة سوس- ماسة في الرتبة الرابعة، بما مجموعه 14شكاية، وبنسبة 0,56 % من مجموع الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 8,75 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

- شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام

جاءت الشكايات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام في المرتبة الخامسة ضمن تصنيف ملفات التوجيه المتعلقة بجهة سوس- ماسة بما مجموعه 11 ملفا، وبنسبة 0,44 % من مجموع الملفات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، وبنسبة 6,88 % من مجموع الشكايات التي تهم الجهة.

- شكايات يرجع النظر فيها إلى المحاكم

احتلت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم المرتبة السادسة ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه التي وردت على المؤسسة خلال هذه السنة وتخص جهة سوس- ماسة وذلك بما مجموعه 05 شكايات، وبنسبة 0,20 % من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة، وبنسبة 3,13 % من مجموع الشكايات التي تتعلق بالجهة.

- شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»:

رتبت شكايات وطلبات السجناء من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان الواردة من جهة سوس- ماسة هي الأخرى في المرتبة السادسة مناصفة مع سابقتها ضمن تصنيف ملفات التوجيه التي تهم جهة سوس- ماسة بما مجموعه 05 شكايات، وبنسبة 0,20 % من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة، وبنسبة 3,13 % من مجموع الشكايات التي تخص الجهة.

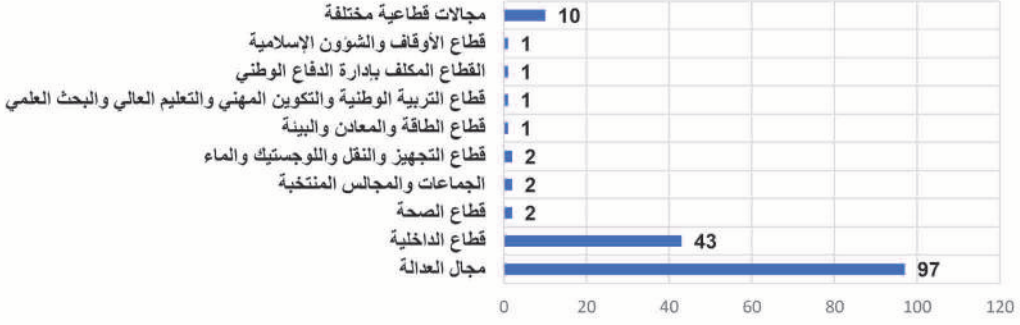
- شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية

احتلت الشكايات المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية الوراثة من جهة سوس- ماسة في المرتبة الأخيرة بشكاية واحدة.

6-7-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة سوس- ماسة حسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مجال العدالة	97	%60,63	%3,88
قطاع الداخلية	43	%26,88	%1,72
قطاع الصحة	2	%1,25	%0,08
الجماعات والمجالس المنتخبة	2	%1,25	%0,08
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	2	%1,25	%0,08
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	1	%0,63	%0,04
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	1	%0,63	%0,04
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1	%0,63	%0,04
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	%0,63	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	10	%6,25	%0,40
المجموع	160	%100,00	%6,39

ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة سوس - ماسة بحسب المجال القطاعي الموجه إليه



إن تصنيف المجالات القطاعية المعنية بالشكايات داخل الجهة، مكن من رصد المجالات المعنية أكثر بتشكيات المرتفقين داخل جهة سوس- ماسة، وبالرغم من أن التوجه العام الذي يصبغ الموضوع لم يخرج عن السياق ذاته بالنسبة لمجموع الشكايات المتوصل بها، ومع ذلك فإن تحليل هذه المعطيات الإحصائية يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وشكايات المواطنين التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 97 ملفا أي بنسبة بلغت 60,63 % من مجموع ملفات التوجيه المتعلقة بالجهة، متبوعا بقطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 43 شكاية، وبنسبة بلغت 26,88 % من نفس المجموع، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 140 شكاية أي بما نسبته 87,50% من مجموع شكايات عدم الاختصاص التي تخص الجهة، فيما توزع الباقي «20» وبنسبة 12,50 % بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى الشكايات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,04 % و 3,88 % .

2-8 المشتكون المقيمون بجهة بني ملال - خنيفرة

2-8-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة

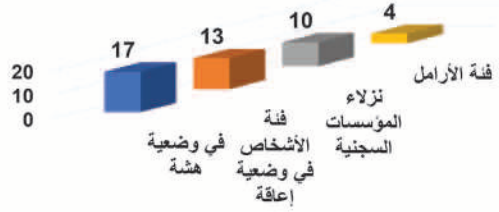
عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
140	%5,59

لقد بلغ عدد الطلبات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من جهة بني ملال - خنيفرة، خلال هذه السنة، من غير أن تندرج ضمن اختصاصها ما مجموعه 140 شكاية، أي ما نسبته 5,59 % من إجمالي فئات الشكايات على الصعيد الوطني، حيث فتحت لها ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة.

هذا، ويتضح أن مجموع هذه الشكايات إنما يهم أشخاصا يحملون الجنسية المغربية دون تسجيل أي شكاية تهم أشخاصا من جنسيات أجنبية.

2-8-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه
في وضعية هشة	17	%12,14	%2,04
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	13	%9,29	%1,56
نزلاء المؤسسات السجنية	10	%7,14	%1,20
فئة الأرامل	4	%2,86	%0,48
المجموع	44	%31,43	%5,28



يوفر هذا الجدول معطيات حول شكايات عدم الاختصاص المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة وتهم أشخاصا مقيمين بجهة بني ملال - خنيفرة، وذلك حسب الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، فمن مجموع 140 ملفا يهم فئات الجهة، نجد أن 44 منها هم أربع فئات اجتماعية أي ما يمثل نسبة 31,43 % من مجموع شكايات عدم الاختصاص التي تخص الجهة، و 5,28 % من إجمالي ملفات الفئات المعنية بالدراسة لملفات التوجيه.

وقد احتلت فئة الأشخاص في وضعية هشة المرتبة الأولى، بما مجموعه 17 شكاية، تلتها فئة الأشخاص في وضعية إعاقة في المرتبة الثانية بمجموع 13 شكاية، متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بـ 10 شكايات، ثم فئة الأرامل بمجموع أربع شكايات. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

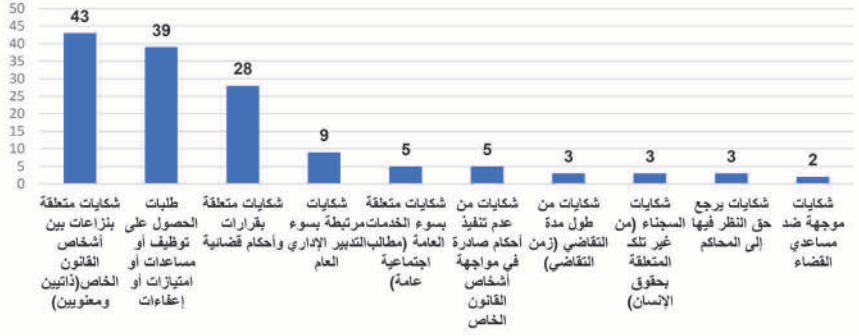
2-8-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بني ملال - خنيفرة حسب جنس المشتكي

جنس المشتكي	العدد	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	90	%82,57	%4,57
نساء	19	%17,43	%0,96
المجموع	109	%100,00	%5,53

لقد توصلت المؤسسة من أشخاص غائبين، بما مجموعه 109 شكايات، تهم جهة بني ملال - خنيفرة، وبتحليل هذه الشكايات، نجد أن عدد ما يهم الرجال منها بلغ 90 شكاية بنسبة 82,57 % من مجموع ملفات التوجيه المقدمة من طرف أشخاص غائبين بالجهة، مقابل 19 ملفا تخص تظلماتهم من النساء أي بنسبة 17,43 % وهي نتيجة وإن كانت منسجمة مع النتيجة العامة من حيث فكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء، إلا أنها أظهرت أن نسبة النساء من الرجال في موضوع شكايات التوجيه التي تهم الجهة أقل بكثير من النسبة العامة التي تجاوزت 22,43 %.

2-8-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بني ملال - خنيفرة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	43	%30,71	%1,72
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	39	%27,86	%1,56
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	28	%20,00	%1,12
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	9	%6,43	%0,36
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	5	%3,57	%0,20
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	5	%3,57	%0,20
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	3	%2,14	%0,12
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	3	%2,14	%0,12
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	3	%2,14	%0,12
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	2	%1,43	%0,08
المجموع	140	%100,00	%5,59



لقد نتج عن تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها هذه السنة وتهم جهة بني ملال – خنيفرة، 10 تصنيفات رئيسية من مجموع التصنيفات المعتمدة من لدن المؤسسة، وقد تقاسمت فيها عدد من التصنيفات نفس الرتبة وفق النتائج التالية:

– شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»

حافظ هذا النوع من الملفات، خلال هذه السنة، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات المتعلقة بجهة بني ملال – خنيفرة واستحدثت توجيه وإرشاد أصحابها بما مجموعه 43 تظلما، أي ما يعادل 1,72 % من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، وبنسبة 30,71 % **من مجموع الشكايات الخاصة بالجهة.**

– طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

احتلت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا المتعلقة بجهة بني ملال – خنيفرة الرتبة الثانية، بما مجموعه 39 شكاية بفارق بسيط عن سابقتها، أي بنسبة تعادل 1,56 % من الملفات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 27,86 % **من مجموع الشكايات التي تهم الجهة.**

– شكايات مرتبطة بالشأن القضائي «أربع تصنيفات»

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثالثة من حيث الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة وتوصلت بها من جهة بني ملال – خنيفرة بحيث بلغ عددها خلال فترة الدراسة 38 شكاية، ممثلة بذلك نسبة 1,52% من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة، وبنسبة 27,14 % من مجموع شكايات الجهة، وقد هم هذا الصنف أربع تصنيفات، شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية بـ 28 شكاية وبنسبة 20 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، وشكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص وعددها 5 وبنسبة 3,57 % من نفس المجموع، و3 شكايات من طول مدة التقاضي «زمن التقاضي» بنسبة 2,14 %، وشكايتين في مواجهة مساعدي القضاء وبنسبة 1,43 %.

– شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام

جاءت الشكايات المرتبطة بهذه القضايا والمتعلقة بجهة بني ملال – خنيفرة في الرتبة الرابعة، بما مجموعه 09 شكايات، وبنسبة 0,36 % من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة وبنسبة 6,43 % من مجموع الشكايات التي تهم الجهة.

– شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية عامة»

جاءت الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الخامسة ضمن تصنيف ملفات التوجيه المتعلقة بجهة بني ملال – خنيفرة بما مجموعه 05 ملفات، وبنسبة 0,20 % من مجموع الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، وبنسبة 3,57 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

– شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»

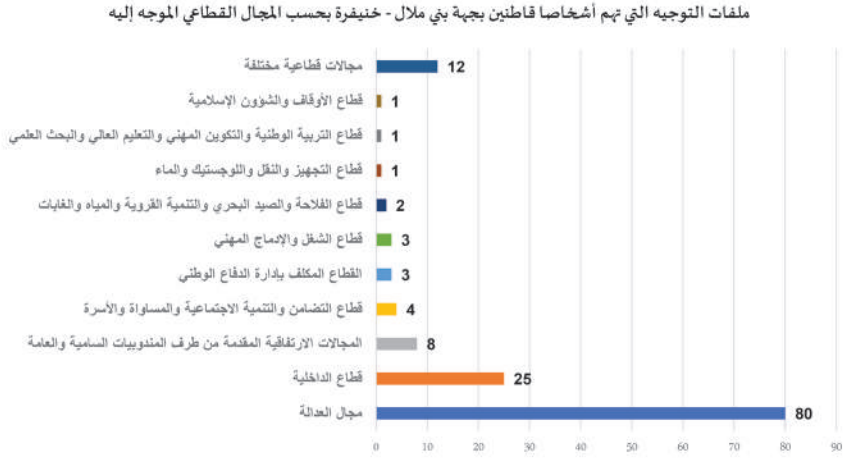
جاءت شكايات وطلبات السجناء من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان التي تهم جهة بني ملال – خنيفرة هي الأخرى في المرتبة السادسة، بما مجموعه ثلاث ملفات التوجيه التي تخص الجهة، وبنسبة 0,12 % من مجموع الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، وبنسبة 2,14 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

– شكايات يرجع النظر فيها إلى المحاكم

رتبت الشكايات التي يرجع النظر فيها إلى المحاكم المتعلقة بجهة بني ملال – خنيفرة هي الأخرى في المرتبة السادسة مناصفة مع سابقتها بما مجموعه ثلاث ملفات، وبنسبة 0,12 % من مجموع الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، وبنسبة 2,14 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

4-8-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة بحسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مجال العدالة	80	%57,14	%3,20
قطاع الداخلية	25	%17,86	%1,00
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	8	%5,71	%0,32
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	4	%2,86	%0,16
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	3	%2,14	%0,12
قطاع الشغل والإدماج المهني	3	%2,14	%0,12
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	2	%1,43	%0,08
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	1	%0,71	%0,04
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	1	%0,71	%0,04
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	%0,71	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	12	%8,57	%0,48
المجموع	140	%100,00	%5,59



يظهر من المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، ترتيب القطاعات المعنية التي تخص ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة وهو ترتيب يبقى عموما منسجما مع الترتيب العام بالنسبة لمجموع الشكايات المتوصل بها، ومع ذلك يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وشكايات المواطنين التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 80 ملفا أي بنسبة بلغت 57,14 % من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الجهة، متبوعا بقطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 25 شكاية، وبنسبة بلغت 17,86 % من نفس المجموع، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين هما مجال العدالة ومجال الداخلية استأثرا بما مجموعه 105 شكايات أي بما نسبته 75 % من مجموع شكايات التوجيه التي تخص الجهة، فيما توزع الباقي «35ملفا» وبنسبة 25 % بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مختلف القطاعات مواقع متباينة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى الشكايات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,04 % و3,20 % .

4-9 المشتكون المقيمون بجهة درعة - تافيلالت

4-9-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت

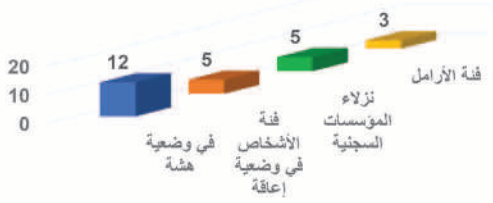
عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
124	%4,95

بلغ عدد الطلبات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة خلال هذه السنة دون أن تندرج ضمن اختصاصها وتهم أشخاصا مقيمين بجهة درعة - تافيلالت ما مجموعه 124 شكاية، أي ما نسبته 4,95 % من مجموع فات الشكايات على المستوى الوطني، حيث فتحت لها ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة.

علما أن مجموع هذه الشكايات، تقدم بها أشخاص يحملون الجنسية المغربية، باستثناء شكاية واحدة تقدم بها مشتكى من جنسية جزائرية.

4-9-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد الملفات	النسبة من مجموع شكايات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه
في وضعية هشة	12	%9,68	%1,44
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	5	%4,03	%0,60
نزلاء المؤسسات السجنية	5	%4,03	%0,60
فئة الأرامل	3	%2,42	%0,36
المجموع	25	%20,16	%3,00



يوفر هذا الجدول معطيات حول مجموع الأشخاص المتقدمين بشكاياتهم والمقيمين بجهة درعة - تافيلالت، وذلك حسب الفئات الاجتماعية التي ينتمون إليها، حيث تبين أنه من مجموع 124 ملفا يهم فات الجهة، نجد أن 25 منها همت أربع فئات اجتماعية أي ما يمثل نسبة 20,16 % من مجموع ملفات التوجيه المتعلقة بالجهة و3 % من مجموع ملفات الفئات المعنية بالتوجيه.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 12 ملفا، تلتها كل من فئتي الأشخاص في وضعية إعاقة ونزلاء المؤسسات السجنية اللتين تساوتا في المرتبة الثانية بمجموع خمس شكايات لكل واحدة منهما، ثم فئة الأرامل بمجموع ثلاث شكايات، الكل حسب التفصيل أعلاه.

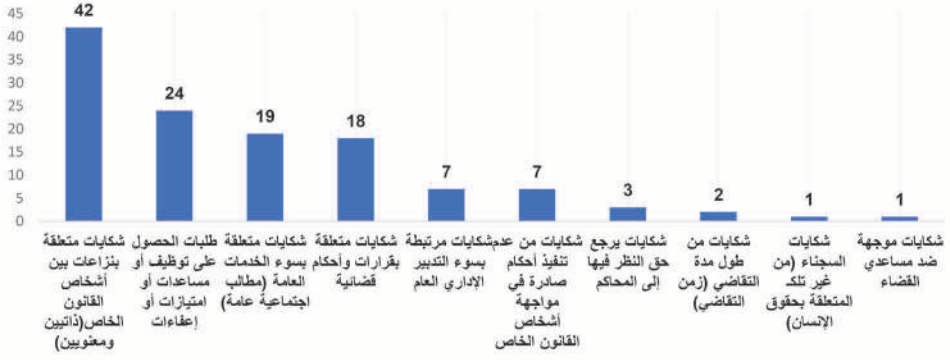
2-9-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة درعة - تافيلالت حسب جنس المشتكي

جنس المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	70	%85,37	%3,55
نساء	12	%14,63	%0,61
المجموع	82	%100,00	%4,16

بتحليل مجموع الشكايات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون من جهة درعة - تافيلالت البالغ 82 شكاية، نجد أنها همت 70 رجلا أي بنسبة 85,37 % من ذات المجموع، مقابل 12 ملفا تقدم بها نظيراتهم من النساء أي بنسبة 14,63% وهي نتيجة وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع شكايات التوجيه أقل بكثير من النسبة العامة والتي تجاوزت 22,43 %.

2-9-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة درعة - تافيلالت حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	42	%33,87	%1,68
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	24	%19,35	%0,96
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	19	%15,32	%0,76
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	18	%14,52	%0,72
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	7	%5,65	%0,28
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	7	%5,65	%0,28
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	3	%2,42	%0,12
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	2	%1,61	%0,08
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	1	%0,81	%0,04
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	1	%0,81	%0,04
المجموع	124	%100,00	%4,95



يتضح من تحليل المعطيات، المتوفرة انطلاقا من ملفات التوجيه التي وردت هذه السنة من جهة عرعرة – تافيلالت، أنها همت 10 تصنيفات رئيسية من مجموع التصنيفات المعتمدة لدى المؤسسة، وقد تقاسمت فيها بعض التصنيفات نفس الرتبة، حيث جاءت النتائج كالتالي:

– شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «غابين ومعنويين»

حافظ هذا النوع من الشكايات، خلال هذه السنة، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات الواردة من جهة عرعرة – تافيلالت واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها بما مجموعه 42 شكاية، أي ما يعادل 1,68 % من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، و بنسبة 33,87 % من مجموع ما تهم الجهة.

– شكايات مرتبطة بالشأن القضائي «أربع تصنيفات»

جاءت الشكايات المرتبطة بهذه القضايا مجتمعة في مراتب متقدمة بما مجموعه 28 شكاية وبنسبة 22,58% من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة أي ما يمثل 1,12 % من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة، وقد هم هذا الصنف أربع تصنيفات فرعية تمثلت في شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية بـ 18 شكاية وبنسبة 14,52 % من مجموع ملفات التوجيه داخل الجهة، وشكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص بـ 7 شكايات بنسبة 5,65 % من غات المجموع، وشكايات من طول مدة التقاضي «زمن التقاضي» بشكايتين «2» وبنسبة 1,61 %، وشكايات موجهة ضد مساعدي القضاء بملف وحيد.

– طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

احتلت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا الرتبة الثانية، بما مجموعه 24 طلبا، أي بنسبة تعادل 0,96 % من مجموع الملفات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة وبنسبة 19,35 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة.

– شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية عامة»

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثالثة من حيث الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة وتوصلت بها من جهة عرعرة – تافيلالت، بحيث بلغ عددها خلال فترة الدراسة 19 شكاية، ممثلة بذلك نسبة 0,76 % من إجمالي ملفات التوجيه وبنسبة 15,32 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة.

– شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام

جاءت الشكايات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام في المرتبة الخامسة ضمن تصنيف ملفات التوجيه المتعلقة بجهة عرعرة – تافيلالت بما مجموعه 07 ملفات، وبنسبة 0,28 % من مجموع الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة و بنسبة 5,65 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة.

– شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم

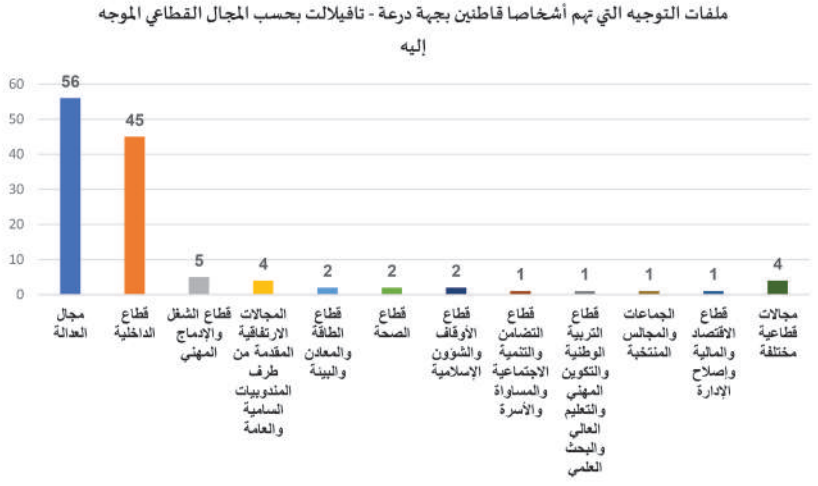
جاءت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم في المرتبة السادسة ضمن تصنيف ملفات التوجيه المتعلقة بجهة عرعرة – تافيلالت بما مجموعه 03 ملفات بنسبة 2,42 % أي ما يمثل 0,12 % من إجمالي الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة.

– شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»

احتلت شكايات وطلبات السجناء من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان الواردة من جهة عرعرة – تافيلالت المرتبة الثامنة بشكاية وحيدة.

4-9-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت بحسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مجال العدالة	56	% 45,16	%2,24
قطاع الداخلية	45	% 36,29	%1,80
قطاع الشغل والإدماج المهني	5	% 4,03	%0,20
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	4	% 3,23	%0,16
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	2	% 1,61	%0,08
قطاع الصحة	2	% 1,61	%0,08
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	% 1,61	%0,08
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	% 0,81	%0,04
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	1	% 0,81	%0,04
الجماعات والمجالس المنتخبة	1	% 0,81	%0,04
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	1	% 0,81	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	4	% 3,23	%0,16
المجموع	124	% 100,00	%4,95



يظهر من تصنيف المجالات القطاعية المبينة في الجدول أعلاه، أن ملفات التوجيه التي همت أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت أسفرعن معطيات مكنت من رصد المجالات المعنية أكثر بشكايات المرتفقين داخل الجهة، وبالرغم من أن التوجه العام الذي يصبغ الموضوع لم يخرج عن السياق العام له بالنسبة لمجموع الشكايات المتوصل بها، فإن تحليل هذه المعطيات الإحصائية يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية :

تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وشكايات المواطنين التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 56 ملفا أي بنسبة بلغت 45,16 % من مجموع ما يهم الجهة، متبوعا بقطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 45 شكاية، وبنسبة بلغت 36,29 % من نفس المجموع، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات أيضا، أن مجالين قضائيين هما الداخلية والعدالة استأثرا بما مجموعه 101 ملفا أي بما نسبته 81,45 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، فيما توزع الباقي «23» وبنسبة 18,55 % بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى الشكايات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,04 % و2,24 % .

4-10 المشتكون المقيمون بجهة العيون – الساقية الحمراء

4-10-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة العيون – الساقية الحمراء

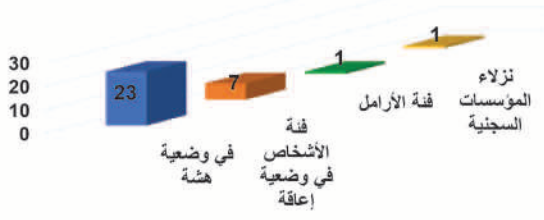
عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
98	%3,92

بلغ عدد الطلبات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة خلال هذه السنة ولا تندرج ضمن اختصاصها وتهم أشخاصا مقيمين بجهة العيون – الساقية الحمراء ما مجموعه 98 شكاية، أي ما نسبته 3,92 % من مجموع فئات الشكايات، حيث فتحت لها ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة.

على أن جميع هذه الشكايات، تهم أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، دون تسجيل أي شكاية من هذا الصنف تخص جنسيات أجنبية.

4-10-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة العيون – الساقية الحمراء حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

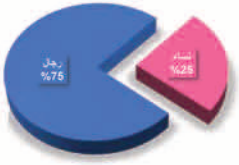
الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه
في وضعية هشة	23	%23,47	%2,76
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	7	%7,14	%0,84
فئة الأرامل	1	%1,02	%0,12
نزلاء المؤسسات السجنية	1	%1,02	%0,12
المجموع	32	%32,65	%3,84



يوفر هذا الجدول، معطيات حول شكايات عدم الاختصاص التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة العيون – الساقية الحمراء، حسب الفئات الاجتماعية التي ينتمون إليها، فمن مجموع 98 شكاية تهم فئات الجهة، نجد أن 32 منها تخص أربع فئات اجتماعية أي ما يمثل نسبة 32,65% من مجموع ملفات التوجيه المتعلقة بالجهة و3,84% من إجمالي ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 23 ملفا، تلتها فئة الأشخاص في وضعية إعاقة في المرتبة الثانية بمجموع 07 شكايات، متبوعة بكل من فئتي الأرامل ونزلاء المؤسسات السجنية بشكاية وحيدة لكل واحدة منهما. الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

2-10-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون – الساقية الحمراء حسب جنس المشتكي



جنس المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	61	%75,31	%3,09
نساء	20	%24,69	%1,01
المجموع	81	%100,00	%4,11

على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 81 شكاية تهم جهة العيون – الساقية الحمراء من أشخاص ذاتيين، وتبين أن 61 منها تقدم بها مشتكون رجال بنسبة 75,31 % من مجموع الشكايات الواردة من أشخاص ذاتيين قاصنين بالجهة، مقابل 20 شكاية مقدمة من طرف نظيراتهم من النساء أي بنسبة 24,69 % وهو نتيجة وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تظهر أن نسبة النساء من الرجال في موضوع شكايات التوجيه المتعلقة بالجهة أكبر من النسبة العامة المحددة في 22,43 %.

2-10-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون – الساقية الحمراء حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	76	%77,55	%3,04
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	8	%8,16	%0,32
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	5	%5,10	%0,20
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	3	%3,06	%0,12
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	3	%3,06	%0,12
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	2	%2,04	%0,08
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	%1,02	%0,04
المجموع	98	%100,00	%3,92

لقد أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التوجيه التي وردت هذه السنة من جهة العيون – الساقية الحمراء، عن 07 تصنيفات رئيسية من مجموع التصنيفات المعتمدة لدى المؤسسة، وقد تقاسمت فيها بعض التصنيفات نفس الرتبة وفق النتائج التالية :

– طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

احتل هذا النوع من الطلبات، خلال هذه السنة، صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات الواردة من جهة العيون – الساقية الحمراء واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها بما مجموعه 76 شكاية بنسبة 77,55 % من مجموع ملفات التوجيه الخاصة بالجهة.

– شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»

احتلت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا التي تهم جهة العيون – الساقية الحمراء الرتبة الثانية، بما مجموعه 08 شكايات وبنسبة 8,16% من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

– شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية :

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثالثة، حيث بلغ عددها خلال فترة الدراسة 05 شكايات وبنسبة 5,10 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

– شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام

جاءت الشكايات المرتبطة بهذه القضايا في الرتبة الرابعة، بما مجموعه ثلاث شكايات، وبنسبة 3,06 % من مجموع الملفات التي تدخل في اختصاص المؤسسة وتهم الجهة.

– شكايات مرتبطة بسوء الخدمات العامة

احتلت الشكايات المرتبطة بهذه القضايا والواردة من جهة العيون – الساقية الحمراء هي الأخرى الرتبة الرابعة مناصفة مع سابقتها، بما مجموعه ثلاث شكايات، وبنسبة 3,06 % من مجموع الملفات التي تدخل في اختصاص المؤسسة على صعيد الجهة.

– شكايات يرجع النظر فيها إلى المحاكم

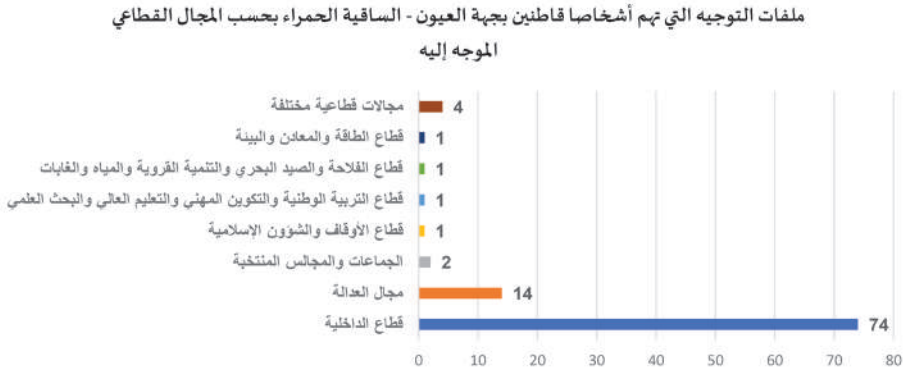
احتلت الشكايات التي يرجع النظر فيها إلى المحاكم المرتبة الخامسة ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه التي وردت على المؤسسة خلال هذه السنة وتهم جهة العيون – الساقية الحمراء بشكايتين «2» بنسبة 2,04 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

– شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان

جاءت الشكايات المرتبطة بحقوق الإنسان في المرتبة السادسة ضمن تصنيف ملفات التوجيه التي تخص جهة العيون – الساقية الحمراء بشكاية وحيدة.

4-10-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة العيون - الساقية الحمراء بحسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
قطاع الداخلية	74	%75,51	%2,96
مجال العدالة	14	%14,29	%0,56
الجماعات والمجالس المنتخبة	2	%2,04	%0,08
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	%1,02	%0,04
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	1	%1,02	%0,04
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	%1,02	%0,04
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	1	%1,02	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	4	%4,08	%0,16
المجموع	98	%100,00	%3,92



إن تصنيف القطاعات المبينة في الجدول أعلاه، مكن من رصد المجالات المعنية أكثر بشكايات المرتفقين بجهة العيون - الساقية الحمراء، وإن كان التوجه العام الذي يطبع الموضوع لم يخرج عن السياق العام له بالنسبة لمجموع الإدارات المعنية بالشكايات التي توصلت بها المؤسسة، فإن تحليل هذه المعطيات الإحصائية يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

جاء مجال قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وشكايات المواطنين التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 74 ملفا أي بنسبة بلغت 75,51 % من مجموع ملفات التوجيه داخل الجهة، متبوعا بمجال العدالة، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 14 شكاية، وبنسبة بلغت 14,29 % من نفس المجموع، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 88 ملفا أي بما نسبته 89,80 % من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الجهة، فيما توزع الباقي «10» بنسبة 10,20 % بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت مختلف القطاعات مواقع متباينة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى الشكايات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,04 % و2,96 % .

2-11 المشتكون المقيمون بجهة كلميم- واد نون

2-11-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم- واد نون

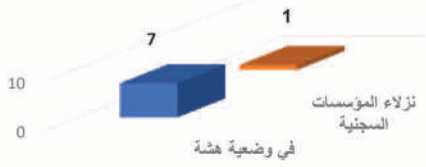
عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
47	%1,88

بلغ عدد الطلبات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة خلال هذه السنة و التي تخرج عن اختصاصها من أشخاص مقيمين بجهة كلميم- واد نون ما مجموعه 47 شكاية، أي ما نسبته 1,88 % من مجموع شكايات المسجلة بالمؤسسة، حيث فتحت لها ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة حسب كل حالة.

هذا مع الإشارة إلى أن جميع هذه الشكايات مقدمة من أشخاص يحملون الجنسية المغربية.

2-11-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم- واد نون حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه
في وضعية هشة	7	%14,89	%0,84
نزلاء المؤسسات السجنية	1	%2,13	%0,12
المجموع	8	%17,02	%0,96



إن المعطيات المتعلقة بشكايات عدم الاختصاص المسجلة بالمؤسسة، خلال هذه السنة، والتي تهم أشخاصا مقيمين بجهة كلميم- واد نون حسب الفئات الاجتماعية التي ينتمون إليها، بلغ مجموعها 47 شكاية، ونجد أن 08 منها تخص فئتين اجتماعيتين فقط أي ما يمثل نسبة 17,02 % من مجموع شكايات التوجيه الواردة من الجهة، أي ما يعادل 0,96 % من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 07 ملفات، تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الثانية بملف واحد، مع تسجيل غياب باقي الفئات المعنية.

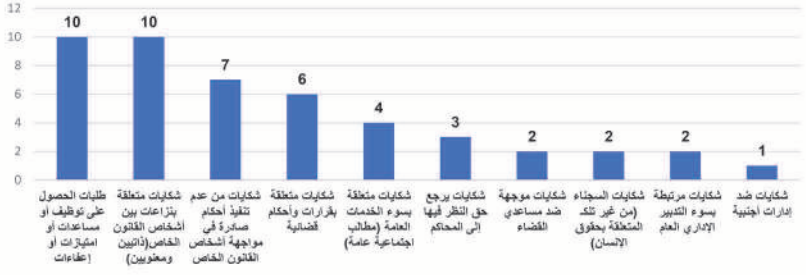
3-11-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم- واد نون حسب جنس المشتكي

جنس المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	29	% 74,36	%1,47
نساء	10	% 25,64	%0,51
المجموع	39	%100,00	%1,98

ما مجموعه 39 شكاية لا تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة وتهم جهة كليمير- واد نون، تقدم بها أشخاص ذاتيون، حيث نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بشكاياتهم إلى المؤسسة بلغ 29 بنسبة 74,36 % من مجموع شكايات الأشخاص الذاتيين بالجهة، مقابل 10 ملفات مقدمة من طرف نظيراتهم من النساء أي بنسبة 25,64 % من نفس المجموع. وهي نتيجة، وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل تلك المقدمة من النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تجعل حصة النساء من الرجال في موضوع شكايات عدم الاختصاص بالجهة أكبر من النسبة العامة لهن في الشكايات المحددة في 22,43 %.

4-11-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كليمير- واد نون حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	10	%21,28	%0,40
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	10	%21,28	%0,40
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	7	%14,89	%0,28
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	6	%12,77	%0,24
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	4	%8,51	%0,16
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	3	%6,38	%0,12
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	2	%4,26	%0,08
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	2	%4,26	%0,08
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	2	%4,26	%0,08
شكايات ضد إدارات أجنبية	1	%2,13	%0,04
المجموع	47	% 100,00	%1,88



لقد كشف تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التوجيه الواردة هذه السنة من جهة كليمير- واد نون، عن 10 تصنيفات رئيسية من مجموع التصنيفات المعتمدة من طرف المؤسسة، وقد تقاسمت فيها عدد من التصنيفات نفس الرتبة وفق النتائج التالية:

- شكايات متعلقة بالمجال القضائي «ثلاث تصنيفات»

احتل هذا الصنف من القضايا مجتمعة، صدارة الترتيب من حيث الشكايات الواردة من جهة كليمير- واد نون والتي لا تدخل في اختصاص المؤسسة بما مجموعه 15 ملفا بنسبة 0,6 % من مجموع شكايات عدم الاختصاص المسجلة بالمؤسسة و31,91 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم شكايات الجهة وهمت هذه القضايا 07 شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، 06 شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية و شكايتين موجهتين ضد مساعدي القضاء.

- طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

تقاسمت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، والشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «عاديين ومعنويين» المرتبة الأولى بما مجموعه 10 ملفات و بنسبة 0,40 % لكل منهما من مجموع المسجل العام من ملفات التوجيه وهو ما يمثل 21,28 % لكل صنف منها من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

- شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية عامة»

جاءت الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الرابعة ضمن تصنيف ملفات التوجيه المتعلقة بجهة كلميم- واد نون بما مجموعه 04 ملفات، وبنسبة 8,51 % من مجموع الملفات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة و الواردة من هذه الجهة .

-شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم

احتلت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم المرتبة الخامسة ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه التي وردت على المؤسسة وتخص جهة كلميم- واد نون وذلك بما مجموعه 03 شكايات، وبنسبة 6,38 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

- شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان» والشكايات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام

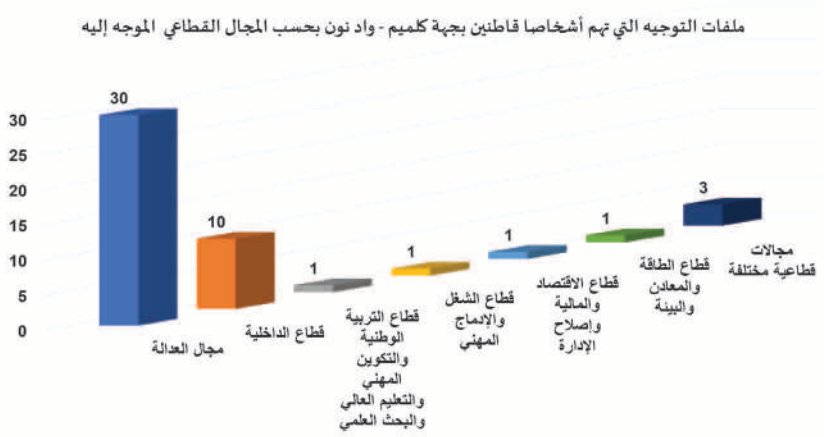
وردت هذه القضايا في المرتبة السادسة بملفين وبنسبة 4,26 % لكل منها من مجموع ملفات عدم الاختصاص الواردة على المؤسسة والتي تهم الجهة.

- شكايات ضد إدارات أجنبية

جاءت الشكايات التي تخص جهة كلميم- واد نون والمتعلقة بهذا الصنف من القضايا في المرتبة السابعة و الأخيرة بشكاية وحيدة.

4-11-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون حسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مجال العدالة	30	%63,83	%1,20
قطاع الداخلية	10	%21,28	%0,40
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	1	%2,13	%0,04
قطاع الشغل والإدماج المهني	1	%2,13	%0,04
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	1	%2,13	%0,04
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	1	%2,13	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	3	%6,38	%0,12
المجموع	47	% 100,00	%1,88



إن تصنيف المجالات القطاعية المعنية بالشكايات والطلبات المقدمة من طرف أشخاص قاطنين بجهة كلميم- واد نون مكن من رصد المجالات المعنية أكثر بشكايات المرتفقين داخل الجهة، وإن كان التوجه العام الذي يطبع الموضوع لم يخرج عن السياق ذاته بالنسبة لمجموع الشكايات المتوصل بها، فإن تحليل هذه المعطيات الإحصائية يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في طلبات وشكايات المواطنين التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 30 ملفا أي بنسبة بلغت 63,83 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، متبوعا بقطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 10 شكايات، وبنسبة بلغت 21,28 % من نفس المجموع، ثم باقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قطاعيين استأثرا بما مجموعه 40 ملفا أي بما نسبته 85,11 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، والواردة من جهة كلميم- واد نون فيما توزع الباقي(07) وبنسبة 14,89 % بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت القطاعات المذكورة مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى الشكايات المسجلة على الصعيد الوطني وفق النسب المبينة في الجدول والتي تراوحت بين 0,04 % و1,20 % .

2-12 المشتكون المقيمون بجهة الداخلة - واد الذهب

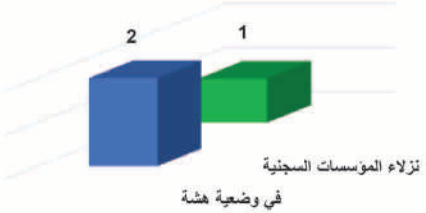
2-12-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الداخلة - واد الذهب

عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
9	%0,36

لم يتجاوز عدد ملفات الطلبات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة خلال هذه السنة من أشخاص مقيمين بجهة الداخلة - واد الذهب، ما مجموعه تسع ملفات، وهو ما يشكل نسبة 0,36 % من مجموع شكايات عدم الاختصاص المسجلة بالمؤسسة، وكلها تقدم بها مواطنون مغاربة .

2-12-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه
في وضعية هشة	2	%22,22	%0,24
نزلاء المؤسسات السجنية	1	%11,11	%0,12
المجموع	3	%33,33	%0,36



إن شكايات التوجيه المتعلقة بجهة الداخلة - واد الذهب، على قلتها همت فئتين مجتمعيتين معنيتين بالدراسة، أو ما يمثل نسبة 33,33 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة و0,36 % من مجموع الفئات المعنية بالدراسة بملفات التوجيه.

وقد توزعت هذه الشكايات، بين تلك التي تهم فئة الأشخاص في وضعية هشة بشكايتين اثنتين، تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية بشكاية واحدة فقط، في حين لم تسجل باقي الفئات المجتمعية أي شكاية تهم الجهة، الكل حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه .

2-12-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب جنس المشتكي

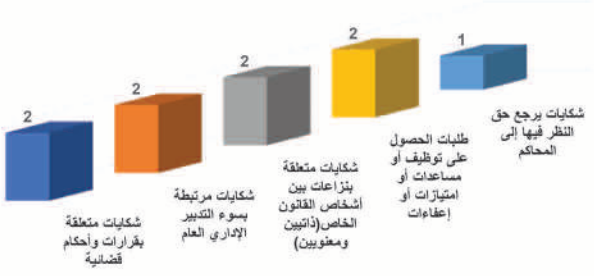
جنس المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع الأشخاص الذاتيين	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	7	% 87,50	%0,36
نساء	1	% 12,50	%0,05
المجموع	8	% 100,00	%0,41

مما مجموعه 08 شكايات لا تندرج في الاختصاص التي توصلت بها المؤسسة من جهة الداخلة – وادي الذهب من أشخاص ذاتيين، نجد أن 07 منها تخص فئة الرجال بنسبة 87,5% من مجموع الشكايات المتعلقة بالجهة و المقدمة من قبل الأشخاص الذاتيين، مقابل ملف واحد تقدم به تضيراتهم من النساء وهي نتيجة منسجمة مع فكرة الزيادة العددية لتشكيات الرجال مقابل تشكيات النساء، ومن ناحية المقاربة النسبية تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع ملفات التوجيه الواردة من هذه الجهة أقل بكثير من النسبة العامة، والتي تجاوزت 22,43 %.

4-12-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الداخلة – وادي الذهب حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	2	% 22,22	%0,08
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	2	% 22,22	%0,08
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	2	% 22,22	%0,08
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	2	% 22,22	%0,08
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	1	% 11,11	%0,04
المجموع	9	% 100,00	%0,36

ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الداخلة - وادي الذهب بحسب التصنيف الموضوعاتي



وقد أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من الشكايات والطلبات التي وردت هذه السنة من جهة الداخلة – وادي الذهب، عن اقتصارها على 05 أصناف رئيسية فقط من مجموع التصنيفات المعتمدة لدى المؤسسة، وقد تقاسمت فيها عدد من التصنيفات نفس الرتبة، وفق النتائج التالية:

– شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام

خلال هذه السنة، تقاسمت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية، والشكايات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام، ثم الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»، فطلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات الواردة من جهة الداخلة – وادي الذهب واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها بما مجموعه شكايتين لكل تصنيف وبنسبة 22,22% من مجموع ملفات عدم الاختصاص الواردة من الجهة.

– شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم

احتلت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم المرتبة الثانية ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه التي وردت على المؤسسة خلال هذه السنة وتهم جهة الداخلة – وادي الذهب وذلك بشكاية واحدة.

2-12-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مجال العدالة	5	%55,56	%0,20
قطاع الداخلية	4	%44,44	%0,16
المجموع	9	%100,00	%0,36

يظهر من المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن شكايات عدم الاختصاص التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الداخلة - واد الذهب همت مجال العدالة بـ 05 شكايات وبنسبة 55,56 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، أي ما يعادل 0,20 % من الشكايات المسجلة على الصعيد الوطني متبوعا بقطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 04 ملفات، وبنسبة 44,44 % أي ما يمثل 0,16 % من نفس المجاميع .

2-13 المشتكون المقيمون بالخارج

2-13-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج

عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
235	%9,39

بلغ عدد الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، المفتوحة استنادا إلى شكايات واردة من خارج التراب الوطني خلال هذه السنة ما مجموعه 245 ملفا. وقد عملت المؤسسة على إرشاد أصحابها إلى الجهات القضائية أو الإدارية المعنية بها، بعد بيان المساطر الواجب اتباعها، غير أن التحليل سيقتصر فقط على 235 شكاية أي ما يمثل نسبة 9,39 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة داخل المؤسسة، ما دامت عشر شكايات واردة من دول أجنبية غير محددة.

هذا، ويتبين كملاحظة عامة أن عدد الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من أشخاص مقيمين بالخارج منخفضة نسبيا مقارنة مع ملفات الاختصاص.

2-13-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
فرنسا	100	%42,55	%4,00
إسبانيا	31	%13,19	%1,24
بلجيكا	27	%11,49	%1,08
هولندا	19	%8,09	%0,76
إيطاليا	13	%5,53	%0,52
ألمانيا	11	%4,68	%0,44
الولايات المتحدة الأمريكية	8	%3,40	%0,32
كندا	4	%1,70	%0,16
السعودية	3	%1,28	%0,12
جمهورية مصر	3	%1,28	%0,12

الجزائر	2	%0,85	%0,08
الدانمارك	2	%0,85	%0,08
السويد	2	%0,85	%0,08
السينغال	1	%0,43	%0,04
اليونان	1	%0,43	%0,04
بريطانيا	1	%0,43	%0,04
سوريا	1	%0,43	%0,04
غامبيا	1	%0,43	%0,04
فلسطين	1	%0,43	%0,04
ليبيا	1	%0,43	%0,04
جزر الموريس	1	%0,43	%0,04
الإمارات العربية المتحدة	1	%0,43	%0,04
الهند	1	%0,43	%0,04
المجموع	235	%100,00	%9,39

يقدم هذا الجدول، معطيات إحصائية حول ملفات التوجيه الواردة على المؤسسة من أشخاص مقيمين بالخارج بغض النظر عن جنسياتهم مع بيان ما ورد من كل دولة إقامة من هذه التشكيات ونوعيتها ونسبة ذلك من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة.

وإن كان الملاحظ العام، كما سبقت الإشارة إليه، يسجل انخفاضا في عدد ملفات التوجيه بالمقارنة مع ملفات التظلم بالنسبة لمجموع التشكيات الواردة من الخارج، فإن ذلك لم يكن دائما الحال بالنسبة لكل دولة على حدة.

هذا، وبتحليل جغرافية الشكايات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من الخارج، يتبين أن فرنسا استأثرت بصدارة ترتيب الدول الأجنبية بمجموع 100 ملف أي بنسبة 42,55 % من الشكايات الواردة من الخارج، متبوعة وبفارق كبير بإسبانيا بـ 31 شكاية أي بنسبة 13,19 % من نفس المجموع، ثم بلجيكا بـ 27 شكاية وبنسبة 11,49 %؛ فهولندا بـ 19 ملفا، بنسبة 8,09 %، تلتها إيطاليا بـ 13 ملفا، بنسبة 5,53 % من الشكايات الواردة من الخارج، ثم ألمانيا بـ 11ملفا، بنسبة 4,68 %، في حين توزع الباقي بين 17 دولة أجنبية بما مجموعه 34 شكاية بنسبة 14,47 %.

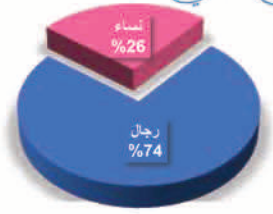
2-13-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج حسب جنسية المشتكي

جنسية المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
مغربية	221	%94,04	%8,83
مصرية	4	%1,70	%0,16
بلجيكية	2	%0,85	%0,08
فرنسية	1	%0,43	%0,04
جزائرية	1	%0,43	%0,04
إسبانية	1	%0,43	%0,04
عراقية	1	%0,43	%0,04
هندية	1	%0,43	%0,04
فلسطينية	1	%0,43	%0,04

سينغالية	1	%0,43	%0,04
هولندية	1	%0,43	%0,04
المجموع	235	%100,00	%9,39

يتضح مما تقدم، أن مجموع الشكايات الواردة من الخارج و عددها 235، همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية بما مجموعه 221 أي بنسبة 94,04 % من المجموع و8,83% من مجموع ملفات التوجيه ، وأشخاصا من جنسيات أجنبية بما مجموعه 14 شكاية أو طلب توزعت بين عشر جنسيات أجنبية تهم ثلاث قارات، تقاسمت الصدارة فيها الجنسية المصرية بأربع ملفات تليها الجنسية البلجيكية بشكايتين، فيما كان نصيب باقي الجنسيات الثمان شكاية واحدة لكل منهن وفق التفصيل المبين أعلاه.

4-13-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج حسب جنس المشتكي

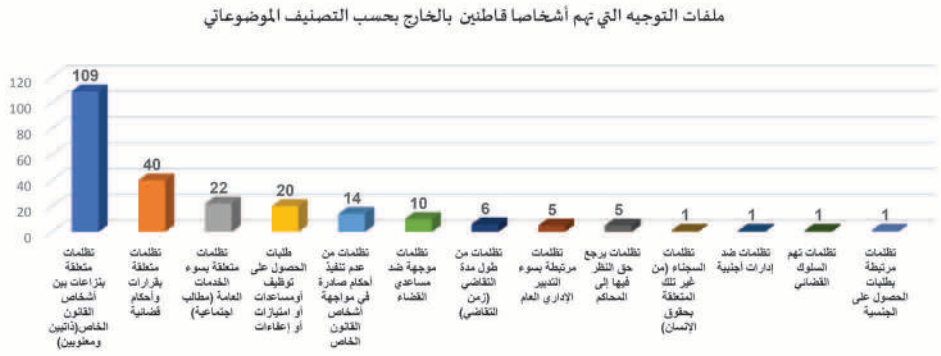


جنس المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين
رجال	146	%74,49	%7,41
نساء	50	%25,51	%2,54
المجموع	196	%100,00	%9,95

كما سبقت الإشارة إليه، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 196 شكاية لا تندرج ضمن اختصاصها من أشخاص ذاتيين من خارج التراب الوطني. وبتحليل هذه الشكايات، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بشكاياتهم إلى المؤسسة بلغ 146 بنسبة 74,49 % من مجموع ملفات الأشخاص الذاتيين المقيمين بالخارج، مقابل 50 شكاية مقدمة من صرف نظيراتهم من النساء أي بنسبة 25,51 %. وهو نتيجة، وإن كانت مؤكدة لفكرة الريادة العددية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء. إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تبقى نسبة شكايات النساء من الرجال في الموضوع أكبر من النسبة العامة من زاوية مقاربة النوع التي لم تتجاوز 22,43 %.

4-13-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام (توجيه)
تظلمات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	109	%46,38
تظلمات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	40	%17,02
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	22	%9,36
طلبات الحصول على توظيف أومساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	20	%8,51
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	14	%5,96
تظلمات موجهة ضد مساعدي القضاء	10	%4,26
تظلمات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	6	%2,55
تظلمات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	5	%2,13
تظلمات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	5	%2,13
تظلمات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	1	%0,43
تظلمات ضد إدارات أجنبية	1	%0,43
تظلمات تهم السلوك القضائي	1	%0,43
تظلمات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	1	%0,43
المجموع	235	%100,00



كما في باقي الشكايات، اعتمدت المؤسسة على عدة تصنيفات رئيسية للقضايا التي اعتبرتها جامعة لأهم ملفات التوجيه التي ترتبط عليها من أشخاص مقيمين بالخارج، وهو ما مكن من إعطاء صورة واضحة حول خارطة ملفات التوجيه، والمطالب المرتبطة بها.

ولقد أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها هذه السنة والتي تهم هذه الفئة من المشتكين، عن أن عدة تصنيفات رئيسية، تختلف باختلاف البلد الوارد منه التظلم، حيث احتلت كل من فرنسا وإسبانيا وبلجيكا صدارة ترتيب تلك التصنيفات، بأعداد ونسب متفاوتة.

وهكذا، حلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» في صدارة ترتيب التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات التوجيه التي تهم أشخاصا مقيمين بالخارج بما مجموعه 109 شكايات، أي ما يعادل 46,38 % من مجموع الشكايات والطلبات التي تهم الأشخاص المقيمين بالخارج، والمسجلة بالمؤسسة، وقد تموضعت في الرتبة الثانية الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية بمجموع 40 شكاية وبنسبة 17,02% من مجموع المجموع، فيما توزعت باقي مواضيع الشكايات الواردة على المؤسسة من الخارج والتي تخرج عن نطاق اختصاصاتها على باقي التصنيفات الرئيسية الأخرى، وفق ما هو مبين في الجدول.

6-13-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج حسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام (توجيه)
مجال العدالة	170	%72,34	%6,79
قطاع الداخلية	18	%7,66	%0,72
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	10	%4,26	%0,40
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	5	%2,13	%0,20
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	%0,85	%0,08
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	2	%0,85	%0,08
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	2	%0,85	%0,08
قطاع الشغل والإدماج المهني	2	%0,85	%0,08
قطاع الصحة	2	%0,85	%0,08
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1	%0,43	%0,04

قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	%0,43	%0,04
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	1	%0,43	%0,04
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	%0,43	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	18	%7,66	%0,72
المجموع	235	%100	%9,39

ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج بحسب المجال القطاعي الموجه إليه

يظهر من البيانات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه، أن تصنيف المجالات المعنية بملفات التوجيه الواردة على المؤسسة من الخارج أسفر عن معطيات مكنت من رسم صورة أفقية حول الإدارات المعنية أكثر بشكايات هذه الفئة من المرتفقين، وإن كان التوجه العام الذي يصبغ الموضوع لم يخرج عموما عما سبق بيانه بالنسبة لمجموع الشكايات التي توصلت بها المؤسسة، فإن تحليل هذه المعطيات الإحصائية يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز مجال قطاع العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في شكايات المواطنين المقيمين بالخارج التي تخرج عن اختصاص المؤسسة واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها، مسجلا بذلك ما مجموعه 170 شكاية أي بنسبة بلغت 72,34 % من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الخارج، واحتل قطاع الداخلية، المرتبة الثانية بمجموع 18 شكاية، وبنسبة بلغت 7,66% من نفس المجموع، فيما تموقع مجال قطاع الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج في المركز الثالث ضمن المجالات القطاعية المعنية بما مجموعه 10 شكايات وبنسبة 4,26 %، ثم باقي المجالات القطاعية كما هي مبينة في الجدول تباعا.

هذا، علما أن المعطيات الواردة بهذا الجدول، مكنت أيضا من رسم صورة واضحة حول «منظومة التشكيات» الخارجة عن نطاق اختصاص المؤسسة الواردة من الخارج حسب المجالات القطاعية والتي يظهر منها أن ما مجموعه 198 شكاية تهم ثلاثة مجالات قطاعية رئيسية استأثرت بما نسبته 84,26 % من مجموع الشكايات الواردة من الخارج، فيما توزعت باقي الشكايات «37» والتي شكلت 15,74 %، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى الشكايات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,04 % و6,79 % .

ثالثا: مؤشرات عامة حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة الموجه إليها

1 – التوزيع الترابي للشكايات «عدد ملفات التوجيه بالنظر لمكان الإدارة الموجه إليها حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة»

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة
جهة الرباط - سلا - القنيطرة	833	%35,64
الرباط	826	%35,34
سلا	2	%0,09
الخميسات	2	%0,09
سيدي قاسم	2	%0,09
القنيطرة	1	%0,04
جهة الدار البيضاء - سطات	82	%3,51
الدار البيضاء	76	%3,25
سطات	2	%0,09
الجديدة	1	%0,04
النواصر	1	%0,04
برشيد	1	%0,04
سيدي بنور	1	%0,04
جهة العيون - الساقية الحمراء	70	%3,00
العيون	63	%2,70
السمارة	5	%0,21
بوجدور	1	%0,04
طرفاية	1	%0,04
جهة فاس - مكناس	25	%1,07
مكناس	11	%0,47
فاس	8	%0,34
صفرو	2	%0,09
تاونات	2	%0,09
الحاجب	1	%0,04
بولمان	1	%0,04
جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	16	%0,68
طنجة-أصيلة	7	%0,30
تطوان	6	%0,26
المضيق الفنيدق	3	%0,13
جهة الشرق	14	%0,60
وجدة-أنجاد	11	%0,47
الناضور	1	%0,04
بركان	1	%0,04
جرسيف	1	%0,04
جهة مراكش - آسفي	14	%0,60
مراكش	11	%0,47

قلعة السراغنة	1	%0,04
الصويرة	1	%0,04
شيشاوة	1	%0,04
جهة بني ملال - خنيفرة	12	%0,51
بني ملال	7	%0,30
أزيلال	2	%0,09
خريبكة	2	%0,09
الفقيه بن صالح	1	%0,04
جهة سوس - ماسة	11	%0,47
أكادير-إدا وتنان	8	%0,34
إنزكان أيت ملول	2	%0,09
تيزنيت	1	%0,04
جهة كلميم - واد نون	10	%0,43
كلميم	5	%0,21
طانطان	4	%0,17
سيدي إفني	1	%0,04
جهة درعة - تافيلالت	7	%0,30
ميدلت	3	%0,13
ورزازات	2	%0,09
الرشيدية	1	%0,04
تنغير	1	%0,04
جهة الداخلة - وادي الذهب	4	%0,17
وادي الذهب	4	%0,17
جهات قضائية مختلفة عبر تراب المملكة	1239	%53,02
مجموع ملفات التوجيه	2337	%100,00

التوزيع الترابي للشكايات (عدد ملفات التوجيه بالنظر لمكان الإدارة الموجه إليها بحسب جهات و أقاليم وعمالات المملكة)

تظهر المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول الخاص بالتوزيع الجغرافي لشكايات التوجيه المسجلة بالمؤسسة بالنظر لمكان الإدارة المعنية بها بحسب جهات المملكة، التفاوت الكبير في التوزيع بين جهة الرباط – سلا – القنيطرة وباقي جهات المملكة، حيث نلاحظ التمركز المرتفع لهذه الإدارات على مستوى الجهة المذكورة بـ 833 شكاية و بنسبة 35,64 % من مجموع شكايات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة

الموجه إليها، وتأتي في المرتبة الثانية و بفارق كبير جهة الدار البيضاء – سطات بـ 82 شكاية همت إدارات موجه إليها تابعة لعمالتها الجغرافي بنسبة 3,51 %من نفس المجموع، جهة العيون – الساقية الحمراء بـ 70 شكاية بنسبة 3 %، ثم جهة فاس– مكناس بـ 25 شكاية بنسبة 1,07% فباقي جهات المملكة بأعداد تتراوح ما بين 04 و16 ملفا.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن ما مجموعه 1239 شكاية توزعت، دون اعتبار لجغرافية الإدارة، على مختلف الجهات القضائية عبر تراب المملكة بنسبة 53,02 %.

وفي موضوع متصل، يظهر توزيع هذه الشكايات حسب عمالات وأقاليم المملكة، أن هناك تفاوتا كبيرا بين عمالة الرباط التي حظيت بـ 826 شكاية وبنسبة 35,34 % من المجموع وباقي العمالات والأقاليم، حيث توزعت 272 شكاية على 46 عمالة وإقليما منها، بأعداد تتراوح ما بين شكاية واحدة و76 شكاية.

2 – التوزيع الجغرافي للشكايات «عدد ملفات التوجيه بالنظر لمكان الإدارة الموجه إليها حسب القطاع المعني داخل المجال الترابي للجهات»

2-1 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة الرباط – سلا – القنيطرة

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	418	%50,18	%17,89
مجال العدالة	132	%15,85	%5,65
قطاع الشغل والإدماج المهني	47	%5,64	%2,01
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	42	%5,04	%1,80
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	35	%4,20	%1,50
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	24	%2,88	%1,03
قطاع الصحة	22	%2,64	%0,94
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	21	%2,52	%0,90
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	19	%2,28	%0,81
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	16	%1,92	%0,68
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	12	%1,44	%0,51
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	11	%1,32	%0,47
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	7	%0,84	%0,30
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	6	%0,72	%0,26
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	4	%0,48	%0,17
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	4	%0,48	%0,17
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	2	%0,24	%0,09
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	%0,12	%0,04
الجماعات والمجالس المنتخبة	1	%0,12	%0,04
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	%0,12	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	8	%0,96	%0,34
المجموع	833	%100,00	%35,64

التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة الرباط - سلا - القنيطرة

لقد استأثرت الإدارات المتواجدة بهذه الجهة على ما مجموعه 833 شكاية توجيه بنسبة 35,64 % من مجموع ما سجل حسب جغرافية الإدارة. وقد مثلت هذه الإدارات مجالين قطاعيين رئيسيين وهما قطاع الداخلية بـ 418 شكاية و مجال العدالة بـ 132 شكاية اللذان شكلا لوحدهما ما يفوق 66 % من مجموع القطاعات المعنية داخل المجال الترابي للجهة و 23,53 % من مجموع ما سجل حسب جغرافية الإدارة.

و يأتي في المرتبة الثالثة قطاع الشغل و الإدماج المهني بـ 47 شكاية لها علاقة بـ 4 إدارات تنتمي للمجال الجغرافي للجهة المعنية تتصدرها وزارة الشغل و الإدماج المهني بنسبة 76,6 % منها، ثم شكايات تهم المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة بـ 42 شكاية همت ثلاث إدارات متواجدة بالجهة في مقدمتها المندوبية السامية لقدماء المقاومين و أعضاء جيش التحرير بنسبة 66,67%، فقطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة بـ 35 شكاية همت إدارتين معنيتين تحت المجال الترابي للجهة مثلت فيها وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة 97,14 %، فباقي القطاعات والإدارات التابعة لها بأعداد ونسب متباينة. والملاحظ أن العدد الأكبر من الشكايات هم الوزارات التابعة للقطاعات الرئيسية مما يفسر التفاوت الكبير في التوزيع بين جهة الرباط – سلا – القنيطرة، حيث مقر الوزارات، وباقي جهات المملكة الأخرى.

2-2 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة الدار البيضاء - سطات

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	27	%32,93	%1,16
مجال العدالة	8	%9,76	%0,34
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	2	%2,44	%0,09
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	2	%2,44	%0,09
الجماعات والمجالس المنتخبة	2	%2,44	%0,09
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	2	%2,44	%0,09
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	%1,22	%0,04
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	1	%1,22	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	37	%45,12	%1,58
المجموع	82	%100,00	%3,51

التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة الدار البيضاء ـ سطات

يظهر من معطيات هذا الجدول، أن ما مجموعه 82 شكاية مسجلة بالمؤسسة لها علاقة بإدارات يتواجد مقرها بجهة الدار البيضاء - سطات وهو ما شكل نسبة 3,51 % من مجموع شكايات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة. ويتبين أن 37 شكاية منها أي بنسبة 45,12 %، لها علاقة بمجالات قطاعية مختلفة مقرها بهذه الجهة وهمت بالخصوص الأبناك التجارية بنسبة 43,24 % ومجموعة المكتب الشريف للفوسفاط بنسبة 21,62 %. يليها قطاع الداخلية بما مجموعه 27 ملفا أي بنسبة 32,93 % من مجموع الشكايات التي تهم الإدارات داخل المجال الترابي المذكور. كما سجل مجال العدالة 8 شكايات توجيه معنية بثلاث «إدارات» داخل المجال الترابي للجهة بنسبة 9,76 % وقد همت بالأساس نقابة المحامين بالدار البيضاء بنسبة 75 %، ثم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي وشكايات تهم هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة والجماعات والمجالس المنتخبة بإدارة واحدة داخل المجال الترابي للجهة وبملفين لكل منها.

4-3 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة العيون - الساقية الحمراء

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	64	%91,43	%2,74
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	2	%2,86	%0,09
مجال العدالة	1	%1,43	%0,04
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	%1,43	%0,04
الجماعات والمجالس المنتخبة	1	%1,43	%0,04
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	%1,43	%0,04
المجموع	70	%100,00	%3,00

التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة العيون - الساقية الحمراء

من خلال تحليل معطيات هذا الجدول يتبين أن قطاع الداخلية تصدر ترتيب القطاعات المعنية بالشكايات داخل الجهة بـ 64 شكاية بنسبة 91,43 % من مجموع الشكايات التي تهم الإدارات داخل المجال الترابي المذكور، وقد هم بنسبة 90,63 % ولاية جهة العيون - الساقية الحمراء. يليه بفارق كبير قطاع الطاقة والمعادن ممثلا في المديرية الجهوية للمكتب الشريف للفوسفاط بالعيون بشكايتين. ثم مجال العدالة، وقطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية، والجماعات والمجالس المنتخبة، وقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، بشكاية واحدة لكل قطاع على حدة. هذا وقد شكلت القطاعات المذكورة مجتمعة ما نسبته 3% من مجموع شكايات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة.

4-4 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة فاس- مكناس

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	13	%52,00	%0,56
مجال العدالة	5	%20,00	%0,21
الجماعات والمجالس المنتخبة	4	%16,00	%0,17
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	1	%4,00	%0,04
قطاع الصحة	1	%4,00	%0,04
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1	%4,00	%0,04
المجموع	25	%100,00	%1,07

التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة فاس - مكناس

يظهر من خلال المعطيات الخاصة بالتوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية لملفات التوجيه داخل المجال الترابي لجهة فاس- مكناس أن هذه الجهة، ورغ على إطارات تنتمي لمجالها الترابي، ما مجموعه 25 شكاية. وقد توزعت هذه الشكايات على 06 مجالات قطاعية رئيسية معنية بالتوجيه تصدرها قطاع الداخلية بـ 13 شكاية ومجال العدالة بـ 05 شكايات ثم الجماعات والمجالس المنتخبة بـ 04 شكايات وشكاية واحدة لكل من قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي وقطاع الصحة و قطاع الثقافة و الشباب والرياضة. وهكذا فقد تمثل قطاع الداخلية بـ 06 عمالات في الجهة المذكورة بما مجموعه 09 شكايات، وولاية جهة فاس- مكناس بـ 03 شكايات، وبالأخير وكالة التنمية ورغ الاعتبار لمدينة فاس بملف وحيد. هذا وقد هم مجال العدالة، فضلا عن المجال القضائي بالجهة المعنية بـ 04 شكايات، نقابة المحامين بفاس بملف واحد. أما القطاعات الثلاث الأخيرة، فقد همت بالترتيب الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة فاس- مكناس والمندوبية الإقليمية للصحة بمكناس وأخيرا المديرية الجهوية للثقافة. وقد مثلت الإدارات التابعة للمجال الترابي لهذه الجهة ما نسبته 1,07% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة.

4-5 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة

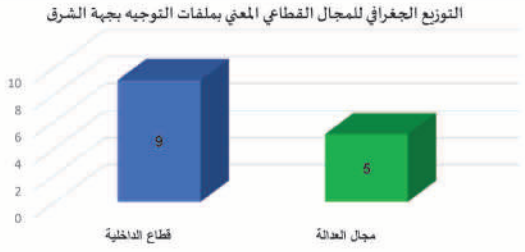
المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة
مجال العدالة	8	%50,00	%0,34
قطاع الداخلية	7	%43,75	%0,30
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	%6,25	%0,04
المجموع	16	%100,00	%0,68

يعد من المعطيات الخاصة بالتوزيع الجغرافي للقطاعات الإدارية لملفات التوجيه داخل المجال الترابي لجهة صنجة – تصوان – الحسيمة، أن إدارات تنتمي للمجال الترابي لهذه الجهة كانت معنية بما مجموعه 16 شكاية وهو ما يشكل 0,68 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة. وقد توزعت هذه الشكايات بين ثلاثة مجالات قطاعية تصدرها مجال العدالة بـ 08 ملفات، يليه قطاع الداخلية بـ 07 ملفات ثم تشكيات تهم المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة بملف واحد.

و قد مثل مجال العدالة بهذه الجهة كل من نقابة المحامين بتصوان بـ 4 شكايات ونقابة المحامين بصنجة بـ 03 شكايات أما الملف الآخر فقد هم المجال القضائي. وخص قطاع الداخلية عمالتين بالجهة المذكورة بما مجموعه 04 شكايات أما 03 شكايات الأخرى فقد همت ولاية جهة صنجة – تصوان – الحسيمة. وفيما يخص الشكاية المتعلقة بآخر قطاع فهمت المندوبية الجهوية للمندوبية السامية لقدماء المقاومين وأعضاء جيش التحرير بجهة صنجة – تصوان – الحسيمة.

2-6 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة الشرق

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	9	%64,29	%0,39
مجال العدالة	5	%35,71	%0,21
المجموع	14	%100,00	%0,60



يتبين أن القطاعات المعنية بالشكايات بجهة الشرق لم تخرج عن قطاعين رئيسيين معنيين بالتوجيه، بما مجموعه 14 شكاية مسجلة بالمؤسسة، ويتعلق الأمر بقطاع الداخلية ممثلا بولايات وعمالات تابعة للمجال الترابي للجهة بـ 09 شكايات وبنسبة 0,39 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة، وبمجال العدالة بـ 05 شكايات وبنسبة 0,21% من نفس المجموع، وقد همت جل هذه الشكايات نقابة المحامين بوجدة.

2-7 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة مراكش – آسفي

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	10	%71,43	%0,43
مجال العدالة	3	%21,43	%0,13
الجماعات والمجالس المنتخبة	1	%7,14	%0,04
المجموع	14	%100,00	%0,60

التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة مراكش - آسفي

يبرز من خلال هذه المعطيات أن ما مجموعه 14 ملف توجيه من المسجل العام بالمؤسسة هم ثلاث قطاعات رئيسية متمثلة في إدارات داخل المجال الترابي لجهة مراكش – آسفي وهو ما يشكل 0,6 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة.

وتصدر قطاع الداخلية الترتيب بـ 10 شكايات هم 05 منها ولاية جهة مراكش – آسفي وشكاية واحدة لكل من أربع عمالات بالجهة المذكورة كما خصت بملف واحد الوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء بمراكش. يليه مجال العدالة بـ 03 شكايات هم نقابة المحامين بمراكش، وملف وحيد خص الجماعات والمجالس المنتخبة.

4-8 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة بني ملال – خنيفرة

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	7	%58,33	%0,30
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	2	%16,67	%0,09
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	%8,33	%0,04
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	1	%8,33	%0,04
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	1	%8,33	%0,04
المجموع	12	%100,00	%0,51

التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة بني ملال - خنيفرة

لقد تصدر قطاع الداخلية ترتيب مختلف القطاعات المعنية بشكايات التوجيه بالجهة بـ 07 شكايات همت ولاية جهة بني ملال – خنيفرة، وثلاث عمالات بنسبة 58,33 % من مجموع شكايات الجهة. كما همت هذه الملفات 04 قطاعات أخرى على التفصيل الوارد في الجدول أعلاه، ممثلة في إمارة أو إمارتين. هذا علما أن الإمارات المعنية بشكايات التوجيه المسجلة بالمؤسسة والمتواجدة بالمجال الترابي لجهة بني ملال – خنيفرة لم تمثل سوى 0,51% من مجموع شكايات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة.

4-9 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة سوس- ماسة

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغر افية الإدارة
قطاع الداخلية	5	%45,45	%0,21
الجماعات والمجالس المنتخبة	3	%27,27	%0,13
مجال العدالة	3	%27,27	%0,13
المجموع	11	%100,00	%0,47

يتبين من خلال هذه المعطيات، أن ما مجموعه 11 ملف توجيه، كان معنيا بثلاث مجالات قطاعية، خصت إمارات تنتمي للمجال الترابي لجهة سوس- ماسة وهو ما شكل نسبة 0,47 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة. وهكذا تصدر قطاع الداخلية الترتيب بـ 05 ملفات همت أربعة منها ولاية جهة سوس- ماسة وملف واحد خص عمالة إنزكان أيت ملول بالجهة المذكورة. يليه بالترتيب كل من الجماعات والمجالس المنتخبة ومجال العدالة بـ 03 شكايات لكل منهما، وقد هم هذا الأخير جله نقابة المحامين بأكادير/العيون.

4-10 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة كلميم- واد نون

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغر افية الإدارة
قطاع الداخلية	10	%0,43

لم تشكل ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة والتي لها علاقة بإمارات تابعة للمجال الترابي لجهة كلميم- واد نون، سوى 10 ملفات بنسبة 0,43 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة. وهمت كلها قطاع الداخلية متمثلا في ولاية جهة كلميم- واد نون بـ 05 ملفات وعمالتين بالباقي.

4-11 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة درعة - تافيلالت

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	5	%71,43	%0,21
الجماعات والمجالس المنتخبة	1	%14,29	%0,04
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	1	%14,29	%0,04
المجموع	7	%100,00	%0,30

التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة درعة تافيلالت

لم تشكل شكايات التوجيه المسجلة بالمؤسسة والتي لها علاقة بإدارات تابعة للمجال الترابي لجهة درعة - تافيلالت سوى 07 شكايات بنسبة 0,3 % من مجموع شكايات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة. وهمت بـ 71,43 % قطاع الداخلية متمثلة في ثلاث عمالات وولاية الجهة بما مجموعه 05 ملفات. كما همت هذه الشكايات قطاعين آخرين بشكاية واحدة خصت إدارة لكل منهما تابعة للمجال الترابي للجهة.

4-12 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التوجيه بجهة الداخلة - وادي الذهب

المجال القطاعي المعني	الإدارة المعنية	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة
قطاع الداخلية	ولاية جهة الداخلة - وادي الذهب	4	%0,17

يتبين من خلال هذا الجدول أن المؤسسة سجلت أربع شكايات همت قطاع الداخلية، خصت كلها ولاية جهة الداخلة - وادي الذهب وهو ما شكل نسبة 0,17% من مجموع شكايات التوجيه المسجلة حسب جغرافية الإدارة.

الجزء الثاني

الملفات المعالجة برسم سنة 2019

ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى قرارات

" إن دور المؤسسة ليس إنتاج التوصيات والمقررات، و إنما إيجاد الحلول ورد المظالم".

وسيط المملكة

الرباط - 12 يونيو 2019

الجزء الثاني: الملفات المعالجة برسم سنة 2019

ملفات التظلم المسجلة	الملفات التي تم البت فيها	النسبة من المسجل العام تظلم
3 339	2685	%80,41

قبل تفصيل مجمل الملفات التي تمت معالجتها، خلال هذه السنة، سواء بمقتضى قرارات أو توصيات على نحو ما سيتم بيانه لاحقا تجدر الإشارة إلى أنه مما مجموعه 3339 ملف تظلم مسجل خلال هذه السنة بالمؤسسة تم البت فيما مجموعه 2685 ملفا أي بنسبة 80,41 % من التظلمات المسجلة.

المحور الأول : ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى قرارات

أولا: معطيات عامة حول ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى قرارات

ملفات التظلم المسجلة	مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المسجل العام تظلم
3 339	2 483	%74,36

يقدم هذا الجزء من التقرير مختلف المعطيات المتعلقة بما أصدرته المؤسسة من تسويات للنزاعات المعروضة عليها باعتبارها مؤشرا دالا على جدوى اللجوء إلى الوساطة المؤسساتية كوسيلة لتقوية الثقة في هذا البديل الذي ابتغاه دستور المملكة تعزيزا للبناء الديموقراطي، وتوطيدا لركائز دولة الحق والمؤسسات، وحرصا على سمو القانون وسيادته، وانتصارا للشرعية. وما أصدرته من قرارات الحفظ في مواجهة المتظلم نظرا لصوابية موقف الإدارة، وقرارات عدم القبول، وقرارات عدم الاختصاص بسبب قيام أو ظهور أحد الأسباب القانونية الموجبة لذلك .

وقبل تفصيل المعطيات التي تهم هذا الجزء، لا بد من الإشارة إلى أن التقرير، اعتمد نفس المقاربة التحليلية التي انتهجها في الجزء المتعلق بتسجيل التظلمات، وذلك لتسهيل عملية الوقوف على الأداء انطلاقا من نفس المعايير والمحددات المستند إليها في التحليل.

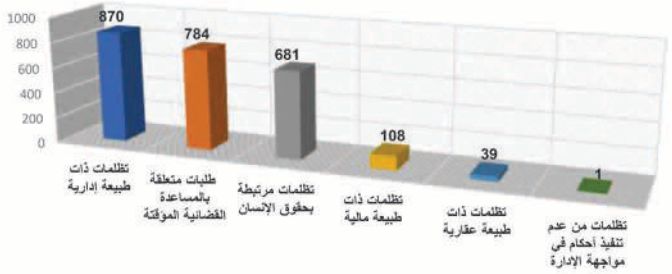
علما أن عدد القرارات الصادرة، إنما يهم مختلف الملفات المعالجة برسم سنة 2019، سواء بالنسبة لملفات التظلم المسجلة خلال هذه السنة، أو تلك التي تشكل مخزون المؤسسة من الملفات المخلفة عن سنوات سابقة. وأن المؤسسة عند إصدارها لهذه القرارات تضمنها خلاصة ما وصلت إليه من نتائج وما اعتمدته من علل وأسباب، وتبلغها لكافة الأطراف المعنية بها سواء أكانت إدارة أو متظلما، في إطار دعم التواصل بين الإدارة والمواطن وإعلان ما انتهى إليه موقف المؤسسة من موضوع التظلم

1 – القرارات الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات

التصنيف الموضوعاتي	عدد القرارات	النسبة المئوية
تظلمات ذات طبيعة إدارية	870	%35,04
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	308	%12,40
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	266	%10,71
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	128	%5,16
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	95	%3,83
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	31	%1,25
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	16	%0,64
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	9	%0,36
تظلمات متعلقة بقانون دخول و إقامة الأجانب بالمغرب	8	%0,32
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	5	%0,20

تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	4	%0,16
تظلمات ذات طبيعة مالية	784	%31,57
تظلمات متعلقة بالمعاشات	215	%8,66
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	119	%4,79
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	98	%3,95
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	81	%3,26
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	58	%2,34
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	57	%2,30
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	54	%2,17
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	52	%2,09
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	46	%1,85
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	4	%0,16
تظلمات ذات طبيعة عقارية	681	%27,43
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	205	%8,26
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	105	%4,23
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	90	%3,62
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	68	%2,74
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	46	%1,85
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	38	%1,53
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	29	%1,17
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	28	%1,13
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	25	%1,01
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	13	%0,52
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	13	%0,52
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	8	%0,32
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	5	%0,20
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	5	%0,20
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	3	%0,12
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	108	%4,35
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	108	%4,35
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	39	%1,57
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	15	%0,60
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	13	%0,52
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	8	%0,32
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات	2	%0,08
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	1	%0,04
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	%0,04
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	%0,04
المجموع	2 483	%100,00

الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي



يلاحظ من استقراء معطيات الجدول أعلاه، أن مجموع القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال سنة 2019 بلغ 2483 قرارا، همت مجمل التظلمات المشكلة لمخزون المؤسسة برسم هذه السنة، وهو ما شكل نسبة معالجة بلغت 74,36 % من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها، خلال نفس السنة، والذي بلغ 3339 تظلما.

تبعا لذلك، وعلاقة بالتصنيف الموضوعاتي الرئيسي والفرعي لجميع المواضيع التي تدخل في نطاق مهام وصلاحيات المؤسسة، والذي يضم ستة أنواع من القضايا على نحو ما تم بيانه سابقا، أصدرت المؤسسة مختلف قراراتها، وهو ما مكن من إعطاء مؤشرات إحصائية واضحة حول نتائج دراسة وتحليل مختلف ما توصلت به المؤسسة من تظلمات.

وقد أسفر تحليل المعطيات المتوفرة، انطلاقا من مجموع القرارات التي تم إصدارها هذه السنة، عن النتائج التالية:

أولا: أصدرت المؤسسة ما مجموعه 870 قرارا في شأن التظلمات ذات الطبيعة الإدارية، أي ما يعادل 35,04% من مجموع القرارات الصادرة، ونسبة 65,32 % من مجموع التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الرئيسي والذي كان في حدود 1332 تظلما.

وقد هم هذا النوع من القرارات مجموعة من التظلمات وفق تصنيفات فرعية توزعت بين:

• 308 قرارات، أي ما يعادل 12,40 % من مجموع القرارات الصادرة همت تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، وبنسبة 78,37 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 393 تظلما؛

• 266 قرارا، أي ما يعادل 10,71 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية وبنسبة 77,10 % من مجموع التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 345 تظلما؛

• 128 قرارا، أي ما يعادل 5,16 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين وبنسبة 47,58 % من مجموع التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 269 تظلما؛

• 95 قرارا، أي ما يعادل 3,83 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب وبنسبة 49,47 % من مجموع التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 192 تظلما؛

• 31 قرارا، أي ما يعادل 1,25 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات وبنسبة 50,00 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 62 تظلما؛

• 16 قرارا أي ما يعادل 0,64 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية وبنسبة 72,72 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 22 تظلما؛

• 09 قرارات، أي ما يعادل 0,36 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية وبنسبة 64,28 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 14 تظلما؛

• 08 قرارات، أي ما يعادل 0,32 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب وبنسبة 40,00 %من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 20 تظلما؛

• 05 قرارات، أي ما يعادل 0,20 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية بنسبة 62,50 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 08 تظلمات؛

• 04 قرارات، أي ما يعادل 0,16 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم «نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي...» وبنسبة 57,14 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 07 تظلمات.

ثانيا: كما أصدرت المؤسسة ما مجموعه 784 قرارا في شأن التظلمات ذات الطبيعة المالية، أي ما يعادل 31,57 % من مجموع القرارات الصادرة، ونسبة 72,86 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الرئيسي والذي كان في حدود 1076 تظلما.

هذا وتأتي القرارات الصادرة في هذه القضايا في المرتبة الثانية من حيث القرارات التي أصدرتها المؤسسة وقد همت مجموعة من التظلمات التي تدخل ضمن هذه الزمرة وفق تصنيفات فرعية توزعت بين:

• 215 قرارا، أي ما يعادل 8,66 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالمعاشات وبنسبة 85,31 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 252 تظلما من مجموع ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة؛

• 119 قرارا، أي ما يعادل 4,79 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين وبنسبة 79,33 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 150 تظلما؛

• 98 قرارا، أي ما يعادل 3,95 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات وبنسبة 53,26 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 184 تظلما؛

• 81 قرارا، أي ما يعادل 3,26 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية وبنسبة 47,36 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 171 تظلما؛

• 58 قرارا، أي ما يعادل 2,34 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل وبنسبة 73,41 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 79 تظلما؛

• 57 قرارا، أي ما يعادل 2,30 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية وبنسبة 190 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 30 تظلما؛

• 54 قرارا، أي ما يعادل 2,17 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالصلبيات العمومية «الصفقات وسندات الطلب» وبنسبة 61,36 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 88 تظلما؛

• 52 قرارا، أي ما يعادل 2,09 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي وبنسبة 133,33 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 39 تظلما؛

• 46 قرارا، أي ما يعادل 1,85 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة وبنسبة 58,23 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 79 تظلما؛

• 4 قرارات أي ما يعادل 0,16 % من مجموع القرارات الصادرة همت تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي وبنسبة 100 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 4 تظلمات.

ثالثا: وجاءت القرارات المرتبطة بالتظلمات ذات الصبغة العقارية في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 681 قرارا، أي ما يعادل 27,43 % من مجموع القرارات الصادرة، ونسبة 97,98 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الرئيسي والذي كان في حدود 695 تظلما،

وتبين المعطيات الواردة في الجدول المذكور أعلاه تفصيل القرارات الصادرة في هذا النوع من التظلمات حسب تصنيفاتها الفرعية موزعة على الشكل التالي:

• 205 قرارات، أي ما يعادل 8,26 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية للسكن وبنسبة 114,52 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 179 تظلما من مجموع ملفات التظلم المسجلة؛

• 105 قرارات، أي ما يعادل 4,23 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية وبنسبة 101,94 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 103 تظلمات؛

• 93 قرارا أي ما يعادل 3,74 % من مجموع القرارات الصادرة همت تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش، وبنسبة 88,57 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 105 تظلمات؛

• 68 قرارا أي ما يعادل 2,74 % من مجموع القرارات الصادرة همت تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري بنسبة 85 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 80 تظلما؛

• 46 قرارا، أي ما يعادل 1,85 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية بنسبة 109,52 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 42 تظلما؛

• 38 قرارا، أي ما يعادل 1,53 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق» بنسبة 111,76 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 34 تظلما؛

• 29 قرارا، أي ما يعادل 1,17 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بوثائق التعمير وبنسبة 72,5 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 40 تظلما؛

• 28 قرارا، أي ما يعادل 1,13 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك» وبنسبة 80 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 35 تظلما؛

• 25 قرارا، أي ما يعادل 1,01 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة وبنسبة 75,75 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 33 تظلما؛

• 13 قرارا، أي ما يعادل 0,52 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار وبنسبة 108,33 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 12 تظلما، وبنفس العدد ونفس النسبة جاءت القرارات الصادرة في تظلمات همت الملك الغابوي وبنسبة 144,44 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 09 تظلمات؛

• 08 قرارات، أي ما يعادل 0,32 % من مجموع القرارات الصادرة، في تظلمات همت الأراضي المسترجعة وبنسبة 80 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 10 تظلمات؛

• 05 قرارات، أي ما يعادل 0,20 % من مجموع القرارات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية وبنسبة 71,42 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 07 تظلمات، وبنفس العدد ونفس النسبة، جاءت القرارات الصادرة التي همت تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية وبنسبة 100 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 5 تظلمات.

رابعا: في حين احتلت القرارات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة المرتبة الرابعة، بما مجموعه 108 قرارات، أي ما يعادل 4,35 % من مجموع القرارات الصادرة، ونسبة 55,95 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الرئيسي والذي كان في حدود 193 تظلما.

خامسا: أما القرارات الخاصة بالتظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان فقد جاءت في المرتبة الخامسة ضمن سلم القرارات التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة بما مجموعه 39 قرارا، أي ما يعادل 1,57 % من مجموع القرارات الصادرة، ونسبة 105,4 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الرئيسي والذي كان في حدود 37 تظلما.

وقد همت القرارات هذا النوع من التظلمات وفق تصنيفات فرعية توزعت بين:

• 15 قرارا، أي ما يعادل 0,60 % من مجموع القرارات الصادرة، في مواضيع مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية بنسبة 115,38 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 13 تظلما؛

• 13 قرارا، أي ما يعادل 0,52 % من مجموع القرارات الصادرة، في تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة بنسبة 130 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 10 تظلمات؛

• 08 قرارات، أي ما يعادل 0,32 % من مجموع القرارات الصادرة، في تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي بنسبة 88,88 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 9 تظلمات؛

• قراران، أي ما يعادل 0,08 % من مجموع القرارات الصادرة، في تظلمات مرتبطة بمزاعم التعرض للعنف من طرف القوة العمومية بنسبة 66,66 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود 3 تظلمات؛

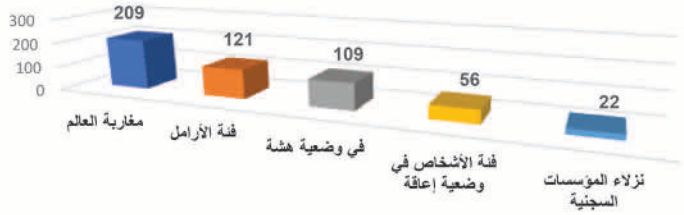
• قرار واحد، أي ما يعادل 0,04 % من مجموع القرارات الصادرة، في تظلمات مرتبطة بادعاء سوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال بنسبة 50 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي والذي كان في حدود تظلمين اثنين.

ملاحظة: في حين، جاءت القرارات المتعلقة بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة في آخر سلم الترتيب بقرار واحد، أي ما يعادل 0,04 % من مجموع القرارات الصادرة، ونسبة 16,66 % من مجموع الطلبات المسجلة وفق نفس التصنيف والذي كان في حدود 06 طلبات.

يلاحظ مما سبق أن نسب إصدار القرارات في بعض التصنيفات الموضوعاتية للتظلمات يفوق 100 %، وهو أمر راجع إلى أن التقرير يأخذ بعين الاعتبار نسبة المعالـج من المسجل وليس من المخزون.

2 – القرارات الصادرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد القرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية من مجموع القرارات الصادرة
مغاربة العالم	209	%40,43	%8,42
فئة الأرامل	121	%23,40	%4,87
في وضعية هشة	109	%21,08	%4,39
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	56	%10,83	%2,25
نزلاء المؤسسات السجنية	22	%4,26	%0,89
المجموع	517	%100,00	%20,82



تبين المعطيات المتعلقة بعدد القرارات الصادرة عن المؤسسة، خلال هذه السنة، بالنظر إلى بعض الفئات الاجتماعية التي أولت لها المؤسسة اهتماما خاصا اعتبارا للأوضاع التي تعيشها، أنه من مجموع 2483 قرارا أصدرته المؤسسة، نجد أن 517 منها همت -على غرار ما سجلته من تظلمات- الخمس فئات الاجتماعية أو ما يمثل نسبة 20,82% من مجموع القرارات الصادرة. وهو ما يشكل أيضا نسبة 80,91 % من مجموع التظلمات التي تقدمت بها هذه الفئات خلال نفس الفترة بما مجموعه 639.

وقد اتضح، أن فئة مغاربة العالم تصدرت ترتيب الفئات المعنية بهذه القرارات بمجموع 209 قرارات أو بنسبة 40,43 % من إجمالي الفئات المعنية بالدراسة التي صدرت فيها قرارات خلال هذه السنة، تلتها في الترتيب فئة الأرامل بمجموع 121 قرارا أو بنسبة 23,40 % من نفس المجموع، ثم فئة الأشخاص في وضعية هشة بمجموع 109 قرارات أو بنسبة 21,08 %، وبعدها فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 56 قرارا أو بنسبة 10,83 %، متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بمجموع 22 قرارا وبنسبة 4,26 %.

ولعل ما يتعين الإشارة إليه في هذا الشأن، هو عدم التلاؤم بين عدد التظلمات التي تقدمت بها كل فئة من الفئات المذكورة وعدد القرارات الصادرة في موضوعها، وهو ما أثر على تصنيف هذه القرارات بالنظر الإجمالي للقرارات الصادرة بالرغم من احتفاظ مغاربة العالم بصدارة الترتيب.

3 – القرارات الصادرة حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد القرارات	النسبة المئوية
رجال	1 448	%74,18
نساء	504	%25,82
المجموع	1 952	%100,00

إن تحليل مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، حسب مقاربة النوع يفرز نسبة تمثيلية للنساء قاربت 26 %، من مجموع القرارات الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، أو ما مجموعه 504 قرارات، هذا مقابل 1448 قرارا صدر في شأن تظلمات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 74 % من نفس المجموع.

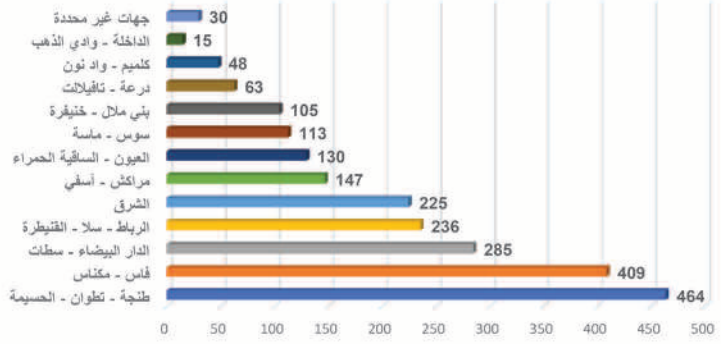
هذا، وتجدر الإشارة إلى أن الزيادة النسبية لتمثيلية النساء في عدد القرارات الصادرة بالنظر لنسبة تمثيليتهن في عدد التظلمات المسجلة، مؤشر ينبغي الالتفات إليه من زاوية الإرشاد والتأطير القانوني الواجب للمرأة في علاقتها بممارسة حقوقها الارتفاقية.

4 – القرارات الصادرة حسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد القرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية من مجموع القرارات الصادرة
طنجة - تطوان - الحسيمة	464	% 20,44	%18,69
فاس - مكناس	409	% 18,02	%16,47
الدار البيضاء - سطات	285	% 12,56	%11,48
الرباط - سلا - القنيطرة	236	% 10,40	%9,50
الشرق	225	% 9,91	%9,06
مراكش - آسفي	147	% 6,48	%5,92
العيون - الساقية الحمراء	130	% 5,73	%5,24
سوس - ماسة	113	% 4,98	%4,55

بني ملال - خنيفرة	105	% 4,63	%4,23
درعة - تافيلالت	63	% 2,78	%2,54
كلميم - واد نون	48	% 2,11	%1,93
الداخلة - وادي الذهب	15	% 0,66	%0,60
جهات غير محددة	30	% 1,32	%1,21
المجموع	2 270	% 100,00	%91,42

القرارات الصادرة بحسب جهات المملكة



يتضح من هذا الجدول، أن المتظلمين من مختلف جهات المملكة نالهم جانب من قرارات المؤسسة بنسب متفاوتة، علما أن ما مجموعه 30 قرارا صدر دون أن تتوصل المؤسسة إلى تحديد موطن أصحابها لورودها دون أي بيان يمكن أن يساعد على ذلك.

والملاحظ، أن التظلمات الواردة من نصف جهات المملكة استأثرت بنسبة 71,12 % من مجموع القرارات الصادرة فيما هم الباقي جهات المملكة الست الأخرى بنسبة 19,09 %، والتظلمات الواردة من الخارج بنسبة 8,58 % وتلك الواردة من جهات غير محددة بـ 1,21 %.

وكما سبقت الإشارة إليه، تظهر البيانات الإحصائية عدم التلاؤم بين التوزيع الجغرافي للتظلمات الواردة على المؤسسة وجغرافية القرارات الصادرة في موضوعها، رغم أن التأثير كان بسيطا اقتصر على تصدر جهة طنجة - تطوان - الحسيمة سلم الترتيب مع احتفاظ الباقي بمراكز ترتيبهم

وفي سياق متصل، تبين من التوزيع الجغرافي لمكان التظلمات المعنية بالقرارات الصادرة، خلال هذه السنة، على مستوى العمالات والأقاليم أن 06 عمالات تجاوزت عتبة 100 قرار لكل واحدة منها بما مجموعه 942 قرارا أي بنسبة 37,94%، من مجموع القرارات الصادرة كما أنه وعلى غرار جهات المملكة لم تحافظ العمالات والأقاليم على نفس الترتيب الخاص بتصنيف تسجيل التظلمات.

هذا، ويتبين أن القرارات الصادرة في شأن التظلمات الواردة على المؤسسة من العمالات التي توجد بها رئاسة مقرات الجهات بلغ مجموعها 1095 قرارا، وهو ما يشكل نسبة 44,10 % من مجموع القرارات الصادرة بملفات التظلم

5 – القرارات الصادرة التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج حسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	عدد القرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية من مجموع القرارات الصادرة
فرنسا	81	% 38,03	%3,26
إسبانيا	45	% 21,13	%1,81
بلجيكا	37	% 17,37	%1,49
هولندا	20	% 9,39	%0,81
ألمانيا	9	% 4,23	%0,36
بريطانيا	4	% 1,88	%0,16
إيطاليا	4	% 1,88	%0,16
الولايات المتحدة الأمريكية	1	% 0,47	%0,04
جزر الموريس	1	% 0,47	%0,04
تركيا	1	% 0,47	%0,04
قطر	1	% 0,47	%0,04
فلسطين	1	% 0,47	%0,04
ليبيا	1	% 0,47	%0,04
هنغاريا	1	% 0,47	%0,04
بلد غير محدد	6	% 2,82	%0,24
المجموع	213	% 100	%8,58

القرارات الصادرة التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج بحسب بلدان الإقامة

يظهر من معطيات الجدول أعلاه، أن المؤسسة أصدرت برسم سنة 2019 قرارات تهم أشخاصا مقيمين بدول أجنبية بما مجموعه 213 قرارا بنسبة 8,58 % من مجموع القرارات الصادرة، وأن 04 دول إقامة تجاوزت عتبة 10 قرارات لكل واحدة منها بما مجموعه 183 قرارا أي بنسبة 85,96 % من مجموع القرارات الصادرة في تظلمات أشخاص مقيمين بالخارج، هم أغلبها أشخاصا قاطنين بفرنسا بمجموع 81 قرارا وبنسبة 38,03 %من نفس المجموع، تلتها إسبانيا بـ 45 قرارا بنسبة 21,13 %، ثم بلجيكا بـ 37 قرارا بنسبة 17,37 %، لتحتل القرارات التي تهم أشخاصا مقيمين بهولندا الرتبة الرابعة بـ 20 قرارا بنسبة 9,39 % ثم ألمانيا بـ 09 قرارات بنسبة 4,23 %، أما الباقي فتوزع على 09 دول بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين قرار واحد وأربع قرارات.

هذا مع الإشارة إلى أن المؤسسة أصدرت ما مجموعه 06 قرارات لم تعثر أصحابها أنهم يقطنون بالخارج دون تحديد لدولة الإقامة.

6 – القرارات الصادرة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد القرارات	النسبة المئوية من مجموع القرارات الصادرة
قطاع الداخلية	695	%27,99
الجماعات والمجالس المنتخبة	338	%13,61
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	281	%11,32
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	208	%8,38
قطاع الشغل والإدماج المهني	171	%6,89
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	124	%4,99
صندوق الإيداع والتدبير	124	%4,99
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	72	%2,90
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	68	%2,74
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	58	%2,34
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	51	%2,05
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	44	%1,77
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	36	%1,45
قطاع الصحة	30	%1,21
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	26	%1,05
مجال العدالة	24	%0,97
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	22	%0,89
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	17	%0,68
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	13	%0,52
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	13	%0,52
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	10	%0,40
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	8	%0,32
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	3	%0,12
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	3	%0,12
الأمانة العامة للحكومة	2	%0,08
رئاسة الحكومة	2	%0,08
مجالات قطاعية مختلفة	40	%1,61
المجموع	2 483	%100,00

تجدر الإشارة ابتداء، أن المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه في شأن تصنيف الجهة المعنية بالقرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة يتجاوز القطاع الحكومي بمعنى الوزارة إلى مفهوم «المجال القطاعي» الذي يشمل فضلا عن الوزارة المعنية كل المكاتب والإدارات والمؤسسات العمومية التابعة لها أو الموضوعة تحت رقابتها أو وصايتها بأجهزتها المركزية واللامركزة.

ثم أيضا هي معطيات لا تخرج عن إحدى ثلاث حالات، إما أنها تظهر التفاعل الإيجابي للإدارة المعنية من خلال قرارات التسوية، أو تؤكد صوابية موقف الإدارة من خلال قرارات الحفظ، أو تبين الموقف المعبر عنه من صرف المؤسسة في حدود معينة من غير مناقشة جوهر الحق المتظلم بشأن المسار به، وبغض النظر عن شكل التظلم وطبيعة موضوعه من خلال قرار عدم الاختصاص وعدم القبول.

كما أن التقرير حاول عبر هذه المعطيات، الخروج عن المألوف في السابق من التقارير المتمثل في الاكتفاء بإعطاء تقييم مجمل لعدد القرارات الصادرة دون بيان القطاعات المعنية بها، وذلك من أجل رسم صورة مكتملة تجمع بين عدد التظلمات المقدمة في مواجهة القطاع وبين العدد منها الذي انتهى إلى إصدار قرارات تعبر في الغالب عن إيجابية موقف الإدارة المعنية بها.

وهكذا، يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

- تمركز مجال قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالقرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، مسجلا بذلك ما مجموعه 695 قرارا أي بنسبة بلغت 25 % من مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة؛
- ظهور مجال الجماعات والمجالس المنتخبة في المركز الثاني ضمن المجالات القطاعية المعنية بقرارات المؤسسة الصادرة خلال هذه السنة بما مجموعه 338 قرارا وبنسبة 13,61 % من مجموع القرارات الصادرة خلالها؛

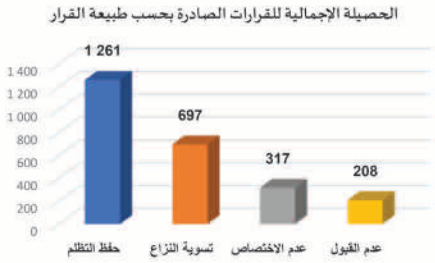
• بينما حل المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المرتبة الثالثة بـ 281 قرارا بنسبة 11,32 %؛ متبوعا بالمجال القطاعي الخاص بالتربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 208 قرارات بنسبة 8,38 %؛ وفي المرتبة الخامسة جاء قطاع الشغل والإدماج المهني بـ 171 قرارا، بنسبة 6,89%؛ يليه في الترتيب قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 124 بنسبة 4,99%؛ ثم صندوق الإيداع والتدبير بـ 124 وبنفس نسبة سابقه؛ يليه قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 72 بنسبة 2,90%؛ وقطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة بـ 68 بنسبة 2,74 %؛ ثم القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني بـ 58 بنسبة 2,34 %، فباقي المجالات القطاعية كما هو مبينة في الجدول تباعا.

هذا وتجدر الإشارة إلى أن المعطيات الواردة بهذا الجدول تمكن من رسم صورة واضحة حول «أداء المؤسسة» في جانبه المرتبط بالموازنة بين حق المواطن وما يتوجب له من حماية، وأداء المرفق العمومي وما يتعين له من تأكيد متى ثبتت جدية مواقفه.

ثانيا: الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة عن المؤسسة في شأن ملفات التظلم

1 – الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة حسب طبيعة القرار

طبيعة القرارات الصادرة	عدد القرارات	النسبة المئوية
حفظ التظلم	1 261	%50,79
تسوية النزاع	697	%28,07
عدم الاختصاص	317	%12,77
عدم القبول	208	%8,38
المجموع	2 483	%100,00



يقدم هذا الجدول معطيات حول التوزيع العام لطبيعة القرارات التي اتخذتها المؤسسة خلال هذه السنة، والتي يظهر منها أنه بالرغم من أن قرارات الحفظ احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 1261 وهو ما شكل 50,79 % من إجمالي القرارات الصادرة، فإن قرارات التسوية اعتبرت أكثر أهمية سواء بالنظر إلى عددها حيث بلغت ما مجموعه 697 قرارا بنسبة 28,07 % من مجموع القرارات الصادرة، أو من زاوية المجالات القطاعية والتصنيف الموضوعاتي للتظلمات المعنية بهذه القرارات على نحو ما سيأتي تفصيله.

ويأتي في المرتبة الثالثة، قرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 317 قرارا بنسبة 12,77 % من المجموع، ثم قرارات عدم القبول بما مجموعه 208 ونسبة 8,38 %.

2 - الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	طبيعة القرار	عدد القرارات	النسبة المئوية
تظلمات ذات طبيعة إدارية	حفظ التظلم	448	%18,04
	تسوية النزاع	232	%9,34
	عدم الاختصاص	123	%4,95
	عدم القبول	67	%2,70
تظلمات ذات طبيعة مالية	حفظ التظلم	341	%13,73
	تسوية النزاع	336	%13,53
	عدم الاختصاص	58	%2,34
	عدم القبول	49	%1,97
تظلمات ذات طبيعة عقارية	حفظ التظلم	448	%18,04
	عدم الاختصاص	80	%3,22
	تسوية النزاع	77	%3,10
	عدم القبول	76	%3,06
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	تسوية النزاع	52	%2,09
	حفظ التظلم	23	%0,93
	عدم الاختصاص	18	%0,72
	عدم القبول	15	%0,60
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	عدم الاختصاص	38	%1,53
	حفظ التظلم	1	%0,04
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	عدم القبول	1	%0,04
المجموع		2 483	%100,00

يظهر من التوزيع العام للقرارات الصادرة عن المؤسسة بالنظر لنوعها في علاقتها مع التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للتظلمات، خلال هذه السنة، أنه بالرغم من أن قرارات الحفظ احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 1261 وهو ما شكل 50,79 % من إجمالي القرارات الصادرة، إلا أنها وإن حافظت على صدارة الترتيب في كل من القضايا التي تخص التظلمات ذات الطبيعة الإدارية والمالية والعقارية، فإنها لم تحافظ على هذه المرتبة بالنسبة لجميع التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية للتظلمات التي كانت موضوع قرارات. حيث احتلت قرارات تسوية النزاع طليعة تصنيف القرارات الصادرة في التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة بـ 52 قرارا وبنسبة 48,15 % من مجموع القرارات الصادرة في هذا التصنيف، واحتلت قرارات عدم الاختصاص نفس المرتبة في حصيلة القرارات الصادرة بشأن التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان بـ 38 قرارا وبنسبة 97,43 % من مجموع القرارات الصادرة في هذا الصنف، ونفس الأمر بالنسبة للطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة حيث صدر قرار عدم القبول ولو بشكل منفرد.

وعلاقة بالتحليل السابق، يتضح من التوزيع العام للقرارات الصادرة عن المؤسسة بالنظر لنوعها في علاقتها مع التصنيف الموضوعاتي الفرعي للتظلمات، أنه إلى جانب قرار الحفظ الذي تصدر ترتيب القرارات الصادرة في العديد من التصنيفات الفرعية، نجد أن قرارات التسوية تصدرت الترتيب في التصنيفات الموضوعاتية الفرعية المشكلة لتصنيفات رئيسية استأثرت بصدارة الترتيب فيها قرارات الحفظ من قبيل التصنيف الموضوعاتي الفرعي الخاص بالتظلمات المرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية، والتظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم «نسخ أحكام، محاضر، شواهد ضبطية، محاضر عدلي...»، وهي في الأصل تنتمي لتصنيف القضايا الإدارية، والتظلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، والتظلمات بشأن

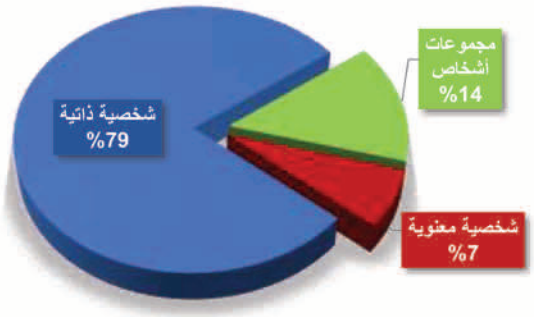
استرداد مبالغ مالية، والتظلمات المتعلقة بطلبيات عمومية، والتظلمات المتعلقة باقتطاعات غير مستحقة، وهي في الأصل تنتمي لتصنيف القضايا المالية، هذا فضلا عن التصنيف الخاص بالتظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ حكم في مواجهة الإدارة باعتباره تصنيفا أحاديا «رئيسي/فرعي».

في حين، احتلت قرارات عدم الاختصاص المرتبة الأولى في التظلمات المرتبطة بادعاء سوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال والتظلمات المرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة و التظلمات المرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي و التظلمات المرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية والتظلمات المرتبطة بشأن مزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية.

هذا، فضلا أيضا عن التصنيف الخاص المتمثل في الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة، باعتباره تصنيفا أحاديا «رئيسي/فرعي»، والذي انتهى إلى إصدار مقرر بعدم القبول.

3 - الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة حسب طبيعة المتظلم

طبيعة المتظلم	طبيعة القرار	عدد القرارات	النسبة المئوية
شخصية ذاتية	حفظ التظلم	1 001	%40,31
	تسوية النزاع	579	%23,32
	عدم الاختصاص	229	%9,22
	عدم القبول	143	%5,76
مجموعات أشخاص	حفظ التظلم	184	%7,41
	تسوية النزاع	67	%2,70
	عدم الاختصاص	57	%2,30
	عدم القبول	52	%2,09
شخصية معنوية	حفظ التظلم	76	%3,06
	تسوية النزاع	51	%2,05
	عدم الاختصاص	31	%1,25
	عدم القبول	13	%0,52
المجموع		2 483	%100,00



يظهر من تحليل معطيات هذا الجدول، أن القرارات الصادرة عن المؤسسة، خلال هذه السنة، أخذت نسقا ترتيبيا منسجما مع الترتيب العام لنوع القرارات الصادرة حتى مع اختلاف طبيعة المعنيين بالتظلمات المقدمة، وهكذا لازمت قرارات الحفظ مقدمة الترتيب وبعدها في المرتبة الثانية حلت قرارات التسوية ثم في المركز الثالث نجد قرارات عدم الاختصاص وأخيرا قرارات بعدم القبول، وهو نفس الترتيب الذي نجده من حيث ترتيب ملفات التظلم حسب طبيعة المتظلم.

4 – الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة حسب جهات المملكة

جهات المملكة	طبيعة القرار	عدد القرارات	النسبة المئوية من مجموع القرارات الصادرة
طنجة - تطوان - الحسيمة	حفظ التظلم	312	%12,57
	تسوية النزاع	104	%4,19
	عدم الاختصاص	36	%1,45
	عدم القبول	12	%0,48
فاس - مكناس	حفظ التظلم	229	%9,22
	تسوية النزاع	99	%3,99
	عدم الاختصاص	53	%2,13
	عدم القبول	28	%1,13
الدار البيضاء - سطات	حفظ التظلم	145	%5,84
	تسوية النزاع	64	%2,58
	عدم القبول	44	%1,77
	عدم الاختصاص	32	%1,29
الرباط - سلا - القنيطرة	حفظ التظلم	114	%4,59
	تسوية النزاع	72	%2,90
	عدم الاختصاص	35	%1,41
	عدم القبول	15	%0,60
الشرق	تسوية النزاع	107	%4,31
	حفظ التظلم	74	%2,98
	عدم الاختصاص	28	%1,13
	عدم القبول	16	%0,64
مراكش - أسفي	حفظ التظلم	61	%2,46
	تسوية النزاع	38	%1,53
	عدم الاختصاص	25	%1,01
	عدم القبول	23	%0,93
العيون - الساقية الحمراء	حفظ التظلم	71	%2,86
	تسوية النزاع	42	%1,69
	عدم الاختصاص	15	%0,60
	عدم القبول	2	%0,08
سوس - ماسة	تسوية النزاع	46	%1,85
	حفظ التظلم	43	%1,73
	عدم الاختصاص	15	%0,60
	عدم القبول	9	%0,36

بني ملال - خنيفرة	حفظ التظلم	37	%1,49
	تسوية النزاع	35	%1,41
	عدم الاختصاص	23	%0,93
	عدم القبول	10	%0,40
درعة - تافيلالت	حفظ التظلم	23	%0,93
	تسوية النزاع	18	%0,72
	عدم الاختصاص	15	%0,60
	عدم القبول	7	%0,28
كلميم - واد نون	حفظ التظلم	31	%1,25
	عدم الاختصاص	7	%0,28
	تسوية النزاع	6	%0,24
	عدم القبول	4	%0,16
الداخلة - وادي الذهب	حفظ التظلم	9	%0,36
	تسوية النزاع	4	%0,16
	عدم الاختصاص	1	%0,04
	عدم القبول	1	%0,04
جهات غير محددة	عدم القبول	16	%0,64
	تسوية النزاع	9	%0,36
	حفظ التظلم	4	%0,16
	عدم الاختصاص	1	%0,04
المجموع		2 270	%91,42

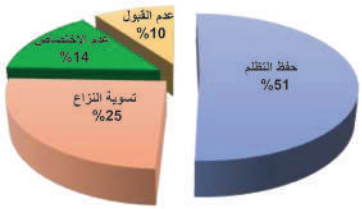
يقدم هذا الجدول معطيات تفصيلية حول نوع القرارات التي أصدرتها المؤسسة بحسب كل جهة من جهات المملكة، وإذا كان الملاحظ أن نسق ترتيب القرارات بحسب نوعها كان منسجما مع النسق العام، «قرارات الحفظ وقرارات التسوية فقرارات عدم الاختصاص ثم قرارات عدم القبول»، إلا أن المؤسسة رصدت أيضا الخروج عن هذا النسق العام في أربع جهات من جهات المملكة بحيث:

- تصدرت قرارات التسوية مجموع القرارات الصادرة في موضوع التظلمات الواردة من جهة الشرق بنسبة 47,55 % من مجموع القرارات التي نابتها، و من جهة سوس- ماسة بنسبة 40,70 % من مجموع القرارات التي همت هذه الجهة؛
- تراجعت قرارات عدم الاختصاص إلى المرتبة الأخيرة بعد قرارات عدم القبول في موضوع التظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء - سطات؛
- تراجعت قرارات التسوية إلى المرتبة الثالثة بعد قراري الحفظ وعدم الاختصاص في موضوع التظلمات الواردة من جهة كلميم- واد نون.

5 – الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج حسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	طبيعة القرار	عدد القرارات	النسبة المئوية من مجموع القرارات الصادرة
مجموع بلدان الإقامة	حفظ التظلم	108	% 4,35
	تسوية النزاع	53	% 2,13
	عدم الاختصاص	31	% 1,25
	عدم القبول	21	% 0,85
	المجموع	213	% 8,58

الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة التي تهم أشخاصا قاطنين
بالخارج بحسب بلدان الإقامة



يظهر من الجدول أعلاه، أن وضعية القرارات الصادرة عن المؤسسة والتي تهم تظلمات ورد عليها من الخارج، حافظت إجمالا على الترتيب العام الذي أفرزه تصنيف مختلف القرارات دون اعتبار لمكان ورود التظلمات المعنية بها، حيث جاءت قرارات الحفظ في المرتبة الأولى ثم قرارات التسوية في المرتبة الثانية وقرارات عدم الاختصاص في المرتبة الثالثة فقرارات عدم القبول في المرتبة الرابعة، هذا تبعا مع ملاحظة نوع من الخروج عن هذا النسق العام عند تحليل القرارات الصادرة في التظلمات الواردة عن كل دولة على حدة، وهو ما أعطى صدارة الترتيب لقرارات التسوية في التظلمات الواردة من أشخاص قاطنين ببريطانيا .

6 – الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	طبيعة القرار	عدد القرارات	النسبة من مجموع القرارات الصادرة
قطاع الداخلية	حفظ التظلم	423	%17,04
	تسوية النزاع	138	%5,56
	عدم الاختصاص	74	%2,98
	عدم القبول	60	%2,42
الجماعات والمجالس المنتخبة	حفظ التظلم	185	%7,45
	تسوية النزاع	61	%2,46
	عدم الاختصاص	49	%1,97
	عدم القبول	43	%1,73
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	حفظ التظلم	111	%4,47
	تسوية النزاع	110	%4,43
	عدم الاختصاص	38	%1,53
	عدم القبول	22	%0,89

قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	حفظ التظلم	107	%4,31
	تسوية النزاع	76	%3,06
	عدم القبول	15	%0,60
	عدم الاختصاص	10	%0,40
قطاع الشغل والإدماج المهني	حفظ التظلم	88	%3,54
	تسوية النزاع	66	%2,66
	عدم الاختصاص	9	%0,36
	عدم القبول	8	%0,32
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	حفظ التظلم	68	%2,74
	عدم الاختصاص	26	%1,05
	تسوية النزاع	17	%0,68
	عدم القبول	13	%0,52
صندوق الإيداع والتدبير	تسوية النزاع	95	%3,83
	حفظ التظلم	18	%0,72
	عدم القبول	6	%0,24
	عدم الاختصاص	5	%0,20
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	حفظ التظلم	34	%1,37
	تسوية النزاع	22	%0,89
	عدم القبول	9	%0,36
	عدم الاختصاص	7	%0,28
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	حفظ التظلم	37	%1,49
	تسوية النزاع	18	%0,72
	عدم الاختصاص	9	%0,36
	عدم القبول	4	%0,16
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	حفظ التظلم	36	%1,45
	تسوية النزاع	12	%0,48
	عدم القبول	9	%0,36
	عدم الاختصاص	1	%0,04
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	حفظ التظلم	24	%0,97
	تسوية النزاع	13	%0,52
	عدم الاختصاص	9	%0,36
	عدم القبول	5	%0,20
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	حفظ التظلم	34	%1,37
	تسوية النزاع	6	%0,24
	عدم الاختصاص	3	%0,12
	عدم القبول	1	%0,04
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	عدم الاختصاص	36	%1,45
قطاع الصحة	تسوية النزاع	15	%0,60
	حفظ التظلم	12	%0,48
	عدم الاختصاص	2	%0,08
	عدم القبول	1	%0,04

قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	حفظ التظلم	13	%0,52
	عدم الاختصاص	8	%0,32
	عدم القبول	3	%0,12
	تسوية النزاع	2	%0,08
مجال العدالة	تسوية النزاع	10	%0,40
	حفظ التظلم	8	%0,32
	عدم الاختصاص	3	%0,12
	عدم القبول	3	%0,12
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	تسوية النزاع	12	%0,48
	حفظ التظلم	9	%0,36
	عدم القبول	1	%0,04
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	عدم الاختصاص	7	%0,28
	تسوية النزاع	6	%0,24
	عدم القبول	3	%0,12
	حفظ التظلم	1	%0,04
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	حفظ التظلم	9	%0,36
	تسوية النزاع	4	%0,16
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	حفظ التظلم	12	%0,48
	عدم الاختصاص	1	%0,04
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	حفظ التظلم	7	%0,28
	عدم الاختصاص	2	%0,08
	تسوية النزاع	1	%0,04
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	حفظ التظلم	6	%0,24
	عدم الاختصاص	1	%0,04
	عدم القبول	1	%0,04
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	عدم الاختصاص	3	%0,12
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	حفظ التظلم	1	%0,04
	تسوية النزاع	1	%0,04
	عدم الاختصاص	1	%0,04
الأمانة العامة للحكومة	تسوية النزاع	1	%0,04
	عدم الاختصاص	1	%0,04
رئاسة الحكومة	تسوية النزاع	2	%0,08
مجالات قطاعية مختلفة	حفظ التظلم	18	%0,72
	عدم الاختصاص	12	%0,48
	تسوية النزاع	9	%0,36
	عدم القبول	1	%0,04
المجموع		2 483	%100,00

لئن كان التصنيف العام للقرارات الصادرة عن المؤسسة، خلال هذه السنة، أبان عن نسق معين في ترتيب هذه القرارات، ومرمعنا كون التصنيف المذكور لم يحافظ إجمالا على نسقية هذا الترتيب بالنسبة لجهات المملكة، فإن هذا الجدول يبين فضلا عن تصنيف المجالات القطاعية المعنية بالقرارات الصادرة حسب نوعها، الإدارات التي كانت أكثر إيجابية في التعامل مع التظلمات المعروضة عليها من خلال الحرص على إيجاد الحلول لبعض ما عرض عليها منها وهو ما يبرز التفاعل الإيجابي للقطاعات والإدارات المعنية من خلال قرارات التسوية.

كما أن التقرير حاول أيضا عبر هذه المعطيات، الخروج عن المألوف في السابق من التقارير المتمثل في الاكتفاء بإعطاء تقييم مجمل لعدد القرارات الصادرة دون بيان القطاعات المعنية بها، وذلك من أجل رسم صورة مكتملة تجمع بين عدد التظلمات المقدمة في مواجهة القطاع وبين العدد منها الذي انتهى إلى إصدار قرارات بالحفظ تعبر في الغالب عن صوابية مواقف الإدارة المعنية بها.

وهكذا، يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

• تمركز مجال قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالقرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، مسجلا بذلك ما مجموعه 423 قرارا بالحفظ، و138 قرارا بتسوية النزاع، و74 قرارا بعدم الاختصاص، و60 قرارا بعدم القبول؛

• في حين، حل مجال الجماعات والمجالس المنتخبة في المركز الثاني ضمن المجالات القطاعية المعنية بقرارات المؤسسة الصادرة خلال هذه السنة بما مجموعه 185 قرارا بالحفظ، و61 قرارا بتسوية النزاع، و49 قرارا بعدم الاختصاص، و43 قرارا بعدم القبول؛

• بينما حل المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المرتبة الثالثة، بـ 111 قرارا بالحفظ، و110 قرارات بتسوية النزاع، و38 قرارا بعدم الاختصاص و22 قرارا بعدم القبول؛

• متبوعا بالمجال القطاعي الخاص بالتربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، بـ 107 قرارات بالحفظ و76 قرارا بتسوية النزاع، و15 قرارا بعدم القبول، و10 قرارات بعدم الاختصاص؛

• قطاع الشغل والإدماج المهني، بـ 88 قرارا بالحفظ، و66 قرارا بتسوية النزاع، و09 قرارات بعدم الاختصاص و08 قرارات بعدم القبول؛

• قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 68 قرارا بالحفظ و26 قرارا بعدم الاختصاص، و17 قرارا بتسوية النزاع، و13 قرارا بعدم القبول؛

• صندوق الإيداع والتدبير بـ 95 قرارا بتسوية النزاع، و18 قرارا بالحفظ و06 قرارات بعدم القبول، و05 قرارات بعدم الاختصاص؛

• قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء، بـ 34 قرارا بالحفظ، و22 قرارا بتسوية النزاع، و09 قرارات بعدم القبول، و07 قرارات بعدم الاختصاص؛

• قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة، بـ 37 قرارا بالحفظ، و18 قرارا بتسوية النزاع، و09 قرارات بعدم الاختصاص، و04 قرارات بعدم القبول؛

فباقي المجالات القطاعية، كما هو مبينة في الجدول تباعا.

ثالثا: الحصيلة التفصيلية للقرارات الصادرة عن المؤسسة في شأن ملفات التظلم

1 – قرارات التسوية

1 – 1 الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد قرارات التسوية	النسبة من مجموع قرارات التسوية	النسبة من مجموع القرارات الصادرة
تظلمات ذات طبيعة مالية	**336**	**% 48.21**	%13,53
تظلمات متعلقة بالمعاشات	83	%11,91	%3,34
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	56	%8,03	%2,26
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	46	%6,60	%1,85
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	35	%5,02	%1,41
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	34	%4,88	%1,37
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	32	%4,59	%1,29
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	19	%2,73	%0,77
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	17	%2,44	%0,68
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	12	%1,72	%0,48
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	2	%0,29	%0,08
تظلمات ذات طبيعة إدارية	232	%33,29	%9,34
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	110	%15,78	%4,43
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	54	%7,75	%2,17
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	29	%4,16	%1,17
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	16	%2,30	%0,64
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	7	%1,00	%0,28
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	5	%0,72	%0,20
تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	4	%0,57	%0,16
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	3	%0,43	%0,12
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	2	%0,29	%0,08
تظلمات متعلقة بقانون دخول و إقامة الأجانب بالمغرب	2	%0,29	%0,08
تظلمات ذات طبيعة عقارية	77	%11,05	%3,10
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	16	%2,30	%0,64
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	15	%2,15	%0,60
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	13	%1,87	%0,52
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	11	%1,58	%0,44
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	7	%1,00	%0,28
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	5	%0,72	%0,20
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	5	%0,72	%0,20
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	2	%0,29	%0,08
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	1	%0,14	%0,04
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	1	%0,14	%0,04

تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	1	%0,14	%0,04
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	52	%7,46	%2,09
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	52	%7,46	%2,09
المجموع	697	%100,00	%28,07

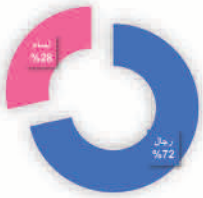
الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي

يظهر من استقراء معطيات الجدول أعلاه، أن قرارات التسوية الصادرة في شأن التظلمات التي تدخل في زمرة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالقضايا المالية، احتلت الصدارة بما مجموعه 336 قرارا بتسوية النزاع وهو ما مثل 13,53 % من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة، و48,21 % من مجموع قرارات التسوية، يليها في المرتبة الثانية قرارات التسوية الصادرة في موضوع تظلمات تنتمي إلى صنف التظلمات ذات الطبيعة الإدارية بما مجموعه 232 قرارا وهو ما مثل 9,34 % و33,29 % من نفس المجاميع، ثم في المرتبة الثالثة قرارات التسوية الصادرة في موضوع تظلمات ذات طبيعة عقارية بما مجموعه 77 قرارا بتسوية النزاع بنسبة 3,10 % من مجموع القرارات الصادرة، أي بنسبة 11,05 % من مجموع قرارات التسوية، وفي المرتبة الرابعة قرارات التسوية الصادرة في موضوع تظلمات من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بما مجموعه 52 قرارا بتسوية النزاع وهو ما مثل 2,09 %، ونسبة 7,46 % مما ذكر.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أنه داخل التصنيف الموضوعاتي الواحد من التصنيفات المذكورة تتوزع قرارات التسوية حسب تصنيفات موضوعاتية فرعية احتلت فيها المراتب المتقدمة القرارات الصادرة في شأن تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بما مجموعه 110 قرارات، ثم القرارات الصادرة في موضوع تظلمات متعلقة بالمعاشات بـ 83 قرارا، فالقرارات الخاصة بالتظلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين بـ 56 قرارا فالتظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بـ 54 قرارا... إلخ.

فيما توزعت باقي القرارات بين مختلف التصنيفات، بمعدل ترتيبي تراوح بين قرار واحد و52 قرارا.

4-1 الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة بحسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	عدد قرارات التسوية	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القرارات الصادرة التي تهم تظلمات الأشخاص الذاتيين
رجال	414	% 71,50	%21,21
نساء	165	% 28,50	%8,45
المجموع	579	%100,00	%29,66

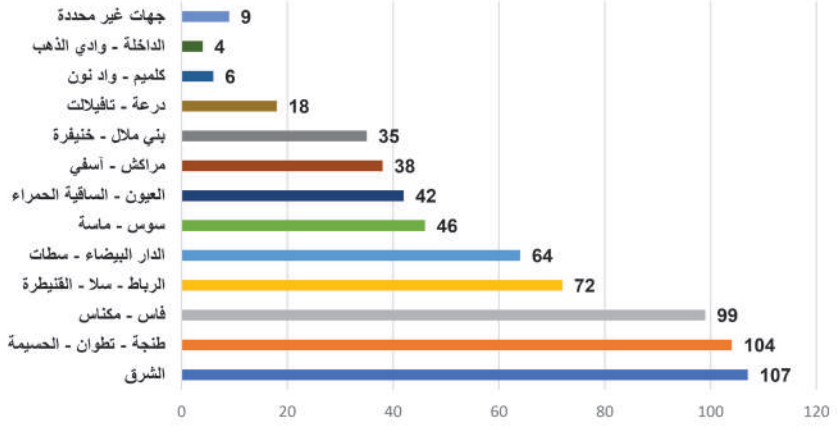
إن تحليل مجموع قرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، حسب مقاربة النوع يفرز نسبة تمثيلية للنساء قاربت 28,50 % من مجموع قرارات التسوية الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، أو ما مجموعه 165 قرارا، هذا مقابل 414 قرار تسوية صدر في شأن تظلمات تقدم بها نظراؤهن من الرجال أي بنسبة 71,50 % من نفس المجموع.

وتشكل الزيادة النسبية لتمثيلية النساء في عدد قرارات التسوية الصادرة، بالنظر لنسبة تمثيليتهن في عدد التظلمات المسجلة، مؤشرا إيجابيا ينبغي تسجيله خاصة، وأن نسبة تمثيلية النساء في مجموع التظلمات المقدمة لم تتجاوز 22,43 %.

3-1 الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة حسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد قرارات التسوية	النسبة من مجموع قرارات التسوية	النسبة من مجموع القرارات الصادرة
الشرق	107	% 15,35	%4,31
طنجة - تطوان - الحسيمة	104	% 14,92	%4,19
فاس - مكناس	99	% 14,20	%3,99
الرباط - سلا - القنيطرة	72	% 10,33	%2,90
الدار البيضاء - سطات	64	% 9,18	%2,58
سوس - ماسة	46	% 6,60	%1,85
العيون - الساقية الحمراء	42	% 6,03	%1,69
مراكش - آسفي	38	% 5,45	%1,53
بني ملال - خنيفرة	35	% 5,02	%1,41
درعة - تافيلالت	18	% 2,58	%0,72
كلميم - واد نون	6	% 0,86	%0,24
الداخلة - وادي الذهب	4	% 0,57	%0,16
جهات غير محددة	9	% 1,29	%0,36
المجموع	644	% 92,40	%25,94

الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة بحسب جهات المملكة



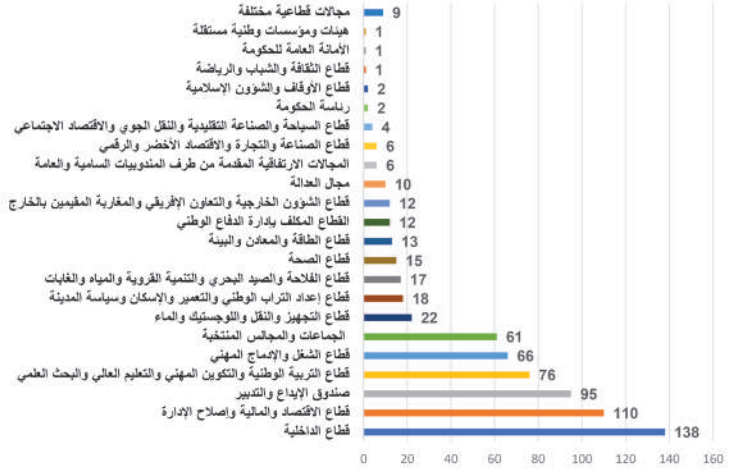
يقدم هذا الجدول، معطيات إحصائية حول توزيع قرارات التسوية الصادرة عن المؤسسة، خلال هذه السنة، بالنظر إلى مختلف جهات المملكة، والملاحظ في هذا الشأن، أن جهة الشرق بـ 107 قرارات وجهة صنجة – تطوان – الحسيمة بـ 104 قرارات، وجهة فاس- مكناس بـ 99 قرارا تزعموا ترتيب الجهات المعنية بهذه القرارات بما نسبته 44,48% من مجموع قرارات التسوية. كما أن قرارات التسوية التي همت تظلمات واردة من نصف جهات المملكة استأثرت بنسبة 70,59 %، فيما هم الباقي، جهات المملكة الست الأخرى بنسبة 20,52%، والتظلمات الواردة من الخارج بما مجموعه 53 قرارا وبنسبة 7,60% من مجموع قرارات التسوية وتلك الواردة من جهات غير محددة بـ 1,29% من مجموع قرارات التسوية.

وكما سبقت الإشارة إليه في غير ما مرة، تظهر البيانات الإحصائية عدم التلاؤم بين التوزيع الجغرافي للتظلمات الواردة على المؤسسة وجغرافية قرارات التسوية الصادرة في موضوعها.

4-1 الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد قرارات التسوية	النسبة من مجموع قرارات التسوية	النسبة من مجموع القرارات الصادرة
قطاع الداخلية	138	% 19,80	%5,56
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	110	% 15,78	%4,43
صندوق الإيداع والتدبير	95	% 13,63	%3,83
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	76	% 10,90	%3,06
قطاع الشغل والإدماج المهني	66	% 9,47	%2,66
الجماعات والمجالس المنتخبة	61	% 8,75	%2,46
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	22	% 3,16	%0,89
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	18	% 2,58	%0,72
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	17	% 2,44	%0,68
قطاع الصحة	15	% 2,15	%0,60
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	13	% 1,87	%0,52
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	12	% 1,72	%0,48
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	12	% 1,72	%0,48
مجال العدالة	10	% 1,43	%0,40
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	6	% 0,86	%0,24
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	6	% 0,86	%0,24
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	4	% 0,57	%0,16
رئاسة الحكومة	2	% 0,29	%0,08
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	% 0,29	%0,08
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1	% 0,14	%0,04
الأمانة العامة للحكومة	1	% 0,14	%0,04
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	1	% 0,14	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	9	% 1,29	%0,36
المجموع	697	% 100,00	%28,07

الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة بحسب المجال القطاعي المعني بها



يظهر من تصنيف المجالات القطاعية المعنية بقرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة، أن هناك تباينا واضحا بين نتائج ذلك ونتائج تصنيف نفس المجالات القطاعية من حيث عدد التظلمات المقدمة في مواجهتها، فإذا ما استثنينا قطاع الداخلية الذي تصدر ترتيب المجالات القطاعية المعنية بقرارات التسوية محافظا في ذات الوقت على صدارة المجالات القطاعية المعنية بالتظلمات على نحو ما تم بيانه، وقطاع الشغل والإدماج المهني الذي حافظ بدوره على المرتبة الخامسة في كلا التصنيفين، فإن المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة تقدم إلى المرتبة الثانية بين القطاعات المعنية بقرارات التسوية بعدما اكتفى بالمرتبة الرابعة بالنسبة لعدد التظلمات المسجلة في مواجهته، كما تقدم صندوق الإيداع والتدبير إلى المرتبة الثالثة قادما إليها من المرتبة السابعة، في حين تراجع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي إلى المرتبة الرابعة بالنظر لعدد قرارات التسوية التي تهم التظلمات المعنية بها بعدما كان يحتل في شأنها المرتبة الثالثة، أما المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة فقد سجل تراجعا بينا من المرتبة الثانية في عدد التظلمات المسجلة إلى المرتبة السادسة في عدد قرارات التسوية.

وهكذا، أمكن القول إن هناك قطاعات بذلت جهدا معتبرا لإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل الارتفاقية المعروضة أمامها، بالاستناد إلى مؤشر نسبي أساسه عدد قرارات التسوية من عدد التظلمات المسجلة برسم السنة موضوع التقرير.

4 - قرارات الحفظ

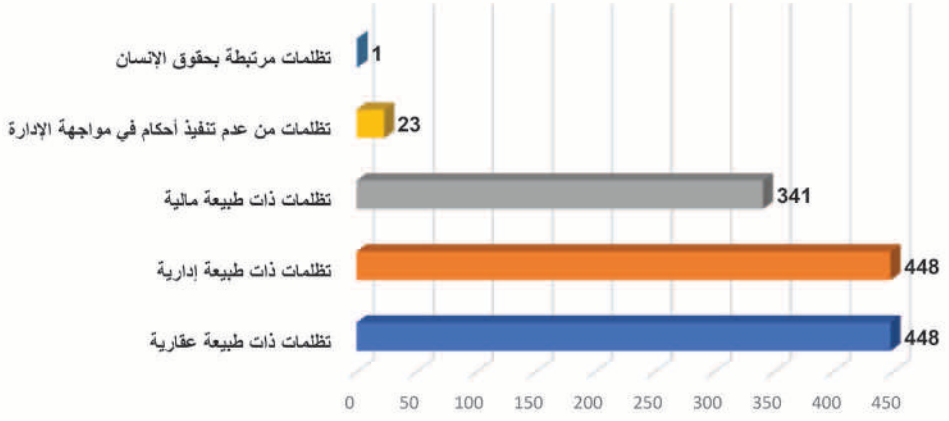
بالرغم من أن عملية معالجة التظلمات وإصدار القرارات بشأن الملفات الجاهزة، تهم أساسا مخزون المؤسسة منها، سواء سجلت خلال سنة التقرير أو في سنوات سابقة، فإن تحليل المعطيات الإحصائية الخاصة بقرارات الحفظ أردنا منها أيضا أن توفر مؤشرات إدراكية حول منظومة التشكي لدى المؤسسة وتوضح مجالات الاشتغال المفترضة لإيجاد الحلول الملائمة خاصة وأن عددا كبيرا من التظلمات إنما ينتهي بالحفظ لعدم قيامه على أساس من القانون أو لما يتطلبه إعمال مبادئ العدل والإنصاف

4-1 الحصيلة الإجمالية لقرارات الحفظ الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد قرارات الحفظ	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	النسبة من مجموع القرارات الصادرة
تظلمات ذات طبيعة إدارية	**448**	%35,53	**%18,04**
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	138	%10,94	%5,56
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أووثائق إدارية	138	%10,94	%5,56
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	79	%6,26	%3,18
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	57	%4,52	%2,30
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	21	%1,67	%0,85
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	6	%0,48	%0,24
تظلمات متعلقة بقانون دخول و إقامة الأجانب بالمغرب	6	%0,48	%0,24
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	2	%0,16	%0,08
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	1	%0,08	%0,04
تظلمات ذات طبيعة عقارية	448	%35,53	%18,04
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	166	%13,16	%6,69
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	58	%4,60	%2,34
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	57	%4,52	%2,30
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	34	%2,70	%1,37
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	26	%2,06	%1,05
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	23	%1,82	%0,93
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	18	%1,43	%0,72
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	17	%1,35	%0,68
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	14	%1,11	%0,56
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	11	%0,87	%0,44
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	9	%0,71	%0,36
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	4	%0,32	%0,16
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	4	%0,32	%0,16
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	4	%0,32	%0,16
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	3	%0,24	%0,12
تظلمات ذات طبيعة مالية	341	%27,04	%13,73
تظلمات متعلقة بالمعاشات	112	%8,88	%4,51
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	48	%3,81	%1,93

تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	45	%3,57	%1,81
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	38	%3,01	%1,53
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	37	%2,93	%1,49
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	19	%1,51	%0,77
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	19	%1,51	%0,77
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	11	%0,87	%0,44
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	10	%0,79	%0,40
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	2	%0,16	%0,08
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	23	%1,82	%0,93
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	23	%1,82	%0,93
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	%0,08	%0,04
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	1	%0,08	%0,04
المجموع	1261	%100,00	%50,79

الحصيلة الإجمالية لقرارات الحفظ الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي



يظهر من استقراء معطيات الجدول أعلاه، أنه -خلافا لقرارات التسوية-، تقاسمت قرارات الحفظ الصادرة في شأن التظلمات التي تدخل في زمرة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالقضايا العقارية، الصدارة مع التظلمات التي تدخل ضمن تصنيف الطبيعة الإدارية بما مجموعه 448 قرارا لكل واحد من الصنفين، وهو ما مثل لهما نسبة 36,08 % من مجموع القرارات، و71,06 % من مجموع قرارات الحفظ الصادرة خلال هذه السنة، يليهما في المرتبة الثانية قرارات الحفظ الصادرة في موضوع تظلمات تنتمي إلى صنف التظلمات ذات الطبيعة المالية بما مجموعه 341 قرارا بما نسبته 13,73%، أي ما يعادل 27,04% من نفس المجاميع، ثم في المرتبة الثالثة نجد قرارات الحفظ الصادرة في موضوع تظلمات من عدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة بما مجموعه 23 قرارا لحفظ التظلم وهو ما مثل 0,93 %، ونسبة 1,82 % من ذات المجاميع، وفي المرتبة الرابعة جاءت قرارات الحفظ الصادرة في موضوع حقوق الإنسان بقرار واحد.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أنه داخل التصنيف الموضوعاتي الواحد من التصنيفات المذكورة، تتوزع قرارات الحفظ حسب تصنيفات موضوعاتية فرعية، احتلت فيها القرارات الخاصة بالتظلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من برامج اجتماعية الصدارة بـ 166 قرارا، تلتها تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية وبامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بـ 138 قرارا لكل صنف، ثم التظلمات المتعلقة بالمعاشات بـ 112 قرارا، وبعدها التظلمات المتعلقة بعدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 79 قرارا، فالقرارات الخاصة بالتظلمات المتعلقة بالأراضي السلالية بما فيها أراضي الكيش بـ 61 قرارا ثم التظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة الإدارية والحق في الجواب، والتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية بـ 57 قرارا لكل منهما.

فيما توزع باقي قرارات الحفظ بين مختلف التصنيفات الفرعية، عبر سلم ترتيبي تراوح بين قرار واحد و48 قرارا.

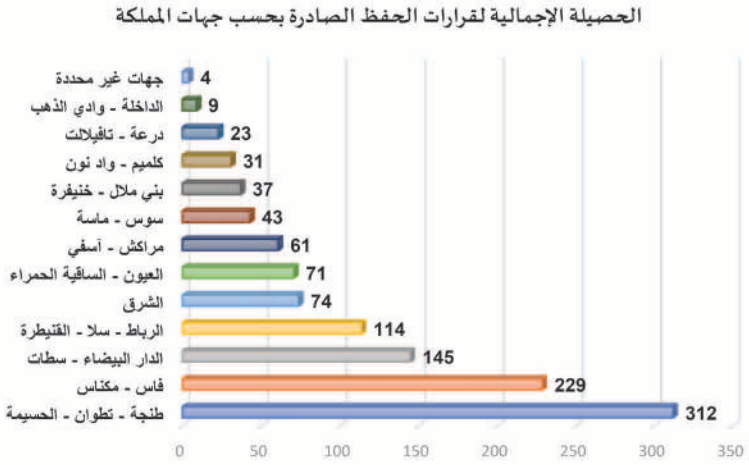
4-4 الحصيلة الإجمالية لقرارات الحفظ الصادرة حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد قرارات الحفظ	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القرارات الصادرة التي تهم تظلمات الأشخاص الذاتيين
رجال	731	% 73,03	%37,45
نساء	270	% 26,97	%13,83
المجموع	1001	% 100,00	%51,28

إن تحليل مجموع قرارات الحفظ التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة، حسب مقاربة النوع، يفرز نسبة تمثيلية للنساء قاربت 27 %، من مجموع قرارات الحفظ الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، أي بما مجموعه 270 قرارا، هذا مقابل 731 قرار حفظ صادر في شأن تظلمات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 73 % من نفس المجموع.

4-5 الحصيلة الإجمالية لقرارات الحفظ الصادرة حسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد قرارات الحفظ	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	النسبة من مجموع القرارات الصادرة
طنجة - تطوان - الحسيمة	312	% 24,74	%12,57
فاس - مكناس	229	% 18,16	%9,22
الدار البيضاء - سطات	145	% 11,50	%5,84
الرباط - سلا - القنيطرة	114	% 9,04	%4,59
الشرق	74	% 5,87	%2,98
العيون - الساقية الحمراء	71	% 5,63	%2,86
مراكش - آسفي	61	% 4,84	%2,46
سوس - ماسة	43	% 3,41	%1,73
بني ملال - خنيفرة	37	% 2,93	%1,49
كلميم - واد نون	31	% 2,46	%1,25
درعة - تافيلالت	23	% 1,82	%0,93
الداخلة - وادي الذهب	9	% 0,71	%0,36
جهات غير محددة	4	% 0,32	%0,16
المجموع	1153	% 91,44	%46,44



يقدم هذا الجدول معطيات إحصائية حول توزيع قرارات الحفظ الصادرة عن المؤسسة، خلال هذه السنة، بالنظر إلى مختلف جهات المملكة، والملاحظ في هذا الشأن، أن جهة طنجة – تطوان – الحسيمة بـ 312 قرارا وجهة فاس- مكناس بـ 229 قرارا، وجهة الدار البيضاء – سطات بـ 145 قرارا وجهة الرباط – سلا – القنيطرة بـ 114 قرارا تزعمت ترتيب الجهات المعنية بهذه القرارات بما نسبته 63,44 % من مجموع قرارات الحفظ. كما أن قرارات الحفظ التي همت تظلمات واردة من نصف جهات المملكة استأثرت بنسبة 74,94 % من نفس المجموع فيما هم الباقي، جهات المملكة الست الأخرى بنسبة 16,18 %، والتظلمات الواردة من الخارج التي صدر بها قرار الحفظ والبالغ عددها 108 بنسبة 8,56% وتلك الواردة من جهات غير محددة بـ 0,32 %.

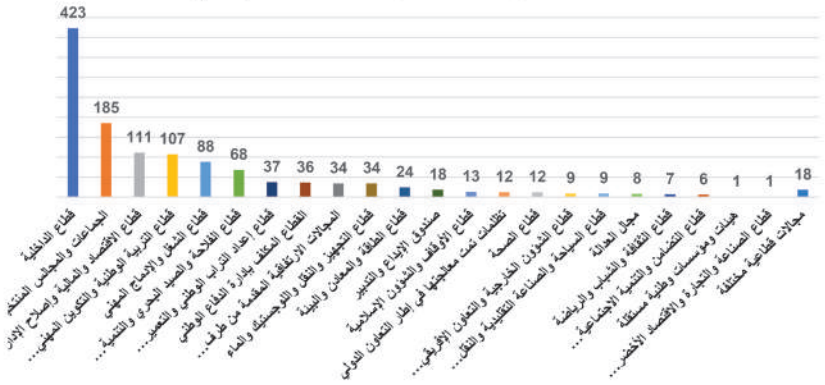
وكما سبقت الإشارة إليه في غير ما مرة، تظهر البيانات الإحصائية عدم التلاؤم بين التوزيع الجغرافي للتظلمات الواردة على المؤسسة وجغرافية قرارات الحفظ الصادرة في موضوعها، بحسب ما هو مفصل في الجدول.

4-4 الحصيلة الإجمالية لقرارات الحفظ الصادرة بحسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد قرارات الحفظ	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	النسبة من مجموع القرارات
قطاع الداخلية	423	% 33,54	%17,04
الجماعات والمجالس المنتخبة	185	% 14,67	%7,45
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	111	% 8,80	%4,47
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	107	% 8,49	%4,31
قطاع الشغل والإدماج المهني	88	% 6,98	%3,54
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	68	% 5,39	%2,74
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	37	% 2,93	%1,49
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	36	% 2,85	%1,45
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	34	% 2,70	%1,37
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	34	% 2,70	%1,37
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	24	% 1,90	%0,97
صندوق الإيداع والتدبير	18	% 1,43	%0,72

قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	13	% 1,03	%0,52
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	12	% 0,95	%0,48
قطاع الصحة	12	% 0,95	%0,48
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	9	% 0,71	%0,36
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	9	% 0,71	%0,36
مجال العدالة	8	% 0,63	%0,32
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	7	% 0,56	%0,28
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	6	% 0,48	%0,24
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	1	% 0,08	%0,04
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	% 0,08	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	18	% 1,43	%0,72
المجموع	1261	% 100,00	%50,79

الحصيلة الإجمالية لقرارات الحفظ الصادرة بحسب المجال القطاعي المعني بها

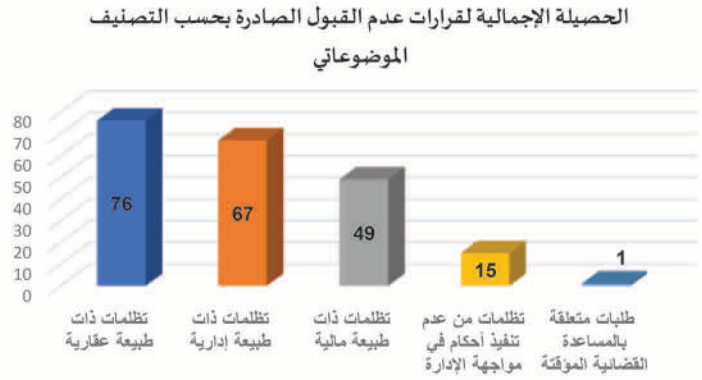


يظهر من تصنيف المجالات القطاعية المعنية بقرارات الحفظ التي أصدرتها المؤسسة، أن هناك أيضا تباينا بين نتائج ذلك ونتائج تصنيف نفس المجالات القطاعية من حيث عدد التظلمات المقدمة في مواجهتها، فإذا ما استثنينا قطاع الداخلية الذي تصدر ترتيب المجالات القطاعية المعنية بقرارات الحفظ وفي ذات الوقت صدارة المجالات القطاعية المعنية بالتظلمات على نحو ما تم بيانه، والمجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة وقطاع الشغل والإدماج المهني اللذين حافظا بدورهما على المرتبة الثانية والخامسة على التوالي في كلا التصنيفين، فإن المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة تقدم إلى المرتبة الثالثة بين القطاعات المعنية بقرارات الحفظ بعدما اكتفى بالمرتبة الرابعة بالنسبة لعدد التظلمات المسجلة في مواجهته، في حين تراجع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي إلى المرتبة الرابعة بالنظر لعدد قرارات الحفظ التي تهم التظلمات المعني بها بعدما كان يحتل في شأنها المرتبة الثالثة، أما قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة، فقد سجل تقدما من المرتبة التاسعة في عدد التظلمات إلى المرتبة السابعة في عدد قرارات الحفظ...إلخ.

3 - قرارات عدم القبول

3-1 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد قرارات عدم القبول	النسبة من مجموع قرارت عدم القبول	النسبة من مجموع القرارت الصادرة
تظلمات ذات طبيعة عقارية	**76**	**%36,54**	**%3,06**
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	17	%8,17	%0,68
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	17	%8,17	%0,68
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	12	%5,77	%0,48
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	8	%3,85	%0,32
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	6	%2,88	%0,24
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	4	%1,92	%0,16
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	4	%1,92	%0,16
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	3	%1,44	%0,12
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	2	%0,96	%0,08
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	1	%0,48	%0,04
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	1	%0,48	%0,04
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	1	%0,48	%0,04
تظلمات ذات طبيعة إدارية	**67**	**%32,21**	**%2,70**
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	29	%13,94	%1,17
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	18	%8,65	%0,72
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	12	%5,77	%0,48
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	4	%1,92	%0,16
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	3	%1,44	%0,12
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	1	%0,48	%0,04
تظلمات ذات طبيعة مالية	**49**	**%23,56**	**%1,97**
تظلمات متعلقة بالمعاشات	14	%6,73	%0,56
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	11	%5,29	%0,44
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	6	%2,88	%0,24
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	6	%2,88	%0,24
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	4	%1,92	%0,16
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	4	%1,92	%0,16
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	2	%0,96	%0,08
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	1	%0,48	%0,04
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	1	%0,48	%0,04
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	**15**	**%7,21**	**%0,60**
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	15	%7,21	%0,60
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	%0,48	%0,04
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	%0,48	%0,04
المجموع	208	%100,00	%8,38

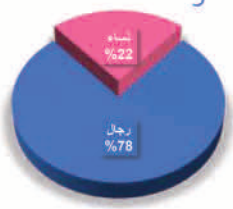


يظهر من استقراء معطيات الجدول أعلاه، أن قرارات عدم القبول الصادرة في شأن التظلمات التي تدخل في زمرة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالقضايا العقارية، احتلت – كما هو الشأن بالنسبة لقرارات الحفظ- الصدارة بما مجموعه 76 قرارا بعدم قبول التظلم وهو ما مثل 53,06 % من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة، و36,54 % من مجموع قرارات عدم القبول، يليها في المرتبة الثانية قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع تظلمات تنتمي إلى صنف التظلمات ذات الطبيعة الإدارية بما مجموعه 67 قرارا وهو ما مثل 46,85 %، أي ما يعادل 32,21 % من نفس المجاميع، ثم في المرتبة الثالثة قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع تظلمات ذات طبيعة مالية بما مجموعه 49 قرارا بعدم قبول التظلم وهو ما مثل 34,27 %، ونسبة 23,56 % من مجموع قرارات عدم القبول، وفي المرتبة الرابعة نجد قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع تظلمات من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بما مجموعه 15 قرارا بعدم قبول التظلم وهو ما مثل 10,48 %، أي بنسبة 7,21 % مما ذكر، وأخيرا **طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة بقرار واحد.**

هذا، وتجدر الإشارة إلى أنه داخل التصنيف الموضوعاتي الواحد من التصنيفات المذكورة تتوزع قرارات عدم القبول بحسب تصنيفات موضوعاتية فرعية احتلت فيها المراتب المتقدمة القرارات الصادرة في شأن تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بما مجموعه 29 قرارا، ثم القرارات الصادرة في موضوع التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بـ 18 قرارا، فالقرارات الخاصة بالتظلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من برامج اجتماعية وبالتعويض عن نزع الملكية بـ 17 قرارا لكل واحد من التصنيفين فالتظلمات المتعلقة بالمعاشات بـ 14 قرارا... إلخ.

فيما توزعت باقي القرارات بين مختلف التصنيفات الفرعية، عبر سلم ترتيبي تراوح بين قرار واحد و12 قرارا.

3-2 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة بحسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	عدد قرارات عدم القبول	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القرارات الصادرة التي تهم تظلمات الأشخاص الذاتيين
رجال	111	% 77,62	%5,69
نساء	32	% 22,38	%1,64
المجموع	143	% 100,00	%7,33

إن تحليل مجموع قرارات عدم القبول التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، حسب مقاربة النوع يفرز نسبة تمثيلية للنساء بلغت 22,38 % من مجموع قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، أي ما مجموعه 32 قرارا، هذا مقابل 111 قرارا بعدم قبول صدرت في شأن تظلمات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 77,62 % من نفس المجموع.

والجدير بالذكر أيضا، أن التمثيلية النسبية للنساء في عدد قرارات عدم القبول الصادرة، جاءت متناسبة مع نسبة تمثيليتهن في عدد التظلمات والتشكيات المسجلة والمتمثلة في 22,43 %.

3-3 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة حسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد قرارات عدم القبول	النسبة من مجموع قرارت عدم القبول	النسبة من مجموع القرارات الصادرة
الدار البيضاء - سطات	44	% 21,15	%1,77
فاس - مكناس	28	% 13,46	%1,13
مراكش - آسفي	23	% 11,06	%0,93
الشرق	16	% 7,69	%0,64
الرباط - سلا - القنيطرة	15	% 7,21	%0,60
طنجة - تطوان - الحسيمة	12	% 5,77	%0,48
بني ملال - خنيفرة	10	% 4,81	%0,40
سوس - ماسة	9	% 4,33	%0,36
درعة - تافيلالت	7	% 3,37	%0,28
كلميم - واد نون	4	% 1,92	%0,16
العيون - الساقية الحمراء	2	% 0,96	%0,08
الداخلة - وادي الذهب	1	% 0,48	%0,04
جهات غير محددة	16	% 7,69	%0,64
المجموع	187	% 89,90	%7,53

الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة بحسب جهات المملكة

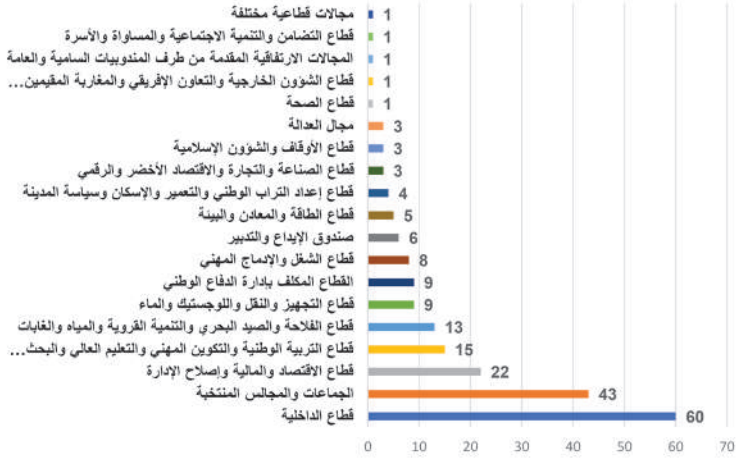
يقدم هذا الجدول معطيات إحصائية حول توزيع قرارات عدم القبول الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة بالنظر إلى مختلف جهات المملكة، والملاحظ في هذا الشأن أن جهة الدار البيضاء - سطات بـ 44 قرارا وجهة فاس- مكناس بـ 28 قرارا، وجهة مراكش - آسفي بـ 23 قرارا تزعمت ترتيب الجهات المعنية بهذه القرارات بما نسبته 45,67 % من مجموع قرارات عدم القبول. كما أن قرارات عدم القبول التي همت تظلمات واردة من نصف جهات المملكة استأثرت بنسبة 66,35 % من مجموع هذا النوع من القرارات الصادرة فيما هم الباقي، جهات المملكة الست الأخرى بنسبة 15,86 %، والتظلمات الواردة من الخارج بما مجموعه 21 قرارا بنسبة 10,10 % وتلك الواردة من جهات غير محددة بـ 7,69 %.

نفس الملاحظة السابقة، المتعلقة بعدم التلاؤم بين التوزيع الجغرافي للتظلمات الواردة على المؤسسة، وجغرافية قرارات عدم القبول الصادرة في موضوعها، أمكن رصدها أيضا هنا، حسب ما هو مفصل في الجدول

3-4 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد قرارات عدم القبول	النسبة من مجموع قرارت عدم القبول	النسبة من مجموع القرارات الصادرة
قطاع الداخلية	60	% 28,85	%2,42
الجماعات والمجالس المنتخبة	43	% 20,67	%1,73
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	22	% 10,58	%0,89
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	15	% 7,21	%0,60
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	13	% 6,25	%0,52
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	9	% 4,33	%0,36
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	9	% 4,33	%0,36
قطاع الشغل والإدماج المهني	8	% 3,85	%0,32
صندوق الإيداع والتدبير	6	% 2,88	%0,24
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	5	% 2,40	%0,20
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	4	% 1,92	%0,16
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	3	% 1,44	%0,12
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	3	% 1,44	%0,12
مجال العدالة	3	% 1,44	%0,12
قطاع الصحة	1	% 0,48	%0,04
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	% 0,48	%0,04
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	% 0,48	%0,04
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	% 0,48	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	1	% 0.48	%0,04
المجموع	208	% 100,00	%8,38

الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة بحسب المجال القطاعي المعني بها



يظهر من تصنيف المجالات القطاعية المعنية بقرارات عدم القبول التي أصدرتها المؤسسة، أن هناك تباينا أيضا بين نتائج ذلك ونتائج تصنيف نفس المجالات القطاعية من حيث عدد التظلمات المقدمة في مواجهتها، فإذا ما استثنينا قطاع الداخلية الذي تصدر ترتيب المجالات القطاعية المعنية بقرارات عدم القبول كما تصدر المجالات القطاعية المعنية بالتظلمات على نحو ما تم بيانه، والمجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة الذي حافظ على المرتبة الثانية في كلا التصنيفين، فإن المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة تقدم إلى المرتبة الثالثة بين القطاعات المعنية بقرارات عدم القبول بعدما اكتفى بالمرتبة الرابعة بالنسبة لعدد التظلمات المسجلة في مواجهته، كما تراجع قطاع الشغل والإدماج المهني من المرتبة الخامسة في تصنيف عدد التظلمات إلى المرتبة الثامنة بالنسبة لقرارات عدم القبول، كما تراجع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي إلى المرتبة الرابعة بالنظر لعدد قرارات عدم القبول التي تهم التظلمات المعني بها بعدما كان يحتل في شأنها المرتبة الثالثة.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن جميع قرارات عدم القبول لا يتم إصدارها إلا بعد مكاتبة المعنيين بالأمر قصد استكمال الوثائق اللازمة للبت في التظلم أو تعذر التواصل معهم لسبب من الأسباب.

4- قرارات عدم الاختصاص

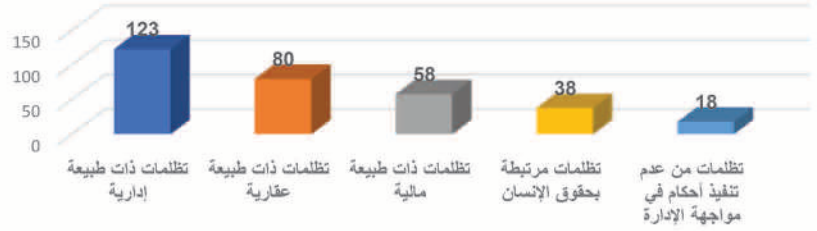
لا بد من التأكيد أن قرارات عدم الاختصاص الصادرة في شأن التظلمات المفتوح لها ملفات اختصاص، تتعلق في الغالب بموجبات قانونية تظهر أو تطرأ خلال مرحلة معالجة التظلم.

4-1 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد قرارات عدم الاختصاص	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص	النسبة من مجموع القرارات الصادرة
تظلمات ذات طبيعة إدارية	**123**	**%38,80**	**%4,95**
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	56	%17,67	%2,26
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	31	%9,78	%1,25
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	21	%6,62	%0,85
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	6	%1,89	%0,24
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	5	%1,58	%0,20
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	3	%0,95	%0,12
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	1	%0,32	%0,04
تظلمات ذات طبيعة عقارية	80	%25,24	%3,22
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	18	%5,68	%0,72
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	15	%4,73	%0,60
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	13	%4,10	%0,52
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	7	%2,21	%0,28
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	6	%1,89	%0,24
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	6	%1,89	%0,24
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	5	%1,58	%0,20
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	4	%1,26	%0,16

تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	3	%0,95	%0,12
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	2	%0,63	%0,08
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	1	%0,32	%0,04
تظلمات ذات طبيعة مالية	58	%18,30	%2,34
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	18	%5,68	%0,72
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	12	%3,79	%0,48
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	10	%3,15	%0,40
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	7	%2,21	%0,28
تظلمات متعلقة بالمعاشات	6	%1,89	%0,24
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	3	%0,95	%0,12
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	2	%0,63	%0,08
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	38	%11,99	%1,53
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	14	%4,42	%0,56
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	13	%4,10	%0,52
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	8	%2,52	%0,32
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات	2	%0,63	%0,08
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	1	%0,32	%0,04
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	18	%5,68	%0,72
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	18	%5,68	%0,72
المجموع	317	%100,00	%12,77

الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي



يظهر من استقراء معطيات الجدول أعلاه، أن قرارات عدم الاختصاص الصادرة في شأن التظلمات التي تدخل في زمرة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالقضايا الإدارية، احتلت الصدارة بما مجموعه 123 قرارا بعدم الاختصاص وهو ما مثل 38,80 % من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة، و38,80 % من مجموع قرارات عدم الاختصاص، يليها في المرتبة الثانية قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع تظلمات تنتمي إلى صنف التظلمات ذات الطبيعة العقارية بما مجموعه 80 قرارا وهو ما مثل 25,24 %، أي ما يعادل 25,24 % من نفس المجاميع على التوالي، ثم في المرتبة الثالثة قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع تظلمات ذات طبيعة مالية بما مجموعه 58 قرارا بعدم الاختصاص وهو ما مثل 18,30 %، ونسبة 2,34% ، يليها في المرتبة الرابعة قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان بما مجموعه 38 قرارا

بعدم الاختصاص وهو ما مثل 1,53 %، أي بنسبة 11,99 %، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة نجد قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع تظلمات من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بما مجموعه 18 قرارا بعدم الاختصاص وهو ما مثل 0,72 %، أي بنسبة 5,68 %.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أنه داخل التصنيف الموضوعاتي الواحد من التصنيفات المذكورة توزعت قرارات عدم الاختصاص حسب تصنيفات موضوعاتية فرعية احتلت فيها المراتب المتقدمة القرارات الصادرة في شأن تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بما مجموعه 56 قرارا، ثم القرارات الصادرة في موضوع تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بـ 31 قرارا، فالقرارات الخاصة بالتظلمات المتعلقة بعدم تسوية الوضعيات الإدارية للموظفين بـ 21 قرارا، فالتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، والتظلمات المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، وتلك المتعلقة بالامتناع عن تنفيذ الأحكام بـ 18 قرارا لكل واحدة من هذه التصنيفات... إلخ

فيما توزعت باقي القرارات بين مختلف التصنيفات، عبر سلم ترتيبي، تراوح بين قرار واحد و15 قرارا.

4-2 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد قرارات عدم الاختصاص	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص	النسبة من مجموع القرارات الصادرة التي تهم تظلمات الأشخاص الذاتيين
رجال	192	% 83,84	%9,84
نساء	37	% 16,16	%1,90
المجموع	229	% 100,00	%11,74

إن تحليل مجموع قرارات عدم الاختصاص التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، حسب مقاربة النوع، يفرز نسبة تمثيلية للنساء لم تتجاوز 16,16 %، من مجموع قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، أي ما مجموعه 37 قرارا، هذا مقابل 192 قرارا بعدم الاختصاص صدرت في شأن تظلمات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 83,84 % من نفس المجموع.

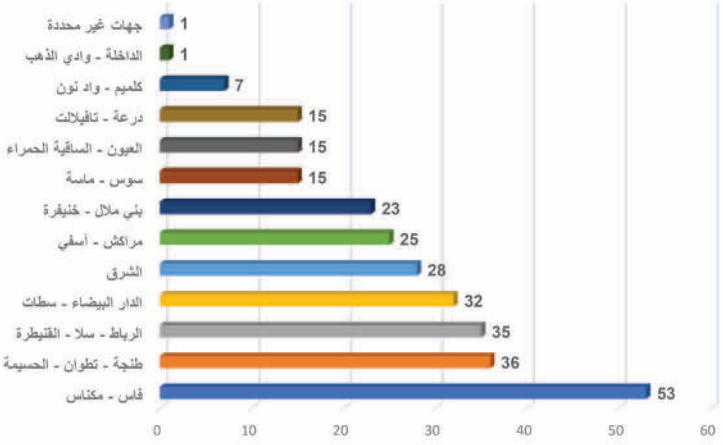
هذا مع الإشارة إلى أن التمثيلية النسبية للنساء في عدد قرارات عدم الاختصاص الصادرة بالنظر لنسبة تمثيليتهن في عدد التظلمات المسجلة مؤشر ملحوظ ينبغي تسجيله خاصة وأن نسبة تمثيلية النساء في مجموع التظلمات المقدمة لم تتجاوز 22,43 %.

4-3 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة حسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد قرارات عدم الاختصاص	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص	النسبة من مجموع القرارات الصادرة
فاس - مكناس	53	% 16,72	%2,13
طنجة - تطوان - الحسيمة	36	% 11,36	%1,45
الرباط - سلا - القنيطرة	35	% 11,04	%1,41
الدار البيضاء - سطات	32	% 10,09	%1,29
الشرق	28	% 8,83	%1,13
مراكش - آسفي	25	% 7,89	%1,01
بني ملال - خنيفرة	23	% 7,26	%0,93
سوس - ماسة	15	% 4,73	%0,60

العيون - الساقية الحمراء	15	% 4,73	%0,60
درعة - تافيلالت	15	% 4,73	%0,60
كلميم - واد نون	7	% 2,21	%0,28
الداخلة - وادي الذهب	1	% 0,32	%0,04
جهات غير محددة	1	% 0,32	%0,04
المجموع	286	% 90,22	%11,52

الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة بحسب جهات المملكة

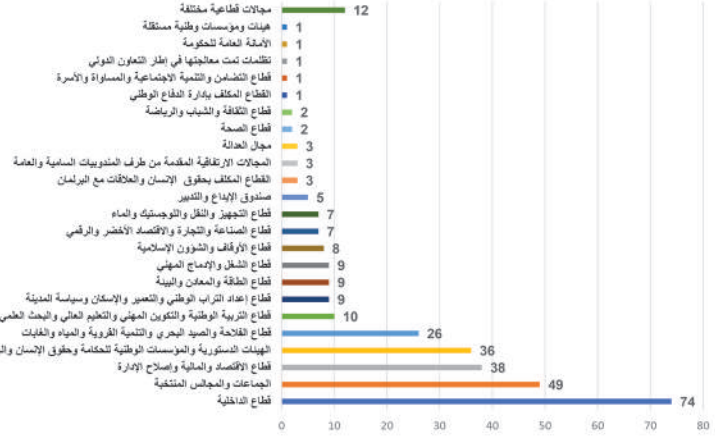


يقدم هذا الجدول، معطيات إحصائية حول توزيع قرارات عدم الاختصاص الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة بحسب مختلف جهات المملكة، والملاحظ في هذا الشأن أن جهة فاس- مكناس بـ 53 قرارا وجهة طنجة - تطوان - الحسيمة بـ 36 قرارا، وجهة الرباط - سلا - القنيطرة بـ 35 قرارا تزعمت ترتيب الجهات المعنية بهذه القرارات بما نسبته 39,12 % من مجموع القرارات الصادرة بعدم الاختصاص. كما أن القرارات المذكورة والتوهمت تضلعات واردة من نصف جهات المملكة استأثرت بنسبة 65,93 % من مجموع هذا الصنف من القرارات، فيما هم الباقي جهات المملكة الست الأخرى بنسبة 23,97 %، وما ورد من الخارج بما مجموعه 31 قرارا بنسبة 9,78 % من المجموع المذكور، بالإضافة إلى تلك الواردة من جهات غير محددة بقرار واحد وبنسبة 0,32 % من مجموع القرارات الصادرة.

وكما سبقت الإشارة إليه في غير ما مرة، تظهر البيانات الإحصائية عدم التلاؤم بين التوزيع الجغرافي للتضلعات الواردة على المؤسسة وجغرافية قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوعها، بحسب ما هو مفصل في الجدول.

4-4 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد قرارات عدم الاختصاص	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص	النسبة من مجموع القرارات الصادرة
قطاع الداخلية	74	% 23,34	%2,98
الجماعات والمجالس المنتخبة	49	% 15,46	%1,97
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	38	% 11,99	%1,53
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	36	% 11,36	%1,45
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	26	% 8,20	%1,05
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	10	% 3,15	%0,40
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	9	% 2,84	%0,36
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	9	% 2,84	%0,36
قطاع الشغل والإدماج المهني	9	% 2,84	%0,36
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	8	% 2,52	%0,32
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	7	% 2,21	%0,28
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	7	% 2,21	%0,28
صندوق الإيداع والتدبير	5	% 1,58	%0,20
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	3	% 0,95	%0,12
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	3	% 0,95	%0,12
مجال العدالة	3	% 0,95	%0,12
قطاع الصحة	2	% 0,63	%0,08
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	2	% 0,63	%0,08
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1	% 0,32	%0,04
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	% 0,32	%0,04
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	1	% 0,32	%0,04
الأمانة العامة للحكومة	1	% 0,32	%0,04
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	1	% 0,32	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	12	% 3,79	%0,48
المجموع	317	% 100,00	%12,77



يظهر من تصنيف المجالات القطاعية المعنية بقرارات عدم الاختصاص التي أصدرتها المؤسسة، أن نفس التباين الملاحظ سابقا حاصل بين نتائج ذلك ونتائج تصنيف نفس المجالات القطاعية من حيث عدد التظلمات المقدمة في مواجهتها، فإذا ما استثنينا قطاع الداخلية الذي تصدر ترتيب المجالات القطاعية المعنية بقرارات عدم الاختصاص محافظا في ذات الوقت على صدارة المجالات القطاعية المعنية بالتظلمات على نحو ما تم بيانه، و المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة الذي حافظ بدوره على المرتبة الثانية في كلا التصنيفين، فإن المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة تقدم إلى المرتبة الثالثة بين القطاعات المعنية بقرارات عدم الاختصاص بعدما اكتفو بالمرتبة الرابعة بالنسبة لعدد التظلمات المسجلة في مواجهته، كما تقدمت الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة إلى المرتبة الرابعة قادمة إليها من المرتبة السادسة عشرة، في حين تراجع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي إلى المرتبة السادسة بالنظر لعدد قرارات عدم الاختصاص التي تهم التظلمات المعني بها بعدما كان يحتل في شأنها المرتبة الثالثة.

رابعا: نماذج لأهم القرارات الصادرة في ملفات التظلم برسم سنة 2019

الملف عدد 7633/15

حدود حق الملكية

القاعدة

«إذا كان لمالك العقار حرية استعماله واستغلاله، فإن تلك الحرية تحدها الضوابط التشريعية المتعلقة بالتعمير ومتطلبات الشرطة الإدارية.»

التعليل

وحيث، إذا كان الحق في البناء، هو تجسيد لما يخوله حق الملكية، انطلاقا من أن الأصل، أن للمالك الحرية في استعمال ملكيته العقارية واستغلالها والتصرف فيها، وكذا ممارسة جميع الأنشطة العمرانية التي يراها. ففي المقابل، تكون هذه الحرية مقيدة بعدم التعارض مع الصالح العام والضوابط العمرانية.

الملف عدد 9357/16

خضوع حركية وتداول الأموال لرقابة الإدارة

القاعدة

«ممارسة نشاط يتعلق بحركية الأموال وإدارتها، رهين بالحصول على رخصة من الإدارة، لتعلقها بتوجهات الدولة في المجال الاقتصادي والمالي»

التعليل

وحيث إن الترخيص بمزاولة بعض الأنشطة التجارية ذات الصلة بحركية وتداول الأموال، يقتضي أن ينضبط ذلك النشاط مع ما خطته الدولة في المجال لارتباط الأمر بالحركة الاقتصادية والمالية، وما يمكن أن يكون له من تأثير

الملف عدد 11176/16

العبرة في الإدماج في السلالم الإدارية بالشهادة المتطلبة في المباراة

القاعدة

«لا يمكن المطالبة بتسوية وضعية إدارية، استنادا إلى شهادة جامعية، بعد النجاح في مباراة الإدماج، على أساس شهادة أخرى غير تلك المستدل بها وقت إجراء المباراة.»

التعليل

حيث إن توظيف الطالب، كان في إطار خارجي، استنادا إلى ما كانت عليه حاجة «الإدارة» من خصاص في المؤطرين والمكونين، وكان بناء على شهادة معينة وفي إطار مواصفات ومؤهلات تقنية محددة، لما ينتظر منهم من مردودية غاية الصلة بالشعبة المتبارى بشأنها؛

وحيث إن مطالبة المتظلم بتدارك ما شاب وضعيته من أخطاء، لعدم الأخذ بشهادة أعلى كان يتوفر عليها قبل المباراة، لا يمكن مجاراته فيها، ولا مجال معه للحديث عن أوضاع سابقة لم تؤخذ بعين الاعتبار.

الملف عدد 12168/17

عدم جواز المطالبة بالتعويض خلال أمد سريان مخطط التوجيه

القاعدة

«إذا كان من حق مالك العقار المطالبة بتعويض عما لحقه من ضرر نتيجة عمله بسبب رصد لارتفاقات عمومية، فإن ذلك غير متأت، خلال فترة سريان أمد المخطط، ما لم تضع الإدارة يدها عليه؛

ومن الحكامة ألا تتأخر الإدارة في إنجاز المشاريع المعنية بالمخطط».

التعليل

حيث إن المتواتر عليه، هو أنه لا يمكن لمالكي العقارات المطالبة، خلال مدة سريان مفعول المخطط التوجيهي، بأي تعويض عما يكون قد لحقهم من أضرار ما دامت الإدارة، لم تعمل على نزع الملكية أو وضع يدها عليها بأي وجه من الوجوه؛

وحيث إن مبادئ الحكامة الجيدة، تقتضي ألا تتأخر الإدارة في إنجاز المشاريع التي حددتها في المخطط المذكور، حتى لا تتضرر مصالح المالكين من عقاراتهم، وحرمانهم من التصرف المطلق فيها، رغم احتفاظهم بحيازتها. ويبقى المالكون محقين في المطالبة بتعويض عما لحقهم من أضرار خلال المدة التي تعطل فيها تصرفهم الكامل؛

الملف عدد 13788/17

الترخيص بممارسة مهمة معلم صيران

القاعدة

«الإدارة المسؤولة عن الملاحة الجوية، تختص بتقرير أهلية الأشخاص لممارسة التكوين التطبيقي في الجو لمعلم الصيران حسب الضوابط المقررة تشريعيا وتنظيميا، وانطلاقا من استحضار هاجس الحفاظ على سلامة الركاب والمتدربين.»

التعليل

إن موقف الإدارة المتمثل في رفض الترخيص بممارسة مهمة معلم كبيران، يجد سنده في المسؤولية التي توجد على عاتقها، والمتمثلة في الحفاظ على سلامة وأمن الركاب لأن قيادة القاطرات من المهام الدقيقة التي يجب التقيد فيها بضوابط محددة تستلزمها الوظيفة التقنية والأمنية في كل الوقت، وما يقتضيه الأمر من احتياطات مرتبطة بالحد الأقصى لعدد ساعات الكبران الإضافية المطلوبة.

الملف عدد 13905/17

تثبيت اللواقط الهوائية للاتصالات

القاعدة

« يحق للإدارة تثبيت اللواقط الهوائية للاتصالات، مع مراعاة الشروط التي توثر وترجح بالضرورة السلامة الصحية للساكنة لما ينتج عنها من إشعاعات قد تضر بالصحة.»

التعليل

حيث إن الإدارة، ملزمة بإنشاء وحفظ وتصوير الشبكة الوطنية للاتصالات، وأن تثبيت اللواقط الهوائية للاتصالات، يتم بناء على عدة دراسات تقنية وفق تقسيم جغرافي محدد؛

وحيث إن تثبيت اللواقط، اعتبارا لما يثيره من نقاش وتخوف، فإنه من اللازم اتخاذ تدابير احترازية دقيقة، لتفادي ما ينتج عنه من إشعاعات كهرومغناطيسية قد يكون لها تأثير على سلامة وصحة الساكنة، ولا بد من مراعاة الشروط والمعايير التي توثر وترجح بالضرورة السلامة الصحية على الأهداف المرجوة من تدابير الاتصال اللاسلكي، علما أن كل ذلك، يجب أن يتم تحت رقابة السلطة الناظمة.

الملف عدد 15683/18

سلطة الإدارة في إعادة انتشار موظفيها

القاعدة

«للإدارة، ولسد حاجياتها، الحق في إعادة ترتيب وانتشار موظفيها، في نطاق سلطتها التقديرية، على أن يتم ذلك في إطار معايير موضوعية.»

التعليل

حيث إن تحديد وإسناد المهام للموظفين يرجع للسلطة التقديرية للإدارة، التي تعمل على سد حاجياتها من الموارد البشرية، وفق منظور يهدف بالأساس إلى أداء الرسالة الموكولة لها، وبذلك لها أن تقوم بإعادة ترتيب وانتشار مواردها البشرية كلما دعت الحاجة إلى ذلك، في إطار معايير موضوعية ما لم يثبت أنها تصرفت خارج إطار الشرعية؛

الملف عدد 15763/18

تأسيس الجمعيات، حرية يكفلها الدستور

القاعدة

«تأسيس الجمعيات حق دستوري يلزم الإدارة بالتوصل بالتصريح، ولها عقب ذلك، أن تمارس ما يخولها القانون.»

التعليل

حيث وإن لم يثبت للمؤسسة، أن الإدارة رفضت التوصل بالتصريح، فإن هذا، لا يمنع من التأكيد على أن القانون المغربي واضح فيما يخص الحق الدستوري بتأسيس الجمعيات، وأن السلطة المحلية، ملزمة بالتوصل بالتصريح وتمكين الجمعية من وصل مؤقت، ولها أن تمارس بعد ذلك ما يخولها القانون، وما يمكن ترتيبه من آثار.

الملف عدد 15817/18

الانتقاء لمناصب المسؤولية

القاعدة

«سلطة الجهة الموكول لها الانتقاء لمناصب المسؤولية، لا يحدها إلا ما يجعل تصرفها خارج إطار الشرعية أو ما يشوب عملها من انحراف.»

التعليل

حيث إن تقلد مناصب المسؤولية، يخضع لضوابط تنظيمية غايتها التأكد من قدرات المرشح ومدى أهليته لتحمل المسؤولية. وبالتالي، على الإدارة أن تأخذ بعين الاعتبار، كل ما وقفت عليه في تقرير مدى كفاءة المرشح؛

وحيث إن سلطة الجهة المكلفة بالانتقاء، لا يحدها إلا ما قد يجعلها خارج الشرعية، أو ما يشوب عملها من انحراف؛

الملف عدد 15965/18

إرجاع رخصة السياقة المحجوزة

القاعدة

«إرجاع رخصة سياقة محجوزة على ذمة مسطرة قضائية، لا يمكن أن يتم إلا في إطار المقتضيات المنظمة وأمام الجهة القضائية المختصة.»

التعليل

حيث إن حجز رخصة سياقة المتظلم تم في إطار مسطرة زجرية، وفقا لمنظومة قانون السير والمسطرة الجنائية، وبالتالي، فإن استرجاعها يجد حله في نطاق ما تقتضيه المساطر المنصوص عليها فيها.

الملف عدد 16065/18

استحالة التنفيذ العيني ينقلب إلى تعويض

القاعدة

«الاستحالة المادية لتنفيذ عيني بإتمام إجراءات بيع عقار، يجعل الإدارة المحكوم عليها، ملزمة بالدخول في توافق مع المحكوم له من أجل التعويض، وإن تعذر ذلك، الرجوع إلى القضاء لتحديد قيمته.»

التعليل

حيث إن تنفيذ الحكم الصادر لفائدة المتظلم، تعترضه صعوبة واقعية ومادية حالت دون ذلك، نظرا لكون القطعة الأرضية تم بناؤها خطأ من طرف مستفيد آخر؛

وحيث إن المؤسسة، وهي تسجل استحالة التنفيذ على مستوى القطعة الأرضية لخروجها من ذمة المحكوم عليها فإنها تسجل كذلك أحقية المحكوم له في التعويض عن ذلك، وتدعو الطرفين إلى الاستمرار في البحث عن توافق بتسوية الخلاف. وعند تعذر ذلك، توجه المتظلم إلى المطالبة القضائية بالتعويض؛

الملف عدد 16351/18

سلطة التأديب مقيدة بالانضباط للمشروعية

القاعدة

«للإدارة اتخاذ إجراءات تأديبية في حق كل منتسب لها أخل فعلا بالتزامه شريطة احترام حقوق الدفاع وما تقتضيه الشرعية.»

التعليل

حيث إن من المسلم به، أن للإدارة اتخاذ القرارات التأديبية، في حق المنتسبين إلى أسلاكها، كلما وقع إخلال بالتزامات أو واجبات مهنية، أو تجاوز للضوابط والأنظمة الجاري بها العمل، أو مساس بالسلوك والأخلاق التي يجب أن يتحلى بها العاملون بالإدارة، وذلك بهدف ضمان السير العادي للمرفق العام.

وحيث إن المشتكية، وقد خضعت لمسطرة تأديبية احترمت فيها ضمانات الدفاع، و لم يثبت لهذه المؤسسة، أن الإدارة حادت في ذلك عن الشرعية أو انحرفت في إعمال السلطة المخولة لها، فإنها لا ترى ما يبرر مواصلة تدخلها.

الملف عدد 16594/18

سلطة الإدارة في تقييم المؤهلات خلال فترة التمرين

القاعدة

«للإدارة صلاحية تقييم مؤهلات الموظف المتمرن ومدى قابليته لتحمل المتطلبات المهنية الموجبة للترسيم»

التعليل

حيث إن مرحلة التدريب، هي فترة لاختبار المؤهلات والكفاءات المتوفرة لدى المتدرب، وفي غالب الوقت مخصصة لرفع قدراته والعمل على تكييفه مع المهام التي ستسند إليه، والتي هي من الأهمية والخصوصية بمكان، وتتطلب التوفر على مستوى معين من الاقتدار والاحترافية، على أن يكون للإدارة صلاحية تقييمها والحسم في مدى قابلية المتدرب لتحمل ومواجهة الحياة المهنية؛

وحيث أمام عدم ثبوت ما يفيد أن الإدارة، فيما خلصت إليه، قد حادت في إعمال سلطتها التقديرية عن الشرعية، فإن المؤسسة، لا ترى موجبا لمواصلة تدخلها، وتقرر حفظ الملف.

الملف عدد 16806/18

الضوابط المنظمة لصرف المنح والتعويضات

القاعدة

«المنح والتعويضات لها إطارها، ولا يمكن صرفها، إلا وفق الضوابط المنظمة، بعد إثبات القيام بالمهام الموجبة لذلك.»

التعليل

حيث إن المنح أو التعويضات المخصصة للموظفين، لها إطارها الخاص، ولا يمكن صرفها إلا في نطاق استحقاق مشروع، ووفق الضوابط المنظمة لها. وبالتالي، والمتظلم لم يدل بما يفيد تكليفه وقيامه بمهمة يخول عنها القانون تعويضا ماديا، فإن المؤسسة، لا ترى ما يستدعي مواصلة تدخلها.

الملف عدد 16560/18

الاستفادة من غرف بالأحياء الجامعية بين المساواة والتكافل الاجتماعي

القاعدة

«توزيع الغرف بالأحياء الجامعية، يجب أن يخضع لمعايير موضوعية توازن بين المساواة وبين ما يقتضيه التكافل الاجتماعي.»

التعليل

حيث إنه، إذا كانت الغرف الموجودة بالأحياء الجامعية محدودة بالنسبة إلى الطلبات المقدمة في الموضوع، فإن على الجهة المكلفة، أن تحرص على وضع معايير مضبوطة، تأخذ بعين الاعتبار عدة معطيات منها الاحتياجات الخاصة، والأوضاع الهشة التي قد يكون فيها الطالب، على أن تمر العمليات بنوع من الشفافية توازن بين المساواة والتكافل الاجتماعي، لرفع كل انطباع باللاموضوعية، قد يتسرب إلى الطلبة.

الملف عدد 17072/19

النضر في الخلافات مع المفوضين القضائيين

القاعدة

«النضر في خلاف مع مفوض قضائي حول الإجراءات المهنية التي يقوم بها، لا يندرج ضمن اختصاص وسيط المملكة.»

التعليل

حيث إن الخلاف، وإن كان مع أحد المفوضين القضائيين الذين يعتبرون من مساعدي القضاء ويعملون في إطار مهنة نظمها القانون، فإن الرقابة على أعمالهم تبقى من صلاحيات الجهة القضائية المختصة حسب الأحوال، وبذلك فالأمر لا يندرج ضمن الاختصاص الموكول لوسيط المملكة.

الملف عدد 17161/19

مسؤولية الإدارة في عدم تسخير القوة العمومية

القاعدة

«صلاحية الإدارة في تقدير الظروف الاستثنائية التي تخول لها تسخير القوة العمومية لتنفيذ حكم قضائي حفاظا على الأمن العام، يجعلها مسؤولة عن تعويض المحكوم له عما لحقه من أضرار جراء ذلك.»

التعليل

حيث إن قرار عدم تسخير القوة العمومية حفاظا على الأمن العام، تتخذه السلطة العمومية تحت مسؤوليتها، إذ من المفروض أنها تبنته على ضوء ما توفر لديها من معطيات، قد تكون راجعة لظروف وقتية أو استثنائية، على أن تعمل على تجاوزها إن أمكن، وإن لم يتأت لها ذلك، فعليها أن تعمل على تعويض المحكوم له، عن كل ضرر لحقه جراء تأخير أو استحالة التنفيذ؛

الملف عدد 19804/19

سلطة الإدارة في منح بطاقة الإقامة للأجانب

القاعدة

«منح بطاقة الإقامة، وإن كان من أعمال السيادة، ويخضع لشروط حددها القانون، فإن صفة الطالب كأم لأطفال من أب مغربي لا بد وأن تؤخذ بعين الاعتبار عند دراسة الطلب من زاوية الحفاظ على مصالحهم الفضلى.»

التعليل

حيث لئن صح ما تمسكت به الإدارة بخصوص شروط الدخول إلى أرض الوطن أو الحصول على بطاقة الإقامة، فإنه من غير المنازع فيه أن المعنية بالأمر زوجة مغربي وأم لخمسة أطفال يحملون الجنسية المغربية، وهي أمور كلها تدعو إلى إيلاء هذه الوضعية عناية خاصة، وإيجاد حلول تمكن من التئام جمع الأسرة، التي توثق عراها رابطة عقد الزواج، الذي هو رباط تماسك شرعي، لا يمكن تصوره بكون تجمع في بيت واحد، ليتأتى للأم أداء رسالتها التربوية كمساهمة في حضانة الأطفال وتنشئتهم

الملف عدد 20558/19

سلطة المصحح في تقييم مؤهلات الممتحن

القاعدة

«سلطة لجنة الامتحان في تقييم مؤهلات الممتحن وتقديرها، لا تخضع لرقابة ما لم يكن إعمالها مشوبا بانحراف أو ثبت وجود خطأ بين في التقدير.»

التعليل

حيث إن لجنة الامتحان في تنقيطها الذي تعتمد نتائجه في ترتيب المترشحين، تمارس في إطار ما يملكه المصححون من صلاحية التقييم، اعتبارا لأن عملهم هذا، يعد من أعمالهم التقنية التي تخضع لتقدير القائمين على التصحيح للمستوى العلمي والقدرة الفكرية للممتحنين أثناء اجتيازهم الامتحان؛

وحيث إن المستقر عليه، هو أن صلاحية هذا التقدير لا تخضع للرقابة، طالما أنها لم تكن مشوبة بالانحراف في إعمال ما لهم من سلطة، وهو شيء لم يثبت لديها.

ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى توصيات

" إن مناقشة تنفيذ أو عدم تنفيذ توصيات الوسيط في مجتمع يدافع عن قيم الديمقراطية وحقوق الإنسان، يجب أن تتم من زاوية المسؤولية السياسية والمجتمعية والإدارية، قبل البحث عن وسائل التنفيذ الجبري الأخرى، بمنطق الحجز والغرامة التهديدية وتجريم عدم التنفيذ."

وسيط المملكة

الدار البيضاء - 12 فبراير 2019

توصية صادرة خلال سنة 2019
202
القيمة المالية للتوصيات الصادرة خلال سنة 2019 في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة :
33 630 039,42 درهما
توصية موضوع تتبع من قبل المؤسسة
1146
القيمة المالية للتوصيات الصادرة في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة موضوع تتبع من قبل المؤسسة خلال سنة 2019 :
193 246 961,19 درهما
توصية غير منفذة متراكمة
1011
القيمة المالية للتوصيات الصادرة في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، غير المنفذة إلى نهاية سنة 2019 :
142 654 219,82 درهما
توصية منفذة
135
القيمة المالية للتوصيات الصادرة في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، المنفذة خلال سنة 2019 :
50 592 741,37 درهما

المحور الثاني: ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى توصيات

يقدم هذا المحور من التقرير مختلف المعطيات المتعلقة بما أصدرته المؤسسة من توصيات في شأن التظلمات المعروضة عليها، وكذا موقف الإدارة من مختلف تظلمات المرتفقين الذين فضلوا اللجوء إلى المؤسسة لإيجاد حلول لتظلماتهم بعيدا عن المساطر القضائية، مؤمنين برسالة الوساطة ومتمسكين بحقوقهم الدستورية، وتعبيرا عن انخراط المؤسسة إلى جانب المتظلم في الدفاع عن حق ارتفاقي أقرت مشروعيته و أعلنت استنادا إلى حكم القانون أو قواعد العدل والإنصاف. وسبيلا لتقوية الثقة في هذا البديل الذي ابتغاه دستور المملكة تعزيزا للبناء الديموقراطي، وتوطيدا لركائز دولة الحق والمؤسسات، وحرصا على سمو القانون وسيادته، وانتصارا للشرعية.

وقبل الخوض في بيان المعطيات التي تهم التوصيات لا بد من الإشارة إلى أن التقرير اعتمد نفس المقاربة التحليلية المتبعة في الأجزاء السابقة المتعلقة بتسجيل التظلمات ومعالجتها بمقتضى توصيات، وذلك بالاعتماد على مختلف المعايير والمحددات المعمول بها سابقا، غير أنه وخلافا للمعطيات العامة حول نشاط المؤسسة في مجال تسجيل ومعالجة الشكايات والطلبات والتظلمات بواسطة توصيات، والتي تهم أداء المؤسسة خلال السنة موضوع هذا التقرير فقط كما تم بيانه فيما سبق من أجزاء، يتفرع محور تحليل التوصيات بنوع من الخصوصية، يمكن بيانها على النحو التالي:

• التوصيات الصادرة: وتهم مجموع ما أصدرته المؤسسة من توصيات في مختلف الملفات المعالجة خلال سنة 2019، سواء همت ملفات تظلم مسجلة برسم هذه السنة، أو الملفات التي تشكل مخزون المؤسسة من المخلف منها عن سنوات سابقة.

• توصيات التتبع: وتهم مجموع التوصيات الرائجة داخل المؤسسة بشكل تراكمي، حيث يضم التوصيات الصادرة خلال هذه السنة، وكذا توصيات صدرت في سنوات سابقة بشأن ملفات سجلت في سنوات سابقة ولازالت لم تنفذ بعد؛

• إن إعطاء صورة واضحة عن كيفية تعامل الإدارة مع توصيات المؤسسة، تتطلب الاستمرار في تتبع مخزون المؤسسة من هذه التوصيات، ما دامت لم تنفذ بعد، وما دام المتظلم لم يحصل على حقوقه المشروعة. وهو ما أدى إلى ارتفاع عدد التوصيات موضوع التتبع من 586 توصية معلنة في نهاية 2018 إلى 944 توصية توصلت المؤسسة في شأنها بتعاقيب مرتفقين لم يتوصلوا بعد إلى استيفاء حقوقهم المقررة بمقتضاها خلال سنة 2019.

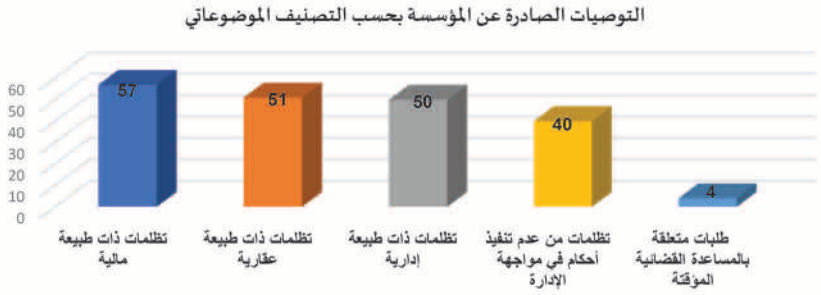
أولا: التوصيات الصادرة في ملفات التظلم برسم سنة 2019

عدد التوصيات الصادرة	النسبة المئوية من مجموع ملفات التظلم المسجلة
202	%6,05

يلاحظ من استقراء معطيات الجدول أعلاه، أن مجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال سنة 2019 بلغ 202 توصيات همت ملفات شكلت مجمل التظلمات المكونة لمخزون المؤسسة برسم هذه السنة وهو ما شكل نسبة إصدار لم تتجاوز 6,05 % من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال نفس السنة والذي بلغ 3339 تظلما، في مقابل نسبة مئوية بلغت 74,36 % بالنسبة لإصدار القرارات على نحو ما تم بيانه.

1 - التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد التوصيات الصادرة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات الصادرة
تظلمات ذات طبيعة مالية	57	%28,22
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	20	%9,90
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	13	%6,44
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	13	%6,44
تظلمات متعلقة بالمعاشات	5	%2,48
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	3	%1,49
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	1	%0,50
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	1	%0,50
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	1	%0,50
تظلمات ذات طبيعة عقارية	51	%25,25
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	12	%5,94
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	12	%5,94
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	7	%3,47
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	5	%2,48
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	4	%1,98
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	4	%1,98
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	4	%1,98
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	2	%0,99
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	1	%0,50
تظلمات ذات طبيعة إدارية	50	%24,75
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	16	%7,92
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	9	%4,46
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	8	%3,96
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	6	%2,97
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	5	%2,48
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	4	%1,98
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	2	%0,99
تظلمات من عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة	40	%19,80
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	40	%19,80
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	4	%1,98
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	4	%1,98
المجموع	202	%100,00



علاقة بنفس التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لجميع المواضيع التي تدخل في نطاق مهام وصلاحيات المؤسسة، على نحو ما تم بيانه عند الحديث في الجزء الأول عن القرارات التي أصدرتها المؤسسة، أسفر تحليل المعطيات المتوفرة انطلاقا من مجموع التوصيات التي تم إصدارها هذه السنة عن النتائج التالية:

أولا: أصدرت المؤسسة ما مجموعه 57 توصية في شأن التظلمات ذات الطبيعة المالية، محتلة بذلك المرتبة الأولى بما يعادل 28,22 % من مجموع التوصيات الصادرة، ونسبة 5,30 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الرئيسي أي بما مجموعه 1076 تظلما؛

هذا، وقد همت هذه التوصيات مجموعة من التظلمات التي تدخل ضمن هذه الرمزة وفق تصنيفات فرعية توزعت بين:

• 20 توصية، أي ما يعادل 9,90 % من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية أي بنسبة 11,70 % من مجموع التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 171 تظلما؛

• 13 توصية، أي ما يعادل 6,44 % من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين أي بنسبة 8,67 % من مجموع التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 150 تظلما؛

- 13 توصية، أي ما يعادل 6,44 % من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالصليبيات العمومية «الصفقات وسندات الطلب» أي بنسبة 14,77 % من مجموع التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 88 تظلما؛

• 05 توصيات، أي ما يعادل 2,48 % من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالمعاشات أي بنسبة 1,98 % من مجموع التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 252 تظلما؛

• ثلاث توصيات، أي ما يعادل 1,49 % من مجموع التوصيات الصادرة همت تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية أي بنسبة 10% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 30 تظلما؛

• توصية واحدة أي ما يعادل 0,50 % من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل أي بنسبة 1,27 % من مجموع التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 79 تظلما؛

• توصية واحدة، أي ما يعادل 0,50 % من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات أي بنسبة 0,54 % من مجموع التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 184 تظلما؛

• توصية واحدة، أي ما يعادل 0,50 % من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة أي بنسبة 1,27 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 79 تظلما.

ثانيا: وجاءت التوصيات المرتبطة بالتظلمات ذات الطبيعة العقارية في المرتبة الثانية، بما مجموعه 51 توصية، أي ما يعادل 25,25 % من مجموع التوصيات الصادرة، أي بنسبة 7,34 % من مجموع التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 695 تظلما؛

وتبين المعطيات الواردة في الجدول أعلاه، تفصيل التوصيات الصادرة في هذا النوع من التظلمات حسب تصنيفاتها الفرعية، موزعة على الشكل التالي:

• 12 توصية، أي ما يعادل 5,94% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية للسكن أي بنسبة 6,70% من مجموع التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 179 تظلما؛

• 12 توصية، أي ما يعادل 5,94% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية أي بنسبة 11,43% من مجموع التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 105 تظلمات؛

• 07 توصيات، أي ما يعادل 3,47% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق» أي بنسبة 20,59% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 34 تظلما؛

• 05 توصيات، أي ما يعادل 2,48% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بوثائق التعمير أي بنسبة 12,5 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 40 تظلما؛

• 04 توصيات، أي ما يعادل 1,98 % من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار أي بنسبة 33,33% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 12 تظلما؛

• 04 توصيات، أي ما يعادل 1,98 % من مجموع التوصيات الصادرة همت تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية أي بنسبة 3,88 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 103 تظلمات؛

• 04 توصيات، أي ما يعادل 1,98 % من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك» أي بنسبة 11,43 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيفالذي كان في حدود 35 تظلما؛

• توصيتان، أي ما يعادل 0,99 % من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري أي بنسبة 2,5 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 80 تظلما؛

• توصية واحدة، أي ما يعادل 0,50 % من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية أي بنسبة 2,38 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 42 تظلما.

ثالثا: كما أصدرت المؤسسة ما مجموعه 50 توصية في شأن التظلمات ذات الصبغة الإدارية، لتحتل بذلك المرتبة الثالثة بما يعادل 24,75 % من مجموع التوصيات الصادرة، أو بنسبة 3,75 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 1332 تظلما؛

وقد هم هذا النوع من التوصيات مجموعة من التظلمات وفق تصنيفات فرعية توزعت بين:

• 16 توصية، أي ما يعادل 7,92 % من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، أو بنسبة 4,07 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 393 تظلما؛

• 09 توصيات، أي ما يعادل 4,46% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية أو بنسبة 40,91% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 22 تظلما؛

• 08 توصيات، أي ما يعادل 3,96% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب أو بنسبة 4,17% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 192 تظلما؛

• 06 توصيات، أي ما يعادل 2,97% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات أو بنسبة 9,68% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 62 تظلما؛

• 05 توصيات، أي ما يعادل 2,48% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين أو بنسبة 1,86% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 269 تظلما؛

• 04 توصيات، أي ما يعادل 1,98% من مجموع التوصيات الصادرة همت تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية أو بنسبة 1,16 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 345 تظلما؛

• توصيتان، أي ما يعادل 0,99% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية أو بنسبة 14,29 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 14 تظلما.

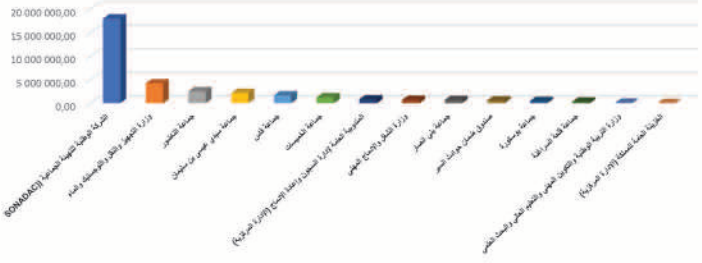
رابعا: في حين احتلت التوصيات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة المرتبة الرابعة، بما مجموعه 40 توصية، أي ما يعادل 19,80 % من مجموع التوصيات الصادرة، أو بنسبة 20,73 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 193 تظلما.

خامسا: وجاءت التوصيات المتعلقة بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة في آخر سلم الترتيب بما مجموعه أربع توصيات، أي ما يعادل 1,98 % من مجموع التوصيات الصادرة، أو بنسبة 66,67 % من مجموع الطلبات المسجلة الذي كان في حدود 06 طلبات.

2 - القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة حسب الإدارة المعنية

الإدارة المعنية	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة المئوية
الشركة الوطنية للتهيئة الجماعية (SONADAC)	17 982 500,00	%53,47
وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	4 237 571,55	%12,60
جماعة الناضور	2 520 000,00	%7,49
جماعة سيدي عيسى بن سليمان	2 175 000,00	%6,47
جماعة فاس	1 678 000,00	%4,99
جماعة الخميسات	1 255 559,00	%3,73
المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج (الإدارة المركزية)	842 500,00	%2,51
وزارة الشغل والإدماج المهني	728 086,60	%2,16
جماعة بني انصار	685 500,00	%2,04
صندوق ضمان حوادث السير	568 150,51	%1,69
جماعة بوسكورة	472 000,00	%1,40
جماعة قلعة السراغنة	332 000,00	%0,99
وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	91 605,80	%0,27
الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)	61 565,96	%0,18
المجموع بالدرهم	33 630 039,42	%100,00

القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بحسب الإدارة المعنية



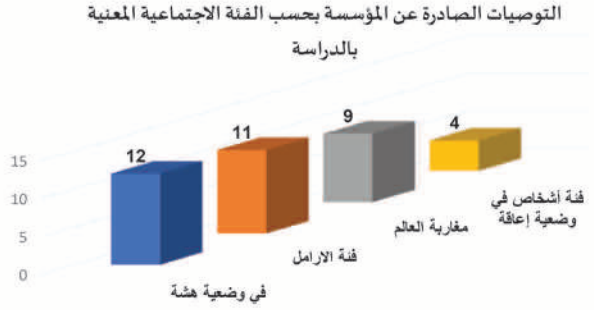
وعلاقة بالنقاش الذي شهدته الساحة الوطنية، خلال هذه السنة، حول موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الدولة والإدارات والمؤسسات العمومية وما رافق ذلك من مواقف، يقدم هذا الجدول معطيات حول القيمة المالية للأحكام المحكومة المبالغ غير المنفذة موضوع توصيات صادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة.

وهكذا، يظهر من معطياته أنه من بين 40 توصية تتعلق بتنفيذ الأحكام كما سبق بيانه، 14 توصية خصت أحكاما محكومة القيمة بمبلغ إجمالي بلغ 33 630 039, 42 درهما، همت بالأساس في المرتبة الأولى الشركة الوطنية للتهيئة الجماعية «SONADAC» بمبلغ 17 982 500, 00 درهم، وفي المرتبة الثانية، نجد وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بمبلغ 4 237 571, 55 درهما، فجماعة الناضور بمبلغ 2 520 000, 00 درهم فباقي الإدارات وفق الترتيب والمبالغ المبينة في الجدول.

وهو مبالغ، نعتقد أن أخذها بعين الاعتبار في برمجة الميزانيات المستقبلية للإدارات المعنية أمر ضروري لإعطاء الأحكام المفعول التنفيذي الذي ارتضاه لها دستور المملكة.

3 – التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد التوصيات الصادرة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات الصادرة	النسبة المئوية من مجموع الفئات المعنية بالدراسة في ملفات التظلم
في وضعية هشة	12	%5,94	%1,88
فئة الارامل	11	%5,45	%1,72
مغاربة العالم	9	%4,46	%1,41
فئة أشخاص في وضعية إعاقة	4	%1,98	%0,63
المجموع	36	%17,82	%5,63



يوفر هذا الجدول معطيات حول عدد التوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة بالنظر إلى المستفيد منها من نفس الفئات المجتمعية المعنية بالدراسة كما تم استعراضها سابقا، فمن مجموع 202 توصية أصدرتها المؤسسة، نجد أن 36 منها همت على غرار ما سجلته من تظلمات أربع فئات مجتمعية أي ما يمثل نسبة 17,82 % من مجموع التوصيات الصادرة، وهو ما يشكل أيضا نسبة 5,63 % من مجموع التظلمات التي تقدمت بها هذه الفئات خلال نفس الفترة ﴿639﴾.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة تصدرت ترتيب الفئات المعنية بهذه التوصيات بمجموع 12 توصية أي بنسبة 5,94% من إجمالي ما أصدرته المؤسسة خلال هذه السنة من توصيات، وما يعادل 1,88% من مجموع الفئات المعنية بالدراسة بملفات التظلم تلتها في الترتيب فئة الأرامل بمجموع 11 توصية وبنسبة 5,45% وهو ما يعادل 1,72% من نفس المجاميع على التوالي، ثم فئة مغاربة العالم بمجموع 09 توصيات أي بنسبة 4,46 % وهو ما يعادل 1,41%من مجموع ملفات الفئات المعنية بالدراسة، وبعدها نجد فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 04 توصيات أي بنسبة 1,98 % ونسبة 0,63% مما ذكر.

ولعل ما يتعين الإشارة إليه في هذا الشأن، هو أنه خلافا للقرارات لم تصدر المؤسسة أي توصية تهم التظلمات التي تخص فئة نزلاء المؤسسات السجنية خلال هذه السنة.

4 – التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد التوصيات الصادرة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات الصادرة التي تهم أشخاصا ذاتيين
رجال	91	%65,94
نساء	47	%34,06
المجموع	138	%100,00

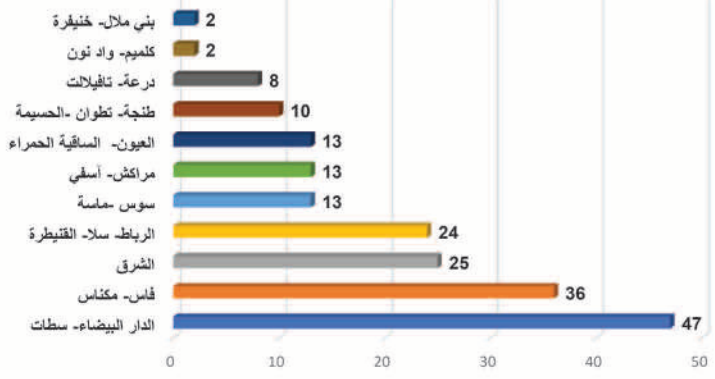
إن تحليل مجموع التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، حسب مقاربة النوع، يفرز نسبة تمثيلية للنساء وصلت إلى 34,06 % من مجموع التوصيات الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، أي ما مجموعه 47 توصية، هذا مقابل 91 توصية صدرت في شأن تظلمات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 65,94% من نفس المجموع.

5 – التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	عدد التوصيات الصادرة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات الصادرة
الدار البيضاء - سطات	**47**	%23,27
الدار البيضاء	26	%12,87
الجديدة	6	%2,97
سطات	5	%2,48
النواصر	3	%1,49
برشيد	3	%1,49
المحمدية	2	%0,99
بنسليمان	1	%0,50
سيدي بنور	1	%0,50
فاس - مكناس	36	%17,82
فاس	22	%10,89
مكناس	9	%4,46
تازة	2	%0,99
صفرو	2	%0,99
تاونات	1	%0,50
الشرق	25	%12,38
وجدة-أنجاد	12	%5,94
الناضور	6	%2,97
بركان	3	%1,49
تاوريرت	2	%0,99
جرادة	1	%0,50
فجيج	1	%0,50
الرباط - سلا - القنيطرة	24	%11,88
الرباط	13	%6,44
الصخيرات تمارة	6	%2,97
سلا	2	%0,99
الخميسات	1	%0,50
سيدي سليمان	1	%0,50
سيدي قاسم	1	%0,50
سوس - ماسة	13	%6,44
أكادير-إدا وتنان	7	%3,47
إنزكان أيت ملول	5	%2,48
تيزنيت	1	%0,50
مراكش - آسفي	13	%6,44
مراكش	6	%2,97
الصويرة	3	%1,49

قلعة السراغنة	2	%0,99
آسفي	1	%0,50
الحوز	1	%0,50
العيون - الساقية الحمراء	13	%6,44
العيون	12	%5,94
طرفاية	1	%0,50
طنجة - تطوان - الحسيمة	10	%4,95
طنجة-أصيلة	6	%2,97
وزان	2	%0,99
الحسيمة	1	%0,50
العرائش	1	%0,50
درعة - تافيلالت	8	%3,96
الرشيدية	3	%1,49
تنغير	2	%0,99
زاكورة	1	%0,50
ميدلت	1	%0,50
ورزازات	1	%0,50
كلميم - واد نون	2	%0,99
كلميم	1	%0,50
سيدي إفني	1	%0,50
بني ملال - خنيفرة	2	%0,99
خريبكة	1	%0,50
بني ملال	1	%0,50
المجموع[7]	193	%95,54

التوصيات الصادرة عن المؤسسة بحسب جهات وعمالات و أقاليم المملكة



يتضح من هذا الجدول، أن المتظلمين من مختلف جهات المملكة شملهم جانب من توصيات هذه المؤسسة بنسب متفاوتة، باستثناء جهة الداخلة – وادي الذهب. وقد بلغ عدد هذه التوصيات 193 توصية، همت 47 منها جهة الدار البيضاء – سطات، فيما خصت 36 جهة فاس- مكناس و25 منها تعلقت بجهة الشرق، متبوعة بجهة الرباط – سلا – القنيطرة بـ 24 توصية.

7- دون احتساب الأشخاص المقيمين بالخارج

والملاحظ، أن التظلمات الواردة من نصف جهات المملكة استأثرت بنسبة 78,22 % من مجموع التوصيات الصادرة فيما هم الباقي، الخمس الجهات الأخرى بنسبة 17,32 %، والتظلمات الواردة من الخارج بنسبة 4,46 %.

وكما سبقت الإشارة إليه بالنسبة للقرارات، تظهر البيانات الإحصائية عدم التلاؤم بين التوزيع الجغرافي للتظلمات الواردة على المؤسسة وجغرافية التوصيات الصادرة في موضوعها.

كما يتبين بالنسبة للتوزيع الجغرافي لمكان التظلمات المعنية بالتوصيات على مستوى العمالات والأقاليم أن التظلمات الواردة من 48 عمالة وإقليما، كانت معنية بالتوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، وأن 5 عمالات وأقاليم منها تجاوزت عتبة 10 توصيات لكل واحدة منها بما مجموعه 85 توصية أي بنسبة 42,08% من مجموع التوصيات الصادرة، وكلها عمالات توجد بها رئاسة مقرات الجهات.

والظاهر من الجدول أنه على غرار جهات المملكة لم تحافظ العمالات والأقاليم على نفس الترتيب الخاص بتصنيف تسجيل التظلمات.

6 – التوصيات الصادرة عن المؤسسة التي تهم أشخاصا ذاتيين بالخارج حسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	عدد التوصيات الصادرة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات الصادرة
فرنسا	6	%2,97
لبنان	1	%0,50
بلجيكا	1	%0,50
بريطانيا	1	%0,50
المجموع[8]	9	%4,46

يظهر من معطيات الجدول أعلاه، أن المؤسسة أصدرت برسم سنة 2019 توصيات تهم أشخاصا مقيمين بـ04 دول أجنبية بما مجموعه 09 توصيات. وإن استثنينا التظلمات الواردة من فرنسا التي استأثرت بست توصيات خلال هذه السنة أي بنسبة 2,97% من مجموع التوصيات الصادرة، فإن التظلمات الواردة من أشخاص مقيمين بكل من لبنان وبلجيكا وبريطانيا صدرت بشأنها توصية واحدة أي بنسبة 0,50 % من مجموع المجموع.

7 – التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب المجال القطاعي المعني والإدارات التابعة له

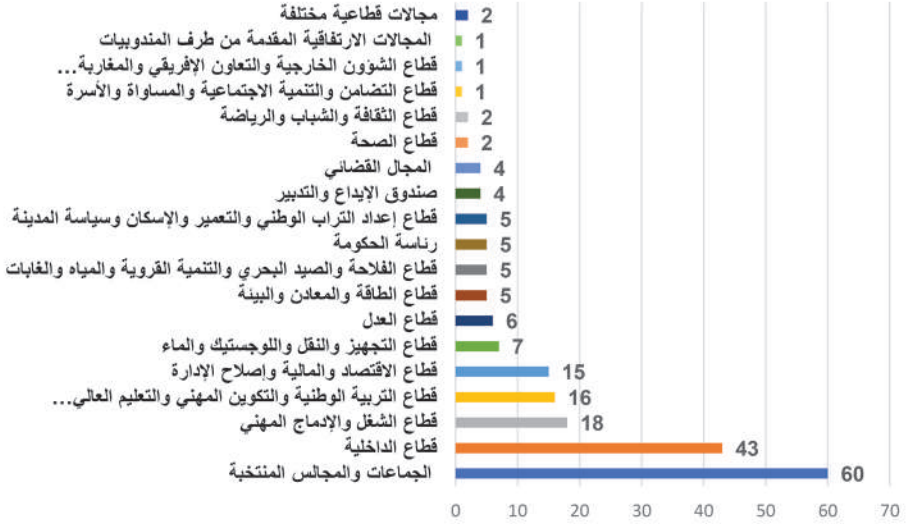
المجال القطاعي المعني والإدارات التابعة له	عدد التوصيات الصادرة	النسبة المئوية
الجماعات والمجالس المنتخبة	60	%29,70
الجماعات[9]	58	%28,71
مجلس إقليم تاوريرت	1	%0,50
مجلس إقليم آسفي	1	%0,50
قطاع الداخلية	43	%21,29
وزارة الداخلية	8	%3,96
عمالة إقليم مولاي يعقوب	7	%3,47
ولاية جهة العيون - الساقية الحمراء	3	%1,49
عمالة إقليم سيدي بنور	2	%0,99
ولاية جهة فاس-مكناس	2	%0,99
عمالة مقاطعات الدار البيضاء-أنفا (مقر ولاية الجهة)	2	%0,99

8 - دون احتساب التوصيات الصادرة بحسب جهات المملكة.
9- ينظر تفصيل الجماعات المعنية في محور موضوع السنة

عمالة الصخيرات - تمارة	2	%0,99
عمالة إقليم برشيد	2	%0,99
عمالة مقاطعة الحي الحسني	2	%0,99
عمالة إقليم وزان	2	%0,99
عمالة المحمدية	1	%0,50
عمالة مكناس	1	%0,50
عمالة إقليم تنغير	1	%0,50
عمالة إقليم طرفاية	1	%0,50
ولاية جهة الرباط - سلا -القنيطرة	1	%0,50
عمالة إقليم صفرو	1	%0,50
عمالة مقاطعات عين السبع-الحي المحمدي	1	%0,50
ولاية جهة الدار البيضاء- سطات	1	%0,50
ولاية جهة سوس - ماسة	1	%0,50
عمالة إقليم سطات	1	%0,50
عمالة إقليم النواصر	1	%0,50
قطاع الشغل والإدماج المهني	18	%8,91
التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)	9	%4,46
التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)	2	%0,99
وزارة الشغل والإدماج المهني	2	%0,99
الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي (الإدارة المركزية) (CNOPS)	2	%0,99
تعاضدية الاحتياط الاجتماعي للسككيين	1	%0,50
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الإدارة المركزية) (CNSS)	1	%0,50
تعاضدية الوحدات الصحية لموظفي الإدارات العمومية بالمغرب	1	%0,50
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	16	%7,92
وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	12	%5,94
الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة الدار البيضاء-سطات (الدار البيضاء)	2	%0,99
مكتب التكوين المهني و إنعاش الشغل (الإدارة المركزية) (OFPPT)	1	%0,50
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي (الوزارة المنتدبة ..... المكلفة بالتعليم العالي والبحث العلمي)	1	%0,50
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	15	%7,43
صندوق ضمان حوادث السير	7	%3,47
الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) (CMR)	4	%1,98
الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)	3	%1,49
وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	1	%0,50
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	7	%3,47
وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	6	%2,97
المديرية الإقليمية للتجهيز والنقل واللوجستيك والماء بصفرو	1	%0,50
قطاع العدل	6	%2,97
وزارة العدل	6	%2,97
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	5	%2,48
المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (الإدارة المركزية) (ONEE)	5	%2,48
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	5	%2,48
وزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	4	%1,98
المحافظة على الأملاك العقارية بالجديدة	1	%0,50
رئاسة الحكومة	5	%2,48

رئاسة الحكومة	5	%2,48
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	5	%2,48
العمران مراكش- آسفي(مراكش)	2	%0,99
الوكالة الحضرية لسطات	1	%0,50
العمران الدار البيضاء –سطات (الدار البيضاء)	1	%0,50
العمران الجنوب (العيون)	1	%0,50
صندوق الإيداع والتدبير	4	%1,98
الشركة الوطنية للتهيئة الجماعية (SONADAC)	3	%1,49
قطب الاحتياط (الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين + النظام الجماعي لمنح رواتب التفاعد)	1	%0,50
المجال القضائي	4	%1,98
المحكمة الإدارية بأكادير	2	%0,99
محكمة النقض	1	%0,50
محكمة الاستئناف الإدارية بالرباط	1	%0,50
قطاع الصحة	2	%0,99
وزارة الصحة	2	%0,99
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	2	%0,99
وزارة الثقافة والشباب والرياضة	2	%0,99
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,50
وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,50
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	%0,50
وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	%0,50
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	%0,50
المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج (الإدارة المركزية)	1	%0,50
مجالات قطاعية مختلفة	2	%0,99
مجموعة المكتب الشريف للفوسفاط (الإدارة المركزية) (OCP)	2	%0,99
المجموع	202	%100,00

التوصيات الصادرة عن المؤسسة بحسب المجال القطاعي المعني



إن التقرير حاول عبر هذه المعطيات، الخروج عن المألوف في السابق من التقارير، المتمثل في الاكتفاء في أقصى الحالات بربط التوصيات الصادرة بالقطاع دون بيان الإدارات المعنية بها، وذلك من أجل رسم صورة مكتملة تجمع بين عدد التظلمات المقدمة في مواجهة القطاع والإدارات التابعة له وبين العدد منها الذي انتهى إلى إصدار توصيات تعكس وجود اختلالات في تصريفها للشأن الإداري.

وهكذا، يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

• احتلال المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة للمركز الأول ضمن المجالات القطاعية المعنية بتوصيات المؤسسة الصادرة خلال هذه السنة بما مجموعه 60 توصية وبنسبة 29,70 % من مجموع التوصيات الصادرة.

• تمركز مجال قطاع الداخلية في المرتبة الثانية بين القطاعات المعنية بالتوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، مسجلا بذلك ما مجموعه 43 توصية أي بنسبة بلغت 21,29 % من مجموع التوصيات التي أصدرتها المؤسسة.

• بينما حل المجال القطاعي الخاص بالشغل والإدماج المهني في المرتبة الثالثة بـ 18 توصية بنسبة 8,91%؛ متبوعا في المرتبة الرابعة بالمجال القطاعي الخاص بالتربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 16 توصية وبنسبة 7,92 %؛ ثم في المرتبة الخامسة جاء المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 15 توصية وبنسبة 7,43 %؛ فباقي المجالات القطاعية كما هي مبينة في الجدول تباعا بأعداد ونسب متفاوتة.

يلاحظ مما سبق أن عدد التوصيات الصادرة يشكل فقط 28,98 % بالمقارنة مع عدد قرارات التسوية وأن نسب إصدار التوصيات في معظم التصنيفات الموضوعاتية للتظلمات جاءت منخفضة بالمقارنة مع عدد القرارات الصادرة في نفس التصنيفات، والأمر راجع لما أعلنت عنه المؤسسة في مخططها الاستراتيجي من أن هدف الوساطة المؤسساتية ليس إنتاج التوصيات وإنما إنتاج الحلول للمشاكل المطروحة.

8 – التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد	عدد التوصيات الصادرة	النسبة المئوية من التوصيات الصادرة المعنية بالمؤشرات	النسبة المئوية من مجموع التوصيات الصادرة
الاستثمار	21	%77,78	%10,40
البيئة	5	%18,52	%2,48
التخليق في مجال الاستثمار	1	%3,70	%0,50
المجموع	27	%100,00	%13,38

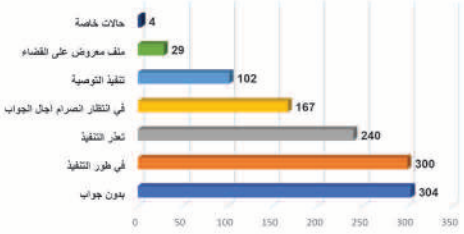
تظهر المعطيات أعلاه، أن 27 توصية همت تظلمات لها ارتباط بمؤشرات متعلقة بأهداف التنمية، وهو ما مثل 13,38 %من مجموع التوصيات الصادرة، وقد احتلت تلك المتصلة بمواضيع لها علاقة بالاستثمار المرتبة الأولى بما مجموعه 21 توصية بنسبة 77,78% من مجموع التوصيات الصادرة المعنية بالمؤشرات، وهو ما مثل في نفس الوقت ما نسبته 10,40% من مجموع التوصيات الصادرة. كما احتلت تلك المرتبطة بمواضيع لها علاقة بالبيئة المرتبة الثانية بما مجموعه 05 توصيات بنسبة 18,52% أي ما يعادل 2,48% من نفس المجاميع. في حين تم إصدار توصية واحدة تهم مؤشر التخليق في مجال الاستثمار بنسبة 3,70% وأقل من 1 % مما ذكر.

ثانيا: التوصيات المتراكمة موضوع تتبع من قبل المؤسسة برسم سنة 2019

المخلف من التوصيات	التوصيات الصادرة سنة 2019	مجموع المتراكم
944	202	1 146

في إطار مقامها الدستورية، وبالرغم من أن مؤسسة وسيط المملكة لم تصدر خلال هذه السنة سوى مجموعه 202 توصية، تجسيدا لإيمانها بأن دورها ليس إنتاج التوصيات، وإنما إيجاد الحلول ورد المظالم إلا أن مجموع التوصيات موضوع التتبع من لدن المؤسسة بلغ 1146 توصية، باعتبارها توصيات تراكمية تشمل كذلك تلك التي أصدرتها وتداولتها المؤسسة خلال السنوات السابقة والبالغ عددها 944 توصية بقيت بدون تنفيذ.

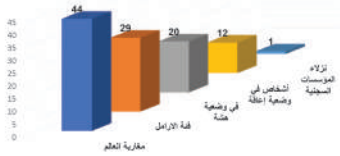
1 – الوضعية العامة لإجمالي التوصيات موضوع التتبع



مآل التوصية	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة المئوية
دون جواب	304	%26,53
في طور التنفيذ	300	%26,18
تعذر التنفيذ	240	%20,94
في انتظار انصرام آجال الجواب	167	%14,57
تنفيذ التوصية	102	%8,90
ملف معروض على القضاء	29	%2,53
حالات خاصة	4	%0,35
المجموع	1146	%100,00

إن تحليل الوضعية العامة لمختلف التوصيات التي تتبعتها المؤسسة خلال هذه السنة بغض النظر عن سنة إصدارها ما زالت لم تنفذ بعد، ولم يثبت عرض موضوع النزاع الخاص بها على القضاء، يظهر أن وضعيتها تختلف باختلاف موقف الإدارة المعنية بها. وهكذا نلاحظ أن عدد التوصيات التي ظلت بدون جواب الإدارة المعنية رغم انتهاء الآجال الممنوحة لها والمحددة في ثلاثة أشهر مرتفع مقارنة بباقي الوضعيات الأخرى المعتمدة من لدن المؤسسة في موضوع مآل التوصيات الصادرة عنها بمجموع 304 توصيات وهو ما يمثل 26,53% من مجموع التوصيات المتراكمة حسب الوضعية العامة للتوصيات بالرغم مما لها من تأثير مباشر على زمن تصفية التظلمات أمام المؤسسة، متبوعة بتلك التي أعلنت الإدارات المعنية بها أنها توجد في طور التنفيذ بمجموع 300 توصية وهو ما يمثل 26,18 % من مجموع التوصيات المتراكمة، ثم التوصيات التي أعلنت الإدارة المعنية بها موقفها المتمسك بتعذر تنفيذها، وعملت المؤسسة على مكاتبة رئيس الحكومة في موضوعها سبقا للقانون، بما مجموعه 240 توصية وما نسبته 20,94 %من المتراكم العام، فالتوصيات التي تنتظر انصرام أجل الجواب بـ 167 توصية وبنسبة 14,57 %، في حين بقيت التوصيات المنفذة سنة 2019 محصورة في 102 توصية بنسبة 8,90 % من التوصيات موضوع التتبع خلال هذه السنة، وتبين أن 29 توصية فضل أصحابها اللجوء إلى القضاء مما حدا بالمؤسسة إلى رفع يدها عن تتبعها وذلك احتراما لمبدأ استقلالية القضاء، وفي الأخير نجد أربع توصيات تدخل ضمن بعض الوضعيات الخاصة التي حالت دون تتبع تنفيذها.

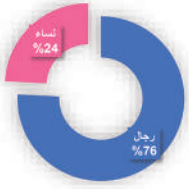
1-1 التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة



الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة المئوية	النسبة من مجموع توصيات التتبع
مغاربة العالم	44	%41,51	%3,84
فئة الأرامل	29	%27,36	%2,53
في وضعية هشة	20	%18,87	%1,75
أشخاص في وضعية إعاقة	12	%11,32	%1,05
نزلاء المؤسسات السجنية	1	%0,94	%0,09
المجموع	106	%100,00	%9,26

من أجل تقديم صورة عن الأثر الاجتماعي للتوصيات المتراكمة موضوع التتبع خلال هذه السنة، يوفر هذا الجدول تفصيلا لعدد التوصيات الصادرة والمخلفة بكون تنفيذ من زاوية المستفيدين منها حسب الفئات المجتمعية التي ينتمون إليها، فمن مجموع 1146 توصية محل تتبع، نجد أن 106 منها همت خمس فئات مجتمعية وهو ما يمثل 9,26 % من مجموع التوصيات موضوع التتبع، كما نجد أن 44 منها همت فئة مغاربة العالم لتتصدر بذلك ترتيب الفئات المعنية بهذه التوصيات بما نسبته 41,51 % من إجمالي الفئات موضوع توصيات التتبع خلال هذه السنة، تلتها في الترتيب فئة الأرامل بمجموع 29 توصية أي بنسبة 27,36% من فئات المجموع، وفي المرتبة الثالثة جاءت التوصيات التي همت فئة الأشخاص في وضعية هشة بـ 20 توصية وبنسبة 18,87%، تليها فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بـ 12 توصية وبنسبة 11,32 % ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية بتوصية واحدة.

2-1 التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة حسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة المئوية من مجموع التوصيات موضوع التتبع المقدمة من طرف أشخاص ذاتيين
رجال	605	%75,81
نساء	193	%24,19
المجموع	798	%100,00

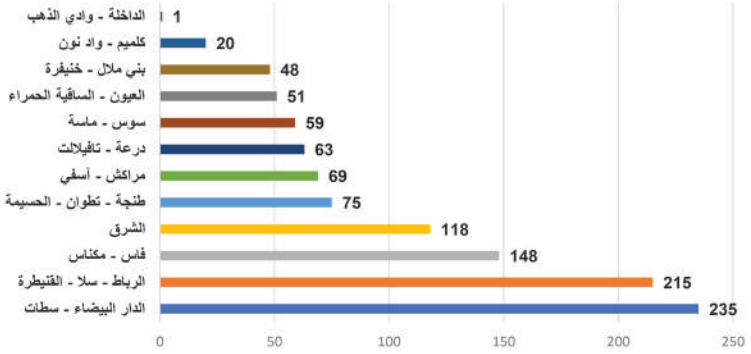
إن تحليل مجموع التوصيات التي كانت موضوع تتبع من المؤسسة خلال هذه السنة من جانب جنس المتظلم المعني بالتوصية يفرز نسبة تمثيلية للنساء وصلت إلى 24,19 % من مجموع التوصيات التي تهم أشخاصا ذاتيين، بما مجموعه 193 توصية، هذا مقابل 605 توصيات تخص تظلمات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 75,81 % من نفس المجموع.

3-1 التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة حسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة المئوية من مجموع التوصيات موضوع التتبع
الدار البيضاء - سطات	235	%20,51
الرباط - سلا - القنيطرة	215	%18,76
فاس - مكناس	148	%12,91
الشرق	118	%10,30
طنجة - تطوان - الحسيمة	75	%6,54
مراكش - آسفي	69	%6,02
درعة - تافيلالت	63	%5,50

سوس - ماسة	59	%5,15
العيون - الساقية الحمراء	51	%4,45
بني ملال - خنيفرة	48	%4,19
كلميم - واد نون	20	%1,75
الداخلة - وادي الذهب	1	%0,09
المجموع[10]	1 102	%96,16

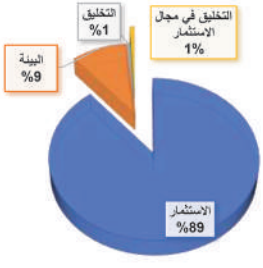
التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب جهات المملكة



من أجل تقديم صورة عن التوزيع الجغرافي للمتظلمين المستفيدين من التوصيات المتراكمة التي شكلت موضوع تتبع خلال هذه السنة، يقدم هذا الجدول تفصيلا لعدد هذه التوصيات من زاوية جغرافية المستفيدين منها، وهكذا احتلت التوصيات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الدار البيضاء - سطات صدارة الترتيب بـ 235 توصية وبنسبة بلغت 20,51 % من مجموع توصيات التتبع، متبوعة بتلك الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة بـ 215 توصية وبنسبة 18,76 % من نفس المجموع، فجهة فاس- مكناس في المرتبة الثالثة بـ 148 وبنسبة مئوية بلغت 12,91%، ثم جهة الشرق التي احتلت المرتبة الرابعة في توصيات التتبع بـ 118 توصية وبنسبة 10,30%، فيما توزعت باقي توصيات التتبع على 08 جهات بالمملكة بأعداد ونسب مختلفة.

هذا، دون احتساب 44 توصية همت تظلمات واردة من الخارج بما نسبته 3,84 % من مجموع التوصيات المتراكمة موضوع التتبع.

4-1 التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة



المؤشر المعتمد	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة المئوية من المؤشرات التنموية للتوصيات موضوع التتبع	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع
الاستثمار	115	%89,15	%10,03
البيئة	12	%9,30	%1,05
التخليق	1	%0,78	%0,09
التخليق في مجال الاستثمار	1	%0,78	%0,09
المجموع	129	%100,00	%11,26

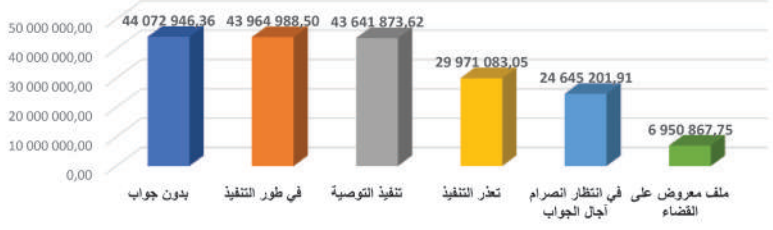
10 - دون احتساب الأشخاص المقيمين بالخارج

من منطلق كون توصيات المؤسسة هو إعلان عن اختلال مرفقي أو مساس بحق إرتفاقي أو انزياح عن مبادئ العدل والإنصاف، واعتبارا لما للموضوع من علاقة وطيدة بشروط التنمية، تم تحليل هذه التوصيات بالاستناد إلى أربع مؤشرات تنموية اعتبرتها المؤسسة على درجة من الأهمية والراهنية، فتبين أنه من بين مجموع التوصيات موضوع التتبع من لدن المؤسسة خلال هذه السنة، 115 منها تهم تظلمات لها علاقة بمؤشر الاستثمار أي بنسبة 89,15 % من مجموع التوصيات المعنية بهذه المؤشرات، وتوزعت باقي التوصيات على 03 مؤشرات أخرى هي البيئة بـ 12 توصية ونسبة 9,30 % والتخليق بتوصيتين إحداهما تهم أيضا مؤشر التخليق في الاستثمار. مما يتوجب معه على القطاعات الحكومية المعنية أن تأخذ هذه التوصيات بعين الاعتبار، هذا وقد شكل مجموع التوصيات المعنية بهذه المؤشرات ما يعادل 11,26 % من مجموع التوصيات موضوع التتبع.

5-1 القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة في موضوع تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة، موضوع تتبع من قبل المؤسسة بحسب مآل التوصية

مآل التوصية	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة المئوية
دون جواب	44 072 946,36	% 22,81
في طور التنفيذ	43 964 988,50	% 22,75
تنفيذ التوصية	43 641 873,62	% 22,58
تعذر التنفيذ	29 971 083,05	% 15,51
في انتظار انصرام آجال الجواب	24 645 201,91	% 12,75
ملف معروض على القضاء	6 950 867,75	% 3,60
المجموع	193 246 961,19	% 100,00

القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة في موضوع تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة، موضوع تتبع من قبل المؤسسة بحسب مآل التوصية



بالرغم من أن عدد التوصيات موضوع التتبع من لدن المؤسسة في القضايا التي تهم تنفيذ الأحكام القضائية في مواجهة أشخاص القانون العام، هو ضئيل مقارنة بباقي التصنيفات الموضوعاتية الأخرى حيث بلغ مجموعها 216، أي بنسبة 18,85 % من مجموع توصيات التتبع إلا أنها تستأثر باهتمام المؤسسة، لكون المعنيين بها لم يلجأوا إلى المؤسسة إلا بعد أن استنفذوا كل المساطر القضائية من أجل الحصول على مستحقاتهم وبتحليل القيمة المالية الإجمالية للتوصيات موضوع التتبع الصادرة بشأن طلبات تنفيذ الأحكام في مواجهة أشخاص القانون العام نجد أن أكبر قيمة مالية همت التوصيات غير المنفذة والتي بقيت بدون جواب، متبوعة بالتوصيات التي أكدت الإدارة أنها توجد في طور التنفيذ ثم تلك التي تم تنفيذها، في حين احتلت المرتبة الرابعة التوصيات التي تعذر على الإدارة تنفيذها، أما التوصيات التي لم ينصرم بعد أجل الجواب عنها فقد بقيت في المرتبة الخامسة متقدمة على التوصيات التي تم عرض موضوعها على القضاء التي احتلت المرتبة السادسة والأخيرة.

وهنا، لا بد من التأكيد على أن الإدارات مطالبة بأن تتدبر أمور ميزانياتها لتسديد المستحقات المحكوم بها في مواجهتها.

6-1 التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة حسب مكان تسجيل التظلم

مكان تسجيل التظلم	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة المئوية من مجموع التوصيات موضوع التتبع
الإدارة المركزية	833	%72,69
التمثيليات الجهوية		
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	105	%9,16
المندوبية المحلية بمكناس	53	%4,62
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	41	%3,58
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	38	%3,32
مندوبية جهة فاس - مكناس	34	%2,97
نقطة الاتصال بأكادير	21	%1,83
نقطة الاتصال بوجدة	13	%1,13
نقطة الاتصال بمراكش	8	%0,70
المجموع	313	%27,31

وفي ختام الحديث عن التوصيات موضوع التتبع، خلال هذه السنة، لا بد من الإشارة إلى أنها توصيات وإن صدرت مركزيا ويتم تتبعها مركزيا أيضا، فإنها تختلف حسب مكان تسجيل التظلمات التي أنتجتها بين الإدارة المركزية والتمثيليات الخارجية للمؤسسة بحيث همت هذه الأخيرة ما مجموعه 313 توصية، فيما أن باقي التوصيات منسوب للإدارة المركزية بما مجموعه 833 توصية.

2 - الوضعية العامة للتوصيات المنفذة أو التي لها مبرر قانوني لعدم التنفيذ

مآل التوصية	عدد التوصيات المنفذة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات الصادرة
تنفيذ التوصية	102	%50,49
ملف معروض على القضاء	29	%14,36
حالات خاصة	4	%1,98
المجموع	135	%66,83

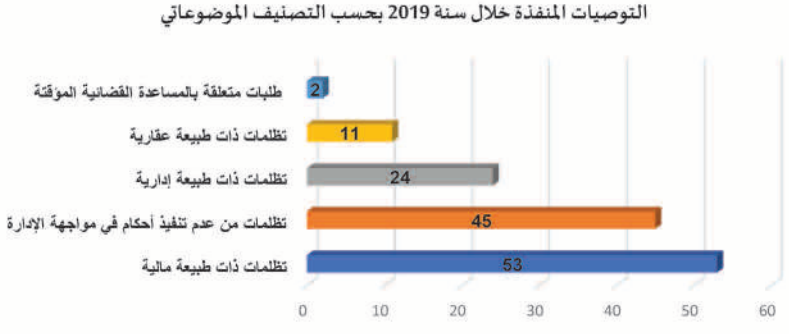
إن تحليل الوضعية العامة لمختلف التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 بغض النظر عن سنة إصدارها ما لم أن تغيير وضعيتها تم خلال هذه السنة، يمكن من إبراز الجهود الكبير المبذول من صرف المؤسسة ويسلط الضوء على الوساطات الناجحة التي أفرزت حلولا عملية منصفة انتهت بإحقاق الحقوق ورد المظالم وسواء تعلق الأمر بتوصيات منفذة أو التي لها مبرر قانوني لعدم التنفيذ فإن المؤسسة تكون بذلك قد رفعت يدها عن القضية بشكل نهائي.

هذا، ويقصد بالتوصيات المنفذة أو التي لها مبرر قانوني لعدم التنفيذ تلك التي أسفر تتبعها مع الإدارة المعنية عن إحدى الوضعيات الثلاث المبينة في هذا الجدول، وهكذا، فإن التوصيات التي تم تنفيذها خلال سنة 2019 بلغت 102 توصية من مجموع التوصيات الصادرة خلال هذه السنة والبالغة 202، وهو ما شكل نسبة مهمة حددت في 50,49 %، في حين أن التوصيات التي أصدرتها المؤسسة وأكدت الإدارة أنها معروضة على القضاء مما حدا بالمؤسسة إلى إيقاف تدخلها بشأنها، فقد بلغت 29 توصية أي بنسبة 14,36 %، في حين أن المؤسسة

اعتبرت أن 04 توصيات، يمكن إدراجها في تلك المصنفة في إطار حالات خاصة ومنها التوصيات التي توفي أصحابها دون أن يتقدم ورثتهم بطلب تتبع التنفيذ لتعلقه بأمر شخصي. وهو ما يجعل المعدل العام لتنفيذ التوصيات هذه السنة بلغ نسبة مهمة حددت في 66,83 % من مجموع التوصيات الصادرة.

1-2 التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد التوصيات المنفذة	النسبة المئوية
تظلمات ذات طبيعة مالية	53	%39,26
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	15	%11,11
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	15	%11,11
تظلمات متعلقة بالمعاشات	9	%6,67
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	7	%5,19
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	6	%4,44
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	1	%0,74
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	45	%33,33
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	45	%33,33
تظلمات ذات طبيعة إدارية	24	%17,78
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	12	%8,89
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أووثائق إدارية	6	%4,44
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	5	%3,70
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	1	%0,74
تظلمات ذات طبيعة عقارية	11	%8,15
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	2	%1,48
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	2	%1,48
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	2	%1,48
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	2	%1,48
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	2	%1,48
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	1	%0,74
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	%1,48
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	%1,48
المجموع	135	%100,00



بتحليل التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 من زاوية التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية للتظلمات، يتبين أن التوصيات المرتبطة بتظلمات عاى كصيغة مالية احتلت صدارة الترتيب بـ 53 توصية منفذة كانت موضوع تتبع وهوما شكل ما نسبته 39,26 % من مجموع التوصيات المنفذة، تلاها في الترتيب تلك التي تهم تظلمات مرتبطة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة بـ 45 توصية منفذة وبنسبة 33,33 % من مجموع تلك التوصيات، في حين احتلت التوصيات التي تهم تظلمات عاى كصيغة إدارية المرتبة الثالثة بـ 24 توصية منفذة وبنسبة 17,78 % من التوصيات المعنية بالتنفيذ، متبوعة بالتوصيات التي تخص تظلمات عاى كصيغة عقارية بـ 11 توصية منفذة وبنسبة 8,15 % تليها في المرتبة الأخيرة التوصيات المتعلقة بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة بتوصيتين منفذتين.

هذا مع الإشارة إلى أن التوصيات موضوع التنفيذ خلال هذه السنة، وعلى نسق التوصيات الصادرة تجاهها إلى جانب التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية المذكورة تهم أيضا تصنيفات فرعية أكثر تدقيقا جاءت مرتبة من خلالها بطريقة مختلفة عما سبق ذكره، بحيث جاء في مقدمة التوصيات المنفذة بالاستناد إلى هذا التصنيف تلك المتعلقة بتظلمات همت الامتناع عن تنفيذ حكم بـ 45 توصية منفذة وبنسبة 33,33 % من مجموع تلك التوصيات، فالتوصيات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية وتلك المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 15 توصية لكل صنف ونسبة 11,11 % من نفس المجموع، فالتوصيات المتعلقة بعدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 12 توصية وبنسبة 8,89 %، ثم التوصيات المتعلقة بالمعاشات بـ 09 توصيات ونسبة 6,67 % من مجموع التوصيات المنفذة، فالتوصيات المتصلة بباقي التصنيفات الفرعية بالأعداد والنسب المبينة في الجدول أعلاه.

2-2 التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد التوصيات المنفذة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات المنفذة التي تهم أشخاصا ذاتيين
رجال	77	%80,21
نساء	19	%19,79
المجموع	96	%100,00

يظهر تحليل مجموع التوصيات التي تم تنفيذها خلال هذه السنة والتي تهم أشخاصا ذاتيين من زاوية جنس المتظلم المعني بالتوصية، أن نسبة تمثيلية النساء في مجموع المنفذ وصلت إلى 19,79 %، بما مجموعه 19 توصية، وهي نسبة بقيت دون نسبتها من مجموع توصيات التتبع خلال نفس السنة والتي بلغت 24,19 % من مجموع التوصيات موضوع التتبع كما سبق بيانه، هذا مقابل 77 توصية تخص تظلمات تقدم بها نظراؤهن من الرجال أي بنسبة 80,21 %.

2-3 التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	عدد التوصيات المنفذة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات المنفذة
فاس - مكناس	**28**	**%20,74**
مكناس	13	%9,63
فاس	11	%8,15
إفران	2	%1,48
صفرو	2	%1,48
الرباط - سلا - القنيطرة	22	%16,30
الرباط	9	%6,67
سلا	4	%2,96
الصخيرات تمارة	4	%2,96
الخميسات	2	%1,48
القنيطرة	1	%0,74
سيدي سليمان	1	%0,74
سيدي قاسم	1	%0,74
الشرق	16	%11,85
وجدة-أنجاد	9	%6,67
الناضور	3	%2,22
بركان	1	%0,74
تاوريرت	1	%0,74
جرسيف	1	%0,74
فجيج	1	%0,74
الدار البيضاء - سطات	15	%11,11
الدار البيضاء	12	%8,89
المحمدية	1	%0,74
برشيد	1	%0,74
سطات	1	%0,74
درعة - تافيلالت	12	%8,89
ورزازات	4	%2,96
الرشيدية	3	%2,22
تنغير	3	%2,22
ميدلت	2	%1,48
العيون - الساقية الحمراء	8	%5,93
العيون	7	%5,19
السمارة	1	%0,74
مراكش - آسفي	8	%5,93
مراكش	5	%3,70
آسفي	2	%1,48
شيشاوة	1	%0,74
سوس - ماسة	6	%4,44
أكادير-إدا وتنان	3	%2,22
تارودانت	2	%1,48

إنزكان أيت ملول	1	%0,74
طنجة - تطوان - الحسيمة	6	%4,44
طنجة-أصيلة	3	%2,22
الحسيمة	1	%0,74
وزان	1	%0,74
تطوان	1	%0,74
كلميم - واد نون	4	%2,96
كلميم	4	%2,96
بني ملال - خنيفرة	4	%2,96
خنيفرة	2	%1,48
خريبكة	1	%0,74
بني ملال	1	%0,74
المجموع[11]	129	%95,56

2-4 التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 والترتيب أشخاص قاطنين بالخارج حسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	عدد التوصيات المنفذة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات المنفذة
فرنسا	3	%2,22
ألمانيا	1	%0,74
بلجيكا	1	%0,74
هولندا	1	%0,74
المجموع[12]	6	%4,44

ووفق نفس المنحى التحليلي، أفرز التوزيع الجغرافي للمتظلمين المستفيدين من التوصيات المنفذة خلال هذه السنة التفصيل الوارد في الجدول أعلاه، وهكذا احتلت التوصيات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة فاس- مكناس صدارة الترتيب بـ 28 توصية وبنسبة بلغت 20,74 % من مجموع التوصيات المنفذة، متبوعة بتلك الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة بـ 22 توصية وبنسبة 16,30 % من نفس المجموع، فجهة الشرق في المرتبة الثالثة بـ 16 توصية وبنسبة مئوية بلغت 11,85 %، ثم جهة الدار البيضاء – سطات التي احتلت المرتبة الرابعة في التوصيات المنفذة بـ 15 توصية وبنسبة 11,11 %، في مقابل تصدرها لترتيب الجهات المعنية بتوصيات التتبع بـ35 توصية وبنسبة بلغت 20,51 % من المجموع.

فيما همت باقي التوصيات المنفذة متظلمين مقيمين بـ 07 جهات بالمملكة وآخرين مقيمين بدول أجنبية استمرت فيها فرنسا في احتلال صدارة ترتيب التوصيات المنفذة بمجموع 03 توصيات، فالكل بأعداد ونسب مختلفة على النحو المبين في الجدولين أعلاه.

بتحليل التوزيع الجغرافي للتوصيات على المستوى الترابي والمحلي لمصدر التظلمات، يتبين أنه هم 41 عمالة وإقليما، احتلت فيه عمالة مكناس الصدارة بمجموع 13 توصية منفذة وبنسبة 9,63 %، متبوعة بكل من عمالة الدار البيضاء بـ 12 توصية منفذة وبنسبة 8,89 %، ثم عمالة فاس بـ 11 توصية منفذة وبنسبة 8,15 %، فيما توزعت باقي التوصيات المنفذة على عمالات وأقاليم أخرى.

11 - (دون احتساب الأشخاص المقيمين بالخارج)
12 - (دون احتساب التظلمات الواردة من جهات المملكة)

بالنظر لأهمية تنفيذ التوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة، ولدلالتها الرمزية الدستورية، فقد ارتأت المؤسسة الإشارة في تقريرها السنوي هذا إلى مختلف القطاعات والإدارات المعنية بالتوصيات المنفذة خلال هذه السنة، منوهة بالمجهود المبذول من طرفها وداعية إلى بذل المزيد من الجهد، من أجل إنهاء سبل تنفيذ ما تبقى من توصيات، إحقاقا للحق ومساهمة منها في إشاعة مبادئ العدل والإنصاف، ودعم الثقة في الإدارة والمؤسسات.

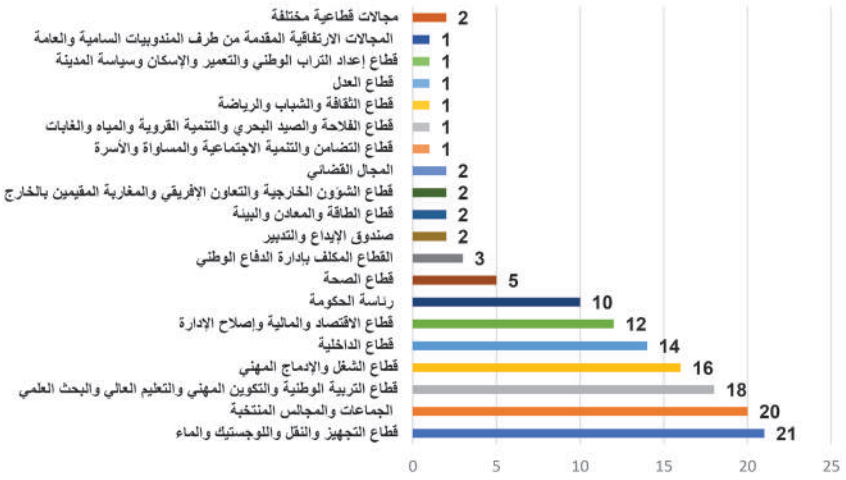
هذا، وتبين المعطيات الواردة بعده، تفصيل القطاعات والإدارات المعنية بالتنفيذ، مرتبة حسب عدد التوصيات المنفذة برسم ذات السنة، وفق ما هو مبين في الجدول بعده:

4-5 التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 حسب المجال القطاعي المعني والإدارات التابعة له

المجال القطاعي والإدارات المعنية التابعة له	عدد التوصيات المنفذة	النسبة المئوية
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	21	%15,56
وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	18	%13,33
المكتب الوطني للسكك الحديدية (الإدارة المركزية) (ONCF)	2	%1,48
المديرية الإقليمية للتجهيز والنقل واللوجستيك والماء بصفرو	1	%0,74
الجماعات والمجالس المنتخبة	20	%14,81
الجماعات	17	%12,59
مجلس عمالة أكادير اداوتنان	2	%1,48
مجلس إقليم كلميم	1	%0,74
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	18	%13,33
وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	15	%11,11
الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة فاس – مكناس(فاس)	2	%1,48
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي (الوزارة المنتدبة ..... المكلفة بالتعليم العالي والبحث العلمي)	1	%0,74
قطاع الشغل والإدماج المهني	16	%11,85
الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي (الإدارة المركزية) (CNOPS)	9	%6,67
التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)	6	%4,44
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الإدارة المركزية) (CNSS)	1	%0,74
قطاع الداخلية	14	%10,37
وزارة الداخلية	3	%2,22
عمالة إقليم الفحص - أنجرة	1	%0,74
عمالة إقليم وزان	1	%0,74
المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الجنوب)	1	%0,74
عمالة إقليم برشيد	1	%0,74
عمالة إقليم تنغير	1	%0,74
عمالة إقليم صفرو	1	%0,74
عمالة الصخيرات - تمارة	1	%0,74
ولاية جهة الشرق	1	%0,74
ولاية جهة العيون - الساقية الحمراء	1	%0,74
ولاية جهة سوس - ماسة	1	%0,74
ولاية جهة فاس-مكناس	1	%0,74
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	12	%8,89
الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)	5	%3,70

الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) (CMR)	4	%2,96
وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	3	%2,22
رئاسة الحكومة	10	%7,41
رئاسة الحكومة	10	%7,41
قطاع الصحة	5	%3,70
وزارة الصحة	5	%3,70
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	3	%2,22
إدارة الدفاع الوطني	2	%1,48
الدرك الملكي	1	%0,74
صندوق الإيداع والتدبير	2	%1,48
الشركة الوطنية للتهيئة الجماعية (SONADAC)	1	%0,74
صندوق الإيداع والتدبير	1	%0,74
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	2	%1,48
المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (الإدارة المركزية) (ONEE)	1	%0,74
المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (الإدارة المركزية) - قطاع الماء الصالح للشرب (ONEE)	1	%0,74
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	%1,48
وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	%1,48
المجال القضائي	2	%1,48
المحكمة الإدارية بأكادير	1	%0,74
محكمة النقض	1	%0,74
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,74
وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,74
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	%0,74
الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية (الإدارة المركزية) (ANCFCC)	1	%0,74
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1	%0,74
وزارة الثقافة والشباب والرياضة	1	%0,74
قطاع العدل	1	%0,74
وزارة العدل	1	%0,74
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	%0,74
العمران فاس(فاس)	1	%0,74
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	%0,74
المندوبية السامية للتخطيط	1	%0,74
مجالات قطاعية مختلفة	2	%1,48
مجموعة المكتب الشريف للفوسفاط (الإدارة المركزية) (OCP)	2	%1,48
المجموع	135	%100,00

التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 بحسب المجال القطاعي المعني والإدارات التابعة له



4-6 القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة المنفذة خلال سنة 2019 بحسب الإدارة المعنية

المجال القطاعي المعني	الإدارات المعنية	مآل التوصيات	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة المئوية
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	تنفيذ التوصية	22 347 735,92	%44,17
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)	تنفيذ التوصية	9 833 834,35	%19,44
صندوق الإيداع والتدبير	الشركة الوطنية للتهيئة الجماعية (SONADAC)	ملف معروض على القضاء	5 347 200,00	%10,57
قطاع الداخلية	عمالة الصخيرات - تمارة	تنفيذ التوصية	4 827 570,97	%9,54
الجماعات والمجالس المنتخبة	جماعة عين مديونة	تنفيذ التوصية	3 383 000,00	%6,69
الجماعات والمجالس المنتخبة	جماعة مربرت	تنفيذ التوصية	1 810 400,00	%3,58
رئاسة الحكومة	رئاسة الحكومة	ملف معروض على القضاء	1 303 000,00	%2,58
الجماعات والمجالس المنتخبة	جماعة الناضور	تنفيذ التوصية	858 340,00	%1,70
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	إدارة الدفاع الوطني	تنفيذ التوصية	328 455,65	%0,65
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	المكتب الوطني للسكك الحديدية (الإدارة المركزية) ONCF	ملف معروض على القضاء	150 367,75	%0,30
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (الإدارة المركزية) - قطاع الماء الصالح للشرب ONEE	ملف معروض على القضاء	150 300,00	%0,30
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	تنفيذ التوصية	139 536,73	%0,28
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	تنفيذ التوصية	113 000,00	%0,22
المجموع			50 592 741,37	%100,00

يتبين من خلاصات تحليل القيمة المالية لمجموع التوصيات المنفذة، خلال هذه السنة، في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، أن مجموع المبالغ المنفذة أو تلك التي لها مبرر قانوني لعدم التنفيذ، من وجهة نظر إجرائية فرضها القانون المنظم للمؤسسة بلغ 50 592 741,37 درهما، وأن الإدارات المعنية بها بلغت ما مجموعه 13 إدارة موزعة على عدة جهات من المملكة، منها ما قامت بتنفيذ التوصية وعددها 09 إدارات ومنها ما اتخذ النزاع بينها وبين المرتفق منحى قضائيا يجعل المؤسسة مضطرة لرفع يدها عن الملف وعددها 04 توصيات.

ولعل المأمول في هذا الشأن، هو تسريع وتيرة التنفيذ ،لأن العبرة ليست بصدور القرار القضائي بل بتنفيذ ما أقرته تلك الأحكام والقرارات.

4-7 التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 حسب مكان تسجيل التظلم

مكان تسجيل التظلم	عدد التوصيات المنفذة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات المنفذة
الإدارة المركزية	103	%76,30
التمثيليات الجهوية		
المندوبية المحلية بمكناس	12	%8,89
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	6	%4,44
مندوبية جهة فاس - مكناس	6	%4,44
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	3	%2,22
نقطة الاتصال بأكادير	2	%1,48
نقطة الاتصال بوجدة	1	%0,74
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	1	%0,74
نقطة الاتصال بمراكش	1	%0,74
المجموع	32	%23,70

وفي ختام الحديث عن التوصيات المنفذة، خلال هذه السنة، لا بد من الإشارة إلى أنها توصيات وإن صدرت مركزيا ويتم تتبعها مركزيا أيضا، فإنها تختلف حسب مكان تسجيل التظلمات التي أنتجتها بين الإدارة المركزية والتمثيليات الخارجية للمؤسسة، بحيث همت هذه الأخيرة ما مجموعه 32 توصية منفذة، فيما أن باقي التوصيات همت تظلمات مسجلة بالإدارة المركزية بما مجموعه 103 توصيات منفذة.

واعتبارا لضعف مستوى تنفيذ التوصيات المسجلة جهويا، والتي لم تتجاوز 23,70 % من مجموع التوصيات المنفذة على المستوى الوطني، فإننا ندعو الإدارات الجهوية إلى المزيد من التفاعل الإيجابي مع مختلف التمثيليات الترابية للمؤسسة في إطار من العدالة الجبائية.

3 – التوصيات غير المنفذة المتراكمة إلى نهاية سنة 2019

3-1 الوضعية العامة للتوصيات غير المنفذة

مآل التوصية	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات موضوع التتبع
دون جواب	304	%26,53
في طور التنفيذ	300	%26,18
تعذر التنفيذ	240	%20,94
في انتظار انصرام آجال الجواب	167	%14,57
المجموع	1 011	%88,22

يتضح من تحليل الوضعية العامة لمختلف التوصيات غير المنفذة خلال سنة التقرير، بغض النظر عن سنة إصدارها، أنها ترسم صورة توحي بعدم تشبع الإدارات المعنية بدور الوساطة المؤسساتية كآلية بديلة لحل الخلافات دون اللجوء إلى القضاء، رغم اللقاء الخاص الذي تم عقده مع المخاطبين الدائمين والذي كان موضوع تقرير خاص تم رفعه إلى السيد رئيس الحكومة ورغم إرساء آلية تنظيمية لدى المؤسسة لتتبع تنفيذ التوصيات، ورغم مختلف اللقاءات التواصلية للتعريف بالدور الهام الذي تقوم به المؤسسة، وما يمكن أن توفره على خزينة الدولة من مصاريف بهذه الطريقة الحضارية في حل الخلافات، خاصة وأن أغلب القضايا التي أصدرت بشأنها المؤسسة توصيات تكون لها تبعات مالية.

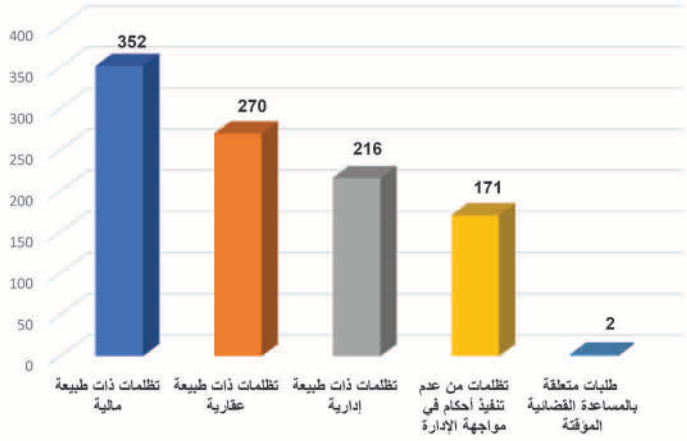
كما أن نسبة التوصيات غير المنفذة بالنظر لمجموع توصيات التتبع، شكلت نسبة مهمة جدا خلال هذه السنة حيث بلغت 88,22 %، في مقابل نسبة لم تتعد 11,78 % شملت التوصيات المنفذة أو التي لها مبرر قانوني لعدم التنفيذ، وهي حصيلة نعتبرها ماسة بشكل كبير بما تم تحقيقه هذه السنة من نتائج على نحو ما هو مبين أعلاه من زاوية «نسبة التوصيات المنفذة من التوصيات الصادرة»، مما يجعل أثر وقع ما نفذ منها، على أهميته، يبقى متواضعا وغير كاف من زاوية المواطن، ولعل أهم الأسباب التي أفرزت هذه النتيجة مرتبطة أساسا بضعف تجاوب الإدارة، مع المساعي الوديّة التي تبذلها المؤسسة في تنفيذ المتراكم من التوصيات عن السنوات السابقة والتي منها ما يرجع إلى سنة 2004، والتي اضطرت المؤسسة آنذاك إلى إعمال صلاحياتها في إصدار توصيات في غياب توصلها بجواب الإدارة، وهو الأمر الذي ينقص من قيمة التوصية من زاوية واقعية النزاع، ويحد من درجة التفاعل معها.

وهكذا، فإن التوصيات التي لم تنفذ إلى غاية متم سنة 2019، بلغت 1011 توصية من مجموع التوصيات المتراكمة خلال السنوات السابقة، منها توصيات لم تتوصل المؤسسة في شأنها بأي جواب بلغت ما مجموعه 304 توصيات أي بنسبة 26,53 % من مجموع التوصيات موضوع التتبع. في حين، أعلنت الإدارة أن ما مجموعه 300 توصية أي بنسبة 26,18 % هي في طور التنفيذ، وأن 240 توصية يتعذر عليها تنفيذها بنسبة 20,94 %، ومازال الباقي في انتظار انصرام أجل التنفيذ. وهو ما يبرز بوضوح الموقف السلبي لبعض الإدارات من 544 توصية أي بنسبة 47,47% من مجموع ملفات التتبع.

3 - 4 التوصيات غير المنفذة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة المئوية
تظلمات ذات طبيعة مالية	352	%34,82
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	91	%9,00
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	70	%6,92
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	67	%6,63
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	64	%6,33
تظلمات متعلقة بالمعاشات	33	%3,26
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	12	%1,19
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	8	%0,79
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	4	%0,40
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	2	%0,20
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	1	%0,10
تظلمات ذات طبيعة عقارية	270	%26,71
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	78	%7,72
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	51	%5,04
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	25	%2,47
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	22	%2,18
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	18	%1,78
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	18	%1,78
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	17	%1,68
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	12	%1,19
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	11	%1,09
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	7	%0,69
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	5	%0,49
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	2	%0,20
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	2	%0,20
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	1	%0,10
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	1	%0,10
تظلمات ذات طبيعة إدارية	216	%21,36
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	87	%8,61
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	34	%3,36
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	31	%3,07
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	31	%3,07
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	15	%1,48
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	10	%0,99
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	7	%0,69
تظلمات متعلقة بقانون دخول و إقامة الأجانب بالمغرب	1	%0,10
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	171	%16,91
تظلمات متعلقة الامتناع عن تنفيذ حكم	171	%16,91
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	%0,20
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	%0,20
المجموع	1 011	%100,00

التوصيات غير المنفذة بحسب التصنيف الموضوعاتي



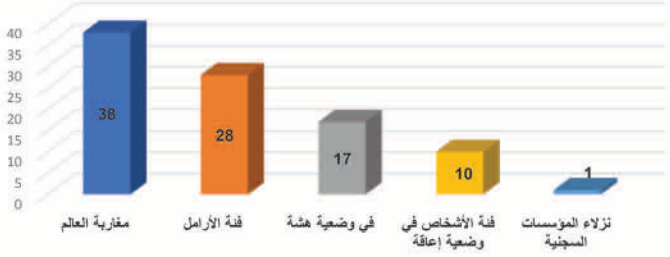
يتبين من تحليل التوصيات غير المنفذة من التوصيات المتراكمة إلى نهاية سنة 2019 من زاوية التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية للتظلمات، أن التوصيات المرتبطة بتظلمات ذات الطبيعة المالية احتلت صدارة الترتيب بـ 352 توصية غير منفذة وهو ما شكل ما نسبته 34,82 % من مجموع التوصيات غير المنفذة، تلاها في الترتيب تلك التي تهم تظلمات ذات الطبيعة العقارية بـ 270 توصية غير منفذة وبنسبة 26,71 % من مجموع تلك التوصيات، في حين احتلت التوصيات التي تهم تظلمات ذات الطبيعة الإدارية المرتبة الثالثة بـ 216 توصية وبنسبة 21,36 % من التوصيات المعنية بعدم التنفيذ، متبوعة بالتوصيات التي تخص تظلمات مرتبطة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة بـ 171 توصية ونسبة 16,91% تليها في المرتبة الأخيرة التوصيات المتعلقة بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة بتوصيتين غير منفذتين.

هذا، مع الإشارة إلى أن التوصيات غير المنفذة خلال هذه السنة، وعلى نسق التحليل المتبع في هذا التقرير تجدها إلى جانب التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية المذكورة تهم أيضا تصنيفات فرعية أكثر تدقيقا جاءت مرتبة من خلالها بطريقة مختلفة عما سبق ذكره، حيث جاء في مقدمة التوصيات غير المنفذة بالاستناد إلى هذا التصنيف تلك المتعلقة بتظلمات همت الامتناع عن تنفيذ حكم بـ 171 توصية غير منفذة وبنسبة 16,91 % من مجموع تلك التوصيات، فالتوصيات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 91 توصية ونسبة 9,00 % من نفس المجموع، فالتوصيات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بـ 87 توصية وبنسبة 8,61 %، ثم التوصيات المتعلقة بعدم الاستفادة من برامج اجتماعية بـ 78 توصية ونسبة 7,72 % من مجموع التوصيات غير المنفذة، فالتوصيات المتصلة بباقي التصنيفات الفرعية بالأعداد والنسب المبينة في الجدول أعلاه.

3-3 التوصيات غير المنفذة بحسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة المئوية	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
مغاربة العالم	38	%40,43	%3,76
فئة الأرامل	28	%29,79	%2,77
في وضعية هشة	17	%18,08	%1,68
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	10	%10,64	%0,99
نزلاء المؤسسات السجنية	1	%1,06	%0,10
المجموع	94	%100,00	%9,30

التوصيات غير المنفذة بحسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة



إن ما يتعين الإشارة إليه في موضوع التوصيات غير المنفذة، هو ملامستها أيضا لحقوق ارتفاقية تهم مجموعة من الفئات الاجتماعية التي تتطلب نوعا من الحماية الخاصة بالنظر للأوضاع التي يعيشونها، وهكذا يتبين من الجدول أعلاه أن الفئة المجتمعية التي احتلت صدارة ترتيب التوصيات غير المنفذة، هي مغاربة العالم بمجموع 38 توصية، بنسبة 40,43 % من مجموع الفئات المعنية بالتوصيات غير المنفذة، متبوعة بفئة الأرامل بـ 28 توصية بنسبة 29,79 % من نفس المجموع، فالأشخاص في وضعية هشة بـ 17 توصية غير منفذة بنسبة 18,08 %، ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بـ 10 توصيات غير منفذة بنسبة 10,64 %، وفي الأخير جاءت فئة نزلاء المؤسسات السجنية بتوصية واحدة غير منفذة.

4-3 التوصيات غير المنفذة بحسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات غير المنفذة التي تهم أشخاصا ذاتيين
رجال	528	%75,21
نساء	174	%24,79
المجموع[13]	702	%100,00

لقد أبان تحليل مجموع التوصيات التي لم تنفذ خلال هذه السنة من زاوية جنس المتظلم المعني بالتوصية، أن نسبة تمثيلية النساء منها وصلت إلى 24,79 % من مجموع التوصيات التي تهم أشخاصا ذاتيين، بما مجموعه 174 توصية غير منفذة، وهي نسبة فاقت بقليل نسبتهن من مجموع توصيات التتبع خلال نفس السنة والتي بلغت 24,19% كما سبق بيانه، هذا مقابل 528 توصية تهم تظلمات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 75,21 % من مجموع التوصيات غير المنفذة التي تهم أشخاصا ذاتيين.

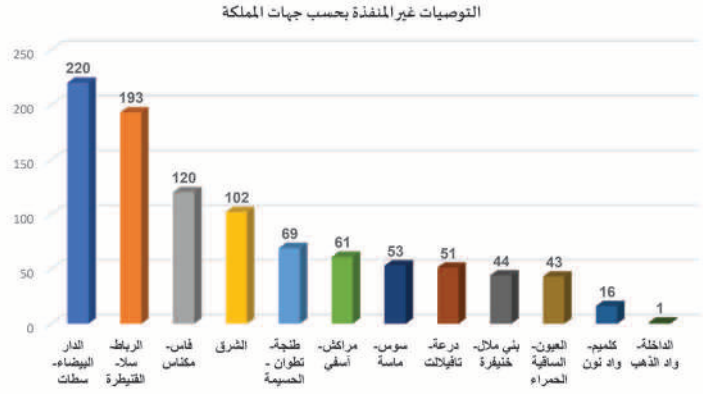
13 - من مجموع الأشخاص الذاتيين

5-3 التوصيات غير المنفذة حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات غير المنفذة
الدار البيضاء - سطات	**220**	**%21,76**
الدار البيضاء	176	%17,41
الجديدة	12	%1,19
برشيد	8	%0,79
سطات	7	%0,69
سيدي بنور	5	%0,49
المحمدية	4	%0,40
بنسليمان	4	%0,40
النواصر	3	%0,30
مديونة	1	%0,10
الرباط - سلا - القنيطرة	193	%19,09
الرباط	80	%7,91
الصخيرات تمارة	37	%3,66
سلا	33	%3,26
الخميسات	20	%1,98
القنيطرة	12	%1,19
سيدي قاسم	8	%0,79
سيدي سليمان	3	%0,30
فاس - مكناس	120	%11,87
فاس	52	%5,14
مكناس	42	%4,15
تازة	8	%0,79
الحاجب	6	%0,59
صفرو	4	%0,40
بولمان	3	%0,30
تاونات	3	%0,30
إفران	2	%0,20
الشرق	102	%10,09
وجدة-أنجاد	43	%4,25
الناضور	21	%2,08
جرادة	19	%1,88
بركان	8	%0,79
تاوريرت	4	%0,40
فجيج	4	%0,40
جرسيف	3	%0,30
طنجة - تطوان - الحسيمة	69	%6,82
طنجة-أصيلة	29	%2,87
تطوان	16	%1,58
العرائش	11	%1,09
الحسيمة	4	%0,40
وزان	4	%0,40

شفشاون	2	%0,20
المضيق الفنيدق	2	%0,20
الفحص-أنجرة	1	%0,10
مراكش - آسفي	61	%6,03
مراكش	28	%2,77
قلعة السراغنة	9	%0,89
آسفي	8	%0,79
الصويرة	7	%0,69
الحوز	4	%0,40
الرحامنة	3	%0,30
اليوسفية	1	%0,10
شيشاوة	1	%0,10
سوس - ماسة	53	%5,24
أكادير-إدا وتنان	32	%3,17
إنزكان أيت ملول	9	%0,89
تيزنيت	5	%0,49
تارودانت	4	%0,40
اشتوكة ايت باها	2	%0,20
طاطا	1	%0,10
درعة - تافيلالت	51	%5,04
الرشيدية	26	%2,57
ميدلت	8	%0,79
تنغير	7	%0,69
ورزازات	6	%0,59
زاكورة	4	%0,40
بني ملال - خنيفرة	44	%4,35
خريبكة	17	%1,68
بني ملال	16	%1,58
الفقيه بن صالح	7	%0,69
أزيلال	2	%0,20
خنيفرة	2	%0,20
العيون - الساقية الحمراء	43	%4,25
العيون	39	%3,86
السمارة	2	%0,20
طرفاية	2	%0,20
كلميم - واد نون	16	%1,58
كلميم	10	%0,99
سيدي إفني	3	%0,30
طانطان	2	%0,20
أسا-الزاك	1	%0,10
الداخلة - وادي الذهب	1	%0,10
واد الذهب	1	%0,10
المجموع[14]	973	%96,24

14 - (المجموع دون احتساب الأشخاص المقيمين بالخارج)



3-6 التوصيات غير المنفذة التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج حسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	التوصيات غير المنفذة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات غير المنفذة
فرنسا	18	%1,78
بلجيكا	8	%0,79
إسبانيا	3	%0,30
كندا	2	%0,20
هولندا	1	%0,10
لبنان	1	%0,10
ألمانيا	1	%0,10
بريطانيا	1	%0,10
الجزائر	1	%0,10
إيطاليا	1	%0,10
الدانمارك	1	%0,10
المجموع [15]	38	%3,76

ووفق نفس المنحى التحليلي الخاص بجغرافية المتظلمين أصحاب التوصيات غير المنفذة، أفرزت المعطيات المفصلة في الجدول أعلاه، كون التوصيات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الدار البيضاء - سطات احتلت صدارة الترتيب من حيث عدد التوصيات غير المنفذة بـ 220 توصية وبنسبة بلغت 21,76% من مجموع التوصيات غير المنفذة، متبوعة بالمتظلمين المقيمين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة بـ 193 توصية وبنسبة 19,09 % من نفس المجموع، فالمتظلمين المقيمين بجهة فاس- مكناس في المرتبة الثالثة بـ 120 توصية غير منفذة وبنسبة مئوية بلغت 11,87 %، ثم المتظلمين المقيمين بجهة الشرق التي احتلت المرتبة الرابعة في التوصيات غير المنفذة بـ 102 توصية وبنسبة 10,09 %.

هذا، فيما همت باقي التوصيات غير المنفذة متظلمين مقيمين بـ 08 جهات بالمملكة وآخرين مقيمين بدول أجنبية استمر فيها المتظلمون المقيمون بفرنسا في احتلال طليعة ترتيب التوصيات غير المنفذة بمجموع 18 توصية، والكل بأعداد ونسب مختلفة على النحو المبين في الجدولين أعلاه.

بتحليل التوزيع المكاني للتوصيات غير المنفذة على المستوى الترابي والمحلي لمصدر التظلمات، يتبين أنه هم 21 عمالة وإقليما، احتلت فيها عمالة الدار البيضاء الصدارة بمجموع 176 توصية غير منفذة وبنسبة 17,41 %،

15 - (المجموع دون احتساب التظلمات الواردة من جهات المملكة)

متبوعة بكل من عمالة الرباط بـ 80 توصية غير منفذة وبنسبة 7,91 % من المجموع، ثم عمالة فاس بـ 52 توصية غير منفذة وبنسبة 5,14 %، فيما توزعت باقي التوصيات غير المنفذة على عمالات وأقاليم المملكة الأخرى. كما هو مرتبة في الجدول أعلاه.

7-3 التوصيات غير المنفذة حسب المجال القطاعي المعني والإدارات التابعة له

المجال القطاعي المعني والإدارات التابعة له	التوصيات غير المنفذة	النسبة المئوية
الجماعات والمجالس المنتخبة	241	%23,84
الجماعات[16]	235	%23,24
مجلس إقليم خريبكة	3	%0,30
مجلس إقليم آسفي	1	%0,10
مجلس إقليم الحوز	1	%0,10
مجلس إقليم تاوريرت	1	%0,10
قطاع الداخلية	239	%23,64
وزارة الداخلية	49	%4,85
ولاية جهة الدار البيضاء- سطات	35	%3,46
ولاية جهة درعة - تافيلالت	14	%1,38
ولاية جهة العيون - الساقية الحمراء	11	%1,09
ولاية جهة الرباط - سلا -القنيطرة	10	%0,99
ولاية جهة فاس-مكناس	10	%0,99
عمالة مقاطعات الدار البيضاء-أنفا (مقر ولاية الجهة)	8	%0,79
عمالة مقاطعة الحي الحسني	8	%0,79
عمالة إقليم مولاي يعقوب	7	%0,69
عمالة إقليم الناضور	6	%0,59
عمالة الصخيرات - تمارة	6	%0,59
عمالة مقاطعات عين السبع-الحي المحمدي	6	%0,59
عمالة إقليم العرائش	5	%0,49
عمالة مكناس	5	%0,49
عمالة إقليم برشيد	4	%0,40
عمالة إقليم النواصر	3	%0,30
عمالة إقليم سيدي قاسم	3	%0,30
عمالة مقاطعات سيدي البرنوصي	3	%0,30
عمالة مقاطعات مولاي رشيد	3	%0,30
وكالة التنمية ورد الاعتبار لمدينة فاس	3	%0,30
ولاية جهة سوس - ماسة	3	%0,30
عمالة إقليم وزان	2	%0,20
عمالة إقليم آسفي	2	%0,20
عمالة إقليم الخميسات	2	%0,20
عمالة إقليم القنيطرة	2	%0,20
عمالة إقليم تنغير	2	%0,20
عمالة إقليم سيدي بنور	2	%0,20
عمالة مقاطعة عين الشق	2	%0,20
ولاية جهة الشرق	2	%0,20

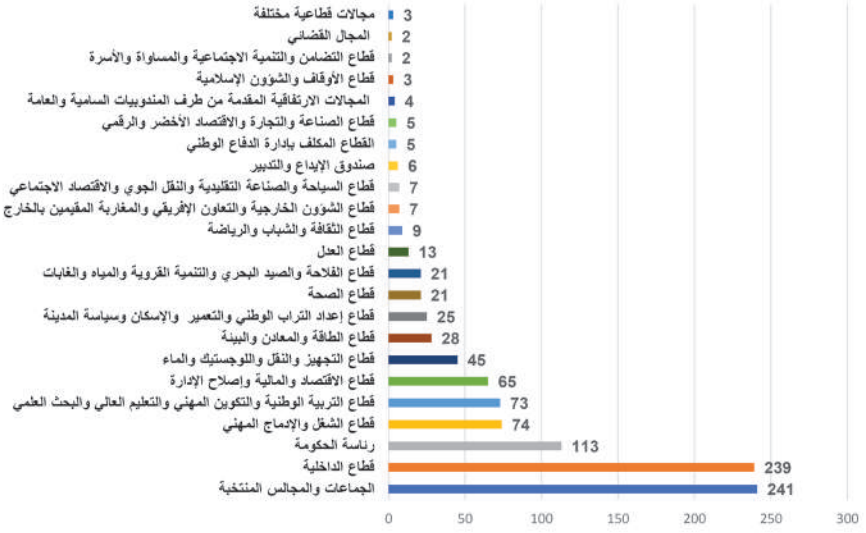
16- ينظر تفصيل الجماعات المعنية في محور موضوع السنة

ولاية جهة طنجة-تطوان-الحسيمة	2	%0,20
عمالة إقليم تاوريرت	1	%0,10
عمالة إقليم تطوان	1	%0,10
عمالة إقليم جرسيف	1	%0,10
المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الجنوب)	1	%0,10
عمالة إقليم اشتوكة - أيت باها	1	%0,10
عمالة إقليم الرشيدية (مقرولاية الجهة)	1	%0,10
عمالة إقليم الفقيه بن صالح	1	%0,10
عمالة إقليم خريبكة	1	%0,10
عمالة إقليم خنيفرة	1	%0,10
عمالة إقليم سطات	1	%0,10
عمالة إقليم شيشاوة	1	%0,10
عمالة إقليم صفرو	1	%0,10
عمالة إقليم طرفاية	1	%0,10
عمالة إقليم قلعة السراغنة	1	%0,10
عمالة إقليم ميدلت	1	%0,10
عمالة الرباط (مقرولاية الجهة)	1	%0,10
عمالة المحمدية	1	%0,10
عمالة مقاطعات ابن مسيك	1	%0,10
ولاية جهة مراكش - آسفي	1	%0,10
رئاسة الحكومة	113	%11,18
رئاسة الحكومة	113	%11,18
قطاع الشغل والإدماج المهني	74	%7,32
التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)	43	%4,25
وزارة الشغل والإدماج المهني	14	%1,38
الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNOPS	10	%0,99
التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)	3	%0,30
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNSS	1	%0,10
الهيآت التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب	1	%0,10
تعاضدية الاحتياط الاجتماعي للسككيين	1	%0,10
تعاضدية الوحدات الصحية لموظفي الإدارات العمومية بالمغرب	1	%0,10
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	73	%7,22
وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	57	%5,64
الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة فاس – مكناس(فاس)	5	%0,49
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي (الوزارة المنتدبة ..... المكلفة بالتعليم العالي والبحث العلمي)	3	%0,30
مكتب التكوين المهني و إنعاش الشغل (الإدارة المركزية) OFPPT	2	%0,20
الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة الدار البيضاء-سطات (الدار البيضاء)	2	%0,20
جامعة محمد الخامس	2	%0,20
جامعة مولاي إسماعيل بمكناس	1	%0,10
قطاع التكوين المهني	1	%0,10
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	65	%6,43
الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)	17	%1,68
وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	15	%1,48

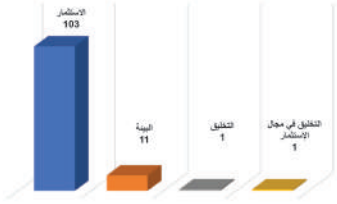
صندوق ضمان حوادث السير	13	%1,29
مديرية أملاك الدولة	7	%0,69
الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR	6	%0,59
إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة (الإدارة المركزية)	2	%0,20
المديرية العامة للضرائب (الإدارة المركزية)	2	%0,20
الوكالة القضائية للمملكة	2	%0,20
المديرية الجهوية لأملاك الدولة العيون - الساقية الحمراء	1	%0,10
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	45	%4,45
وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	28	% 2,77
المكتب الوطني للسكك الحديدية (الإدارة المركزية) ONCF	14	% 1,38
الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجيستيكية SNTL	1	% 0,10
وكالة الحوض المائي لسبو بفاس	1	% 0,10
وكالة الحوض المائي لكير زيز غريس الراشيدية	1	% 0,10
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	28	%2,77
المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (الإدارة المركزية) ONEE	23	% 2,27
المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن	2	% 0,20
المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (الإدارة المركزية) - قطاع الكهرباء ONEE	1	% 0,10
المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (الإدارة المركزية) - قطاع الماء الصالح للشرب ONEE	1	% 0,10
وزارة الطاقة والمعادن والبيئة	1	% 0,10
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	25	%2,47
مجموعة تهيئة العمران HAO	6	% 0,59
وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	5	% 0,49
العمران الدار البيضاء –سطات (الدار البيضاء)	2	% 0,20
العمران مراكش- آسفي(مراكش)	2	% 0,20
العمران الجنوب (العيون)	1	% 0,10
العمران الرباط – سلا – القنيطرة(الرباط)	1	% 0,10
العمران المحمدية (المحمدية)	1	% 0,10
العمران بني ملال – خنيفرة(بني ملال)	1	% 0,10
العمران سوس – ماسة (أكادير)	1	% 0,10
العمران مكناس (مكناس)	1	% 0,10
الوكالة الحضرية لأكادير	1	% 0,10
الوكالة الحضرية لبني ملال	1	% 0,10
الوكالة الحضرية لسطات	1	% 0,10
الوكالة الحضرية للناضور	1	% 0,10
قطاع الصحة	21	%2,08
وزارة الصحة	16	% 1,58
الوكالة الوطنية للتأمين الصحي	3	% 0,30
المركز الاستشفائي الجامعي ابن سينا بالرباط	1	% 0,10
معهد باستور المغرب	1	% 0,10
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	21	%2,08
وزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	10	% 0,99
الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية (الإدارة المركزية) ANCFCC	5	% 0,49
المحافظة على الأملاك العقارية بالجديدة	2	% 0,20

الجامعة الملكية المغربية للقنص	1	% 0,10
المحافظة على الأملاك العقارية بسيدي بنور	1	% 0,10
المكتب الجهوي للإستثمار الفلاحي اللوكوس	1	% 0,10
المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية	1	% 0,10
قطاع العدل	13	%1,29
وزارة العدل	13	% 1,29
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	9	% 0,89
وزارة الثقافة والشباب والرياضة	9	% 0,89
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	7	%0,69
وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	7	% 0,69
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	7	%0,69
المكتب الوطني للمطارات (الإدارة المركزية) ONDA	4	%0,40
الخطوط الملكية المغربية	1	%0,10
مكتب تنمية التعاون ODCO	1	%0,10
وزارة السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	%0,10
صندوق الإيداع والتدبير	6	%0,59
الشركة الوطنية للتهيئة الجماعية (SONADAC)	3	%0,30
شركة تهيئة حي الرياض	1	%0,10
صندوق الإيداع والتدبير	1	%0,10
قطب الاحتياط (الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين + النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد)	1	%0,10
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	5	%0,49
الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بإدارة الدفاع الوطني	5	% 0,49
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	5	%0,49
-بريد المغرب -الإدارة المركزية BAM sa	2	%0,20
المعهد الوطني للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية	1	%0,10
غرف التجارة والصناعة والخدمات	1	%0,10
وزارة الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	%0,10
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	4	%0,40
المندوبية السامية للمياه و الغابات ومحاربة التصحر	3	%0,30
المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج (الإدارة المركزية)	1	%0,10
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	3	%0,30
وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	%0,20
نظارة الأوقاف صفرو	1	%0,10
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	2	%0,20
وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	2	%0,20
المجال القضائي	2	%0,20
المحكمة الإدارية بأكادير	1	%0,10
محكمة الاستئناف الإدارية بالرباط	1	%0,10
مجالات قطاعية مختلفة	3	%0,30
مجموعة المكتب الشريف للفوسفاط (الإدارة المركزية) OCP	2	%0,20
شركة القرض الفلاحي للمغرب (الإدارة المركزية) CAM	1	%0,10
المجموع	1 011	%100,00

التوصيات غير المنفذة بحسب المجال القطاعي المعني والإدارات التابعة له



3-3 التوصيات غير المنفذة بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة



المؤشر المعتمد	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة المئوية من مجموع بعض المؤشرات التنموية للتوصيات موضوع التتبع
الاستثمار	103	%79,84
البيئة	11	%8,53
التخليق	1	%0,78
التخليق في مجال الإستثمار	1	%0,78
المجموع	116	%89,92

لعل من بين الأمور التي تزيد الوضع استفحالا في كل موقف إدارة مستنكفة عن تنفيذ التوصيات، هو ارتباط بعض هذه التوصيات بمواضيع متصلة بمؤشرات تنموية واضحة، بحيث تبين أن ما مجموعه 103 توصيات غير منفذة مرتبطة بمواضيع الاستثمار، و11 منها مرتبط بمؤشر البيئة وتوصيتين مرتبطتين بموضوع التخليق لذا سيكون من المتعين بذل مجهود جاد من أجل إيلاء العناية اللازمة لتنفيذ هذه التوصيات خاصة في مرحلة متسمة بالتفكير العميق في نموذج تنموي جديد.

3-9 القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، موضوع توصيات غير المنفذة حسب الإدارة المعنية

الإدارة المعنية	القيمة المالية للحكم	مآل التوصيات غير المنفذة	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة المئوية
جماعة العروي	30 600 000,00	بدون جواب	30 600 000,00	% 21,45
جماعة فاس	16 154 481,24	تعذر التنفيذ	14 476 481,24	% 10,15
		في انتظار انصرام آجال الجواب	1 678 000,00	% 1,18
الشركة الوطنية للتهيئة الجماعية (SONADAC)	12 635 300,00	في انتظار انصرام آجال الجواب	12 635 300,00	% 8,86
وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	8 193 388,55	في طور التنفيذ	4 687 101,55	% 3,29
		تعذر التنفيذ	2 844 787,00	% 1,99
		في انتظار انصرام آجال الجواب	661 500,00	% 0,46
جماعة وجدة	6 867 500,00	في طور التنفيذ	6 867 500,00	% 4,81
وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	6 129 107,94	في طور التنفيذ	5 739 285,00	% 4,02
		بدون جواب	298 217,14	% 0,21
		في انتظار انصرام آجال الجواب	91 605,80	% 0,06
المكتب الوطني للسكك الحديدية (الإدارة المركزية) (ONCF)	5 236 215,00	تعذر التنفيذ	5 080 000,00	% 3,56
		في طور التنفيذ	156 215,00	% 0,11
جماعة الصخيرات	4 834 500,00	في طور التنفيذ	4 834 500,00	% 3,39
وكالة الحوض المائي لسبو بفاس	4 680 000,00	في طور التنفيذ	4 680 000,00	% 3,28
جماعة الناضور	4 075 000,00	في انتظار انصرام آجال الجواب	2 520 000,00	% 1,77
		تعذر التنفيذ	1 240 000,00	% 0,87
		بدون جواب	315 000,00	% 0,22
وزارة الداخلية	3 646 184,10	في طور التنفيذ	2 797 379,05	% 1,96
		تعذر التنفيذ	661 162,55	% 0,46
		بدون جواب	187 642,50	% 0,13
جماعة تيسة	3 600 000,00	في طور التنفيذ	3 600 000,00	% 2,52
المديرية العامة للضرائب (الإدارة المركزية)	3 371 774,94	بدون جواب	3 371 774,94	% 2,36
جماعة الدار البيضاء	3 030 502,70	بدون جواب	2 568 292,70	% 1,80
		تعذر التنفيذ	462 210,00	% 0,32
جماعة قلعة السراغنة	2 545 200,00	في طور التنفيذ	2 213 200,00	% 1,55
		في انتظار انصرام آجال الجواب	332 000,00	% 0,23
جماعة سيدي عيسى بن سليمان	2 175 000,00	في انتظار انصرام آجال الجواب	2 175 000,00	% 1,52
جماعة تطوان	2 135 960,00	تعذر التنفيذ	2 135 960,00	% 1,50
جماعة تاونات	1 980 000,00	في طور التنفيذ	1 980 000,00	% 1,39
جماعة الخميسات	1 731 559,00	في انتظار انصرام آجال الجواب	1 255 559,00	% 0,88
		في طور التنفيذ	476 000,00	% 0,33
مديرية أملاك الدولة	1 701 440,00	بدون جواب	1 701 440,00	% 1,19
نظارة الأوقاف صفرو	1 688 500,00	بدون جواب	1 688 500,00	% 1,18
عمالة إقليم النواصر	1 500 000,00	تعذر التنفيذ	1 500 000,00	% 1,05
ولاية جهة الدار البيضاء- سطات	1 369 800,00	بدون جواب	1 369 800,00	% 0,96
جماعة مربرت	1 305 000,00	في طور التنفيذ	1 305 000,00	% 0,91

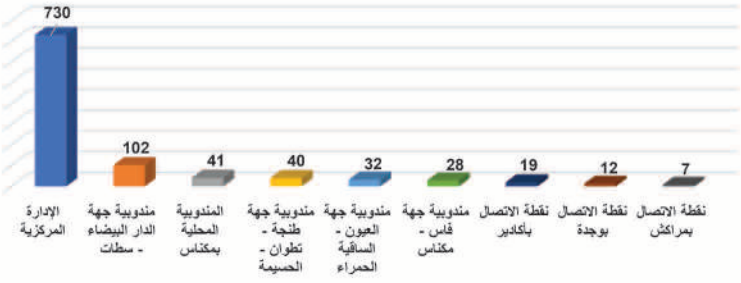
جماعة عين الجوهرة - سيدي بوخلخال	1 300 630,39	في طور التنفيذ	1 300 630,39	% 0,91
صندوق ضمان حوادث السير	1 194 823,24	في انتظار انصرام آجال الجواب	568 150,51	% 0,40
		تعذر التنفيذ	499 123,26	% 0,35
		بدون جواب	113 644,47	% 0,08
		في طور التنفيذ	13 905,00	% 0,01
جماعة سلوان	1 167 000,00	في طور التنفيذ	1 167 000,00	% 0,82
المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج (الإدارة المركزية)	842 500,00	في انتظار انصرام آجال الجواب	842 500,00	% 0,59
جماعة بوعادل	813 609,02	في طور التنفيذ	813 609,02	% 0,57
وزارة الشغل والإدماج المهني	731 089,50	في انتظار انصرام آجال الجواب	728 086,60	% 0,51
		تعذر التنفيذ	3 002,90	% 0,002
جماعة بني انصار	685 500,00	في انتظار انصرام آجال الجواب	685 500,00	% 0,48
رئاسة الحكومة	665 551,00	بدون جواب	625 250,00	% 0,44
		تعذر التنفيذ	40 301,00	% 0,03
جماعة بن جرير	480 000,00	في طور التنفيذ	480 000,00	% 0,34
جماعة بوسكورة	472 000,00	في انتظار انصرام آجال الجواب	472 000,00	% 0,33
غرف التجارة والصناعة والخدمات	450 000,00	بدون جواب	450 000,00	% 0,32
الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)	426 636,22	بدون جواب	276 984,61	% 0,19
		تعذر التنفيذ	126 104,12	% 0,09
		في طور التنفيذ	23 547,49	% 0,02
الوكالة القضائية للمملكة	395 864,98	تعذر التنفيذ	395 864,98	% 0,28
وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	394 336,00	تعذر التنفيذ	394 336,00	% 0,28
المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (الإدارة المركزية) (ONEE)	288 000,00	بدون جواب	288 000,00	% 0,20
مجلس إقليم خريبكة	272 750,00	في طور التنفيذ	161 000,00	% 0,11
		تعذر التنفيذ	111 750,00	% 0,08
جماعة تدلي فطواكة	257 500,00	في طور التنفيذ	257 500,00	% 0,18
جماعة الكارة	247 000,00	في طور التنفيذ	247 000,00	% 0,17
وزارة الصحة	218 400,00	بدون جواب	218 400,00	% 0,15
جماعة بني ملال	164 616,00	في طور التنفيذ	164 616,00	% 0,12
المجموع	142 654 219,82	المجموع	142 654 219,82	% 100,00

يتبين من خلاصات تحليل القيمة المالية لمجموع الأحكام الصادرة في مواجهة أشخاص القانون العام موضوع توصيات غير منفذة أو توصيات معتبرة في حكم غير المنفذة من وجهة نظر إجرائية فرضها القانون المنظم للمؤسسة أنه قد بلغ 142654219,82 درهما، وأن الإدارات المعنية بها بلغت ما مجموعه 65 إدارة موزعة على عدة جهات من المملكة، منها من أعلنت موقفها الرامي إلى تعذر تنفيذ التوصية ومنها ما يقر بكون أن جواب ومنها ما أعلنت الإدارة في شأنه أنها في طور التنفيذ ومنها ما هو في انتظار انصرام أجل الجواب وفق التفصيل أعلاه.

10-3 التوصيات غير المنفذة بحسب مكان تسجيل التظلم

مكان تسجيل التظلم	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة المئوية من مجموع التوصيات غير المنفذة
الإدارة المركزية	730	%72,21
التمثيليات الجهوية		
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	102	%10,09
المندوبية المحلية بمكناس	41	%4,06
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	40	%3,96
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	32	%3,17
مندوبية جهة فاس - مكناس	28	%2,77
نقطة الاتصال بأكادير	19	%1,88
نقطة الاتصال بوجدة	12	%1,19
نقطة الاتصال بمراكش	7	%0,69
المجموع	281	%27,79

التوصيات غير المنفذة بحسب مكان تسجيل التظلم



وفي ختام الحديث عن التوصيات غير المنفذة خلال هذه السنة، لا بد من الإشارة إلى أنها توصيات كما التوصيات الصادرة والتوصيات المنفذة وإن صدرت مركزيا ويتم تتبعها مركزيا أيضا، فإنها تختلف بحسب مكان تسجيل التظلمات التي أنتجتها بين الإدارة المركزية والتمثيليات الخارجية للمؤسسة، بحيث همت هذه الأخيرة ما مجموعه 281 توصية غير منفذة، فيما أن باقي التوصيات غير المنفذة همت تظلمات مسجلة بالإدارة المركزية بما مجموعه 730 توصية غير منفذة.

إن التوصيات حسم بخلاف استعصى تقريب وجهات النظر بخصوصه، وقد يكون لموقف الإدارة مرتكز قانوني، إلا أن تمسكها الضيق بالمقتضى المرتبط به، ليس كفيلا وحده بإيجاد الحل للإشكالية القائمة، بل يمكن إيجاده استنادا إلى قواعد العدل والإنصاف.

فالتوصيات، من منظور المؤسسة، هي فرصة لانطلاق فكر جديد لنمط آخر في تدبير حقوق المرتفق، ولتصحيح الاختلالات، على ألا يقتصر مداها على ذات النازلة، بل لتكون قاعدة وجوابا عن احتياج، يتعين أن يتخذ نموذجا وحلا لكل الإشكاليات المماثلة المطروحة.

ولهذا زاد القانون الجديد تأكيدا على إلزامية التوصيات، وأوجب على الإدارة العمل بها وتبليغ الوسيط بما اتخذته من إجراءات لتنفيذها والأسباب التي تكون قد حالت دون ذلك عند الاقتضاء، وبذلك لا يمكن

للإدارة أن تتحلل من إعمالها إلا بما قد يحدد متعذرا لصعوبات مادية أو قانونية أو واقعية بتعليل خاص، على أن ترجع فيها إلى المؤسسة باعتبارها مصدرة للتوصية للتأكد من وجود هذه الصعوبات، والبحث عن حل بديل للنازلة.

ومن هذا المنطلق، واعتبارا لما أراده المشرع للتوصيات من بعد حقوقي وإنصافي، فإن المؤسسة تحرص دوما على الإحاطة بكل جوانب التظلم، وتعمق الدراسة لإيجاد جواب عادل قابل للتنزيل، معتمدة في ذلك على ما يقتضيه العدل والإنصاف .

ثالثا: نماذج لأهم التوصيات الصادرة في ملفات التظلم برسم سنة 2019

الملف عدد 9826/16:

تأمين الحقوق المكتسبة عند تحويل صيغة المشغل

القاعدة

« اختيار المشغل لنظام قانوني جديد يختلف عن الذي تعاقد في ظله المعني بالأمر، يفرض عليه مراعاة وتأمين الحقوق المكتسبة، والمحافظة على امتيازات لا تقل عما كان محددا في النظام السابق، ولاسيما ما تعلق بالتغطية الصحية والاجتماعية»

التعليل

حيث إن مغادرة المتظلمين لمجموعة المكتب الشريف للفوسفاط كانت في إطار شروط من ضمنها، أن يعمل هذا الأخير على ضمان استفادتهم بعد الإحالة على المعاش من التغطية الصحية؛

وحيث إن هذا الالتزام له صلة بخدمة وحق من الحقوق الاجتماعية الأساسية، فإنه كان من الواجب على المكتب الشريف للفوسفاط، أن يحرص على ضمان الاستفادة منها، والوفاء بتعهده، على اعتبار أنه هو الذي اختار تحويل صيغة شركة «فريما» التي كانت تابعة له، وإخضاعها لنظام الخوصصة في وقت لم يكن للعاملين بها أي خيار إلا التشبث بالحقوق المكتسبة والمطالبة بما تم التعهد به؛

الملف عدد 13817/17:

الاعتداء المادي والحق في التعويض المنصف

القاعدة

«تكون الإدارة في وضع المعتدي ماديا، إن هي حادت عن مسطرة نزع الملكية، واستغلت عقار الغير، وتكون بالتالي ملزمة بالتعويض المنصف، والجابر للضرر.»

التعليل

حيث لئن كان الدستور والقانون يسمحان للإدارة بانتزاع عقار كلما كان ذلك بغرض المنفعة العامة، فقد كان لزاما عليها سلوك الطريق الذي رسمه المشرع عبر مسطرة نزع الملكية، أو استصدار مقرر بالحيازة وإيداع المبلغ المحدد من طرف لجنة التقويم؛

وحيث إنه، إن حادت عن ذلك ، تكون في وضع المعتدي ماديا عن العقار، وتتحمل مسؤولية تعويض المالك تعويضا عادلا ومنصفا يجبر كل أضراره؛

الملف عدد 15182/18:

حدود سلطة الإدارة في فرض عقد نموذجي لاستغلال المأذونيات

القاعدة

«إذا كان للإدارة سلطة في تنظيم مأذونيات سيارات الأجرة، فإنها تكون متجاوزة لاختصاصاتها بفرض عقد نموذجي يلزم صاحب المأذونية بكرائها لمستغل صدر حكم بإنهاء العلاقة الكرائية معه.»

التعليل

حيث إنه، إذا كان للإدارة من صلاحيات تنظيم مجال النقل العمومي، وفرض استغلال مأذونية عبر عقد نموذجي، فإنه لا يمكن بأي حال للإدارة المذكورة، أن تجبر صاحبة المأذونية، بإعادة الارتباط بنفس الشخص الذي قضت المحكمة بإنهاء العلاقة الكرائية التي كانت تربطها به، للأسباب التي رأتها المحكمة موجبة لذلك ؛

الملف عدد 15263/18:

التزام الإدارة بتحرير الملك العمومي

القاعدة

«الإدارة ملزمة بتحرير الملك العمومي، للحفاظ على صبغته العامة، التي تقتضي استفادة الجميع منه دون تضييق خاصة إذا كان هو المنفذ الوحيد لعقارات مجاورة.»

التعليل

حيث إنه على الإدارة أن تعمل على حل إشكالية شغل الملك العمومي وتعطيل الطريق العام، بعدما أصبح الوصول إلى أرض المتظلم صعبا، وأن تسهر على ذلك، باعتبارها شركة إدارية مسؤولة عن تحرير الملك العمومي، وعلى إخلاء الممرات العامة من كل اعتمار يحول دون أداء ما هي مرصودة له، كطريق عمومي لخدمة الساكنة؛

الملف عدد 15761/18:

التزام الإدارة بتأمين الدراسة للأطفال في وضعية إعاقة

القاعدة

«الإدارة ملزمة بإحداث وحدات تربوية وتعليمية للتكفل بوضعية الأطفال في وضعية إعاقة حتى لا يعيشوا إقصاء أو يطالهم تمييز.»

التعليل

حيث إنه، إذا كان قد صح ما لاحظته الأكاديمية بخصوص الإعاقة التي يعاني منها الطفلة ومدى الإمكانيات المتوفرة لاحتواء والتكفل بوضعيتها، فإن هذا لا يمنع من التأكيد على أن الإدارة، ملزمة بأن يكون لها من الوحدات التربوية والتعليمية ما لها من المؤهلات والوسائل اللوجيستيكية وما يجعلها في مستوى التكفل بمثل هذه الحالات، التي لا يمكن أن يعيش المعنيون بها إقصاء؛

وحيث إن هذا الاختيار، يعتبر من الالتزامات الواقعة على كاهل السلطات العمومية بمقتضى الفصل 34 من الدستور، ولذلك كان على الإدارة وخاصة الأكاديمية، وقد عاشت حالة الطفلة، أن تبحث لها عن الوحدة المختصة بالتكفل بها وتمكينها من رصيد معرفي وتربوي ملائم لها ولمن هم في وضعيتها، ليتأتى استفادتهم من حقهم الدستوري في الاندماج الذي لا يمكن تصوره في غياب حقهم في التأهيل؛

الملف عدد 18/15857:

تنفيذ مقررات مجلس الوصاية

القاعدة

«السلطة الإدارية المحلية ملزمة بتنفيذ مقرر مجلس الوصاية، ولا يمكنها التنصل من هذا الالتزام بتوجيه من صدر لفائدته إلى اللجوء للقضاء.»

التعليل

حيث إن القرار الصادر عن مجلس الوصاية، عهد بتنفيذه إلى السلطة المحلية، وبذلك تكون الإدارة هي المسؤولة عن ذلك التنفيذ، بما يقتضيه من تفسير مضمونه وحدود المجالات المشمولة به، بصرف النظر عن أي تأويل يتمسك به الطرفان، ولا يُتصور توجيههم للجوء إلى القضاء بشأن ذلك التنفيذ في غياب تجسيد له على أرض الواقع، ذلك أن الإدارة، عند الاقتضاء، وهي التي تمتلك سلطة إصدار القرار، تملك بالتبعية وسائل تنفيذه؛

الملف عدد 18/16553:

ضوابط الفصل بسبب الغياب عن العمل

القاعدة

«ترتيب الجزاء عن التغيب عن العمل، يجب أن يتم في إطار مسطرة الانقطاع عن العمل أو المسطرة التأديبية العادية.»

التعليل

حيث إنه، إذا كان من حق الإدارة أن ترتب الآثار القانونية على تخلف العاملين لديها عن الحضور، فإن ذلك يجب أن يتم في إطار الضوابط القانونية والتنظيمية ذات الصلة بالمجال. لذا، كان عليها إما أن تسلك مسطرة الانقطاع عن العمل من خلال إرسال إنذارات للالتحاق، وإما أن تلجأ إلى المساطر التأديبية بإحالة المعني على المجلس التأديبي؛

وحيث إنه، في إقدام الإدارة على فصل المتضلم في غياب هذه الإجراءات، تكون قد انحرفت عن السلطة المخولة لها؛

الملف عدد 18/16598:

انطباق حكم في نازلة على ما يماثلها من الحالات

القاعدة

« على الإدارة إعمالا لمبدأ العدل والإنصاف، أن تسوي وضعيات مادية، أقر القضاء بأحقية المعنيين بها، لكل من هم في أوضاع مماثلة.»

التعليل

حيث ما دام أن القضاء في نوازل مماثلة، آثر أصحابها اللجوء إليه، أقر أحقية من هم في وضعية المتضلمة في الاستفادة من التعويضات ذات الصلة بأدائهم المهني «صب الشغل»، فإنه من العدل والإنصاف، أن يتم التعامل مع من هم في نفس الوضعية على قدم المساواة، وتعميم نفس الاستفادة من التعويضات ذات الصلة، ولذلك يتعين على الإدارة، أن تجد الصيغة الملائمة لتسوية هذه الأوضاع؛

الملف عدد 16748/18:

التزام صندوق ضمان حوادث السير بالتعجيل بتنفيذ الأحكام

القاعدة

«صندوق ضمان حوادث السير ملزم بتنفيذ الأحكام، في إطار منظور يجسد التضامن والتكافل، ويستحضر الإنصاف والتيسير في الإجراءات.»

التعليل

حيث إن صندوق ضمان حوادث السير، مؤسسة أحدثت من أجل مساعدة ضحايا حوادث السير، وتعويضهم عن الأضرار البدنية التي علقت بهم كلما كان المتسبب فيها مجهولا أو غير مؤمن ومعسر؛

وحيث إن على الصندوق، لهذه الاعتبارات، وفي إطار منظور المشرع وروح القانون الحدث له أن يعمل على تنفيذ الأحكام، لأن ما هو موكول له من مهام، ينذرج ضمن المفهوم الواسع للتكافل والتضامن الذي لا بد وأن يكون مصبوغا بالإنصاف وبالتيسير وبالمبادرات الحسنة التي تترجم الاستعداد الكامل لتغطية الأضرار البدنية؛

الملف عدد 16859/18:

جدولة الاقتطاع من المعاش

القاعدة

«من العدل والإنصاف، مراعاة الطابع المعيشي لرواتب التقاعد وحاجيات المتقاعد، عند مباشرة الاقتطاعات المتعلقة باسترجاع ما تم دفعه له بدون وجه حق.»

التعليل

حيث إن الإنصاف، يقتضي أن يتم اقتطاع ما تم صرفه وهو غير مستحق بالتدريج، وبالشكل الذي يحرم المشتكية من مورد عيش، وأن تتم جدولة المستحقات ليترك لها حد أدنى من الدخل، خاصة وأن لها ابنة لا زالت تواصل تعليمها، وليس من الإنصاف في شيء، أن يتم حرمانها من نصيبها في معاش والدها المتوفى؛

الملف عدد 17056/19:

الاستفادة من خدمات تلزم الإدارة بتسديد مقابلها

القاعدة

«على الإدارة، أن تجد الصيغة الملائمة للوفاء بمقابل خدمات، تقر بالاستفادة منها، بما في ذلك استصدار إذن خاص لذلك من رئيس الحكومة.»

التعليل

حيث إن الإدارة، وهي تقر باستفادتها من الخدمات التي كانت موجبا للفاتورات المدلى بها، تتذرع بأن النظام المحاسباتي لا يسمح لها بصرف هذه المستحقات؛

وحيث إن هذا التصريح الذي يعكس الإرادة في تسوية هذه الوضعية، لا بد من أخذه من جانبه الإيجابي، والبحث عن سبل لبلورته في حدود ما تتيحه الإمكانيات التنظيمية، وهو ما يدعو إلى رفع الوزارة المعنية إلى عرض الأمر على رئيس الحكومة من أجل إيجاد الصيغة الملائمة، لتبرئة ذمة الوزارة من الدين العالق والناتج عن تقديم خدمات يجب الوفاء بمستحقاتها؛

الملف عدد 17258/19:

التزام الإدارة بتنفيذ الأحكام

القاعدة

«الإدارة ملزمة بالمبادرة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، عملا بروح الدستور وتطبيقا للقانون، لأن عدم التنفيذ يمس بالحق في التقاضي والمساواة أمام القانون.»

التعليل

حيث إن من المؤسف، أن تظل إشكالية التنفيذ على الإدارات مطروحة، رغم ما أثير بشأنها من انتقادات، ولما ينجم عنها من انطباع، لا يجدر بالإدارة أن تكون موضوعا له، لأنها ليست فوق القانون، ولأن المفروض أن تنضبط للأحكام، وتسارع إلى تنفيذها تجسيدا للمقتضيات الدستورية؛

الملف عدد 17282/19:

واجب الإدارة في مساعدة الملاك على الخروج من حالة الشياع

القاعدة

«إذا كان الواقع مطبوعا بوجود بناءات، رخصت بها الإدارة، على أراض مملوكة على الشياع، فمن العدل والإنصاف أن تبادر الإدارة إلى التنسيق بين مختلف مصالحها لمساعدة الملاك على الخروج من حالة الشياع.»

التعليل

حيث إن من المتعين، أن يعالج الأمر من زاوية البحث عن حل لإشكالية اجتماعية يعاني منها، على امتداد ربع قرن، عدد كبير من المواطنين؛

وحيث إن المفروض في الجماعة، التي أوكل إليها المشرع تدبير الشأن المحلي بما يلبي حاجيات ساكنتها، وتنزيلا ما قد يكون لهم من حقوق مشروعة، أن تحرص على مساعدة الملاك للخروج من وضعية شياع مفروض، والانتقال إلى الانفراد برسوم عقارية، لاسيما وأنهم قاموا بتشييد بناءات في إطار ما يسمح به القانون، ورافقتهم الإدارة في ذلك ، بأذونها وبالإشهاد لهم بالسكن بها؛

وحيث إن مثل هذه الوضعيات، هي التي تغذي ما يتملك المعنيين من احتقان بتعسف الإدارة بمفهومها الواسع، يتمثل في رفض غير مبرر، وتقاعس بين مختلف مصالحها، لا يمكن لهم استساغته؛

الملف عدد 17445/19:

المساواة بين الجنسين للاستفادة من الأراضي السلالية

القاعدة

«ليس للإدارة، أن تحرم النساء السلاليات من الاستفادة من الانتفاع بالأراضي السلالية، بدعوى وفاة مورثهن قبل الإقرار بهذا الحق، ما دام أنه يجد أساسه فيما أقره الدستور من مبدأ المساواة بين الجنسين والذي لا يحتاج لإجراء يقره.»

التعليل

حيث إن رفض تمكين النساء مما لهن من حقوق في الأراضي السلالية، يجرد أنه لا يمكن تسجيلهن لأن والدهن قد توفي قبل الإقرار لحقوق النساء في التصرف، لا يمكن أن يكون مبررا لرد طلبات النساء، لأن هذا المكسب جاء ليزيل ما كان من تعامل سائد، ولرفع ما كان يطالهن من تمييز يضرب في العمق المبادئ الدستورية، وكذا قوام الحقوق الأساسية للإنسان التي تؤسس على المساواة وتكافؤ الفرص؛

الملف عدد 18089/19:

إعادة هيكلة الحكومة لا تحول دون تنفيذ الأحكام

القاعدة

«إن إعادة هيكلة الحكومة، ليست مبررا للتحلل من تنفيذ حكم قضائي، بدعوى أنه صادر في مواجهة قطاع آخر، ما دام أن تغيير بنية الحكومة شأن داخلي، يتعين على رئيسها إيجاد حل له.»

التعليل

حيث إنه، إذا كانت إعادة هيكلة بنية الحكومة، قد اقتضت تغيير الاختصاصات، فإن هذا شأن حكومي، يتعين معه على رئيس الحكومة إيجاد حل لما ينتج عنه من إشكالات في نطاق ما له من صلاحيات؛

وحيث إن الإدارة، تبعا لذلك، تبقى ملزمة بمختلف مكوناتها بالتنسيق فيما بينها، لإيجاد تسويات لأوضاع ترتبت عن إعادة الهيكلة ما دامت تهم مستحقات مالية مترتبة عن نزع ملكية عقار أقرتها مقررات قضائية؛

الملف عدد 18454/19:

حق المرتفق في التوصل بجواب من الإدارة

القاعدة

«الموقف السلبي للإدارة بعدم الجواب على طلبات المرتفقين أو التأخير غير المقبول في ذلك، مؤشر على عدم مبالاتها بانشغالاتهم وتخل منها عن رسالتها في خدمتهم»

التعليل

حيث إن التأخير أو عدم جواب الإدارة، ليس مستساغا مهما كانت المبررات، وذلك حفاظا على مصداقية الإدارة، وإنصافا للمتضلعة، إذ المفروض فيها الرد على مطالب المتضلعين مع تعليل كل رفض؛

وحيث إنه من غير المعقول، أن ترتكن الإدارة إزاء مطالب المرتفقين إلى المواقف السلبية، مما لا يمكن أن يفسر إلا باللامبالاة، وعدم الاكتراث بانشغالات المواطنين، والحال أن رسالتها هي خدمتهم وتصريف المشروع من حقوقهم بما في ذلك إجابتهم وتوجيههم إلى تصحيح ما تراه غير مطابق للضوابط المعمول بها؛

الملف عدد 19538/19:

الخلاف حول مصاريف التغطية الصحية

القاعدة

«موافقة الوكالة الوطنية للتأمين الصحي على تحمل مصاريف العملية الجراحية خارج التراب الوطني نظرا لصيغتها وللإمكانيات التقنية التي تتطلبها، يجعل المؤمن له محقا في الحصول على تغطية مصاريفها، وكل خلاف أو تناقض أو شك يفسر لفائدته »

التعليل

حيث إن الوكالة الوطنية للتأمين الصحي، وهي تتصرف كسلطة ناظمة، كانت آنذاك قد أعطت موافقتها لإجراء العملية، واعتبرت أن المتظلم محق في التعويض، لأن الوضع الصحي للطالب كان يحتم إجراءها خارج المغرب، لما كانت تتطلبه من تقنيات عالية وشروط وظروف وإمكانيات خاصة لم تكن متوفرة داخل المغرب؛

وحيث إنه، ليس من الإنصاف أن يبقى المنخرط في نظام احتياطي اجتماعي يؤمن التغطية الصحية، في حيرة، أمام تضارب وتناقض المواقف، بين الهيئات المشرفة على ضمان هذه التغطية، في وقت المفروض فيه، أن يفسر كل شك، أو غموض لفائدته كمستفيد من نظام كلي مبني على روح التضامن والتآزر وتوفير كل الإمكانيات لينعم المنخرط فيه بما يضمنه له الدستور من الحق في الصحة والعلاج والتطبيب دون أن يتم البحث عن الأسباب التي تبرر التحلل من ذلك؛

الملف عدد 19551/19:

الحق في الانتساب إلى مهنة نظمها القانون

القاعدة

«إذا كان القانون هو الذي أعفى فئة معينة من الراغبين في الانتساب إلى مهنة نظمها القانون من امتحان الولوج، فليس للإدارة أن تُعطل هذا الأمر من خلال إعمال سلطتها التقديرية في ذلك.»

التعليل

حيث إن المشرع حينما أعفى بعض الفئات من الامتحان كما هو الشأن بالنسبة للطالب العالي، لم يعط للوزارة الوصية سلطة الملاءمة ولم يمنحها صلاحية التقدير وإعمال ما قد يترآى لها من قبول أو رفض تمتيعه بهذا الحق، بل جعلها ملزمة بالاستجابة له، مع بحث سبل مواصلة مسلسل أجرأة ذلك على ضوء ما يقتضيه الوضع، وليس لها الحق في صرف النظر عما تتوصل به من طلبات، خاصة وأن ولوج خطة العدالة ليس رهينا بتوفر منصب مالي تحكمه إجراءات ميزانياتية محددة؛

الملف عدد 19943/19:

الحق في المساعدة القضائية

القاعدة

«التقاضي حق دستوري، وممارسته عن طريق محام، يبرر الاستفادة من المساعدة القضائية المؤقتة، عند افتقار المعني إلى موارد مادية كافية.»

التعليل

حيث إن تنصيب محام لتقديم الصعن بالاستئناف، يعتبر ضروريا، وأن عدم توفر الطالبين على إمكانية ذلك لافتقارهم حسب الظاهر إلى الموارد المالية، من شأنه أن يعطل مقتضى دستوري يخول لهم الحق الكامل في التقاضي، وبذلك فهم محقون في الحصول على المساعدة القضائية المؤقتة؛

الملف عدد 20211/19:

الإعلان عن نتائج المباريات

القاعدة

«حكامة إدارة المباريات، تقتضي شفافية التواصل مع المشاركين فيها، من خلال الإعلان عن نتائجها داخل الأجل الذي تحدده إجراءاتها التنظيمية، وفي كافة الأحوال داخل أجل معقول»

التعليل

حيث إن المفروض في الإدارة، وقد نظمت مباراة شارك فيها عدد من المواطنين، أن تواصل إجراءاتها، وأن تعلن عن نتائجها، أو ما قد تكون خصصته بشأنها، كل ذلك داخل أجل معقول؛

وحيث إن المباراة موضوع هذا الطلب، قد مر على إجراء الاختبارات بشأنها قرابة ثلاث سنوات، ولم يتخذ بشأنها أي قرار وهو أمر غير مقبول، لأن العديد من المعنيين بها في وضعية انتظار مضن، وأن تحديد مسارهم قد يكون مرتبطا بما ستسفر عنه؛

ملفات التوجيه التي تم البت فيها بمقتضى قرارات إجرائية

"أعتقد أنه حان الوقت، لكي نعلن أن و اقع مكافحة الفساد، وو اقع علاقة المرتفقين بالإدارات العمومية، أصبحت تستدعي ضرورة الانتقال من النماذج التقليدية للتدخل ، إلى طرق عمل جديدة، تأخذ بعين الاعتبار منطق الشراكة مع فاعلين جدد، هم باختصار هيئات الحكامة و منظمات المجتمع المدني".

وسيط المملكة

عمان، الأردن - 09 دجنبر 2019

المحور الثالث : ملفات التوجيه التي تم البت فيها بمقتضى قرارات إجرائية

يقدم هذا المحور من التقرير تحليلا لمختلف المعطيات المتعلقة بما اتخذته المؤسسة في شأن ملفات عدم الاختصاص المعروضة عليها من إجراءات في إطار مهامها التوجيهية والإرشادية باعتبار ذلك مؤشرا دالا على ما قامت به من مبادرات لضمان تواصل فعال بين المرتفق والإدارة، وكذا ما قامت به من إحالات لبعض هذه التظلمات على الجهات المختصة أو إحاطة الإدارات المعنية علما بها بالنظر لأهمية موضوعها أو لملامسته لمواضيع تستأثر باهتمام الرأي العام أو تمس بمجالات حقوقية عامة، فضلا عما اتخذته من إجراءات الحفظ على الحالة في شأن الشكايات غير المبنية على أساس.

وقبل تفصيل المعطيات التي تهم هذا الجزء، لا بد من الإشارة إلى أنها تهم فقط الملفات المسجلة خلال هذه السنة، وأن التقرير اعتمد فيها على نفس المنهجية التحليلية المتبعة في الجزء المتعلق بمعالجة التظلمات، وذلك لتسهيل عملية مقاربة الأداء باعتبار مختلف المعايير والمحددات المعتمدة في التحليل من جهة، ولتبيان جانب آخر من تشكيات المواطنين في علاقاتهم المجتمعية من جهة ثانية.

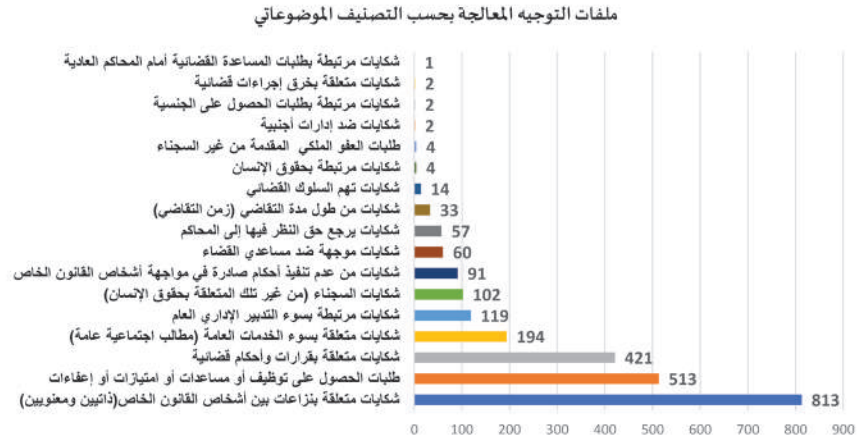
أولا: معطيات عامة حول ملفات التوجيه التي تم البت فيها بمقتضى قرارات إجرائية

ملفات التوجيه المسجلة	ملفات التوجيه المعالجة	النسبة المئوية
2503	2 432	% 97,16

لقد اتخذت المؤسسة، خلال سنة 2019، ما مجموعه 2432 إجراء همت مجمل الشكايات المتوصل بها خلال هذه السنة، وهو ما شكل نسبة معالجة بلغت 97,16 % من إجمالي ملفات عدم الاختصاص التي تم تسجيلها خلال نفس السنة والذي بلغ 2503 شكايات.

1 – ملفات التوجيه المعالجة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة المئوية
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	813	% 33,43
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	513	% 21,09
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	421	% 17,31
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	194	% 7,98
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	119	% 4,89
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	102	% 4,19
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	91	% 3,74
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	60	% 2,47
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	57	% 2,34
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	33	% 1,36
شكايات تهم السلوك القضائي	14	% 0,58
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	4	% 0,16
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	4	% 0,16
شكايات ضد إدارات أجنبية	2	% 0,08
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	2	% 0,08
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	2	% 0,08
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	1	% 0,04
المجموع	2 432	% 100,00



علاقة بالتصنيف الموضوعاتي الرئيسي بجميع المواضيع التي تخرج عن نطاق مهام وصلاحيات المؤسسة، والذي يضم 17 نوعا من أنواع القضايا على نحو ما تم بيانه سابقا، اتخذت المؤسسة مختلف إجراءاتها، وهو ما مكن من إعطاء مؤشرات إدراكية واضحة حول نتائج دراسة وتحليل مجمل ما توصلت به المؤسسة من شكايات وطلبات على التفصيل الوارد بعده:

جاء في مقدمة ترتيب الإجراءات المتخذة من طرف المؤسسة، تلك الصادرة في شأن شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»، بما مجموعه 813 إجراء أي ما يعادل 33,43 % من مجموع الإجراءات المتخذة، أي بنسبة 97,83 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 831 ملفا؛

واحتلت الإجراءات المتخذة من المؤسسة في شأن طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، المرتبة الثانية في ترتيب الإجراءات المتخذة في هذا النوع من الملفات بما مجموعه 513 إجراء أي ما يعادل 21,09 % من مجموع الإجراءات المتخذة، أي بنسبة 98,09 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 523 ملفا؛

كما جاءت الإجراءات المرتبطة بالشأن القضائي في شكل شكايات من أحكام قضائية أو من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، أو من طول مدة التقاضي أو من السلوك القضائي أو خرق بعض المساطر أو في شكل طلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية أو شكايات مقدمة في مواجهة مساعدي القضاء في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 622 إجراء، أي ما يعادل 25,58 % من مجموع الإجراءات المتخذة، أي بنسبة 96,28% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 646 ملفا؛

لقد احتلت الإجراءات المرتبطة بشكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة في شكل مطالب اجتماعية المرتبة الرابعة، بما مجموعه 194 إجراء، أي ما يعادل 7,98 % من مجموع الإجراءات المتخذة، أي بنسبة 95,10 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 204 ملفا؛

أما الإجراءات الخاصة بالتشكيات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام، فقد جاءت في المرتبة الخامسة ضمن سلم الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة خلال هذه السنة بما مجموعه 119 إجراء، أي ما يعادل 4,89 % من مجموع الإجراءات المتخذة، أي بنسبة 99,17 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة وفق نفس التصنيف والبالغ عددها 120 ملفا؛

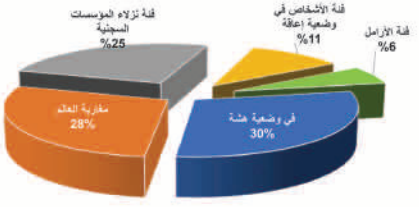
وحلت الإجراءات الخاصة بشكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان» في المرتبة السادسة ضمن سلم الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة خلال هذه السنة بما مجموعه 102 إجراء ، أي ما يعادل 4,19 % من مجموع الإجراءات المتخذة، أي بنسبة 99,03 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 103 ملفات؛

في حين، جاءت الإجراءات المتعلقة بباقي التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والتي همت على التوالي تظلمات وطلبات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم، وشكايات مرتبطة بحقوق الإنسان، وطلبات العفو الملكي، وتشكيات ضد إدارات أجنبية، وشكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية المغربية، في مراتب متأخرة، الكل بما مجموعه 69 إجراء، أي ما يعادل 2,84 % من إجمالي الإجراءات المتخذة، أي بنسبة 90,79 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة وفق التصنيفات المذكورة والتي لم تتجاوز 76 طلبا.

2 – ملفات التوجيه المعالجة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة المئوية من المجموع	النسبة المئوية من ملفات التوجيه المعالجة
في وضعية هشة	236	%29,54	% 9,70
مغاربة العالم	223	%27,91	% 9,16
فئة نزلاء المؤسسات السجنية	204	%25,53	% 8,39
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	87	%10,89	% 3,58
فئة الأرامل	49	%6,13	% 2,01
المجموع	799	%100,00	% 32,85

ملفات التوجيه المعالجة بحسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

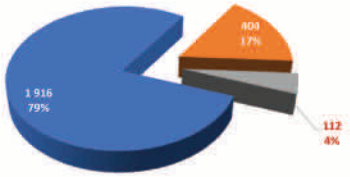


يوفر هذا الجدول معطيات حول عدد ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة بالنظر إلى بعض الفئات الاجتماعية التي أولت لها المؤسسة اهتماما خاصا اعتبارا للأوضاع التي تعيشها، فمن مجموع 2432 ملف توجيه عالجتها المؤسسة، نجد أن 799 منها همت –على غرار ما سجلته من شكايات– خمس فئات مجتمعية أي ما يمثل نسبة 32,85 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، وهو ما يشكل في نفس الوقت نسبة 95,92 % من مجموع ملفات التوجيه التي تقدمت بها هذه الفئات خلال نفس الفترة والذي بلغ 833 ملفا.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة تصدرت ترتيب الفئات المعنية بهذه الملفات بمجموع 236 إجراء أي بنسبة 29,54 % من مجموع ملفات الفئات من المعالج توجيه، تلتها في الترتيب فئة مغاربة العالم بمجموع 223 أي بنسبة 27,91 % من فئات المجموع، ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية بمجموع 204 إجراءات، أي بنسبة 25,53%، وبعدها فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 87 إجراء أي بنسبة 10,89 %، متبوعة بفئة الأرامل بمجموع 49 إجراء وبنسبة 6,13 % .

ولعل ما يتعين الإشارة إليه في هذا الشأن –خلافا لملفات التظلم– هو التلاؤم الحاصل بين عدد الشكايات التي تقدمت بها كل فئة من الفئات المذكورة وعدد الإجراءات المتخذة في موضوعها، وبالتالي الحفاظ على نفس تصنيف هذه الفئات.

3- ملفات التوجيه المعالجة حسب طبيعة المشتكي



طبيعة المشتكي	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة المئوية
شخصية ذاتية	1 916	% 78,78
مجموعات أشخاص	404	% 16,61
شخصية معنوية	112	% 4,61
المجموع	2 432	% 100,00

يقوم تحليل مجمل ملفات التوجيه المعالجة، خلال هذه السنة، من زاوية طبيعة المشتكين المعنيين بها إلى التأكيد على أن الشكايات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين، وكما حافظت على صدارة ترتيب تسجيلها، حافظت أيضا على نفس الترتيب من حيث أعداد الإجراءات المتخذة بـ 1916 إجراء، أي بنسبة 78,78 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة ونسبة 97,21 % من مجموع الأشخاص الذاتيين الذين تقدموا هذه السنة بشكايات خارج اختصاص المؤسسة، تلتها في المرتبة الثانية، –على نفس ترتيب ملفات التظلم– الإجراءات المتخذة في شكايات وطلبات مقدمة من طرف مجموعات أشخاص بـ 404 أي بنسبة 16,61 % ، ثم في المرتبة الثالثة الإجراءات المتعلقة بشكايات تقدم بها أشخاص معنوية، حيث بلغ عددها 112 أي بنسبة 4,61 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة.

4- ملفات التوجيه المعالجة حسب جنس المشتكي

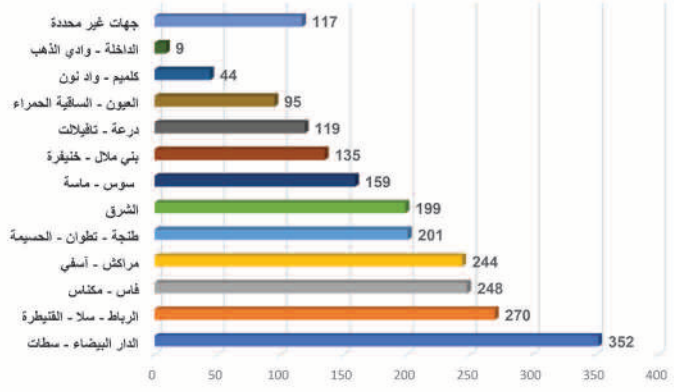
جنس المشتكي	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة المئوية
رجال	1 550	% 80,90
نساء	366	% 19,10
المجموع	1 916	% 100,00

إن تحليل مجموع ملفات التوجيه التي عالجتها المؤسسة، خلال هذه السنة، حسب مقاربة النوع، يفرز نسبة تمثيلية للنساء بلغت 19,10 % من مجموع الملفات المعالجة في موضوع التشكيات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، أي ما مجموعه 366 ملفا، هذا مقابل 1550 ملفا هم تشكيات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 80,90 %من نفس المجموع. وتبقى نسبة النساء من الرجال منخفضة بالمقارنة مع نفس النسبة في ملفات التظلم المعالجة كما سبقت الإشارة إليه، وبالنظر لنسبة تمثيليتهن في عدد التظلمات والتشكيات المسجلة بصفة عامة.

5- ملفات التوجيه المعالجة حسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
الدار البيضاء - سطات	352	%16,06	% 14,47
الرباط - سلا - القنيطرة	270	%12,32	% 11,10
فاس - مكناس	248	%11,31	% 10,20
مراكش - آسفي	244	%11,13	% 10,03
طنجة - تطوان - الحسيمة	201	%9,17	% 8,26
الشرق	199	%9,08	% 8,18
سوس - ماسة	159	%7,25	% 6,54
بني ملال - خنيفرة	135	%6,16	% 5,55
درعة - تافيلالت	119	%5,43	% 4,89
العيون - الساقية الحمراء	95	%4,33	% 3,91
كلميم - واد نون	44	%2,01	% 1,81
الداخلة - وادي الذهب	9	%0,41	% 0,37
جهات غير محددة	117	%5,34	% 4,81
المجموع	2 192	%100,00	% 90,13

ملفات التوجيه المعالجة بحسب جهات المملكة



يتضح من المعطيات أعلاه، أن ملفات التوجيه المعالجة هذه السنة همت مشتكين من مختلف جهات المملكة بأعداد وبنسب متفاوتة، علما أن ما مجموعه 117 ملفا بتت فيه المؤسسة دون أن تتوصل إلى تحديد موطن أصابها لافتقارها إلى البيانات الأساسية التي يمكن أن تساعد على تحديد موطنهم.

والملاحظ، أن الإجراءات المتخذة في ملفات التوجيه الواردة من نصف جهات المملكة، استأثرت بنسبة 62,25% من مجموع الملفات المعالجة خلال هذه السنة فيما هم الباقي جهات المملكة الست الأخرى بنسبة 23,07%، والملفات التي همت شكايات واردة من الخارج بنسبة 9,87 % كما سيأتي بيانه، وتلك الواردة من جهات غير محددة بـ 4,81 %.

وخلافا لملفات التظلم التي سبقت الإشارة إليها، تظهر البيانات الإحصائية الخاصة بملفات التوجيه نوعا من التلاؤم بين التوزيع الجغرافي للتشكيات الواردة على المؤسسة، وجغرافية الإجراءات المتخذة في موضوعها، فباستثناء تبادل المراكز الحاصل بين جهة صنجة - تطوان - الحسيمة وجهة الشرق، فقد احتفظت جميع الجهات بمراكزها في سلم الترتيب.

في حين يتبين من التوزيع الترابي لملفات التوجيه التي تمت معالجتها خلال هذه السنة على مستوى مختلف عمالات وأقاليم المملكة، أن عمالة واحدة فقط تجاوزت عتبة 100 ملف بما مجموعه 191 ملفا أي بنسبة 8,71% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة بحسب عمالات وأقاليم المملكة، والظاهر أنه خلافا لجهات المملكة لم تحافظ العمالات والأقاليم على نفس الترتيب الذي هم تصنيف تسجيل ملفات التوجيه، كما يتبين أن المعالج من هذه الملفات إنما هم بشكل أكبر تلك الواردة على المؤسسة من العمالات التي توجد بها رئاسة مقرات الجهات حيث بلغ ما مجموعه 722 ملفا، وهو ما يشكل نسبة 29,69 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة.

6 - ملفات التوجيه المعالجة التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج بحسب بلدان الإقامة

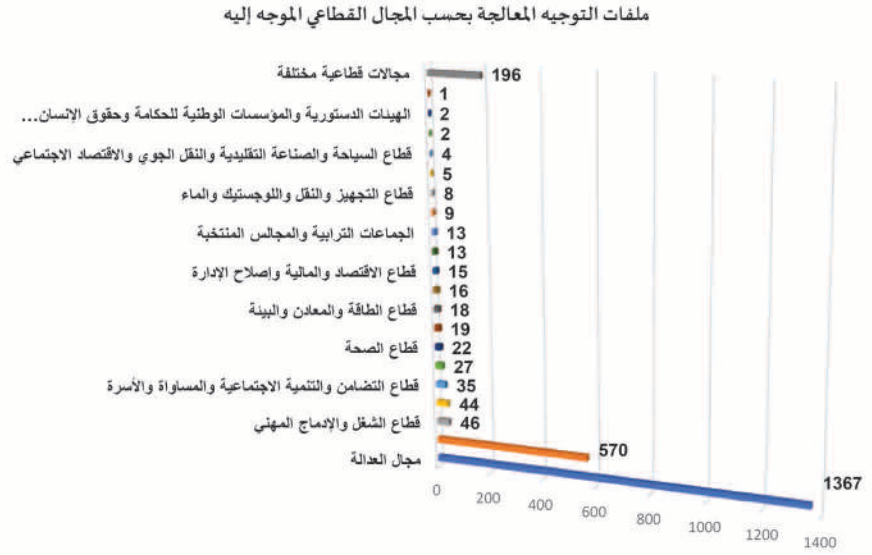
بلدان الإقامة	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
فرنسا	97	%40,42	% 3,99
إسبانيا	31	%12,92	% 1,27
بلجيكا	27	%11,25	% 1,11
هولندا	19	%7,92	% 0,78
إيطاليا	12	%5,00	% 0,49
ألمانيا	11	%4,58	% 0,45
الولايات المتحدة الأمريكية	8	%3,33	% 0,33
جمهورية مصر	3	%1,25	% 0,12
كندا	3	%1,25	% 0,12
السعودية	3	%1,25	% 0,12
الدانمارك	2	%0,83	% 0,08
الجزائر	2	%0,83	% 0,08
السويد	2	%0,83	% 0,08
الإمارات العربية المتحدة	1	%0,42	% 0,04
الهند	1	%0,42	% 0,04
جزر الموريس	1	%0,42	% 0,04
فلسطين	1	%0,42	% 0,04
اليونان	1	%0,42	% 0,04
غامبيا	1	%0,42	% 0,04
السينغال	1	%0,42	% 0,04
ليبيا	1	%0,42	% 0,04
سوريا	1	%0,42	% 0,04
بريطانيا	1	%0,42	% 0,04
دول أجنبية غير محددة	10	%4,17	% 0,41
المجموع	**240**	**%100,00**	**% 9,87**

تظهر معطيات الجدول أعلاه، أن المؤسسة عالجت برسم هذه السنة ملفات توجيه همت تشكيات أشخاص قاطنين بـ 23 دولة أجنبية محددة بما مجموعه 230 ملفا. وأن 06 دول إقامة تجاوزت عتبة 10 ملفات لكل واحدة منها بما مجموعه 197 ملفا أو بنسبة 82,08 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة التي تهم شكايات واردة من الخارج، هم أغلبها أشخاص مقيمين بفرنسا بمجموع 97 ملفا، تلتها إسبانيا بـ 31 ملفا، ثم بلجيكا بـ 27، لتحتل الملفات المعالجة التي تهم أفرادا مقيمين بهولندا الرتبة الرابعة بـ 19 ملفا ثم إيطاليا بـ 12 ملفا وألمانيا بـ 11، أما الباقي فتوزع على 17 دولة بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين 1 و 8 ملفات بما مجموعه 33 ملف توجيه.

هذا مع الإشارة إلى أن المؤسسة عالجت ما مجموعه 10 ملفات أخرى أصحابها أنهم يقطنون بالخارج دون تحديد لدولة الإقامة.

7 – ملفات التوجيه المعالجة حسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة المئوية
مجال العدالة	1367	% 56,21
قطاع الداخلية	570	% 23,44
قطاع الشغل والإدماج المهني	46	% 1,89
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	44	% 1,81
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	35	% 1,44
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	27	% 1,11
قطاع الصحة	22	% 0,90
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	19	% 0,78
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	18	% 0,74
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	16	% 0,66
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	15	% 0,62
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	13	% 0,53
الجماعات الترابية والمجالس المنتخبة	13	% 0,53
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	9	% 0,37
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	8	% 0,33
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	5	% 0,21
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	4	% 0,16
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	2	% 0,08
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	2	% 0,08
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	% 0,04
مجالات قطاعية مختلفة	196	% 8,06
المجموع	2 432	% 100,00



تجدر الإشارة ابتداء، أن المعطيات الإحصائية المبينة في هذا الجدول والتي تهم تصنيف القطاع المعني بالتوجيه أو التشكي خلال هذه السنة، وكما هو الشأن بالنسبة لملفات التظلم، يتجاوز القطاع الحكومي بمعنى الوزارة إلى مفهوم «المجال القطاعي» الذي يشمل فضلا عن الوزارة المعنية كل المكاتب والإدارات والمؤسسات العمومية التابعة لها أو الموضوعة تحت رقابتها أو وصايتها بأجهزتها المركزية واللامركزة.

ثم أيضا، هي مجالات قطاعية لا تخرج عن إحدى المجالات التالية: إما أنها مجالات موجه إليها، بمعنى أنها معنية بإيجاد الحل مباشرة في علاقتها مع المرتفق، خاصة عندما لا يثبت للمؤسسة أن المرتفق سبق له أن راجع الإدارة المعنية في موضوع طلبه، أو أن الطلب لا يحمل طابع التظلم، أو أنها مجالات تخرج تصرفاتها عن نطاق اختصاص المؤسسة، أو أنها جهات أوكل لها المشرع وحدها حق النظر في نوع من التشكيات أو الطلبات.

كما أن التقرير حاول عبر هذه المعطيات، الخروج عن المألوف في السابق من التقارير، المتمثل في الاكتفاء بإعطاء تقييم مجمل لعدد ملفات التوجيه المعالجة دون بيان القطاعات المعنية بها، وذلك من أجل رسم صورة مكتملة تجمع بين عدد التظلمات المقدمة في مواجهة القطاع وبين العدد منها الخاص بالتوجيه، وإن كان هذا الأخير لا ينسب في الغالب للإدارة أي خرق للقانون أو لقواعد العدالة والإنصاف.

وهكذا، يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

• تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات المعنية بملفات التوجيه المعالجة بالمؤسسة خلال هذه السنة، مسجلا بذلك، ما مجموعه 1367 ملفا معالجا أي بنسبة بلغت 56,21 % من مجموع المعالج والذي يهم 20 مجالا قطاعيا. ولعل مرد ذلك أساسا الخلط الحاصل لدى فئة عريضة من المشتكين بين اختصاصات المؤسسة واختصاصات المحاكم وباقي الجهات القضائية؛

• تمركز مجال قطاع الداخلية في المرتبة الثانية لترتيب القطاعات المعنية بملفات التوجيه المعالجة بالمؤسسة خلال هذه السنة، بفارق كبير بعد مجال العدالة، مسجلا بذلك ما مجموعه 570 ملفا أي بنسبة بلغت 23,44 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة لهذه السنة، ولعل مرد ذلك أساسا شساعة المجال الاختصاصي الخاص بالقطاع؛

• ظهور المجال الذي يضم هيئات وإدارات مختلفة دون أن يجمع بينها مجال قطاعي موحد في مركز متقدم ضمن المجالات القطاعية المعنية بملفات التوجيه التي عالجتها المؤسسة خلال هذه السنة بما مجموعه 196 ملفا وبنسبة 8,06 % من مجموع الملفات المعالجة خلالها؛

• بينما حلت باقي المجالات القطاعية كما هو مبين في الجدول تباعا بأعداد ملفات ونسب مختلفة تراوحت بين ملف واحد و46 ملف توجيه معالـج خلال هذه السنة؛

هذا وينبغي الإشارة إلى أن المعطيات الواردة بهذا الجدول وإن كانت تهم جانبا مما تمت معالجته بالمؤسسة خلال هذه السنة من ملفات التوجيه وتمكن من رسم صورة واضحة حول «أداء المؤسسة» في جانبي التصدي والتوجيه، فإنها تمكن أيضا من رسم الحدود بين التظلم بمفهوم اختصاص المؤسسة والطلب في صلته بمفاهيم أخرى تؤطر علاقة المرتفق بالإدارة من قبيل التشكي والثقة والتواصل... إلخ.

ثانيا: الحصيلة الإجمالية لملفات التوجيه المعالجة حسب طبيعة القرارات الإجرائية المتخذة

طبيعة الإجراء	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة المئوية
توجيه المشتكي	2 132	% 87,66
إحالة	171	% 7,03
إحاطة	96	% 3,95
الحفظ على الحالة	33	% 1,36
المجموع	2 432	% 100,00

تقدم الخلاصات الإحصائية حول التوزيع العام لطبيعة الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة خلال هذه السنة في هذا النوع من الملفات، والتي يظهر منها أنه بالرغم من أن إجراء توجيه المشتكي احتل المرتبة الأولى بما مجموعه 2132 وهو ما شكل 87,66 % من إجمالي ملفات التوجيه المعالجة، وأن إجراء الإحالة أتى في المرتبة الثانية بما مجموعه 171 إجراء بنسبة 7,03 % من نفس المجموع، فإن إجراءات الإحاطة رغم قلة أعدادها التي لم تتجاوز ما مجموعه 96 إجراء بنسبة 3,95 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، والتي يوازيها المرتبة الثالثة، فقد اعتبرت أكثر أهمية من زاوية المجالات القطاعية والتصنيف الموضوعاتي للتشكيات موضوع هذه الملفات على نحو ما سيأتي تفصيله.

في حين احتل إجراء الحفظ على الحالة المرتبة الأخيرة، بـ 33 ملفا، وبنسبة 1,36 % من مجموع.

1 – الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية المتخذة حسب التصنيف الموضوعاتي وطبيعة الإجراء

التصنيف الموضوعاتي	طبيعة الإجراء	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة المئوية
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	توجيه المشتكي	753	% 30,96
	إحالة	37	% 1,52
	إحاطة	13	% 0,53
	الحفظ على الحالة	10	% 0,41
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	توجيه المشتكي	429	% 17,64
	إحالة	70	% 2,88
	إحاطة	8	% 0,33
	الحفظ على الحالة	6	% 0,25
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	توجيه المشتكي	414	% 17,02
	إحالة	5	% 0,21
	الحفظ على الحالة	2	% 0,08
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	توجيه المشتكي	113	% 4,65
	إحاطة	54	% 2,22
	إحالة	21	% 0,86
	الحفظ على الحالة	6	% 0,25
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	توجيه المشتكي	76	% 3,13
	إحالة	19	% 0,78
	إحاطة	19	% 0,78
	الحفظ على الحالة	5	% 0,21
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	توجيه المشتكي	93	% 3,82
	إحالة	6	% 0,25
	الحفظ على الحالة	3	% 0,12
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	توجيه المشتكي	90	% 3,70
	الحفظ على الحالة	1	% 0,04
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	توجيه المشتكي	57	% 2,34
	إحالة	3	% 0,12
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	توجيه المشتكي	55	% 2,26
	إحالة	2	% 0,08
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	توجيه المشتكي	33	% 1,36
شكايات تهم السلوك القضائي	توجيه المشتكي	8	% 0,33
	إحالة	6	% 0,25
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	توجيه المشتكي	3	% 0,12
	إحالة	1	% 0,04
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	توجيه المشتكي	4	% 0,16
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	توجيه المشتكي	1	% 0,04
	إحالة	1	% 0,04
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	توجيه المشتكي	2	% 0,08
شكايات ضد إدارات أجنبية	توجيه المشتكي	1	% 0,04
	إحاطة	1	% 0,04
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	إحاطة	1	% 0,04
	المجموع	2 432	% 100,00

لإعطاء صورة واضحة حول الموضوع، يقدم هذا الجدول معطيات حول التوزيع العام للإجراءات المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة بالنظر لنوعها في علاقتها مع التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للتشكيات والطلبات التي توصلت بها المؤسسة خلال هذه السنة، والتي يظهر منها أن إجراءات توجيه المشتكي إن احتلت المرتبة الأولى على نحو ما سبق بيانه، فإنها أيضا حافظت على صدارة الترتيب في كل من القضايا التي تخص التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية، نفس الأمر بالنسبة لإجراء الإحالة والإحاطة اللذين حافظا على ترتيبهما رغم اختلاف مواضيع التشكيات حسب كل تصنيف موضوعاتي.

كما يقدم هذا الجدول أيضا، التوزيع العام للإجراءات المتخذة من قبل المؤسسة بالنظر لنوعها في علاقتها مع التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات التوجيه، حيث يتجلى من تفصيل معطياته أن مجموعة من التصنيفات من قبيل الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص، وطلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، والتشكيات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في شكل مطالب اجتماعية، والشكايات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام ...إلخ، شملتها مجمل الإجراءات المعتمدة داخل المؤسسة «توجيه، إحالة، إحاطة، الحفظ على الحالة»، واقتصر في تصنيفات أخرى على ثلاث إجراءات هي «التوجيه والإحالة والحفظ على الحالة» ويتعلق الأمر بالشكايات المتعلقة بمساطر وأحكام قضائية و تظلمات السجناء، كما اكتفت تصنيفات أخرى بإجراءين اثنين فقط هما:

- التوجيه والإحالة: وهو ما اتخذ في الشكايات المقدمة في مواجهة مساعدي القضاء، والشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم والشكايات التي تهم السلوك القضائي والشكايات المرتبطة بحقوق الإنسان والشكايات المتعلقة بطلبات الحصول على الجنسية؛
- التوجيه والحفظ على الحالة: وقد هما شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص؛
- التوجيه والإحاطة: وتم اعمالهما بشأن شكايات ضد إدارات أجنبية؛

في حين، لم ترد بعض التصنيفات عن إجراء واحد ويتعلق الأمر بالتوجيه وذلك فيما تعلق بطلبات العفو الملكي وخرق الإجراءات القضائية أو طول مدة التقاضي، أو إجراء الإحاطة في الشكايات المرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية.

4 -الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية المتخذة حسب طبيعة المشتكي وطبيعة الإجراء

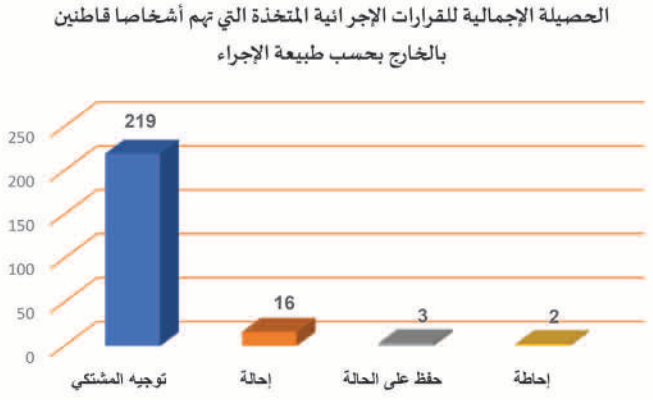
طبيعة المشتكي	طبيعة الإجراء	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة المئوية
شخصية ذاتية	توجيه المشتكي	1 767	% 72,66
	إحالة	122	%5,02
	الحفظ على الحالة	24	% 0,99
	إحاطة	3	% 0,12
مجموعات أشخاص	توجيه المشتكي	**304**	**%12,50**
	إحاطة	**57**	%2,34
	إحالة	**38**	**% 1,56**
	الحفظ على الحالة	**5**	**% 0,21**
شخصية معنوية	توجيه المشتكي	61	% 2,51
	إحاطة	36	%1,48
	إحالة	11	% 0,45
	الحفظ على الحالة	4	% 0,16
المجموع		2 432	% 100,00

يظهر من تحليل هذه المعطيات، أن الإجراءات المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة أخذت نسقا ترتيبيا منسجما مع الترتيب العام لنوع الإجراءات المتخذة حتى مع اختلاف طبيعة المعنيين بالشكايات المقدمة. وهكذا حافظت إجراءات التوجيه في الملفات التي تهم شخصية ذاتية على صدارة الترتيب بـ 1767 إجراء، يليها إجراءات الإحالة بـ 122، متبوعة بالحفظ على الحالة بـ 24، ثم 03 إجراءات بالإحاطة. أما الملفات التي تهم مجموعات أشخاص، فتصدرتها في شأنها إجراءات التوجيه الترتيب بـ 304 إجراءات وبعدها الإحاطة بـ 57 ثم الإحالة بـ 38 إجراء، وأخيرا نجد إجراء الحفظ على الحالة بـ 05 إجراءات، وهو نفس الترتيب الذي نجده في الملفات التي تهم أشخاصا معنويين رغم اختلاف أعدادها وفق ما هو مبين في الجدول

علاقة بما سبق، يتضح من المعطيات التفصيلية التوهمت نوع الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة حسب كل جهة من جهات المملكة، أن نسق ترتيب أعداد الإجراءات حسب نوعها، لم يبق دائما منسجما مع النسق العام، «توجيه، وإحالة فإحاطة، ثم حفظ على الحالة»، في العديد من جهات المملكة رغم صدارة إجراء التوجيه في الملفات المعالجة لكل جهة، باستثناء جهة العيون – الساقية الحمراء التي تصدر فيها إجراء الإحالة سلم الترتيب، كما أن إجراء الإحاطة تقدم على إجراء الإحالة في كل من جهة الشرق ودرعة – تافيلالت وبني ملال – خنيفرة، وتساوى إجراءي الإحالة والإحاطة في جهة مراكش – آسفي، في حين لم تسجل الشكايات الواردة من نصف جهات المملكة أي قرار إجرائي بالحفظ على الحالة.

3 – الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية المتخذة التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج حسب بلدان الإقامة وطبيعة الإجراء

بلدان الإقامة	طبيعة الإجراء	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة المئوية	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
مجموع الدول الأجنبية	توجيه المشتكي	219	%91,25	% 9,00
	إحالة	16	%6,67	% 0,66
	حفظ على الحالة	3	%1,25	% 0,12
	إحاطة	2	%0,83	% 0,08
المجموع		240	%100,00	% 9,87



يظهر من الجدول أعلاه، أن وضعية الإجراءات المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة والتي تهم تشكيات ورد عليها من الخارج، اختلفت نسبيا عن الترتيب العام الذي أفرزه تصنيف هذه الإجراءات دون اعتبار لمكان ورود التظلمات المعنية بها، بحيث جاء إجراء التوجيه في المرتبة الأولى ثم إجراء الإحالة في المرتبة الثانية وإجراء الحفظ على الحالة في المرتبة الثالثة فإجراء الإحاطة في المرتبة الرابعة، هذا تصبعا مع ملاحظة نوع من الخروج عن هذا النسق العام عند تحليل الإجراءات التي تعني الملفات الخاصة بكل دولة على حدة.

4 -الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية المتخذة حسب المجال القطاعي وطبيعة الإجراء

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	طبيعة الإجراء	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة المئوية
مجال العدالة	توجيه المشتكي	1334	%54,85
	إحالة	29	%1,19
	الحفظ على الحالة	3	% 0,12
	إحاطة	1	% 0,04
قطاع الداخلية	توجيه المشتكي	390	% 16,04
	إحالة	108	%4,44
	إحاطة	72	%2,96
قطاع الشغل والإدماج المهني	توجيه المشتكي	45	%1,85
	إحالة	1	%0,04
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	توجيه المشتكي	39	%1,60
	إحالة	5	%0,21
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	توجيه المشتكي	34	%1,40
	إحالة	1	%0,04
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	توجيه المشتكي	17	%0,70
	إحاطة	6	%0,25
	إحالة	4	%0,16
قطاع الصحة	توجيه المشتكي	18	%0,74
	إحاطة	3	%0,12
	إحالة	1	%0,04
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	توجيه المشتكي	15	%0,62
	إحالة	4	%0,16
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	توجيه المشتكي	12	%0,49
	إحاطة	5	%0,21
	إحالة	1	%0,04
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	توجيه المشتكي	12	%0,49
	إحالة	3	%0,12
	إحاطة	1	%0,04
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	توجيه المشتكي	12	%0,49
	إحالة	2	%0,08
	إحاطة	1	%0,04
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	توجيه المشتكي	9	%0,37
	إحالة	4	%0,16

الجماعات الترابية والمجالس المنتخبة	توجيه المشتكي	5	%0,21
	إحالة	5	%0,21
	إحاطة	3	%0,12
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	توجيه المشتكي	7	%0,29
	إحالة	1	%0,04
	إحاطة	1	%0,04
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	توجيه المشتكي	5	%0,21
	إحاطة	3	%0,12
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	توجيه المشتكي	3	%0,12
	إحالة	2	%0,08
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	توجيه المشتكي	4	%0,16
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	توجيه المشتكي	2	%0,08
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	توجيه المشتكي	2	%0,08
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	توجيه المشتكي	1	%0,04
مجالات قطاعية مختلفة	توجيه المشتكي	166	%6,83
	الحفظ على الحالة	30	%1,23
	المجموع	2 432	%100,00

لئن كان التصنيف العام للإجراءات المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة، خلال هذه السنة، أبان عن نسق معين في ترتيب هذه الإجراءات كما مر معنا، فإن هذا الجدول يبين فضلا عن تصنيف المجالات القطاعية المعنية بالإجراءات المتخذة حسب نوعها، القطاعات التي كانت معنية أكثر بإجراء الإحالة بالنظر لأهميته ولملامسته تشكيات أو طلبات ذات خصوصية عددية أو موضوعية، في إطار نوع من التفاعل الإيجابي للمؤسسة مع هذه المواضيع بالرغم من خروجها عن دائرة اختصاصها.

كما أن التقرير حاول عبر هذه المعطيات، الخروج عما جرت به العادة من الاكتفاء بإعطاء تقييم عددي لمجمل الملفات المعالجة دون بيان القطاعات المعنية بها، وذلك بهدف إعطاء فكرة تشخيصية تجمع بين عدد التشكيات التي تهم القطاع وبين العدد منها الذي تم إبلاغه به لاعتبارات معينة.

ثالثا: الحصيلة التفصيلية لملفات التوجيه المعالجة حسب طبيعة القرارات الإجرائية المتخذة

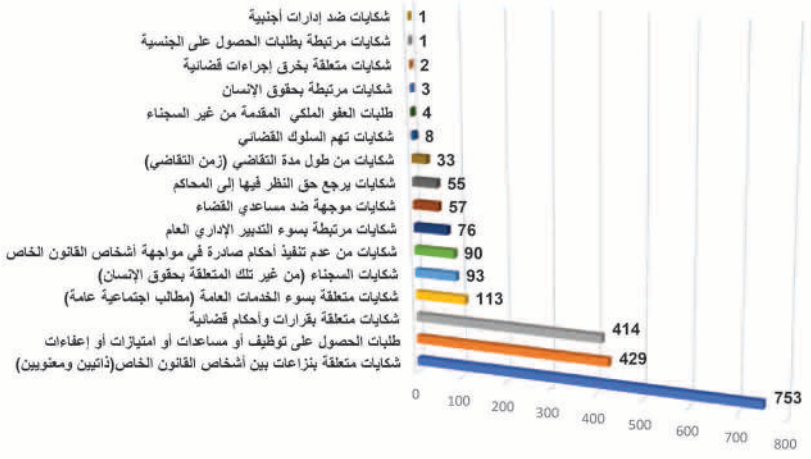
1 – القرار الإجرائي بالتوجيه

1-1 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد إجراءات التوجيه	النسبة المئوية من المجموع	النسبة من ملفات التوجيه المعالجة
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	753	%35,32	% 30,96
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	429	%20,12	% 17,64
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	414	%19,42	% 17,02
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	113	%5,30	% 4,65
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	93	%4,36	% 3,82
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	90	%4,22	% 3,70
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	76	%3,56	% 3,13
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	57	%2,67	% 2,34

شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	55	%2,58	% 2,26
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	33	%1,55	% 1,36
شكايات تهم السلوك القضائي	8	%0,38	% 0,33
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	4	%0,19	% 0,16
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	3	%0,14	% 0,12
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	2	%0,09	% 0,08
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	1	%0,05	% 0,04
شكايات ضد إدارات أجنبية	1	%0,05	% 0,04
المجموع	2 132	%100,00	% 87,66

الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة بحسب التصنيف الموضوعاتي



يظهر من استقراء معطيات الجدول أعلاه، أن إجراءات التوجيه المتخذة في شأن الملفات المعالجة التي تدخل ضمن زمرة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي المتعلق بالشكايات المرتبطة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»، احتلت الصدارة بما مجموعه 753 إجراء، وهو ما مثل 30,96 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، و35,32 % من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة، يليها في المرتبة الثانية إجراءات التوجيه التي همت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات بما مجموعه 429 إجراء وهو ما مثل 17,64% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، و20,12 % من مجموع إجراءات التوجيه، ثم في المرتبة الثالثة إجراءات التوجيه التي تم سلوكها في موضوع شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية بما مجموعه 414 إجراء وهو ما مثل 17,02 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، و19,42 % من مجموع إجراءات التوجيه، وفي المرتبة الرابعة إجراءات التوجيه المتخذة في موضوع التشكيات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية عامة» بما مجموعه 113 إجراء بالتوجيه وهو ما مثل 4,65 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، و5,30 % من مجموع إجراءات التوجيه. ثم الإجراءات المتخذة في باقي التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول التوضيحي أعلاه عبر سلم ترتيبي تراوح بين إجراء واحد و93 إجراء بما مجموعه 423 ملف توجيه معالج.

2-1 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة حسب طبيعة المشتكي

طبيعة المشتكي	عدد إجراءات التوجيه	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
شخصية ذاتية	1 767	%82,88	% 72,66
مجموعات أشخاص	304	%14,26	% 12,50
شخصية معنوية	61	%2,86	% 2,51
المجموع	2 132	%100,00	% 87,66

يظهر تحليل مجمل إجراءات التوجيه المتخذة في الملفات المعالجة، خلال هذه السنة، من زاوية طبيعة المعنيين بها، أن هذا النوع من الإجراءات التوجهت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين، حافظ على صدارة ترتيب الإجراءات المتخذة، في تناسب واضح مع ترتيبها من حيث أعداد الملفات المعالجة التي تعني هذه الفئة بصفة عامة. وهكذا احتلت إجراءات التوجيه المتخذة في شكايات تقدم بها أشخاص ذاتيون مقدمة الترتيب بـ 1767 إجراء، أي بنسبة 72,66 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، ونسبة 82,88 % من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة، تلتها في المرتبة الثانية، بفارق كبير، إجراءات التوجيه المتخذة في تشكيات مقدمة من طرف مجموعات أشخاص بـ 304 أي بنسبة 12,50 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة ونسبة 14,26 % من مجموع إجراءات التوجيه، ثم في المرتبة الثالثة إجراءات التوجيه المتعلقة بتشكيات تقدم بها أشخاص معنوية حيث بلغ عددها 61 إجراء أي بنسبة 2,51 % من مجموع ملفات عدم الاختصاص المعالجة، و2,86 % من إجراءات التوجيه المتخذة خلال هذه السنة.

3-1 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة حسب جنس المشتكي

جنس المشتكي	عدد إجراءات التوجيه	النسبة من المجموع	النسبة من ملفات التوجيه المعالجة التي تهم أشخاصا ذاتيين
رجال	1 429	% 80,87	% 74,58
نساء	338	% 19,13	% 17,64
المجموع	1 767	% 100,00	% 92,22

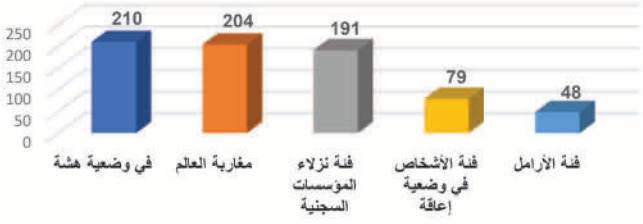
إن تحليل مجموع إجراءات التوجيه التي اتخذتها المؤسسة، خلال هذه السنة، حسب مقاربة النوع يفرز نسبة تمثيلية للنساء لم ترق على 17,64 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة موضوع تشكيات أو طلبات تقدم بها أشخاص ذاتيون، أي ما مجموعه 338 إجراء، هذا مقابل 1429 إجراء بالتوجيه تهم تشكيات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 74,58 % من نفس المجموع.

هذا وتجدر الإشارة إلى أن التمثيلية النسبية للنساء في عدد إجراءات التوجيه الصادرة خلال هذه السنة بغض النظر عن طبيعة الأشخاص لم تتجاوز 15,85 %.

4-1 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة بحسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد إجراءات التوجيه	النسبة من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة الخاصة بالفئات المعنية بالدراسة
في وضعية هشة	210	% 9,85	%26,28
مغاربة العالم	204	% 9,57	%25,53
فئة نزلاء المؤسسات السجنية	191	% 8,96	%23,90
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	79	% 3,71	%9,89
فئة الأرامل	48	% 2,25	%6,01
المجموع	732	% 34,34	%91,61

الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة بحسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة



يوفر هذا الجدول معطيات حول إجراءات التوجيه المتخذة في ملفات حكم الاختصاص المعالجة والتي تهم فئات مجتمعية معنية بالدراسة، فمن مجموع 2132 قرارا إجرائيا بالتوجيه، نجد 732 منها همت خمس فئات مجتمعية أي ما يمثل 34,34 % من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة وبنسبة 91,61 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة الخاصة بالفئات المعنية بالدراسة. وقد اتضح أن فئة الأشخاص في وضعية هشة احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 210 قرارات إجرائية بالتوجيه، تلتها فئة مغاربة العالم بـ 204 قرارات، متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بـ 191 قرارا، ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بـ 79 قرارا. وأخيرا فئة الأرامل بـ 48 قرارا، الكل وفق النسب المبينة أعلاه.

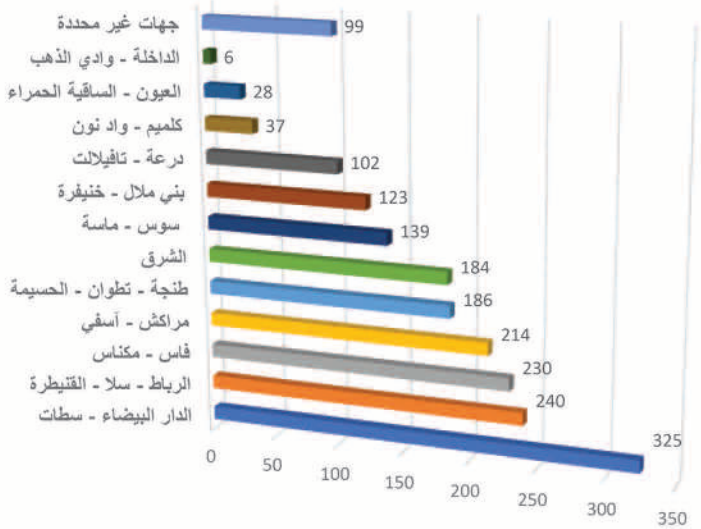
ويتضح فضلا عما سبق أن هذا الترتيب جاء منسجما مع ما أسفر عنه ترتيب هذه الفئات ضمن مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة.

5-1 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة بحسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد إجراءات التوجيه	النسبة من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
الدار البيضاء - سطات	325	% 15,24	% 13,36
الرباط - سلا - القنيطرة	240	% 11,26	% 9,87
فاس - مكناس	230	% 10,79	% 9,46
مراكش - آسفي	214	% 10,04	% 8,80
طنجة - تطوان - الحسيمة	186	% 8,72	% 7,65
الشرق	184	% 8,63	% 7,57
سوس - ماسة	139	% 6,52	% 5,72

بني ملال - خنيفرة	123	% 5,77	% 5,06
درعة - تافيلالت	102	% 4,78	% 4,19
كلميم - واد نون	37	% 1,74	% 1,52
العيون - الساقية الحمراء	28	% 1,31	% 1,15
الداخلة - وادي الذهب	6	% 0,28	% 0,25
جهات غير محددة	99	% 4,64	% 4,07
المجموع	1 913	% 89,72	% 78,66

الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة بحسب جهات المملكة



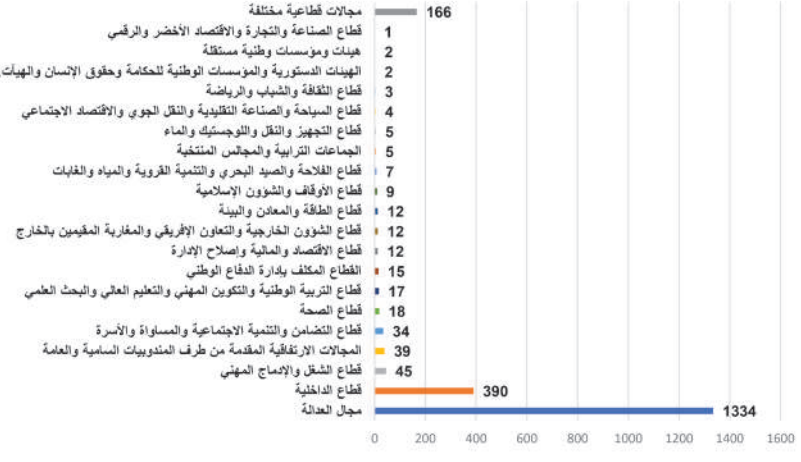
يقدم التوزيع الجهوي لإجراءات التوجيه المتخذة من قبل المؤسسة، خلال هذه السنة، بالنظر إلى مختلف جهات المملكة، معطيات تظهر أن جهة الدار البيضاء – سطات بـ 325 إجراء تزعمت ترتيب الجهات المعنية بهذه الإجراءات بما نسبته 15,24 % من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة. تلتها جهة الرباط – سلا – القنيطرة وجهة فاس– مكناس وجهة مراكش – آسفي على التوالي بـ 240 و230 و214 إجراء توجيهيا لكل واحدة منها. كما أظهرت أن إجراءات التوجيه المتخذة في الملفات المعالجة التي همت شكايات واردة من نصف جهات المملكة استأثرت بما مجموعه 1379 قرارا إجرائيا بالتوجيه بنسبة 64,68 % من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة، فيما هم الباقي جهات المملكة الست الأخرى بما مجموعه 435 قرارا إجرائيا بالتوجيه بنسبة 20,40 %، دون احتساب الشكايات الواردة من الخارج وتلك الواردة من جهات غير محددة.

وعلى غرار ما سبقت الإشارة إليه في موضوع ملفات الاختصاص، تظهر البيانات الإحصائية عدم التلاؤم بين التوزيع الجغرافي للتشكيات الواردة على المؤسسة وجغرافية إجراءات التوجيه المتخذة في موضوعها، بحسب ما هو مفصل في الجدول، حيث تباينت المراكز كل من جهة الشرق وجهة طنجة – تطوان – الحسيمة، وكذا جهة العيون – الساقية الحمراء وجهة كلميم– واد نون، فيما احتفظت باقي الجهات بمراكزها في سلم الترتيب.

6-1 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة بحسب المجال القطاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	عدد إجراءات التوجيه	النسبة من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
مجال العدالة	1334	% 62,57	% 54,85
قطاع الداخلية	390	% 18,29	% 16,04
قطاع الشغل والإدماج المهني	45	% 2,11	% 1,85
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	39	% 1,83	% 1,60
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	34	% 1,59	% 1,40
قطاع الصحة	18	% 0,84	% 0,74
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	17	% 0,80	% 0,70
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	15	% 0,70	% 0,62
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	12	% 0,56	% 0,49
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	12	% 0,56	% 0,49
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	12	% 0,56	% 0,49
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	9	% 0,42	% 0,37
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	7	% 0,33	% 0,29
الجماعات الترابية والمجالس المنتخبة	5	% 0,23	% 0,21
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	5	% 0,23	% 0,21
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	4	% 0,19	% 0,16
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	3	% 0,14	% 0,12
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	2	% 0,09	% 0,08
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	2	% 0,09	% 0,08
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	% 0,05	% 0,04
مجالات قطاعية مختلفة	166	% 7,79	% 6,83
المجموع	2 132	% 100,00	% 87,66

الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة بحسب المجال القطاعي الموجه إليه



يظهر من تصنيف المجالات القطاعية المعنية بإجراءات التوجيه التي اتخذتها المؤسسة في ملفات عدم الاختصاص المعالجة خلال هذه السنة، بالإضافة إلى الملاحظة العامة المتمثلة في التباين الحاصل بين نتائج ذلك ونتائج تصنيف نفس المجالات القطاعية من حيث الطلبات والتشكيات المعنية بها، أن بعض القطاعات استقرت في سلم الترتيب، وهكذا حافظ مجال العدالة على مقدمة ترتيب المجالات التي همت إجراءات التوجيه في الملفات المعنية بها بما مجموعه 1334 متبوعا بقطاع الداخلية في المرتبة الثانية بما مجموعه 390، وفي المقابل سجلت قطاعات أخرى تراجعا في الترتيب من قبيل قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 17 إجراء، وقطاع الثقافة والشباب والرياضة بـ 03 إجراءات، وتقدمت قطاعات أخرى من قبيل قطاع الصحة بـ 18 إجراء وقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 12 إجراءا. فباقي القطاعات بمراكز مختلفة، وفق التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

2 – القرار الإجرائي بالإحالة

2-1 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة حسب التصنيف الموضوعاتي

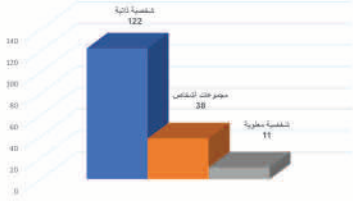
التصنيف الموضوعاتي	عدد إجراءات الإحالة	النسبة من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	70	%40,94	%2,88
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	37	%21,64	%1,52
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	21	%12,28	%0,86
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	19	%11,11	%0,78
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	6	%3,51	%0,25
شكايات تهم السلوك القضائي	6	%3,51	%0,25
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	5	%2,92	%0,21
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	3	%1,75	%0,12
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	2	%1,17	%0,08
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	%0,58	%0,04
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	1	%0,58	%0,04
المجموع	171	%100,00	%7,03

الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة بحسب التصنيف الموضوعاتي

يظهر من استقراء معطيات الجدول أعلاه أن إجراءات الإحالة المتخذة في شأن ملفات التوجيه المعالجة التي تدخل في زمرة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بطلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، احتلت الصدارة بما مجموعه 70 قرارا إجرائيا بالإحالة، وهو ما مثل 40,94 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، و40,94 % من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة، يليها في المرتبة الثانية إجراءات الإحالة المتخذة في موضوع شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص بما مجموعه 37 قرارا وهو ما مثل 21,64% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، و21,64 % من مجموع إجراءات الإحالة، ثم في المرتبة الثالثة إجراءات الإحالة الخاصة بموضوع الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة بما مجموعه 21 قرارا وهو ما مثل 12,28 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، و12,28 % من إجمالي إجراءات الإحالة، وفي المرتبة الرابعة جاءت تلك المتعلقة بسوء التدبير الإداري العام بما مجموعه 19 قرارا بالإحالة وهو ما مثل 11,11% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، و11,11 % من مجموع إجراءات الإحالة.

ثم الإجراءات المتخذة في باقي التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول التوضيحي أعلاه عبر سلم ترتيبي تراوح بين قرار واحد و06 قرارات إجرائية بما مجموعه 24 قرارا إجرائيا ممثلة بذلك نسبة 0,99 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، و14,04 % من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة الصادرة.

2-2 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة حسب طبيعة المشتكي



طبيعة المشتكي	عدد إجراءات الإحالة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
شخصية ذاتية	122	%71,35	%5,02
مجموعات أشخاص	38	%22,22	%1,56
شخصية معنوية	11	%6,43	%0,45
المجموع	171	%100,00	%7,03

يظهر تحليل مجمل إجراءات الإحالة المتخذة في الملفات المعالجة خلال هذه السنة من زاوية صيغة المعنيين بها إلى التأكيد على أن إجراءات الإحالة التي همت التشكيات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين، حافظت على صدارة ترتيب الإجراءات المتخذة، محافظة بذلك على تناسب ترتيبها من حيث أعداد الملفات المعالجة التي تعني هذه الفئة بصفة عامة. وهكذا احتلت إجراءات الإحالة المتخذة في تظلمات تقدم بها أشخاص ذاتيون مقدمة الترتيب بـ 122 إجراء أي بنسبة 5,02 % من مجموع الملفات المعالجة، ونسبة 71,35 % من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة، تلتها في المرتبة الثانية، إجراءات الإحالة المتخذة في تشكيات مقدمة من صوب مجموعة أشخاص بـ 38 أي بنسبة 1,56 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، أي ما يعادل 22,22 % من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة. ثم في المرتبة الثالثة إجراءات الإحالة المتعلقة بتشكيات تقدم بها أشخاص معنوية حيث بلغ عددها 11 إجراء أي بنسبة 0,45 % من مجموع الملفات المعالجة، و6,43 % من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة خلال هذه السنة.

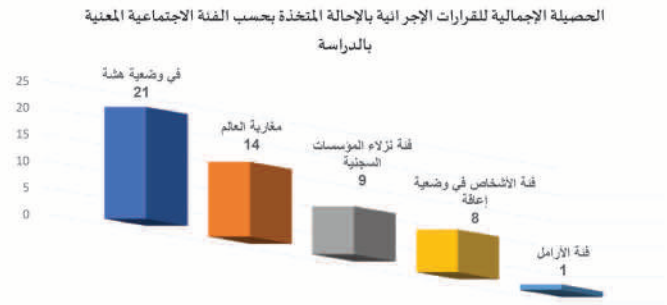
2-3 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة حسب جنس المشتكي

جنس المشتكي	عدد إجراءات الإحالة	النسبة من المجموع	النسبة من ملفات التوجيه المعالجة المقدمة من طرف الأشخاص الذاتيين
رجال	98	% 80,33	% 5,11
نساء	24	% 19,67	% 1,25
المجموع	122	% 100,00	% 6,36

إن تحليل مجموع إجراءات الإحالة التي اتخذتها المؤسسة من زاوية مقاربة النوع يفرز نسبة تمثيلية للنساء لم ترق على 19,67 %، من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة خلال هذه السنة موضوع تشكيات أو طلبات تقدم بها أشخاص ذاتيون، أي ما مجموعه 24 إجراء، هذا مقابل 98 إجراء إحالة صدر بمناسبة معالجة ملفات تهم تشكيات تقدم بها ذكورهن من الرجال، أي بنسبة 80,33 % من نفس المجموع. هذا علما أن النسبتين معا لم تتعديا 6,36 % من مجموع ملفات عدم الاختصاص المعالجة خلال هذه السنة والتي تهم الأشخاص الذاتيين. وأن التمثيلية النسبية للنساء من عدد إجراءات الإحالة الصادرة خلال هذه السنة لم تتجاوز 14,04 % من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة.

4-2 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد إجراءات الإحالة	النسبة من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة الخاصة بالفئات المعنية بالدراسة
في وضعية هشة	21	% 12,28	% 2,63
مغاربة العالم	14	% 8,19	% 1,75
فئة نزلاء المؤسسات السجنية	9	% 5,26	% 1,13
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	8	% 4,68	% 1,00
فئة الأرامل	1	% 0,58	% 0,13
المجموع	53	% 30,99	% 6,64

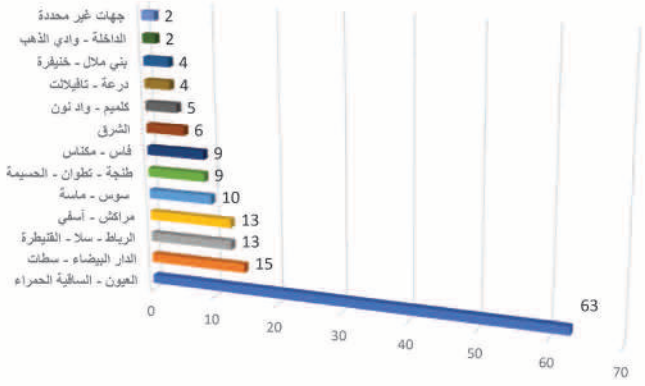


يبين هذا الجدول معطيات حول إجراءات الإحالة المتخذة في ملفات التوجيه التي تهم فئات مجتمعية معنية بالدراسة. فمن مجموع 171 إجراء إحالة، نجد أن 53 منها همت خمس فئات مجتمعية أي ما يمثل 30,99 % من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة و بنسبة 6,64 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة التي تهم الفئات المعنية بالدراسة. احتلت فيها فئة الأشخاص في وضعية هشة المرتبة الأولى بما مجموعه 21 قرارا إجرائيا بالإحالة. تلتها فئة مغاربة العالم بـ 14 إجراء إحالة، متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بـ 09 إجراءات إحالة، ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بـ 08 إجراءات إحالة، وأخيرا فئة الأرامل بإحالة واحدة، الكل حسب النسب المئوية المبينة في الجدول.

وكما سابقه، جاء هذا الترتيب منسجما مع ما أسفر عنه ترتيب هذه الفئات ضمن مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة.

4-5 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة حسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد إجراءات الإحالة	النسبة من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
العيون - الساقية الحمراء	63	%36,84	%2,59
الدار البيضاء - سطات	15	%8,77	%0,62
الرباط - سلا - القنيطرة	13	%7,60	%0,53
مراكش - آسفي	13	%7,60	%0,53
سوس - ماسة	10	%5,85	%0,41
طنجة - تطوان - الحسيمة	9	%5,26	%0,37
فاس - مكناس	9	%5,26	%0,37
الشرق	6	%3,51	%0,25
كلميم - واد نون	5	%2,92	%0,21
درعة - تافيلالت	4	%2,34	%0,16
بني ملال - خنيفرة	4	%2,34	%0,16
الداخلة - وادي الذهب	2	%1,17	%0,08
جهات غير محددة	2	%1,17	%0,08
المجموع	155	%90,63	%6,36

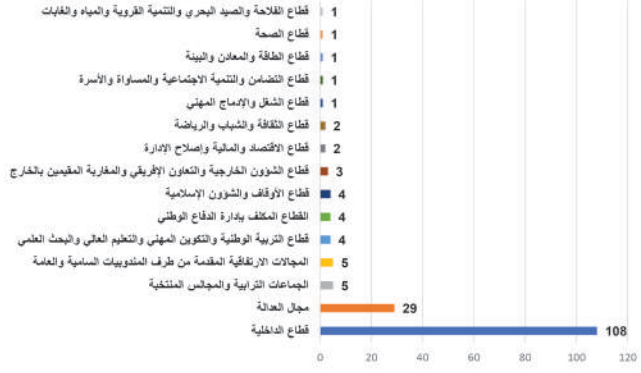


يقدم هذا الجدول، معطيات إحصائية حول توزيع إجراءات الإحالة المتخذة من قبل المؤسسة، خلال هذه السنة، بالنظر إلى مختلف جهات المملكة، والملاحظ في هذا الشأن أن جهة العيون – الساقية الحمراء تزعمت ترتيب الجهات المعنية في هذا الصدد بـ 63 إجراء، وبما نسبته 36,84 % من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة أو ما يعادل 2,59 % من مجموع ملفات عدم الاختصاص المعالجة، تلتها جهة الدار البيضاء – سطات بـ 15 قرارا إجرائيا بالإحالة بنسبة 8,77 % من مجموع إجراءات الإحالة و0,62 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة. ثم كل من جهة الرباط – سلا – القنيطرة وجهة مراكش – آسفي بـ 13 إحالة ونسبة 7,60 % لكل منهما من مجموع إجراءات الإحالة أي 0,53 % من مجموع ملفات عدم الاختصاص المعالجة، ثم جهة سوس – ماسة بـ 10 قرارات إحالة ونسبة 5,85 % من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة أو ما يعادل 0,41 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة. تلتها باقي جهات المملكة السبع بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين 02 و09 قرارات إحالة وفق التفصيل المبين أعلاه، دون احتساب التظلمات الواردة من الخارج، علما أن ملفين من الملفات التي انتهت بإجراء الإحالة وردا من غير تحديد للجهة المعنية.

4-6 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة بحسب المجال القطاعي المحال عليه

المجال القطاعي المعني بالإحالة	عدد إجراءات الإحالة	النسبة من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
قطاع الداخلية	108	%63,16	%4,44
مجال العدالة	29	%16,96	%1,19
الجماعات الترابية والمجالس المنتخبة	5	%2,92	%0,21
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	5	%2,92	%0,21
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	4	%2,34	%0,16
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	4	%2,34	%0,16
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	4	%2,34	%0,16
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	3	%1,75	%0,12
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	2	%1,17	%0,08
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	2	%1,17	%0,08
قطاع الشغل والإدماج المهني	1	%0,58	%0,04
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,58	%0,04
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	1	%0,58	%0,04
قطاع الصحة	1	%0,58	%0,04
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	%0,58	%0,04
المجموع	171	%100,00	%7,03

الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة بحسب المجال القطاعي المحالة عليه



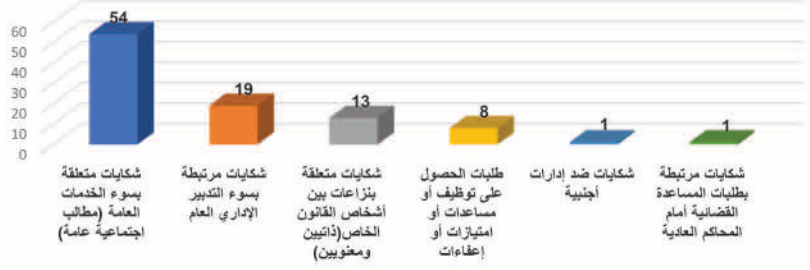
يظهر من تصنيف المجالات القطاعية المعنية بإجراءات الإحالة التي اتخذتها المؤسسة في ملفات عدم الاختصاص المعالجة خلال هذه السنة، بالإضافة إلى الملاحظة العامة المتمثلة في التباين الحاصل بين نتائج ذلك ونتائج تصنيف نفس المجالات القطاعية من حيث الطلبات والتشكيات المعنية بها، أن بعض القطاعات حافظت على مراتبها في سلم الترتيب، في حين تراجعت قطاعات أخرى أو تقدمت إلى مراتب غير تلك التي احتلتها في موضوع تسجيل التشكيات، وهكذا تقدم مجال الداخلية صدارة ترتيب المجالات التي همت إجراءات إحالة التشكيات المعنية بها بما مجموعه 108 إجراءات متبوعا بمجال العدالة في المرتبة الثانية بما مجموعه 29 إجراء، وفي المقابل تساوى المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة مع المجال القطاعي الخاص بالمقدمات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية أو العامة بما مجموعه 05 قرارات إجرائية بالإحالة لكل مجال، في حين تصنفت باقي القطاعات في مراكز مختلفة وفق التفصيل المبين في الجدول.

3 -القرار الإجرائي بالإحاطة

3-1 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحاطة المتخذة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد إجراءات الإحاطة	النسبة من مجموع إجراءات الإحاطة المتخذة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	54	% 56,25	% 2,22
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	19	% 19,79	% 0,78
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	13	% 13,54	% 0,53
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	8	% 8,33	% 0,33
شكايات ضد إدارات أجنبية	1	% 1,04	% 0,04
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	1	% 1,04	% 0,04
المجموع	96	% 100,00	% 3,94

الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحاطة المتخذة بحسب التصنيف الموضوعاتي



يظهر من استقراء معطيات الجدول أعلاه، أن إجراءات الإحاطة المتخذة في شأن الملفات المعالجة الخاصة بالتشكيات المتعلقة بسوء الخدمات العامة أو مطالب اجتماعية، احتلت الصدارة بما مجموعه 54 إجراء، وهو ما مثل 2,22 % من مجموع ملفات عدم الاختصاص المعالجة خلال هذه السنة، و 56,25 % من مجموع إجراءات الإحاطة المتخذة، تليها في المرتبة الثانية إجراءات الإحاطة الصادرة في موضوع شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام بما مجموعه 19 إجراء وهو ما مثل 0,78 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة هذه السنة، و19,79% من مجموع إجراءات الإحاطة، ثم في المرتبة الثالثة إجراءات الإحاطة المتخذة في موضوع التشكيات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص ذاتيين كانوا أومعنويين بما مجموعه 13 إجراء وهو ما مثل 0,53 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، و13,54 % من مجموع هذا النوع من الإجراءات، وفي المرتبة الرابعة إجراءات الإحاطة المتخذة في موضوع طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات بما مجموعه 08 إجراءات بنسبة 8,33 % من إجمالي إجراءات الإحاطة المتخذة خلال هذه السنة، و0,33 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة.

ثم الإحاطات المتخذة في باقي التصنيفات المتعلقة بتشكيات ضد إدارات أجنبية وشكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية بإحاطة واحدة لكل صنف حسب المبين في الجدول التوضيحي أعلاه.

3-2 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحاطة المتخذة حسب طبيعة المشتكي

طبيعة المشتكي	عدد إجراءات الإحاطة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
مجموعات أشخاص	57	% 59,38	% 2,34
شخصية معنوية	36	% 37,50	% 1,48
شخصية ذاتية	3	% 3,13	% 0,12
المجموع	96	% 100,00	% 3,94

يحمل تحليل مجمل إجراءات الإحاطة المتخذة في ملفات عدم الاختصاص المعالجة خلال هذه السنة من زاوية طبيعة المعنيين بها إلى التأكيد على أن إجراءات الإحاطة أسفرت عن نتائج مختلفة عما هو مألوف بالنسبة للتصنيف الرئيسي، علما أن التشكيات المقدمة من قبل مجموعات أشخاص، احتلت صدارة ترتيب إجراءات الإحاطة، بـ 57 إجراء أو بنسبة 2,34 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، ونسبة 59,38 % من مجموع إجراءات الإحاطة المتخذة، في حين احتلت إجراءات الإحاطة المتخذة في شكايات تقدم بها أشخاص معنوية المرتبة الثانية، بـ 36 إجراء أو بنسبة 1,48 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، ونسبة 37,50 % من مجموع إجراءات الإحاطة المتخذة، وتراجعت إجراءات الإحاطة المتخذة في تشكيات مقدمة من طرف شخصية ذاتية إلى المرتبة الأخيرة بـ 3 إحاطات أو بنسبة 0,12 % من مجموع ملفات عدم الاختصاص المعالجة، و3,13 % من إجراءات الإحاطة المتخذة خلال هذه السنة.

وهو تصنيف يجد مبرره أساسا في كون المؤسسة لا تلجأ في القضايا التي تخرج عن اختصاصها، إلى إحاطة القطاع المعني علما إلا في المواضيع ذات التأثير على فئات عريضة من المجتمع.

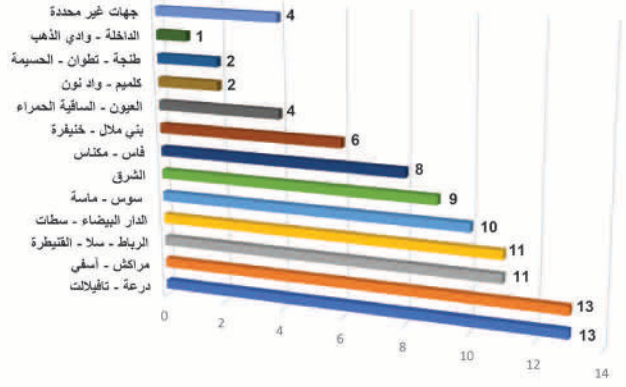
3-3 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحاطة المتخذة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد إجراءات الإحاطة	النسبة من مجموع إجراءات الإحاطة المتخذة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة الخاصة بالفئات المعنية بالدراسة
في وضعية هشة	3	% 3,13	% 0,38
مغاربة العالم	3	% 3,13	% 0,38
المجموع	6	% 6,26	% 0,76

يبين الجدول أعلاه، معطيات حول إجراءات الإحاطة المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة والتي تهم فئات مجتمعية معنية بالدراسة. فمن مجموع 96 إحاطة تجد 06 منها همت فئتين مجتمعيتين أو ما يمثل 6,26 % من مجموع قرارات الإحاطة المتخذة ونسبة 0,76 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة المعنية بالفئات، تشارك فيها الترتيب كل من فئة الأشخاص في وضعية هشة، وفئة مغاربة العالم بـ 03 إحاطات وفق التفصيل أعلاه.

4-3 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحاطة المتخذة حسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد إجراءات الإحاطة	النسبة من مجموع إجراءات الإحاطة المتخذة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
درعة - تافيلالت	13	% 13,54	% 0,53
مراكش - آسفي	13	% 13,54	% 0,53
الرباط - سلا - القنيطرة	11	% 11,46	% 0,45
الدار البيضاء - سطات	11	% 11,46	% 0,45
سوس - ماسة	10	% 10,42	% 0,41
الشرق	9	% 9,38	% 0,37
فاس - مكناس	8	% 8,33	% 0,33
بني ملال - خنيفرة	6	% 6,25	% 0,25
العيون - الساقية الحمراء	4	% 4,17	% 0,16
كلميم - واد نون	2	% 2,08	% 0,08
طنجة - تطوان - الحسيمة	2	% 2,08	% 0,08
الداخلة - وادي الذهب	1	% 1,04	% 0,04
جهات غير محددة	4	% 4,17	% 0,16
المجموع	94	% 97,92	% 3,87

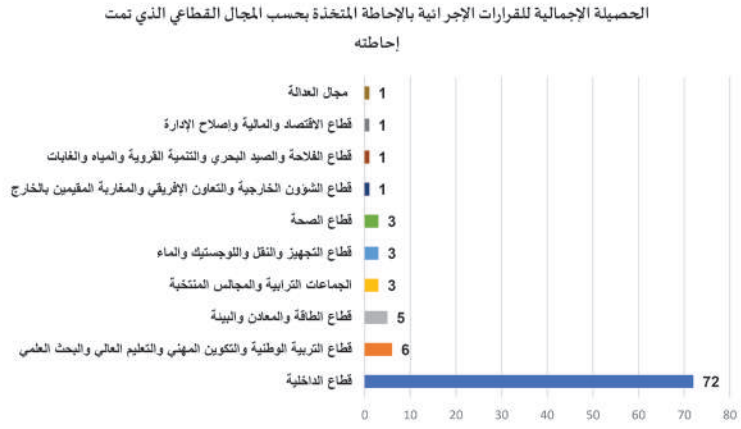


يقدم هذا الجدول معطيات إحصائية حول توزيع إجراءات الإحاطة المتخذة من قبل المؤسسة خلال هذه السنة بالنظر إلى مختلف جهات المملكة، والملاحظ في هذا الشأن أن جهة درعة - تافيلالت ومراكش - آسفي خلافا لما أسفرت عنه ترتيب جهات المملكة بالنسبة لباقي الإجراءات المتخذة، تزعما ترتيب الجهات المعنية بالإحاطات بـ 13 إحاطة بما نسبته 13,54 % لكل منهما من مجموع إجراءات الإحاطة المتخذة. في حين حلت جهة الرباط - سلا - القنيطرة وجهة الدار البيضاء - سطات في المرتبة الثانية بـ 11 إحاطة بما نسبته 11,46% من مجموع إجراءات الإحاطة المتخذة لكل منهما.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن إجراءات الإحاطة المتخذة في الملفات المعالجة التي همت شكايات واردة من نصف جهات المملكة استأثرت بنسبة 69,79 % من مجموع الإحاطات المتخذة، فيما هم الباقي جهات المملكة الست الأخرى بنسبة 23,96 %، والتظلمات الواردة من جهات غير محددة بنسبة 4,17%، بالإضافة إلى الإحاطة المتعلقة بموضوع شكايتين واردتين من الخارج.

3-5 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحاطة المتخذة بحسب المجال القطاعي الذي تمت إحاطته

المجال القطاعي المعني بالإحاطة	عدد إجراءات الإحاطة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
قطاع الداخلية	72	% 75,00	% 2,96
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	6	% 6,25	% 0,25
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	5	% 5,21	% 0,21
الجماعات الترابية والمجالس المنتخبة	3	% 3,13	% 0,12
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	3	% 3,13	% 0,12
قطاع الصحة	3	% 3,13	% 0,12
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	% 1,04	% 0,04
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	% 1,04	% 0,04
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	1	% 1,04	% 0,04
مجال العدالة	1	% 1,04	% 0,04
المجموع	96	% 100,00	% 3,95



يظهر من تصنيف القطاعات المعنية بإجراءات الإحاطة التي اتخذتها المؤسسة في ملفات عدم الاختصاص المعالجة، خلال هذه السنة، بالإضافة إلى الملاحظة العامة التي سبقت الإشارة إليها والمتمثلة في التباين الحاصل بين نتائج ذلك ونتائج تصنيف نفس المجالات القطاعية من حيث الطلبات والتشكيات المعنية بها، أن قطاع الداخلية جاء في مقدمة ترتيب القطاعات المعنية بالإحاطات المتخذة من المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 72 إحاطة بنسبة 75 % من مجموع إجراءات الإحاطة، في حين حل مجال قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المركز الثاني ضمن المجالات القطاعية المعنية بهذا الإجراء خلال هذه السنة بما مجموعه 06 إحاطات وبنسبة 6,25 % من نفس المجموع، بينما حل المجال القطاعي الخاص بالطاقة والمعادن والبيئة في المرتبة الثالثة بـ 05 إحاطات وبنسبة 5,21 %، متبوعا بقطاع الصحة وقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء والجماعات والمجالس المنتخبة في المرتبة الرابعة بما مجموعه ثلاث إحاطات لكل قطاع وبنسبة 3,13 %. وفي المرتبة الأخيرة جاءت قطاعات: العدالة، والاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، والفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، والشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، بإحاطة واحدة وبنسبة 1,04 % لكل قطاع.

ولعل المشترك بين معظم القطاعات المعنية بالإحصاءات، أنها تدبر مجالات حيوية وغاية اتصال مباشر مع الحياة الارتفاقية للمواطن في معيشه اليومي.

4 – القرار الإجرائي بالحفظ على الحالة

4-1 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد إجراءات الحفظ على الحالة	النسبة من مجموع إجراءات الحفظ على الحالة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	10	% 30,30	% 0,41
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	6	% 18,18	% 0,25
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	6	% 18,18	% 0,25
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	5	% 15,15	% 0,21
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	3	%9,09	% 0,12
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	2	%6,06	% 0,08
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	1	%3,03	% 0,04
المجموع	33	%100,00	% 1,36

يظهر من استقراء معطيات الجدول أعلاه، أن إجراءات الحفظ على الحالة المتخذة في شأن ملفات التوجيه المعالجة والتي تدخل في زمرة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص، احتلت الصدارة بما مجموعه 10 إجراءات، وهو ما مثل 0,41 % من مجموع ملفات عدم الاختصاص المعالجة خلال هذه السنة، و30,30 % من مجموع إجراءات الحفظ على الحالة المتخذة، يليها في المرتبة الثانية إجراءات الحفظ على الحالة المتخذة في موضوع طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، والتشكيات المتعلقة بمزاعم سوء الخدمات العامة بما مجموعه 6 إجراءات وما نسبته 0,25 % من مجموع إجراءات عدم الاختصاص الصادرة خلال هذه السنة، و18,18 % من هذا الصنف من الإجراءات لكل واحدة منهما، ثم الإجراءات المتخذة في باقي التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول التوضيحي أعلاه عبر سلم ترتيبي تراوح بين إجراء واحد و05 إجراءات، وبما مجموعه 11 قرارا إجرائيا بالحفظ على الحالة.

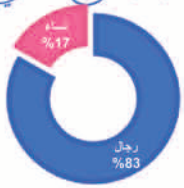
هذا، علما أن المؤسسة لا تلجأ إلى اتخاذ هذا الإجراء إلا في حالة انعدام الحد الأدنى من البيانات اللازمة لاتخاذ إجراء آخر من الإجراءات السالف ذكرها.

4-2 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة حسب طبيعة المشتكي

طبيعة المشتكي	عدد إجراءات الحفظ على الحالة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
شخصية ذاتية	24	%72,73	% 0,99
مجموعات أشخاص	5	%15,15	% 0,21
شخصية معنوية	4	%12,12	% 0,16
المجموع	33	%100,00	% 1,36

يهم تحليل مجمل إجراءات الحفظ على الحالة المتخذة في الملفات المعالجة، خلال هذه السنة، من زاوية طبيعة المعنيين بها إلى التأكيد على أن إجراءات الحفظ على الحالة همت الشكايات المقدمة من قبل مختلف الفئات، هذا وقد علمت التشكيات المقدمة من طرف أشخاص ذاتيين، إلى صدارة ترتيب الإجراءات المتخذة، على نفس نسق ترتيبها من حيث أعداد ملفات التوجيه المعالجة التي تعني هذه الفئة بصفة عامة، وذلك بما مجموعه 24 إجراء أي بنسبة 0,99 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، ونسبة 72,73 % من مجموع إجراءات الحفظ على الحالة المتخذة، تلتها في المرتبة الثانية، إجراءات الحفظ على الحالة المتخذة في تشكيات مقدمة من طرف مجموعة أشخاص بـ 05 إجراءات ونسبة 0,21 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة أي بنسبة 15,15 % من مجموع إجراءات الحفظ على الحالة ثم في المرتبة الثالثة إجراءات الحفظ على الحالة المتعلقة بتشكيات تقدم بها أشخاص معنوية حيث بلغ عددها 04 إجراءات أي بنسبة 12,12 % من إجراءات الحفظ على الحالة المتخذة خلال هذه السنة، ونسبة 0,16% من مجموع ملفات عدم الاختصاص المعالجة.

4-3 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة حسب جنس المشتكي



جنس المشتكي	عدد إجراءات الحفظ على الحالة	النسبة من المجموع	النسبة من ملفات التوجيه المعالجة التي تهم أشخاصا ذاتيين
رجال	20	% 83,33	% 1,04
نساء	4	% 16,67	% 0,21
المجموع	24	% 100,00	% 1,25

إن تحليل مجموع إجراءات الحفظ على الحالة التي اتخذتها المؤسسة، خلال هذه السنة، حسب مقاربة النوع، أفرز نسبة تمثيلية للنساء لم تزد على 16,67 %، من مجموع إجراءات الحفظ على الحالة المتخذة خلال هذه السنة والتي شكلت موضوع تشكيات أو طلبات تقدم بها أشخاص ذاتيون، أي ما مجموعه 04 إجراءات، هذا مقابل 20 إجراء حفظ على الحالة صدر بمناسبة معالجة ملفات تهم تشكيات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 83,33 % من نفس المجموع.

علما أن نسبة تمثيلية النساء في هذا النوع من الإجراءات، لم تتعد 0,21 % من العدد الإجمالي لملفات عدم الاختصاص التي تهم أشخاصا ذاتيين.

4-4 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد إجراءات الحفظ على الحالة	النسبة من مجموع إجراءات الحفظ على الحالة المتخذة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة الخاصة بالفئات المعنية بالدراسة
فئة نزلاء المؤسسات السجنية	4	% 12,12	%0,50
مغاربة العالم	2	% 6,06	%0,25
في وضعية هشة	2	% 6,06	%0,25
المجموع	8	% 24,24	%1,00

يتضح من هذه المعطيات المتعلقة بإجراءات الحفظ على الحالة المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة، والتي تهم فئات مجتمعية معنية بالدراسة، أن من مجموع 33 إجراء حفظ على الحالة، فيما 08 منها همت ثلاث فئات مجتمعية أي ما يمثل 24,24 % من مجموع إجراءات الحفظ على الحالة المتخذة وبنسبة 1 % من مجموع الفئات المعنية بالدراسة من ملفات التوجيه المعالجة. وقد جاءت في المرتبة الأولى فئة نزلاء المؤسسات السجنية بـ 04 إجراءات حفظ على الحالة وتقاسم المرتبة الثانية كل من فئة مغاربة العالم وفئة الأشخاص في وضعية هشة بإجراء حفظ على الحالة على نحو التفصيل والنسب الواردة في الجدول.

5-4 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة حسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد إجراءات الحفظ على الحالة	النسبة من مجموع إجراءات الحفظ على الحالة المتخذة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
الرباط - سلا - القنيطرة	6	% 18,18	% 0,25
مراكش - آسفي	4	% 12,12	% 0,16
طنجة - تطوان - الحسيمة	4	% 12,12	% 0,16
بني ملال - خنيفرة	2	% 6,06	% 0,08
الدار البيضاء - سطات	1	% 3,03	% 0,04
فاس - مكناس	1	% 3,03	% 0,04
جهات غير محددة	12	% 36,36	% 0,49
المجموع	30	% 90,91	% 1,23

يقدم هذا الجدول معطيات إحصائية حول توزيع إجراءات الحفظ على الحالة المتخذة من قبل المؤسسة خلال هذه السنة بالنظر إلى مختلف جهات المملكة، والملاحظ أن إجراء الحفظ على الحالة شمل نصف جهات المملكة وكانت جهة الرباط – سلا – القنيطرة من تصدر الترتيب بـ 06 إجراءات حفظ على الحالة، تلتها جهتا مراكش – آسفي وطنجة – تطوان – الحسيمة بأربع إجراءات حفظ على الحالة، وجهة بني ملال – خنيفرة بإجراءين مماثلين، فيما هم الباقي، جهتي الدار البيضاء – سطات وفاس – مكناس بإجراء واحد لكل جهة منهما، فيما هم 12 إجراء حفظ على الحالة ملفات ورد على المؤسسة من جهات غير محددة.

4-6 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة حسب المجال القطاعي المعني بالتشكي

المجال القطاعي المعني بالتشكي	عدد إجراءات الحفظ على الحالة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
مجال العدالة	3	% 9,09	% 0,12
مجالات قطاعية مختلفة	30	% 90,91	% 1,23
المجموع	33	% 100,00	% 1,36

تظهر من تصنيف المجالات القطاعية المعنية بإجراءات الحفظ على الحالة التي اتخذتها المؤسسة في ملفات التوجيه المعالجة، خلال هذه السنة، أنها ترتبط بالملاحظة العامة التي سبقت الإشارة إليها والمتمثلة في غياب البيانات اللازمة للبت في التظلم، لذلك نجد أن غالبية هذه الإجراءات، والتي تبقى عبارة عن تشكيات عامة تناقش موضوع الحقوق أمام المرفق، همت بالإضافة إلى مجال العدالة مجموعة من الإدارات المتفرقة غير المنتمية لمجال قطاعي موحد.

أهم الاختلالات المرصودة في أداء الإدارة خلال سنة 2019

" تؤمن المؤسسة أن نجاحها ليس في جرد وتعداد الاختلالات التي يعرفها الكل، بل في أن تنتج الحلول بتعاون مع كل الفاعلين".

وسيط المملكة

الرباط - 3 دجنبر 2019

الجزء الثالث: أهم الاختلالات المرصودة في أداء الإدارة خلال سنة 2019

إن محتويات هذا الجزء من التقرير، إذ تلامسه المؤسسة لحكم ما يستلزمه القانون، فإنها تفعل ذلك بنوع من الانشغال مصبوغ بإحساس خاص بالأسف، بعيدا عن أي توجه قد يفسر أن وراءه نزعة تشهيرية أو باعث يروم مجرد الإدانة أو المؤاخذة.

فالتقرير السنوي بقدر ما هو توثيق لجمل ما وقفت عليه المؤسسة، فهو في ذات الوقت منطلق لها ولمختلف الإدارات لمراجعة الذات، وتقوية وتمتين سياج الأمن الإداري للحفاظ على ما يجب أن يكون للارتقاء من ضمانات.

فلم يخل تقرير للمؤسسة من التسليم بأن الوقوع في الهفوات أمر متوقع، لكن ما يجب التنبه له والتركيز عليه هو العمل على تدارك تلك الممارسات التي لا تبارح بعض الإدارات، والتي لم تتمكن من التغلب عليها، إذ لا تزال تتعايش معها في عجز عن قطع مراحل ملموسة لتجفيف مسبباتها من السلوكيات الماسة بأداء الإدارة والمرافق العمومية.

إن الإتيان بمجرد لهذه الاختلالات، لاسيما وأنه لا أحد ينازع في وجودها أو تكييفها أو كونها مخالفة للضوابط المفروضة، هو دعوة إلى الانكباب عليها، ودفع إلى تعبئة، وإلى تلاحم وتكثيف المبادرات، كل من موقعه لتصويبها.

إن الأمر يعتصر ليتحول الخلل من خطأ إلى إمعان، عندما الإبقاء على تصرف مجمع على عدم صوابيته، ولاسيما عندما لا يتوقف الأمر على تدخل تشريعي أو تنظيمي، وتكون مجرد مواقف لا يمكن وصفها إلا بممارسات، أو سلوك، إن لم نقل تعسف، أو انحراف، أو خروج عن المشروعية، لأنه ما دام بالإمكان عدم الارتكان إلى هذا الموقف المتفق على عدم قانونيته وصوابيته، والمجمع على إدانته.

وللأسف، أن الرقابة التسلسلية لا ترتب دائما آثارا رادعة، وهي تعلم وتقف على مثل بعض هذه التصرفات المجانبة للحق والقانون، مما يدفع إلى التشكيك في إعمال مبدأ أن المسؤولية تقتضي المحاسبة.

فالمؤسسة تحرص، بما لها من وسائل على تذكير الحكومة، لحكم ما يخولها الدستور من صلاحيات، لاتخاذ مبادرات تصحيحية، لأن باب الاختلالات كمحور في التقرير ينبغي أن يكون موجبا لتدخل استعجالي لمعالجة هذه الاختلالات، بما تقتضيه من مراجعة للقانون أو ملء فراغ أو اللجوء إلى اختيارات أخرى تستجيب للانتظارات المشروعة للمرتفق في إطار الإصلاحات الكبرى المعلن عنها، والمجمع عليها في مختلف البرامج الملتزم بها.

منذ مدة والمؤسسة تثير الانتباه إلى جانب من الممارسات التي علقت ببعض الإدارات، بعدما أصبحت محط إدانة من الكل ومصدر مساس بالمصداقية التي من المفروض أن تتصف بها الإدارة كضابط للشرعية، وكمسؤول عن فرض تصييق القانون الذي لا يمكن أن يكون كذلك ما لم تتضمن عمليا على أرض الواقع، وبشكل جلي، صفات العمومية والتجرد والخضوع المتساوي لأحكامه.

ولأن المؤسسة تسعى إلى أن تحظى الإدارة دائما باعتزاز مرتاديها وارتياحهم لتدبير الشأن الإداري في أجواء يسود فيها الاقتناع بأن الإدارة في خدمة المرتفق، لا يمكن لها أن تقبل أوضاعا يمكن أن تتجه فيها أصابع المؤاخذة ومواقف الامتعاض إلى الإدارة بما من شأنه أن يمس بمصداقيتها واحترامها للقانون.

ومن الاختلالات التي أبت المؤسسة على الإشارة إليها في سابق تقاريرها ولازالت تقف عليها، نجد:

1 – إشكالية الامتناع عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارات

إن عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة انتهاك كبير لحق المواطنين في التقاضي، ويطرح التساؤل عريضا حول أي جدوى للتقاضي والإدارة لا تنفذ ما يصدر في مواجهتها من أحكام أو تمعن في التماطل فيه.

كل حديث عن القضاء الإداري، وكل استحسان لما يصدر عنه من قرارات يصطدم بمعضلة عدم التنفيذ.

وإن كانت المنظومة القانونية ذات الصلة، أضافت لها ما رسا عليه المشرع أخيرا من عدم إمكانية الحجز على أموال الإدارة، فالمأمول أن يكون هذا الاختيار التشريعي ملائما للممارسات الجيدة المعمول بها، حتى لا يبقى هذا المقتضى لوحده نشازا ماسا بضمانات التنفيذ في الأجل المعقول، وذلك من خلال الموازنة بين الإكراهات التي تفرضها القوانين ذات الصلة بالميزانية والمالية العامة وبين الحقوق المشروعة للمحكوم لهم.

صحيح أن الحكومة، كانت قد أعدت مشروعا في موضوع التنفيذ على الإدارات تم فيه الأخذ بعدة اختيارات تسعى إلى ضمان التوازن بين الالتزام بالتنفيذ وبين ما يتطلبه ذلك من إجراءات، ومن آجالات، إلا أن المؤسف، وجريا على الملاحظ، هناك تأخر كبير في مسلسل التشريع، إذ ما بين التعبير عن نية التعديل أو المراجعة، ودخول المقتضى المعني حيز التنفيذ، أمد زمني طويل جدا، والأمثلة كثيرة لا مجال للاستدلال بها.

2 – إشكاليات مرتبطة بنزع الملكية

تقدم القول في جل التقارير الصادرة عن هذه المؤسسة، أن موضوع نزع الملكية يحتاج إلى العديد من الإصلاحات، إن على مستوى التشريع، أو على صعيد الممارسة. وقد تم حصر أهم الإختلالات المتعلقة بهذا الموضوع والتي تجد المؤسسة نفسها مضطرة إلى إعادة التطرق إليها في ما يلي:

– اللجوء إلى نزع الملكية، في غياب تأكد الإدارة من افتقارها إلى الولوج لعقارات في ملك الدولة أو الجماعات، وذلك بالمفهوم الواسع لهذه الأملاك، لإنجاز ما اقتضته المصلحة العامة من مشاريع؛

• عدم الملاءمة بين الاحتياجات الحقيقية والمساحة المنزوع ملكيتها؛

• عدم إخضاع صلاحية الإدارة في اختيار الموجب، الذي من أجله اتخذ قرار نزع الملكية للرقابة؛

• عدم التأكد قبل الإقدام على اتخاذ قرار نزع الملكية، من التوفر على الاعتمادات الكافية لتسديد التعويض المنصف والعادل؛

• عدم احترام الآجال المحددة قانونا، لإتمام الإجراءات المسطرية والتنفيذية لنزع الملكية، إذ غالبا ما تبقى مشاريع نزع الملكية عالقة بسجلات المحافظة العقارية ومرتبة لآثارها رغم انتهاء الآجالات؛

• عدم وجود دليل مرجعي يعتمد من قبل لجنة التقويم، يكون منطلقا لتحديد مبلغ التعويض المستحق عن نزع الملكية.

صعب أن تحقق مشروعا اقتضته المنفعة العامة ومالك الأرض يعيش أزمة إنصاف، جراء ما يعتبره مسا بملكيته، كانت له رصيدا بقيمتها التجارية ومردوديها الإنتاجي، وخاصة ارتباطه المعنوي بها ولم يتمكن من التعويض العادل عنها داخل الأجل المعقول بإجراءات جد مبسطة.

3 - إشكاليات مرتبطة بالعقار ووثائق التعمير

من المواضيع التي تثير العديد من الإشكاليات التي يظهر فيها تقصير الإدارة وأحيانا عجزها، ومسها بالحقوق، تلك المرتبطة بالعقار ووثائق التعمير من خلال ما يلي:

• تعدد وتنوع الأنظمة العقارية وعدم انسجامها، بدعوى الخصوصية، أصبح يشكل مبررا للخروج عن المبادئ العامة الناظمة لواقع تملك العقار والغايات المرصودة لها، في إطار مساطر موحدة بعيدة عن كل تعقيد؛

• قدم المنظومة التشريعية، يقتضي إيجاد بنية قانونية مواكبة للتطورات المتسارعة، باعتبار العقار رافدا مهما من روافد التنمية الجماعية؛

• عدم تنزيل ما انبثق عن مختلف اللقاءات والمناظرات من توصيات ذات الصلة بالموضوع، نابعة عن قناعات تروم التجويد والارتقاء، رغم ما كان من تعهدات وتصريحات ووعود؛

• وثائق التعمير غير معممة مع عدم الانتظام في تحيينها، مما يحدث فراغا يؤثر على دينامية التعمير؛

• تصاميم التهيئة ليست كلها متفرعة عن المخطط التوجيهي ويتخلف فيها الانسجام، ليكون لذلك انعكاس يمس بالمنظور العام العمراني، الذي لا بد أن يواكب متطلبات التنمية؛

• تصاميم التهيئة لا تلتزم دوما بما تفرضه العدالة العقارية فضلا عن عدم فتح إمكانية المنازعة في مشاريعها في نطاق مسطرة تعرف سرعة تواجهية تهدف في الآن الواحد تأمين المشروعية والحفاظ على حقوق الملاك؛

• حول أجل عقل الأملاك الخاصة المختارة كوعاء عقاري لتحمل ارتفاقات عمومية دون استشارة القطاع الإداري المعني به والتأكد من قدرته على تخصيص رصيد مالي لتسديد التعويض عنه؛

• عدم إمكانية التنازل والعدول عن تخصيصات ارتفاقية داخل أمد التصميم بعد عدم ثبوت الحاجة إليها أو عجز القطاع المرصودة له عن أداء مستحقاتها؛

- عدم الترخيص للملاك قصد التكفل بإحداث ذات المشاريع موضوع الإرتفاق لاسيما إذا كان القانون يسمح للخواص بالقيام بها.

4 - إشكاليات مرتبطة بالمعاشات

كل المؤسسات الدستورية والوصية التي تتقاطع في ملامسة هذا الموضوع، أجمعت على ضرورة التدخل من أجل مراجعة شاملة، توازن بين الرفع من المستحقات والحفاظ على التوازنات المالية، بشكل يبقي على الأبعاد المرجوة، بما يساعد المعنيين بالمعاشات على مواجهة متطلبات الحياة.

لقد أكدت المؤسسة على ضرورة إعادة النظر في موجبات الاستفادة من المعاش، ليشمل بعض الفئات التي لا بد أن يتم إدماجها في خانة المعنيين به، من مكفولين، وذوي الاحتياجات الخاصة من الأبناء، مع مراجعة المقتضيات المتعلقة بموجبات سقوط الحق فيه.

يضاف إلى هذا، أن هناك اختلافات بين الأنظمة في التعامل مع نفس الوضعية؛ إذ نجد أحيانا أن ما هو متاح للبعض في نظام معين ليس متاحا لغيرهم في نظام آخر، علما أن المفروض أن تكون هناك أرضية مشتركة من حيث المبدأ تضمن الاستحقاق للكل رغم التسليم بوجود تفاوتات من حيث مداه.

فضلا عن محدودية إمكانيات ولوج القطاع غير المهيكل والعرفيين إلى أنظمة إجتماعية بإجراءات مبسطة وبمساهمة ملموسة من الدولة لذوي الدخل المحدود منهم لتأمين معاش كفيل بمساعدتهم على مواجهة الحياة.

5 – إشكاليات مرتبطة بالتغطية الصحية

لقد سبق لهذه المؤسسة أن دعت الإدارة في تقريرها لسنة 2018 لإيلاء موضوع التغطية الصحية الاهتمام اللازم باعتباره ضمن الأولويات الملحة، التي يتعين الاشتغال عليها ضمانا للأمن الصحي للمواطنين.

ولأن تأمين الحق في الصحة لا يمكن، في ظل الكلفة المالية للتطبيب والعلاج، توفيره للأفراد والجماعات إلا من خلال تغطية صحية في مستوى الانتظارات، فإن الدعوة لازالت قائمة من أجل إيلاء المزيد من الاهتمام للموضوع خاصة في ظل ما رصدته المؤسسة من اختلالات والتي نذكر منها:

- التأخر في إخراج بعض النصوص التنظيمية، وتفعيل بعض المقتضيات القانونية؛
- عدم استيعاب سلة العلاجات لعدد من الخدمات الطبية والتمريضية، بما يجسد المساواة في الحق في العلاج والتطبيب؛
- عدم التعويض عن أدوية غير مرخص بها، نظرا لتعقيد مسطرة تحيين لائحة الأدوية المعوض عنها؛
- عدم مواكبة المستجدات العلاجية للأمراض الخطيرة، والتقنيات الجديدة الخاصة بمعالجتها، بالموافقة على تحمل تكاليفها؛
- عدم مراجعة الاتفاقيات ذات الصلة بمسطرة العلاج بالخارج، سواء بالنسبة للموافقة على التحمل، أو على سقفه؛
- إخضاع سلطة الطبيب المعالج في ملاءمة الخيارات العلاجية للمريض للرقابة عند دراسة ملفات تحمل تكاليف التطبيب رغم أن ذلك من التزاماته وتحت مسؤوليته؛
- خلافات بين بعض الصناديق وبعض المصحات فيما يخص تحديد قيمة المستحقات والتأخير في تسديدها، وفي إعمال مضامين بعض الاتفاقيات، وكذا في تسعيرة الخدمات، مما يؤدي إلى ممارسات غير مقبولة من قبيل فرض إيداع الكفالات، في انتظار التوصل بالمستحقات التي تقع على عاتق الصناديق والتعاضديات؛
- تأخر في استرداد المستحقات للمنخرطين، ولاسيما بالنسبة لأصحاب الأمراض المزمنة؛
- ضياع بعض الملفات وإلزام المنخرطين بوجوب إعادة تكوين ملفاتهم رغم ما يتوفرون عليه من حجج على إيداعها لدى الصناديق.

6 – إشكاليات مرتبطة بتعثر التدبير المعلوماتي ببعض الإدارات

تمثل تقارير العديد من الإدارات بما تم بذله من مجهودات من أجل المكننة واعتماد التطبيقات المعلوماتية، إلا أن مردودية ذلك تبقى محدودة.

ويظهر أن هذا التوجه، تم الشروع فيه منذ ما يزيد عن عقدين من الزمن، إلا أن المعيش هو أن الإدارة لم تتجاوز الاستثمار في المعدات والتجهيزات وتجديد البنيات المعلوميائية، دون أن تعطي ما يكفي من العناية للخدمات الإلكترونية عن بعد، والسير نحو الابتعاد التدريجي عن التداول الورقي، إذ ظل ذلك مجرد برامج معلنة، والحال أنه لا مناص من بلوغ ذلك ، لأنه مستلزم كل تقدم في الأداء الإداري لما يحققه من شفافية، وقرب، وتفاعل وفعالية، وجودة، ولما يوفره من سبل التتبع والمراقبة والمحاسبة والضبط.

ولذلك، فلا مبرر لما هو حاصل من تأخير، إذ هناك اجتهاد للإدارة من صرف عقلية محتكرة غير مستعدة حاليا للتخلي عن الطريقة التقليدية في تدبير وتصريف الشأن الإداري.

لقد حان الوقت لوضع مخططات مديرية بسقف زمني محدد وآجال مضبوطة في الأمد المتوسط للتجسيد الفعلي لإرادة تصريف الخدمات الإلكترونية بما يستجيب للحاجيات الملحة للمواطنين.

7 – إشكاليات مرتبطة بتدبير الاستقبال ببعض الإدارات

لم يعد من خلاف حول ضرورة الانتقال نحو تصالح يعيد العلاقة بين الإدارة ومرتفقيها إلى ما يجب أن تكون عليه من توافق يمسك نسيجا من الثقة ترسخت بناء على ما رسمته الإدارة من مصداقية لدى المرتفق بما تصبع به خدماتها من جودة، وما يراه من ارتقاء منتظم نحو الأحسن، وما يلمسه من تفهم واقتراب من انشغالات الأفراد والجماعات.

ولن نصل إلى ذلك إلا من خلال إيلاء كل العناية لفضاء الاستقبال عبر الاهتمام بمكاتب خدمات الواجهة و بكل الاحتياجات الآنية للمواطنين بالمفهوم والدلالة الواسعة للاستقبال، من خلال الاشتغال على ما يرسخ الانصباع الإيجابي اتجاه تفاعل الإدارة مع ما للمرتفق من احتياجات، بدل أن يتم اختزاله في الإرشادات.

فاستقبال المواطن والاهتمام بشؤونه، رسالة بالغة الأهمية تتطلب رصيدا معرفيا شاملا حول صلاحيات الإدارة، وما يمكن أن يطرح كحلول آنية، وما يمكن أن يقدم كتوجيه وإرشاد يسهم في تفهم الإكراهات، و يوضح محدودية الإمكانيات، و يقنع بمحدود مجال الاختصاصات.

8 – إشكاليات مرتبطة بالإقرار بالمديونية والعجز عن الأداء

من الصعب أن تجد الإدارة نفسها في عجز عن الوفاء بدين تقر به، سيما وأنه يجد مصدره في التزام تم وفق الضوابط الجاري بها العمل، وتتذرع بأن هناك أسبابا إجرائية حالت دون تسديد مستحقاته وتسوية وضعيته.

فمهما اختلفت الأسباب التي عثرت التسديد، فإن الأمر في حد ذاته غير مقبول، ولا يمكن أن يواجه به أي من الدائنين، لأن في ذلك انتقاصا من الإدارة، على اعتبار أنها تبقى في مفهوم ومخيلة المرتفق، ضامنا للحق بحكم ما يفترض فيها من ملاءة ذمتها.

لأجل ذلك، لا بد من الاجتهاد في القضاء على مثل هذه الممارسات، فالإدارة يجب أن تبقى فعليا، خلال المراس اليومي، وفية لتعهداتها، جهة صدق ومصداقية.

فالأخطاء والإغفالات التي تقع، أو عدم التقيد بالإجراءات، معطى شكلي لا يمس بمبدئية الالتزام وبحقيقة المعاملة أو التصرف، ولذلك وجب إيجاد الحلول الاجتهادية المشتركة بين كل المصالح المعنية من إدارة ملتزمة، وسلطة وصاية، ورقابة مالية، لأن الإدارة وحدة مفروض فيها التضامن، وعليها إن اقتضى الحال الاحتكام لدى السلطة الإدارية العليا، حفاظا على هيبة الإدارة، على أن تتخذ من الإجراءات والتدابير ما يفرضه الوضع في حق كل مقصر لم يحترم المساطر القانونية.

9– إشكاليات مرتبطة بقرارات إدارية لا تعرف طريقها إلى التنفيذ

قد تجد بعض الإدارات، في إصدار ما هو موكول لها من صلاحيات باعتبارها شركة إدارية، نفسها أمام أوضاع تستدعي اتخاذ قرارات، وذلك من أجل إرجاع الأمور إلى نصابها، والتصدي لكل مخالفة من شأنها أن تعرقل أو تعثر أو تضر بالحياة العامة.

والأمثلة متعددة، نذكر منها على سبيل المثال: ممارسة أنشطة تضر بالصحة العمومية وتمس بالسلامة والسكينة العامتين، أو فتح نوافذ أو أبواب بشكل مخالف لضوابط التعمير، أو الاعتداء على الملك العام، أو الإضرار بالغير... إلخ.

وتقوم هذه الإدارات، بحسب ما يقتضيه الوضع بإصدار قرارات بالإغلاق أو الهدم أو الإخلاء، إلا أن هذه القرارات تبقى حبرا على ورق، وكأن دورها يقتصر على الإعلان عن موقف، والحال أن الواجب يقتضي أن توضع موضع التنفيذ، لرفع الحيف أو يجعل حد للأضرار الناجمة عن الفعل الذي كان موجبا لاتخاذها.

إن الغاية من تدخل الإدارة هنا، هو الوصول إلى رفع الضرر، وحد المخالف والمعتدي، وإرجاع الأمور إلى نصابها. لذا، وجب القول بأن عليها، أن تبادر إلى الحرص على تنفيذ القرارات وتجسيدها على أرض الواقع، لأن لها من الوسائل والسبل ما يمكنها من ذلك، بما فيه الاستئناس بالقوة العمومية متى توفرت ظروفها وشروطها، علما أن المعني بالقرار أي المخالف، يخول له القانون، كلما اعتبر أن مبرر الإدارة في غير محله، أن يتظلم أمام الجهات المعنية، بما فيها القضائية.

ولذلك، فكما يقال ألا فائدة من حكم لا تنفيذ له، يقال أيضا ألا فائدة من قرار إداري لا يعرف طريقه نحو التنفيذ.

10- الإشكاليات المرتبطة بتعثر تنفيذ القرارات القضائية على صندوق ضمان حوادث السير

لقد وقفت المؤسسة من خلال ما توصلت به من شكايات على العديد من الحالات التي يتلكأ فيها الصندوق في تسديد المبالغ المحكوم بها، وأصدرت في هذا المجال عدة توصيات، ومع ذلك لازال الأمر يصفو على الساحة من حين لآخر.

إن هذا الصندوق، يجب أن يأخذ توجها مغايرا وموقفا أحسن، يعكس نبل أهدافه وأبعاد إحداثه، ويتعين عليه أن يكون مبادرا إلى التنفيذ، وأن تكون له خطى تعبر بالملموس عن قناعته بوجوب إسعاف ومساعدة الضحايا، من خلال إجراءات مطواعة، ميسرة.

لذا، حان الوقت لبلورة نقلة نوعية، وتصور جديد من أجل تغيير وتجويد خدمات الصندوق لما فيه مصلحة المعنيين به وبما يحقق ثقتهم وارتياحهم من خدماته.

11- الإشكاليات المرتبطة بعدم الإعلان عن نتائج المباريات

لقد توصلت هذه السنة المؤسسة بتظلمات عدة صلة بعدم الإعلان عن نتائج امتحانات ومباريات اجتازها إما موظفون أو أشخاص يطمحون إلى الولوج إلى أسلاك الإدارة. إلا أن هذه الأخيرة لم تعلن عن نتائجها، رغم حلول الأجل «ما يفوق السنة» ومن غير أن يُتخذ بشأنها أي مقرر بإلغاء النتائج.

وهذا الموقف صعب ومضر، لأن كل المترشحين يعلقون على نتائج المباريات آمالا كثيرة لارتباط مصيرهم بها. ولذلك على الإدارة عندما تنظم مباراة التعجيل، وفي أجل معقول، بالإعلان عن نتائجها.

12- الإشكاليات المرتبطة بالحق في الولوج إلى المعلومة الإدارية

رغم ما يكل من مجهود لبلورة الحق في المعلومة، بدءا من الدستور وما تلاه من صدور قوانين، وإحداث هيئات، جاءت لتعزيز ما كان من تنظيمات، فإن المؤسسة لازالت تتوصل بالعديد من التظلمات المتصلة بعدم جواب الإدارة عن الطلبات الموجهة إليها.

قد لا تكون المراسلات ذات مصداقية، أو ما يطالب به المعنيون غير جدية ومرتكز قانوني، إلا أن هذا لا يمنع الإدارة من الجواب وتمكين المعنيين من مآل الطلب مع ضرورة التعليل، وإذا كان ذلك ممكنا العمل على توجيههم وإرشادهم.

الإدارة يجب أن تكون متفاعلة ومواصنة، فأقل ما يستحقه المرتفق من تكريم واعتبار هو موافاته بالجواب عن طلباته.

والمؤسسة وهي تثير هذا الموضوع لتؤكد على ضرورة إفراده بتصور مستجد أساسه «الحق الصيغي في الجواب» أيا كانت نتيجة أو مآل تلك الطلبات.

13- الإشكاليات المرتبطة بتقاعس المسؤولية عن التعويض بين الإدارات

قد تلجأ الإدارات في إطار اتفاقيات شراكة إلى الإقدام على إنجاز مشاريع معينة، يتكفل فيها كل طرف بجانب من الالتزامات، وهو ما نجده غالبا في اتفاقيات بين جماعات ترابية وبعض القطاعات الحكومية أو المكاتب أو المؤسسات العمومية من أجل إنجاز مشاريع عمومية «كحفر بعض القرى ومدها بالماء الشروب، أو فك العزلة عن بعض المناطق...»

ويصادف الحال، أن يحتاج الأمر إلى استغلال بعض الأجزاء من عقارات الخواص، إما لتثبيت الأعمدة أو لتمرير القنوات أو لفتح ممرات أو طرق، وحين يطالب المالك بتعويض عما لحقه من أضرار يحاول كل طرف أن يلقي بالمسؤولية على الطرف الآخر.

المؤسسة، وهي تقف على هذه الإشكالية، تدعو جميع الإدارات المنخرطة في إطار مشاريع تنموية على أساس اتفاق تعاقدي، أن تبين بوضوح الالتزامات المترتبة على عاتق كل إدارة على حدة، ضمانا لحقوق المتضررين من هذا النوع من المشاريع، والمبادرة إلى تحمل مسؤوليتها فيما التزمت به اتجاه الأطراف المعنية .

14- الإشكاليات المرتبطة بعدم تسوية الوعاء العقاري المخصص لتنفيذ مشاريع اجتماعية

قد تُقْدِم الإدارات على إنجاز بعض المشاريع الاجتماعية للسكن، لترحيل ساكنة، أو لإيواء قاطني الدور الآيلة للسقوط، أو لإعادة هيكلة الأحياء، وتخصص للمعنيين بهذه المشاريع بقعا أرضية أو دور سكن، وقد تشرع في تسليمهم إياها، ويتصرفون فيها، إلا أن تصفية الوعاء العقاري المخصص لذلك، لا تتأتى ليكون مؤهلا قانونيا لما أعد له كتجزئة أو ملكية مشتركة، لتتيح انفراد كل مستفيد من المشروع برسم عقاري خاص به، يعطيه كامل الحق في التصرف فيه، تصرف المالك في ملكه.

وقد تكون هناك حالة استعجال تدفع إلى حلول وقتية، لكن لا يمكن أن تتحول هذه الحلول إلى أمر دائم.

فالواقع، يؤكد أن الإدارة تتراخى ولا تلجأ في كثير من الأحيان إلى تسريع وتيرة إجراءات التصفية النهائية للعقار، وهو ما يتسبب في مشاكل إدارية جمة، ويعظم الأمر أكثر حينما تعرف هذه العقارات تفويتات متتالية.

إن الارتباط بالعقار والبحث عن تأمين الملكية، يظل هاجسا يشغل بال المستفيدين، لا بد للإدارة من الانكباب عليه، لإيجاد الحلول وتصفية الأوعية العقارية التي أقامت عليها مشاريع سكنية، أو أعادت هيكلتها.

15- الإشكاليات المرتبطة بحق المعاقين في التمدرس

لا يمكن أن ننكر ما يولى لفئة الأشخاص في وضعية إعاقة من عناية، ولا سيما الأطفال منهم، فالجميع مطوق بمسؤولية تمكينهم من الوسائل التي تساعد على إدماجهم وتوفير فرص مشاركتهم في الحياة العامة على قدم المساواة.

إلا أن الملاحظ من خلال بعض التظلمات المتوصل بها أن الأمر يحتاج إلى مزيد من الاهتمام ولا سيما بالنسبة لتمدرس الأطفال المعاقين ذهنيا والتوحديين أو من هم في وضعية إعاقة حركية متقدمة تحتاج إلى خدمات المرافقة في الوسط المدرسي خاصة وأن كلفة المرافقين ليست في مقدور فئة عريضة منهم وهو ما قد يشكل نوعا من الحيف الذي قد يطال الأطفال من أسر ذات دخل محدود، ومسا بالتالي بمبدأ المساواة وتكافؤ الفرص.

فإذا كانت هناك مدارس خاصة أو بعض الأقسام في مدارس عمومية يمكنها التكفل بهذه الفئة، فالظاهر أن الخريطة المدرسية على الصعيد الوطني تعرف خصاصا ملحوظا في هذا الجانب وقد اعتبرت المؤسسة أن هذا الموضوع من الأمور التي يتعين على القطاعات المعنية أن تنكب عليها.

16- الإشكاليات المرتبطة بالمشاكل الناجمة عن إعادة هيكلة الحكومة

لازال الأمر يطرح نفسه عقب كل تعديل حكومي يقتضي إعادة الهيكلة ونقل قطاعات أو مديريات أو مؤسسات أو مكاتب عمومية من جهة حكومية لأخرى، وقد يكون لذلك مبررات، إلا أن هذا لا يمكن أن ينتج عنه تملل من مسؤوليات والتزامات نجمت عن الأوضاع السالفة، وخاصة عندما يكون الأمر مرتبطا بحكم أو التزام تعاقدي باسم القطاع السابق.

ولذلك، فمن المتعين عند تغيير الهيكلة الحكومية أن يتم التنصيص على ذلك صراحة، رغم أنه أمر مسلم به ويفرضه مبدأ استمرارية المرفق العمومي.

الجزء الرابع

الاقتراحات والتقارير الخاصة المنجزة برسم سنة 2019

" أيا كانت الأسباب والمبررات المتمسك بها في موضوع عدم تنفيذ الأحكام، فإنه من الصعب أن نجعل ملاءة ذمة الإدارة ومصداقية الأحكام موضع شك".

وسيط المملكة

الرباط - 3 دجنبر 2019

الجزء الرابع : الاقتراحات والتقارير الخاصة المنجزة برسم سنة 2019

لقد انطلقت المؤسسة فيما تبادر لها من مقترحات تقدمت بها إلى رئيس الحكومة من منطلق إيمانها أولا بالتشاركية كمكسب أكد عليه الدستور لفتح الباب للإسهام فيما يكون من تجاوزات، وثانيا كواجب يقتضيه وقوفها على الاختلالات التي تستدعي التدخل من أجل تجفيف منابعها من مختلف الإدارات، وثالثا في إصدارها كقوة اقتراحية لما يتراءى لها من مبادرات تروم الارتقاء ببعض الخدمات.

ولأن التطوير والتجويد هم مشترك ومسؤولية جماعية، فإن المؤسسة واصلت ما هو من صميم رسالتها، وذلك بتقديم مقترحات، نقلت انشغالاتها وما بلورته من حلول إلى الجهة المعنية قصد العمل بها .

وإذا كان هناك تجاوب نسبي من حيث القبول المبدئي، فإن هناك تعثرا فيما له علاقة بمدخول هذه المقترحات حيز التنفيذ.

ولعل من بين أهم ما انكبت عليه المؤسسة هذه السنة أيضا هو إعداد تقارير خاصة، تناولت المواضيع التي شكت اهتمامها، وقدرت أنها تحتاج إلى معالجة وتعاط من نوع آخر، يساعد على التقدم في إيجاد حلول بعثت بها إلى الإدارة لتقوم بخصوصها بمجهود متميز يبرز بالملموس تجسدا في ملامستها وتدبيرها لذوي المواطن.

أولا: المقترحات الصادرة برسم سنة 2019

1 – مقترح حول حصول الأشخاص في وضعية إعاقة على منحة جامعية بقوة القانون

بعدما اتضح من المجهود المبذول، في اتجاه توسيع الاستفادة من المنح الجامعية، أن ما يرصد من اعتمادات مالية لهذه الغاية لا يكفي لتلبية كل الطلبات، مما دفع إلى إعطاء الأولوية في الاستفادة لمن يوجد في أوضاع هشة، بالاستناد إلى دخل أولياء أمورهم وهو المعيار الذي وإن كان يبدو عادلا في انتظار التعميم، فإنه يفرز حرمان بعض الطلبة ممن هم في وضعية إعاقة من الاستفادة من تلك المنح، ويشكل بالتالي مصدر إحباط لهم خاصة وأن هذه الفئة في حاجة إلى تلمس الاستحقاق القائم على المجهود الشخصي والشعور بنوع من الاستقلال وعدم ارتباط مصيرهم بمواقع أو دخول أوليائهم.

لذلك، اقترحت المؤسسة أن يكون هناك تمييز إيجابي لهذه الفئة التي تجاوزت كل الصعاب والمصاعب، واستطاعت أن تتقدم في سلم التحصيل العلمي تمييزا يجسد التضامن والتآزر، والعرفان بما تبذله من مجهود، وذلك بأن تكون الاستفادة من المنحة الجامعية بقوة القانون لكل الأشخاص في وضعية إعاقة.

وهو ما كان موضوع مقترح بعثت به المؤسسة إلى رئيس الحكومة بتاريخ 21 مارس 2019.

2 –مقترح في شأن التغطية الاجتماعية للحرفيين

من المسلم به أن تأمين الدخل بعد بلوغ سن معين والعجز عن العمل، انشغال تسعى الدولة إلى توفيره في نطاق نظام تغطية اجتماعية يساهم فيه المعني بالأمر.

وبالنظر لما وقفت عليه المؤسسة من كون عدد الحرفيين المنخرطين فيما خصص لهم كنظام لم يصل حدا يسمح بتكوين رصيد مالي تضامني يفي بالأغراض المرسومة، مما جعل ما يحصل عليه المستفيدون منهم كراتب معاش جد هزيل.

ولهذه الغاية، وجهت المؤسسة مقترحا إلى رئيس الحكومة في الموضوع، أثارت فيه الانتباه إلى هذه الإشكالية، ودعت إلى جدولة الموضوع في النقاش العام، وأخذه بعين الاعتبار عند الإصلاحات التي تعتزم القيام بها لنظام التقاعد، والذي هو الآخر يحتاج إلى تعديلات كبرى.

وهو المقترح الذي لقي ترحيبا من رئيس الحكومة، الذي أجاب بمذكرة أوضح فيها أن جوهر المقترح ضمن في مشروع التعديل الذي أودع بالمؤسسة التشريعية بتاريخ 17 ماي 2019.

3 – مقترح في شأن تمويل اقتطاعات الانخراط والاشتراك الخاصة بالتغطية الصحية بين أنظمة الاحتياط الاجتماعي

لاحظت المؤسسة، أن بعض الإدارات تقع في أخطاء عند تمويل هذه الاقتطاعات والمساهمات، وتبعث بها لجهات غير الجهات المعنية بها من أنظمة الاحتياط، مما يؤدي إلى تعثر وأحيانا استحالة صرف المستحقات للمستفيدين منها.

وقد كانت الإدارة، قد نجحت في دفع بعض التعاضديات إلى التوقيع على اتفاقيات تمكن في مثل هذه الحالات من صرف المستحقات، على أن ترجع الواجبة على الأخرى في استخلاص ما حول خطأ كاقتطاعات.

إلا أن هذه الاتفاقيات بقيت محدودة، ولم تكن شاملة لكل التعاضديات والصناديق، وبذلك ظلت الإشكالية قائمة، مما دفع بهذه المؤسسة إلى دعوة رئيس الحكومة إلى الانكباب على الموضوع بحث المعنيين على التسريع بالتنزيل الكامل لهذا المقتضى.

وهو المقترح، الذي لقي بدوره تجاوبا من صرف رئيس الحكومة، الذي وعد بدراسة الأمر، ورفع كل المعيقات من صرف لجنة أحدثها لهذه الغاية.

4 – مقترح بشأن حق الورثة في استرجاع اشتراكات مورثهم في الضمان الاجتماعي

لقد وقفت المؤسسة على أنه، إن كان القانون يخول للمستخدمين الذين انخرطوا في أحد أنظمة التغطية الاجتماعية، أن يسترجعوا ما تم استخلاصه من لدن الصناديق كمساهمات، وذلك عندما لا تسمح لهم مدة اشتراكهم بالحصول على تقاعد، فإن الظهير الشريف بمثابة قانون رقم 1.72.184، المتعلق بنظام الضمان الاجتماعي، كما تم تغييره وتتميمه بموجب الظهير الشريف بمثابة قانون رقم 1.14.115، بتاريخ 30 يونيو 2014، بتنفيذ القانون رقم 12.117 يفسر من لدن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بشكل ضيق يجعل حق الاسترجاع لذوي الحقوق مقتصرا على الحالة التي يكون فيها المستخدمون قد بلغوا سن التقاعد. وبذلك، فإن ذوي الحقوق لا يسترجعون ما تم دفعه من صرف مورثهم المنخرط إذا توفي قبل بلوغ 60 سنة.

وهو التفسير الذي اعتبرته المؤسسة ماسا بمبدأ المساواة وخروجا عما يجب أن يكون من عدل وإنصاف ولذلك، بعثت لرئيس الحكومة بمقترح من أجل تعميم الاستفادة من حق الاسترجاع، مهما كان تاريخ وفاة المنخرط قبل أو بعد 60 سنة.

5 – مقترح بشأن الزيادة في عدد مراكز اجتياز المباريات المخصصة للأشخاص في وضعية إعاقة

في نطاق الاهتمام بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة، والعمل من أجل تيسير فرص اندماجهم، وبعدما عاينت المؤسسة محدودية مراكز الامتحان التي حصرتها الإدارة لإجراء الامتحانات والمباريات وبُعدها الجغرافي عن محال إقاماتهم، وما ينتج عن ذلك من صعوبات في التنقل، قصد الالتحاق بها، فإنها ارتأت أنه سيكون من المتعين،

الحرص على توفير أكبر عدد ممكن من مراكز الامتحان على المستوى الجهوي للاقتراب أكثر من أكبر عدد من الممتحنين من هذه الفئة، وهو ما كان موضوع مقترح إلى رئيس الحكومة.

6 – مقترح بشأن الخطأ في دبلوم القبول بأسلاك التكوين

ورد على المؤسسة تظلمات من خريجي مؤسسات التكوين التابعة لمكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل، انصبت على ما وُوجهوا به من عدم الاعتراف بنجاحهم في امتحانات التخرج، بدعوى أن ما أدلوا به من شهادات عند قبول انتسابهم إلى تلك المؤسسات، لم تكن هي المعنية بموضوع التخصص. واعتبار أنهم تلقوا دراساتهم واجتازوا امتحانات الفصول الدراسية كاملة على امتداد عدة سنوات، وأعلن عن نجاحهم في امتحان التخرج، ليتم تبرير موقف المؤسسات المعنية في الأخير، بكون الشهادة المدلى بها عند التسجيل غير مطابقة للشهادة المطلوبة، وبذلك تم حرمانهم من شهادة التخرج.

ولقد اتضح للمؤسسة، أن في هذا الموقف حيفا في مواجهة طلبة لم يثبت في حقهم ارتكاب غش أو تدليس، تابعوا كل أسلاك الدراسة بنجاح، كان حريا بالمؤسسات أن تتأكد منذ البداية من شروط قبولهم، أما وقد تم ذلك فلا حق لها في حرمانهم من الحصول على دبلوم التخرج.

ولذلك، كاتبت المؤسسة المديرة العامة للمكتب المذكور من أجل إعادة النظر في الموضوع.

وهو المقترح الذي لقي بدورة تجاوبا من خلال إحداث لجنة مركزية لإيجاد الحل المناسب، وتفاديا للوقوع في مثل هذه الأخطاء، تقرر إلزام جميع مؤسسات التكوين بالقيام بعملية تدقيق شاملة لمعطيات كل المتدربين خلال السنة الأولى من التكوين.

ثانيا: التقارير الخاصة الصادرة برسم سنة 2019

1 – التقرير الخاص بعدم إحالة مشاريع القوانين على هذه المؤسسة

لقد لاحظت المؤسسة، أن مجلس الحكومة يصادق على مشاريع قوانين، وتحال على البرلمان، وتبين بعد ذلك أن مقتضياتها، أو بعضا منها، ذات صلة وثيقة بمجالات اختصاصات المؤسسة واهتماماتها، ومع ذلك لم تحل عليها لإبداء رأيها وإغنائها، علما أن القانون المنظم لها في مادته 43، جعل من هذه الإحالة التزاما معنويا بمفهوم الواجب، من شأنه أن يساهم في تجويد المشاريع المقدمة.

وإيمانا منها بما لهذه التشاركية من فضائل، تعزز البناء الديمقراطي، وتثري المنظومة القانونية بما قد يكون للمؤسسة من ملاحظات وإضافات، في اتجاه تجويد النص وتفادي مواطن الضعف، ونظرا لما خولها القانون من تدخل من أجل المطالبة أحيانا بتعديل القانون، فقد أعدت المؤسسة تقريرا خاصا رفعته إلى رئيس الحكومة، ذكرت بموجبه بهذا الواقع الذي كان لا بد من التنبيه إليه، وفي نفس الوقت أهابت فيه إلى العمل استقبالا على موافاتها بمسودات أو مشاريع القوانين أو المراسيم، وذلك من أجل إبداء النظر فيها.

وهو التقرير الذي أحاله رئيس الحكومة على أمينها العام من أجل ما يقتضيه الأمر.

2 – التقرير الخاص حول عدم الاستجابة لتوصيات مؤسسة وسيط المملكة

لقد لاحظت المؤسسة، أن الاستجابة لتوصياتها لم يبلغ بعد المستوى المأمول، إذ هناك تعثر مثير في تنزيل التوصيات، ولذلك، وبالاستناد إلى المادة 39 من القانون المنظم لها، أعدت المؤسسة تقريرا خاصا إلى رئيس الحكومة أرفقته بجرد لعدد التوصيات الصادرة، وبإحصاء لعدد غير المنفذ منها، وبالانعكاسات التي يفرزها هذا الوضع الذي يؤثر على فعالية مؤسسة دستورية، وعلى كيان منظومة كاملة تجد مرتكزاتها في الاختيارات الديمقراطية الكبرى لبلادنا.

فإلى جانب القوة المعنوية للتوصيات وما لها من بعد حقوقي وديمقراطي، فإن صيغة الإلزامية التي أكدت عليها المقتضيات الجديدة للقانون، تدعو رئيس الحكومة بصفته رئيسا للإدارة، إلى التدخل لدى كل من يجب للتعجيل بإنهاء ما توصلت به مختلف الإدارات من توصيات ما تروم من مقاصد، تحقيقا للعدل والإنصاف، وبرا بالتزامات وحقوق تخلدت بذمة الإدارة وأصبحت مكسبا لمرتادي المؤسسة الذين انتصروا لخيار حضاري في تجسيده الوساطة المؤسساتية بكل أبعادها.

3 – تقرير خاص بعدم الاستجابة للتوصيات ذات الصلة بعدم تنفيذ الأحكام

لقد أعطى المشرع للمحكوم لهم في مواجهة الإدارة إمكانية اللجوء إلى هذه المؤسسة من أجل دفع الإدارة إلى التنفيذ. ولا خلاف وبإقرار الحكومة، أن هناك تعثرا وتأخيرا غير مبرر عن التنفيذ، وقد تتمسك الإدارات بدفوع لا ترقى إلى ما يبرر إيقافه أو تأجيله، ويعظم الأمر حينما تتمسك بما سبق لها أن دفعت به أمام المحاكم، ضاربة بذلك مبدأ حجية الشيء المقضي به.

وأمام هذا الموقف، غير المستساغ صبعا، حرصت المؤسسة في عدة مناسبات على إصدار توصيات في اتجاه العمل على التعجيل بتنفيذ الأحكام.

ونظرا لأن الأمر كان موضوع إجماع على ضرورة إيجاد الحلول الملائمة لتدارك بادرة المؤسسة، من قناعة راسخة مفادها الحرص على تنفيذ الأحكام الإعداد تقرير خاص مرفق بقائمة الملفات موضوع الأحكام غير المنفذة، والتي صدرت بشأنها توصيات، لم تتوصل المؤسسة بما آل تنفيذها، وبعثت به إلى رئيس الحكومة من أجل التدخل لدى الإدارات والقطاعات المعنية، للعمل على موافاتها بحكولة زمنية تحدد فيها تاريخ التنفيذ، على أن يكون ذلك في أقرب الآجال لاسيما، وأن الظرفية خيم عليها النقاش العمومي الذي صاحب وأعقب المبادرة التشريعية التي أقرت عدم جواز الحجز على أموال الإدارات العمومية، في وقت تمسكت فيه المؤسسة بما يفرضه عليها قانونها من وجوب الدفاع عن «ضرورة تنفيذ الأحكام لحجز أو بدونه».

4 – تقرير خاص حول اللقاء التواصلي مع المخاطبين الدائمين لمؤسسة الوسيط

على إثر اللقاء الخاص بالمخاطبين الدائمين للمؤسسة والذي شكل مناسبة لتقييم ومساءلة مستوى التعاون بين المؤسسة ومختلف الإدارات، وحصر الإكراهات، ومنطلقا لبناء شراكة من أجل صنع وابتكار أجود الممارسات، على ضوء تصور المؤسسة للأمور، وفرصة للاستماع للمخاطبين الدائمين والإحاطة بواقع إكراهاتهم، تم توجيه تقرير خاص لرئيس الحكومة حول خلاصاته وتوصياته، أعادت المؤسسة من خلاله التأكيد على أنها تتواجد إلى جانب الإدارة في فضاء الدفاع عن الحق، وإيجاد أحسن الصيغ لارتفاق لائق، وأنهما معا يبحثان عن رفع منسوب الثقة في الإدارة والمؤسسات، بنفس الغيرة، ونفس الهاجس، ونفس الأمل في أداء مرفق أفضل أساسه رفعة الإدارة.

كما كان اللقاء فرصة لفهم التحدي المشترك الذي يواجهانه، وتقليص الفجوة الملحوظة بين ما يبذل من مجهود وما له من أثر على انتظارات المرتفق، انطلاقا من شعار «شركاء في تجويد أداء المرفق العمومي: شركاء في خدمة المواطن».

لقد شكلت بوابة التقارير السنوية للمخاطبين، والتفاعل الإيجابي، ومنهجية العمل المشترك، والاقتراحات المتبادلة، والدعوة إلى تفعيل القانون الجديد لمؤسسة الوسيط بمنظور وبنفس جديدين، الجسدين للحمولة الحقوقية التي جاء بها دستور 2011، المدخل الأساسي لمخرجات هذا اللقاء.

ونقل هذا التقرير ما انبثق عن الاجتماع من خلاصات، وبخاصة ما أبانت عنه المؤسسة من استعداد، في إطار ما خولها القانون من قوة اقتراحية، للبحث والترافع من أجل تذليل الصعوبات التشريعية لتحيين وتعديل المتجاوز من النصوص، ولإيجاد الحلول للإكراهات التدبيرية للمخاطبين الدائمين، إلى جانب خلاصات أخرى من تلك التي حظيت بالاهتمام خلال اللقاء.

وانتهى التقرير إلى دعوة رئيس الحكومة لتعميم فحواه، وحث القطاعات الحكومية المعنية على بذل المزيد من الجهد في التفاعل مع توصيات واقتراحات هذه المؤسسة الدستورية.

مؤشرات إحصائية حول زمن معالجة وتدبير التظلمات والتشكيات برسم سنة 2019

"مبادئ العدل والإنصاف، مشترك كوني ينتظره دوما عمل دؤوب لبلورته على أرض الو اقع."

وسيط المملكة

القاهرة - من 17 إلى 19 يونيو 2019

الجزء الخامس: مؤشرات إحصائية حول زمن معالجة وتدبير التظلمات والتشكيات برسم سنة 2019

المحور الأول: مدة تفاعل الإدارة مع مراسلات مؤسسة الوسيط بالاستناد إلى الملفات المعالجة التي كانت موضوع مراسلة

أولا – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات

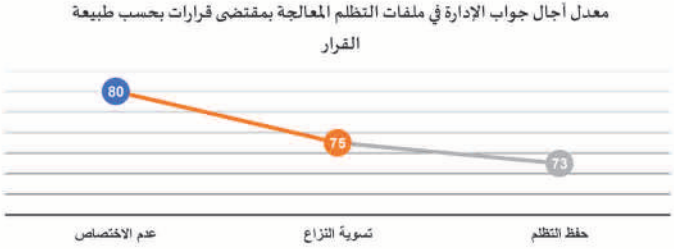
شكل المعالجة	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم
قرارات	74 يوما

من خلال دراسة تشخيصية همت ما مجموعه 1873 ملفا تمت مراسلة الإدارة في شأنه خلال هذه السنة تبين أن «معدل تفاعل الإدارة» أو المتوسط العام لمعدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة تهم تظلمات المواطنين المعروضة على هذه المؤسسة، بغض النظر عن باقي المراسلات والردود ومختلف الإجراءات المتخذة في التظلم هو 74 يوما.

وهو متوسط بالإضافة إلى كونه يفوق الأجل المنصوص عليه قانونا، فإنه يتأثر سلبا أو إيجابا بمجموعة من المعطيات أهمها موضوع التظلم وطريقة إنهائه، ونوع القرار المتخذ والتصنيف الموضوعاتي للتظلم موضوع القرار، فضلا عن ارتباطه الوثيق إلى جانب متغيرات أخرى بسلوك الإدارات أوالمؤسسات المعنية بالتظلم على نحو ما سيأتي بيانه.

1 – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب طبيعة القرار

طبيعة القرار	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغيير في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة
عدم الاختصاص	80	%8,11
تسوية النزاع	75	%1,35
حفظ التظلم	73	%-1,35



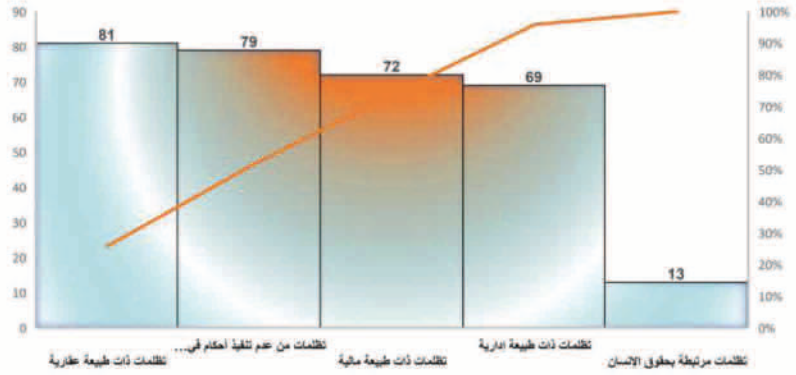
على الرغم من أن معدل تفاعل الإدارة المشار إليه محدد في 74 يوما، فإننا نجد أنه باستثناء معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة الذي هم الملفات التي تمت معالجتها بقرارات تقضي بحفظ التظلم والتي بلغ متوسط معدل التفاعل فيها إلى 73 يوما أي بنسبة انخفاض بلغت 1,35%، كما همت الملفات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات بالتسوية أو بمقتضى قرارات بعدم الاختصاص مدة جواب أكبر من المتوسط، بنسب متفاوتة نجمت بلغت بالنسبة لقرارات التسوية 1,35% وبالنسبة لقرارات عدم الاختصاص 8,11%.

4 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغيير في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة
تظلمات ذات طبيعة عقارية	81	%9,46
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	102	%37,84
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	91	% 22,97
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	82	% 10,81
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	79	% 6,76
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	75	%1,35
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	71	%-4,05
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	64	%-13,51
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	64	%-13,51
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	54	%-27,03
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	53	%-28,38
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	45	%-39,19
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	41	%-44,59
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	39	%-47,30
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	33	%-55,41
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	29	%-60,81
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	79	% 6,76
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	79	%6,76
تظلمات ذات طبيعة مالية	72	% -2,70
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	86	%16,22
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	82	% 10,81
تظلمات متعلقة بالمعاشات	77	%4,05
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	73	% -1,35
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	73	% -1,35
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	67	% -9,46
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	62	% -16,22
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	60	% -18,92
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	60	% -18,92
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	47	% -36,49
تظلمات ذات طبيعة إدارية	69	% -6,76
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	169	%128,38
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	113	%52,70
تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	99	% 33,78
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	82	%10,81
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	77	%4,05
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	60	%-18,92
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	44	%-40,54

تظلمات متعلقة بقانون دخول و إقامة الأجانب بالمغرب	43	%-41,89
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	42	%-43,24
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	28	%-62,16
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	13	%-82,43
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	13	%-82,43

معدل آجال جواب الادارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات بحسب التصنيف الموضوعاتي



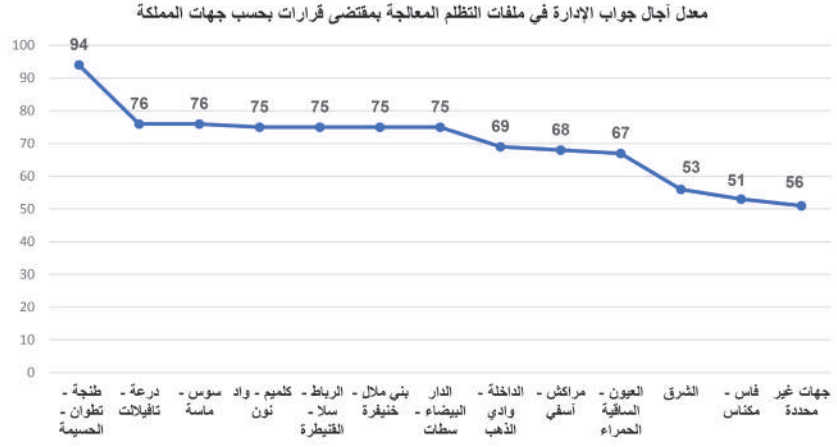
نفس التغيير في معدل آجال جواب الإدارة، لوحظ أيضا بالنسبة لملفات التظلمات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات بتغيير التصنيف الموضوعاتي للتظلم، حيث سجلت الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الصبغة العقارية أكبر متوسط في مدة التفاعل حيث بلغت ما مجموعه 81 يوما، متجاوزة بذلك معدل آجال جواب الإدارة بما نسبته 9,46 %، نفس منطق الزيادة في معدل آجال الجواب تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة والتي بلغت 79 يوما، أي بنسبة زيادة بلغت 6,76 %.

وفي المقابل، سجل متوسط مدة التفاعل مع المراسلة الأولى للمؤسسة في الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الصبغة المالية والإدارية وتلك المرتبطة بحقوق الإنسان انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 2,70% و82,43%، على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن نفس التغيير أمكن ملاحظته أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي، عند تغيير التصنيف الفرعي بمدد ونسب مختلفة، بلغت في بعض التصنيفات الفرعية زيادة حدة نسبتها في 128,38 % من متوسط معدل التفاعل، حيث نجد أن التظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ قرارات إدارية بلغ فيها متوسط مدة الجواب على أول مراسلة حوالي 169 يوما، وفي المقابل نجد أن التصنيف الفرعي الخاص بالتظلمات المرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، لم تتجاوز سوى 13 يوما كمتوسط للإجابة عن أول مراسلة أي بانخفاض عن المتوسط العام بلغت نسبته 82,43 %، كل ذلك وفق التصنيف المبين في جدول معدل آجال جواب الإدارة حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات المبين أعلاه.

3 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب جهات المملكة

جهات المملكة	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغيير في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة
طنجة - تطوان - الحسيمة	94	%27,03
درعة - تافيلالت	76	%2,70
سوس - ماسة	76	%2,70
كلميم - واد نون	75	%1,35
الرباط - سلا - القنيطرة	75	%1,35
بني ملال - خنيفرة	75	%1,35
الدار البيضاء - سطات	75	%1,35
الداخلة - وادي الذهب	69	%-6,76
مراكش - آسفي	68	%-8,11
العيون - الساقية الحمراء	67	%-9,46
الشرق	53	%-28,38
فاس - مكناس	51	%-31,08
جهات غير محددة	56	%-24,32

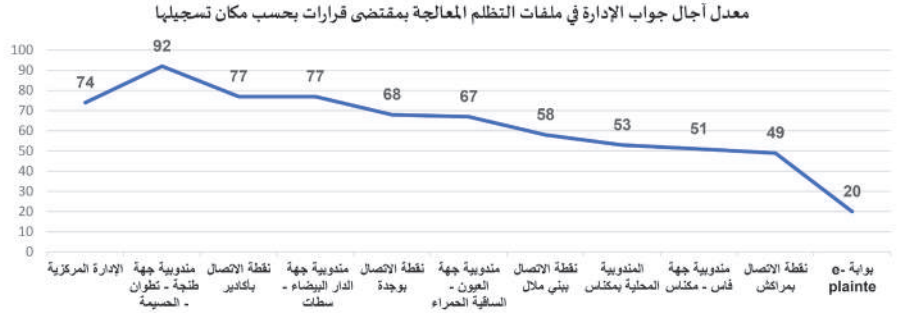


لقد خلصت الدراسة التشخيصية أيضا، إلى أن معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة حتى في نطاق نفس التصنيف الموضوعاتي المعتمد، يعرف اختلافا في مدة تفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة، حسب جهات المملكة، وهو ما له ارتباط وثيق بجغرافية التظلم حيث سجلت ملفات التظلم التي تخص جهة طنجة - تطوان - الحسيمة أكبر معدل لآجال جواب الإدارة على مراسلات المؤسسة، إذ بلغ ما مجموعه 94 يوما متجاوزا بذلك المعدل العام لهذه الآجال بما نسبته 27,03 %، نفس الزيادة في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة درعة - تافيلالت والذي بلغ 76 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 2,70% وكذا التظلمات الواردة من جهة سوس- ماسة بنفس المدة ونفس نسبة الزيادة، فجهات كلميم- واد نون والرباط - سلا - القنيطرة وبني ملال- خنيفرة والدار البيضاء - سطات بمعدل جواب بلغ 75 يوما لكل منها وبنسبة زيادة بلغت 1,35 %.

وفي المقابل، سجل معدل آجال جواب الإدارة عن المراسلات الخاصة بالتظلمات الواردة من باقي الجهات انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 6,76 % و31,08 %، بحيث لم يتجاوز في جهة فاس- مكناس 51 يوما على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

4 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب مكان تسجيلها

مكان تسجيل التظلم	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغيير في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة
الإدارة المركزية	74	% 0,00
التمثيليات الجهوية		
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	92	% 24,32
نقطة الاتصال بأكادير	77	% 4,05
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	77	% 4,05
نقطة الاتصال بوجدة	68	%-8,11
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	67	%-9,46
نقطة الاتصال ببني ملال	58	%-21,62
المندوبية المحلية بمكناس	53	%-28,38
مندوبية جهة فاس - مكناس	51	%-31,08
نقطة الاتصال بمراكش	49	%-33,78
بوابة e-plainte	20	%-72,97



نفس التغيير الحاصل في معدل آجال التفاعل أمكن ملاحظته أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي ونفس الجهة، عند تغيير مكان تسجيل التظلم بين الإدارة المركزية والتمثيليات الجهوية للمؤسسة، حيث نجد أن مندوبيتين جهويتين ونقطة اتصال احتاجت كمعدل لآجال الجواب إلى مدة تزيد على المتوسط العام المبين أعلاه بنسب تراوحت بين 24,32% «مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة بـ 92 يوما» و4,05% «مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات ونقطة الاتصال بأكادير بـ 77 يوما».

وقد تطلبت التظلمات المسجلة لدى ست تمثيليات جهوية آجالا أقل مسجلة بذلك انخفاضا عن المتوسط العام بنسب تراوحت بين 33,78 % «نقطة الاتصال بمراكش» و8,11 % «نقطة الاتصال بوجدة»، في حين سجلت الإدارة المركزية متوسطين اثنين لآجال التفاعل أولهما يخص التظلمات الواردة بالطرق التقليدية «البريد / الإيداع المباشر» وهو ما تطلب آجالا تحددت في 74 يوما أي نفس المعدل العام لأجل التفاعل، وثانيهما خص التظلمات الواردة عبر منظومة التظلمات الإلكترونية، وهي التظلمات التي لم تتطلب سوى 20 يوما كمعدل لأمد الجواب مسجلة بذلك انخفاضا بلغت نسبته 72,97 %، كل ذلك وفق المعطيات المبينة في الجدول أعلاه.

ثانيا – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات

شكل المعالجة	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم
توصيات	**88 يوما**

انطلاقا من مجموع ملفات التوصيات الصادرة خلال هذه السنة، تبين أن «معدل تفاعل الإدارة» أو المتوسط العام لمعدل آجال جوابها على أول مراسلة تهم تظلمات المواطنين المعروضة على هذه المؤسسة وبغض النظر عن باقي الإجراءات والمراسلات المشكلة لوثائق الملف هو 88 يوما.

وهو معدل رغم كونه يتجاوز كذلك الأجل المنصوص عليه قانونا، فإنه كما تقدم القول بشأن معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات، يتأثر سلبا أو إيجابا بذات المعطيات المذكورة والتي من أهمها موضوع التظلم وتصنيفه الموضوعاتي وارتباطه بسلوك الإدارات أو المؤسسات المعنية بالتظلم وبمتغيرات أخرى على نحو ما سيأتي بيانه.

1 – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغيير في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة
تظلمات ذات طبيعة مالية	104	% 18,18
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	129	% 46,59
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	122	% 38,64
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	112	% 27,27
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	97	% 10,23
تظلمات متعلقة بالمعاشات	81	% -7,95
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	69	% -21,59
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	17	% -80,68
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	100	% 13,64
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	100	% 13,64
تظلمات ذات طبيعة عقارية	90	% 2,27
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	139	% 57,95
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	130	% 47,73
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	115	% 30,68

تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	109	% 23,86
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	89	% 1,14
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	82	% -6,82
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	61	% -30,68
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	39	% -55,68
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	30	% -65,91
تظلمات ذات طبيعة إدارية	61	% -30,68
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	82	% -6,82
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	78	% -11,36
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	66	% -25,00
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	58	% -34,09
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	37	% -57,95
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	32	% -63,64
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	15	% -82,95

معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي

على الرغم من أن المعدل العام لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة في هذا النوع من الملفات، تحدد في 88 يوما، فإننا نجد أن هذا المعدل يتغير أيضا بتغير التصنيف الموضوعاتي للتظلم وهكذا سجلت الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الصبغة المالية أكبر متوسط في مدة التفاعل بحيث بلغت ما مجموعه 104 أيام متجاوزة بذلك المعدل العام لآجال جواب الإدارة بما نسبته 18,18 %، نفس الزيادة في معدل آجال الجواب تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة والتي بلغت 100 يوم أي بنسبة زيادة بلغت 13,64%. وفي معدل آجال الجواب بالنسبة للتظلمات ذات الصبغة العقارية والتي بلغت 90 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 2,27 %.

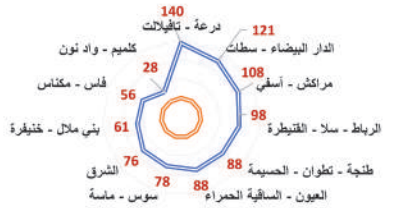
في حين، سجل متوسط مدة التفاعل مع المراسلة الأولى للمؤسسة في الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الصبغة الإدارية انخفاضا ملحوظا بلغت نسبته 30,68 % على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن نفس التغيير أمكن ملاحظته أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي عند تغيير التصنيف الفرعي بمدد ونسب مختلفة. بلغت في بعض التصنيفات الفرعية زيادة حددت نسبتها في 57,95 % من متوسط معدل التفاعل، بحيث نجد أن التظلمات المتعلقة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري وعدم إنهاء إجراءات التملك، بلغ فيه متوسط مدة الجواب على أول مراسلة حوالي 139 يوما، وفي المقابل نجد أن التصنيف الفرعي الخاص بالتظلمات المرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية لم تتجاوز سوى 15 يوما كمتوسط للإجابة عن أول مراسلة أو بانخفاض عن المتوسط العام بلغت نسبته 82,95 %، كل ذلك وفق التصنيف المبين في الجدول المتعلق بمعدل آجال جواب الإدارة حسب التصنيف الموضوعاتي الفرعي للتظلمات المبين أعلاه.

4 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات حسب جهات المملكة

جهات المملكة	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغيير في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة
درعة - تافيلالت	140	% 59,09
الدار البيضاء - سطات	121	% 37,50
مراكش - آسفي	108	% 22,73
الرباط - سلا - القنيطرة	98	% 11,36
طنجة - تطوان - الحسيمة	88	% 0,00
العيون - الساقية الحمراء	88	% 0,00
سوس - ماسة	78	% -11,36
الشرق	76	% -13,64
بني ملال - خنيفرة	61	% -30,68
فاس - مكناس	56	% -36,36
كلميم - واد نون	28	% -68,18

معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات بحسب جهات المملكة



لقد تبين أيضا، من خلال تتبع مختلف ملفات التوصيات الصادرة أن معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة حتى في نطاق نفس التصنيف الموضوعاتي المعتمد، يعرف اختلافا في مدة تفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة، بحسب جهات المملكة وهو ما له ارتباط وثيق إلى جانب متغيرات أخرى بجغرافية التظلم، بحيث سجلت ملفات التظلم التي تخص جهة درعة - تافيلالت أكبر معدل لآجال جواب الإدارة على مراسلات المؤسسة إذ بلغ ما مجموعه 140 يوما متجاوزا بذلك المعدل العام لهذه الآجال بما نسبته 59,09 %، نفس الزيادة في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة تم تسجيله بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء - سطات والتي بلغت 121 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 37,50% وكذا التظلمات الواردة من جهة مراكش - آسفي بـ 108 أيام أي بنسبة زيادة بلغت 22,73 %، فجهة الرباط - سلا - القنيطرة بمعدل جواب بلغ 98 يوما وبنسبة زيادة بلغت 11,36 %.

أما جهة العيون – الساقية الحمراء وجهة الصنجة – تطوان – الحسيمة فقد حافظتا على المعدل العام للتفاعل مع مراسلات الإدارة بـ 88 يوما. وفي المقابل يسجل معدل آجال جواب الإدارة في المراسلات الخاصة بالتظلمات الواردة من باقي الجهات انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 68,18 % و11,36 %، بحيث لم يتجاوز في جهة كلميم- واد نون 78 يوما على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

3 – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات بحسب مكان تسجيلها

مكان تسجيل التظلم	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغيير في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة
الإدارة المركزية	92	% 4,55
التمثيليات الجهوية		
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	134	% 52,27
نقطة الاتصال بمراكش	106	% 20,45
المندوبية المحلية بمكناس	86	% -2,27
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	83	% -5,68
نقطة الاتصال بأكادير	69	% -21,59
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	68	% -22,73
نقطة الاتصال بوجدة	53	% -39,77
مندوبية جهة فاس - مكناس	49	% -44,32

نفس التغيير الحاصل في معدل آجال التفاعل بالنظر لما سبق من معطيات، أمكن ملاحظته أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي ونفس الجهة، عند تغيير مكان تسجيل التظلم بين الإدارة المركزية والتمثيليات الجهوية للمؤسسة بحيث نجد أن مندوبية جهوية ونقطة اتصال سجلتا كمعدل لآجال الجواب مدة تزيد على المتوسط العام المبين أعلاه بنسب تراوحت بين 52,27 % «مندوبية جهة الدار البيضاء – سطات بـ 134 يوما» و20,45 % «نقطة الاتصال بمراكش بـ 106 أيام»، في حين سجلت الإدارة المركزية ما مجموعه 92 يوما كمعدل لأمد الجواب على مراسلاتها الأولى مسجلة بذلك ارتفاعا بالمقارنة مع معدل التفاعل العام بلغت نسبته 4,55 %.

وفي المقابل، تحصلت التظلمات المسجلة بباقي التمثيليات الجهوية آجالا أقل مسجلة بذلك انخفاضا عن المتوسط العام بنسب تراوحت بين 2,27 % «المندوبية المحلية بمكناس بـ 86 يوما» و44,32 % «مندوبية جهة فاس- مكناس بـ 49 يوما»، كل ذلك وفق المعطيات المبينة في الجدول أعلاه.

ثالثا : معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة

شكل المعالجة	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم
تنفيذ التوصيات	660 يوما

من خلال دراسة تشخيصية همت مختلف التوصيات المنفذة خلال هذه السنة، تبين أن المتوسط العام لمعدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة منذ تبليغ التوصية إلى الجهة المعنية بها إلى حين تنفيذها، - بغض النظر عن تلك التي بقيت متراكمة بدون تنفيذ - هو 660 يوما، وهو متوسط، رغم مخالفته لمقتضيات القانون الذي يوجب على الإدارة العمل بتوصية الوسيط المتخذة بشأن التظلم وتبليغه بما اتخذته من إجراءات لتنفيذ توصياته، يبقى متأثرا بمجموعة من المعطيات أهمها موضوع التظلم وجغرافيته ومكان تسجيله والإدارة أو القطاع المعني بالتوصية على نحو ما سيأتي بيانه.

1 - معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	نسبة التغير في معدل آجال تنفيذ التوصيات
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	775	% 17,42
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	775	% 17,42
تظلمات ذات طبيعة عقارية	673	% 1,97
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	1 942	% 194,24
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	1 325	% 100,76
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	673	% 1,97
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	375	% -43,18
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	290	% -56,06
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	68	% -89,70
تظلمات ذات طبيعة مالية	610	% -7,58
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	835	% 26,52
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	760	% 15,15
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	663	% 0,45
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	435	% -34,09
تظلمات متعلقة بالمعاشات	350	% -46,97
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	293	% -55,61
تظلمات ذات طبيعة إدارية	603	% -8,64
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	725	% 9,85
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	596	% -9,70
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	502	% -23,94
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	456	% -30,91
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	68	% -89,70
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	68	% -89,70

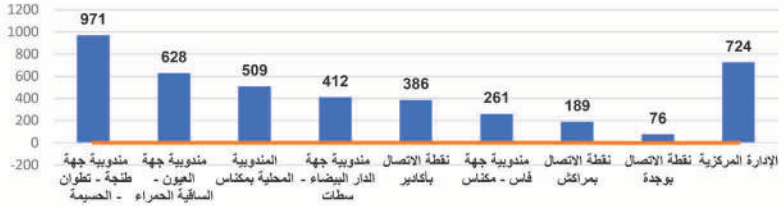
على الرغم من أن معدل أجل تنفيذ التوصيات المشار إليه محدد في 660 يوما، متسم بالطول غير المبرر غالبا فإننا نجد أنه مع ذلك يبقى معدلا متأثرا بالتصنيف الموضوعاتي للتظلم موضوع التوصية، ذلك أن أمد تنفيذ التوصيات الصادرة في التظلمات التي تهم عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة يسجل ارتفاعا بلغت نسبته 17,42 % عن المعدل العام لآجال تنفيذ التوصيات وذلك بـ 775 يوما، نفس الارتفاع يسجله معدل تنفيذ التوصيات الصادرة في تظلمات ذات طبيعة عقارية بـ 673 يوما وبنسبة زيادة بلغت 1,97 %، في حين يسجل معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة في الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الطبيعة المالية والإدارية انخفاضا بلغت نسبته ما بين 7,58 % و8,64 %، كما سجلت التوصيات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة انخفاضا ملحوظا بلغت نسبته 89,70 % على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

هذا وتجدر الإشارة إلى أن نفس التغيير أمكن ملاحظته أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي، عند تغيير التصنيف الفرعي بمعدل ونسب مختلفة. بلغت في بعض التصنيفات الفرعية زيادة حددت نسبتها في 194,24 % من متوسط آجال التنفيذ العام، حيث نجد أن التوصيات المتعلقة بالتظلمات المرتبطة بالملك الخاص للدولة بلغ بشأنها متوسط أمد التنفيذ حوالي 1942 يوما، نفس الزيادة يسجلها معدل آجال تنفيذ التوصيات الخاصة بالتعويض عن نزع الملكية العقارية بأمد 1325 يوما وبنسبة زيادة بلغت 100,76 % وفي المقابل نجد أن معدل آجال تنفيذ توصيات تهم تصنيفات فرعية أخرى يسجل انخفاضا مهما تراوحت نسبته بين 89,70 % و9,70 %، وهكذا لم يتطلب أمد تنفيذ التوصيات الخاصة بالتظلمات المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية «من غير أراضي الكيش» كمعدل عام سوى 68 يوما، كل ذلك وفق التصنيف المبين في جدول معدل آجال التنفيذ حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات المبين أعلاه.

2 - معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة حسب مكان تسجيل التظلم

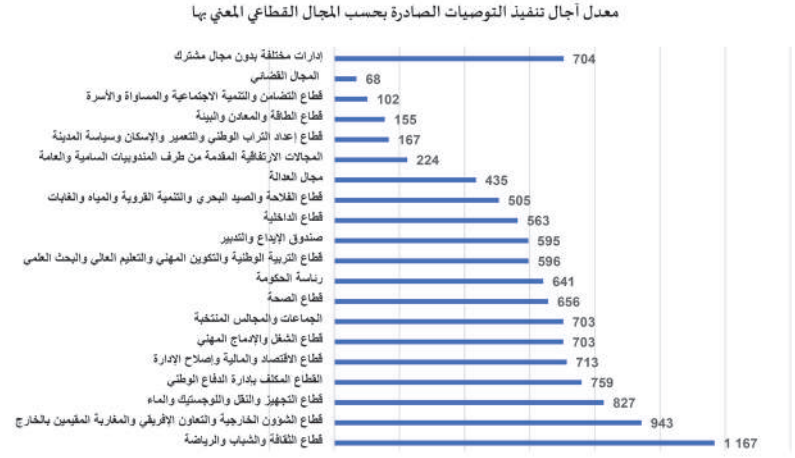
مكان التسجيل	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	نسبة التغير في معدل آجال تنفيذ التوصيات
الإدارة المركزية	724	% 9,70
التمثيليات الجهوية		
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	971	% 47,12
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	628	% -4,85
المندوبية المحلية بمكناس	509	% -22,88
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	412	% -37,58
نقطة الاتصال بأكادير	386	% -41,52
مندوبية جهة فاس - مكناس	261	% -60,45
نقطة الاتصال بمراكش	189	% -71,36
نقطة الاتصال بوجدة	76	% -88,48

معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة بحسب مكان تسجيل التظلم



3 - معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة حسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	نسبة التغيير في معدل آجال تنفيذ التوصيات
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1 167	% 76,82
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	943	% 42,88
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	827	% 25,30
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	759	% 15,00
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	713	% 8,03
قطاع الشغل والإدماج المهني	703	% 6,52
الجماعات والمجالس المنتخبة	703	% 6,52
قطاع الصحة	656	% -0,61
رئاسة الحكومة	641	% -2,88
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	596	% -9,70
صندوق الإيداع والتدبير	595	% -9,85
قطاع الداخلية	563	% -14,70
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	505	% -23,48
مجال العدالة	435	% -34,09
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	224	% -66,06
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	167	% -74,70
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	155	% -76,52
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	102	% -84,55
المجال القضائي	68	% -89,70
إدارات مختلفة بدون مجال مشترك	704	% 6,67



لقد خلصت، الحصيلة التشخيصية لمختلف التوصيات المنفذة، خلال هذه السنة، أيضا إلى أن معدل آجال التنفيذ حتى في نطاق نفس التصنيف الموضوعاتي المعتمد، يبقى تباينا في مدى حسب القطاع المعني بالتوصية على نحو واضح، فمن 20 مجالا قطاعيا معنيا بالتوصيات المنفذة خلال هذه السنة تبين أن 08 منها سجلت آجالا متوسطة للتنفيذ فاقت المدة المتوسطة بكثير، بحيث تجاوزت أو قاربت عتبة 1000 يوم في الملفات التي تهم بعض القطاعات المعنية بالتنفيذ بنسب وزيادة مهمة تراوحت بين 6,54 % بسجلها قطاع الجماعات والمجالس المنتخبة وقطاع الشغل والإدماج المهني بـ 703 أيام لكل منهما، و76,82 % بسجلها قطاع الثقافة والشباب والرياضة بـ 1167 يوما، متبوعا بقطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج بـ 943 يوما وبنسبة زيادة بلغت 42,88 %. يلي كل ذلك باقي القطاعات كما هو مرتبة في الجدول أعلاه بنسب تغير مختلفة.

وفي المقابل، يبقى معدل آجال تنفيذ التوصيات التي تهم باقي المجالات القطاعية الـ 12 من 20 قطاعا انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 0,61 % و89,70 %، بحيث لم يتجاوز معدل آجال التنفيذ الذي يهم مجموعة من القطاعات عتبة 300 يوم، كما أن الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة التي تهم المجال القضائي لم تتعد في المجمل عتبة المئة يوم على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

المحور الثاني: زمن معالجة التظلمات والتشكيات داخل مؤسسة وسيط المملكة

أخذا بعين الاعتبار عدد الملفات المشكلة لمخزون المؤسسة من الملفات، والتي ترجع إلى السابق من السنوات والبالغ عددها 3272 ملفا، وفي غياب أي مؤشرات مستنتجة من دراسة علمية في الموضوع، ومن منطلق الإيمان بحق المواطن في أن ينصف تظلمه داخل أجل معقول، حرصت المؤسسة في هذا الجزء من التقرير على إبراز مؤشرات قياس مرجعية، أولا لمعرفة مدى تأثير مختلف الأوراش المفتوحة على علاقة المؤسسة بالمرتفق والإدارة، وثانيا لقياس مدى قدرة المؤسسة على التحكم في آجال معالجة الشكايات والتظلمات المتوصل بها، من خلال ضبط مختلف المدد اللازمة للبت في التظلمات والطلبات والتشكيات المعروضة عليها، والانتقال نحو تصور جديد أساسه نجاعة التدخلات في زمن ملائم.

والمؤسسة، وهي تعلم جيدا أن الوفاء بهذا المطمح، يبقى بالنظر لمهام الوساطة المسندة إليها محكوم بعدة عوامل منها ما يرجع إلى القانون نفسه ومنها ما يرجع إلى التدبير الداخلي، ومنها أيضا ما يرجع إلى مدى قدرة وإرادة مختلف الإدارات المتعامل معها على التفاعل مع طلبات ومراسلات الوسيط، فإنها تراهن في ذلك كله على التعاون المثمر الذي تأمل أن تعبر عنه وتنخرط فيه كل الإدارات المعنية، لما فيه من مصلحة عامة وممارسة مواطنة للمهام والمسؤوليات.

نعم إن الأجل المعقول يبقى في الغالب محكوما بطبيعة التظلم وعدد المتدخلين فيه ومدى استعداد الأطراف للدخول في تفاوضات وجلسات عمل وإجراءات بحث منتجة، بل وبسلوك المتظلم نفسه، لكن يبقى محكوما في مفهومه العام أولا وأخيرا بإرادة التعاون المشترك المعبر عنه والمجسد واقعيا بين كل الشركاء من أجل ضمان «الحق في حل عادل ومنصف داخل أجل معقول».

إن الارتقاء بفعالية ونجاعة الوساطة المؤسساتية في بلادنا، من الأهداف الأساسية التي توخاها الدستور الجديد، ونعتقد أن البت في تظلمات المرتفقين في أجل معقول أحد أسس هذه النجاعة.

نعم إن القانون المنظم لمؤسسة الوسيط لا يشترط ظاهريا أجلا معينا لإنهاء التظلم لكن واقع الحال يفرض ذلك خاصة وأن القانون نفسه يجعل من طول مدة النزاع موجبا لعدم قبول التظلم ويجعل رفع النزاع أمام المؤسسة موجبا لوقف آجال التقعر وقطع التقادم لمدة ستة أشهر...إلخ.

لأجله اعتبرت المؤسسة، أن دراسة تشخيصية لآجال البت في التظلمات على اختلاف أنواعها «ملف تظلم وملف توجيه» وتنوع مواضيعها وتعدد المتدخلين فيها هي حاجة تدبيرية ملحة تنطلق من واقع حال معالجة التظلمات بين الإدارة والمؤسسة للوصول لاستنتاج آجال يمكن اعتبارها معقولة وذلك من خلال دراسة إحصائية تحليلية معمقة للمدد الزمنية الواقعية الضرورية للبت في التظلمات حسب كل أنواع التظلمات وطريقة إنهائها كمرحلة أولى.

أولا: معدل آجال البت في التظلمات والتشكيات المعالجة بغض النظر عن طبيعة الملف «توجيه أو تظلم»

نوع الملف	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة
عام: تظلم وتوجيه	225 يوما	5117

من خلال دراسة تشخيصية همت ما مجموعه 5117 ملفا تمت معالجته خلال هذه السنة، تبين أن المتوسط العام لمدة معالجة التظلمات المعروضة على المؤسسة بغض النظر عن طبيعة، الشكاية أو التظلم ودون اعتبار لخصوصية نوع من الملفات دون أخرى، هو 225 يوما.

وهو متوسط تؤثر فيه مجموعة من المعطيات أهمها موضوع التظلم ونوع الملف وطريقة تصفيته، على نحو ما سيأتي بيانه.

ثانيا: معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة «قرار أو توصية»

شكل المعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة
عام: قرار أو توصية	413 يوما	2685

مما مجموعه 2685 ملف تظلم تمت معالجته خلال هذه السنة إما بمقتضى قرارات أو توصيات، تبين أن متوسط مدة المعالجة بلغ 413 يوما وهو معدل تقدر المؤسسة أنه طويل للغاية وأن العزم معقود على التخفيض منه في إطار مخطط تصفية تشارك فيه كل الإدارات المعنية.

هذا، علما أن متوسط مدة المعالجة في نطاق نفس النوع من الملفات يمكن تغييرا بتغيير نوع التظلم بالنظر للتصنيف الموضوعاتي المعتمد داخل المؤسسة، وهو ما له ارتباط وثيق، إلى جانب متغيرات أخرى، بتغيير الإدارات والمؤسسات المعنية بالتظلم، وهو ما مكن من إبداء الملاحظات التالية:

1 – معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة «قرار أو توصية» حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة
تظلمات ذات طبيعة مالية	447	% 8,23
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	570	% 38,01
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	520	% 25,91
تظلمات متعلقة بالمعاشات	474	% 14,77
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	466	% 12,83
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	466	% 12,83
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	438	% 6,05
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	398	% -3,63
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	336	% -18,64
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	317	% -23,24
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	231	% -44,07
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	416	% 0,73
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	416	% 0,73
تظلمات ذات طبيعة عقارية	412	% -0,24
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	741	% 79,42
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	568	% 37,53
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	472	% 14,29
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	467	% 13,08
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	457	% 10,65
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	453	% 9,69
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	440	% 6,54
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	429	% 3,87
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	408	% -1,21
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	405	% -1,94
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	371	% -10,17
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	324	% -21,55
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	318	% -23,00
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	292	% -29,30
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	253	% -38,74
تظلمات ذات طبيعة إدارية	395	% -4,36

تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	496	% 20,10
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	480	% 16,22
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	419	% 1,45
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	414	% 0,24
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	377	% -8,72
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	331	% -19,85
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	279	% -32,45
تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	257	% -37,77
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	178	% -56,90
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	145	% -64,89
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	206	% -50,12
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات	141	% -65,86
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	119	% -71,19
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	111	% -73,12
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	28	% -93,22
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	126	% -69,49
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	126	% -69,49

معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة (قرار أو توصية)
بحسب التصنيف الموضوعاتي

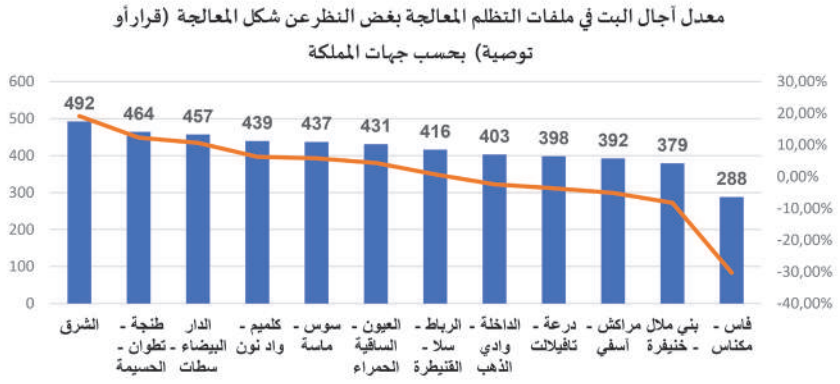
لقد سجلت ملفات التظلم الخاص بالتظلمات ذات الطبيعة المالية، أكبر متوسط في مدة المعالجة حيث بلغ ما مجموعه 447 يوما متجاوزا بذلك المدة المتوسطة العامة لمعالجة ملفات التظلم بما نسبته 8,23 %، نفس الزيادة في متوسط مدة المعالجة تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة والتي بلغت 416 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 0,73 %.

وفي المقابل، سجل متوسط مدة معالجة الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الطبيعة الإدارية وتلك المرتبطة بحقوق الإنسان والطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 4,36% و69,49 %، في الوقت الذي حافظت فيه التظلمات ذات الطبيعة العقارية على المعدل العام لآجال البت، على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه.

نفس التغيير يمكن ملاحظته أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي، عند تغيير التصنيف الفرعي يجب أن بعض التصنيفات الفرعية احتاجت كمتوسط لمدة المعالجة إلى حوالي 741 يوما أو بنسبة زيادة بلغت 79,42% عن المتوسط العام لأجل المعالجة، وفي المقابل فإن التصنيف الفرعي الخاص بالتظلمات المرتبطة بالتعذيب أو سوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاحتجاز لم يحتج سوى 28 يوما كمتوسط لمدة المعالجة أي بانخفاض عن المتوسط العام بلغت نسبته 93,22 %، كل ذلك وفق التصنيف المبين في جدول آجال البت في الملفات المعالجة حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات المبين أعلاه.

4 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة «قرار أو توصية» حسب جهات المملكة

جهات المملكة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة
الشرق	492	% 19,13
طنجة - تطوان - الحسيمة	464	% 12,35
الدار البيضاء - سطات	457	% 10,65
كلميم - واد نون	439	% 6,30
سوس - ماسة	437	% 5,81
العيون - الساقية الحمراء	431	% 4,36
الرباط - سلا - القنيطرة	416	% 0,73
الداخلة - وادي الذهب	403	% -2,42
درعة - تافيلالت	398	% -3,63
مراكش - آسفي	392	% -5,08
بني ملال - خنيفرة	379	% -8,23
فاس - مكناس	288	% -30,27



لقد خلصت الدراسة التشخيصية أيضا إلى أن متوسط مدة المعالجة حتى في نطاق نفس النوع من الملفات ونفس التصنيف الموضوعاتي المعتمد، يعرف اختلافا في زمن المعالجة، حسب جهات المملكة وهو ما له ارتباط وثيق بتغير الإدارات والمؤسسات المعنية بالتظلم على نحو ما تم بيانه بجغرافية التظلم، حيث سجلت ملفات التظلم التي تخص جهة الشرق أكبر متوسط في مدة المعالجة حيث بلغ ما مجموعه 492 يوما متجاوزا بذلك المدة المتوسطة العامة لمعالجة ملفات التظلم بما نسبته 19,13 %، نفس الزيادة في متوسط مدة المعالجة تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة طنجة – تطوان – الحسيمة والتي بلغت 464 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 12,35 % وكذا التظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات والتي بلغت 457 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 10,65 %، بجهة كلميم– واد نون وجهة سوس– ماسة وجهة العيون – الساقية الحمراء وجهة الرباط – سلا – القنيطرة بمتوسط مدة معالجة تراوح بين 416 و439 يوما وبنسبة زيادة تراوحت بين 0,73 % و6,30 %.

وفي المقابل، سجل متوسط مدة معالجة الملفات الخاصة بالتظلمات الواردة من باقي الجهات انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 2,42 % و30,27 %، حيث لم يتجاوز متوسط مدة معالجة التظلمات الواردة من جهة فاس– مكناس 288 يوما على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

3 – معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة «قرار أو توصية» حسب مكان تسجيل التظلم

مكان تسجيل التظلم	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة
الإدارة المركزية	430	% 4,12
التمثيليات الجهوية		
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	504	% 22,03
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	473	% 14,53
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	438	% 6,05
نقطة الاتصال بأكادير	430	% 4,12
نقطة الاتصال بوجدة	363	% -12,11
نقطة الاتصال بمراكش	358	% -13,32
المندوبية المحلية بمكناس	344	% -16,71
مندوبية جهة فاس - مكناس	225	% -45,52
نقطة الاتصال ببني ملال	189	% -54,24
بوابة e-plainte	96	% -76,76

نفس التغيير الحاصل في متوسط أمد المعالجة، أمكن ملاحظته أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي ونفس الجهة، عند تغيير مكان تسجيل التظلم بين الإدارة المركزية والتمثيليات الجهوية للمؤسسة حيث نجد أن أربع تمثيليات جهوية ونقط اتصال احتاجت كأجل للمعالجة إلى مدة تزيد على المتوسط العام لمدة المعالجة بنسب تراوحت بين 22,03 % «منكوبية جهة الدار البيضاء - سطات بـ 504 أيام» و4,12 % «نقطة الاتصال بأكادير بـ 430 يوما».

وفي المقابل، تصلت التظلمات المسجلة بخمس تمثيليات جهوية آجالا أقل مسجلة بذلك انخفاضا عن المتوسط العام بنسب تراوحت بين 54,24 % «نقطة الاتصال ببني ملال» و12,11 % «نقطة الاتصال بوجدة»، في حين سجلت الإدارة المركزية متوسطين اثنين للمعالجة أولهما يخص التظلمات الواردة بالطرق التقليدية «البريد، الإيداع المباشر» وهو ما تصلب آجالا للمعالجة تحددت في 430 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 4,12%، وثانيهما خص التظلمات الواردة عبر منظومة التظلمات الإلكترونية، وهي التظلمات التي لم تتصلب سوى 96 يوما كمتوسط لأمد المعالجة مسجلة بذلك انخفاضا بلغت نسبته 76,76 %، كل ذلك وفق التفصيل المبين في جدول آجال البت في الملفات المعالجة حسب مكان التسجيل المبين أعلاه.

ثالثا: معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات

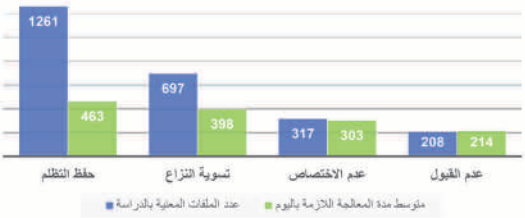
شكل المعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات
قرارات	**403 أيام**	**2483**

مما مجموعه 2483 ملف تظلم تمت معالجته بمقتضى قرارات خلال سنة 2019، تبين أن متوسط مدة المعالجة هو 403 أيام وهو متوسط كسابقه تقدر المؤسسة أنه طويل للغاية وأن العزم معقود على التخفيض منه في إطار مخطط تصفية تشارك فيه كل الإدارات المعنية.

هذا، علما أن متوسط مدة المعالجة في نطاق نفس النوع من الملفات يسجل تغيرا بتغير نوع القرار المتخذ وبالنظر للتصنيف الموضوعاتي الرئيسي للتظلم موضوع القرار، وهو ما له أيضا ارتباط وثيق إلى جانب متغيرات أخرى بسلوك المتظلم والإدارات والمؤسسات المعنية بالتظلم على حد سواء، ومكن بالتالي من إبداء ما سيأتي من استنتاجات:

1 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب طبيعة القرار المتخذ

طبيعة القرار المتخذ	عدد الملفات المعنية بالدراسة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة
حفظ التظلم	**1261**	**463**	**% 14,89**
تسوية النزاع	**697**	**398**	**% -1,24**
عدم الاختصاص	**317**	**303**	**% -24,81**
عدم القبول	**208**	**214**	**% -46,90**

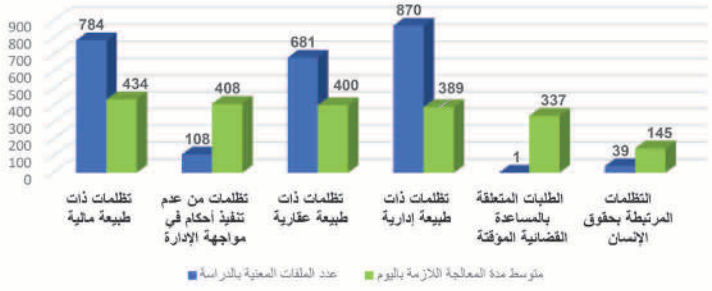


بالرغم من متوسط أمد المعالجة المشار إليه والمحدد في 403 أيام، فجد أن كل الملفات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات هذه السنة سجلت متوسط مدة معالجة أقل منه، باستثناء الملفات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات الحفظ حيث بلغ متوسط مدة معالجتها 463 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 14,89 %، في حين سجلت الملفات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات بالتسوية أو بمقتضى قرارات بعدم الاختصاص أو قرارات بعدم القبول مدة معالجة أقل من المتوسط، بنسب متفاوتة تحيث بلغت بالنسبة لقرارات التسوية 1,24 % وبالنسبة لقرارات عدم الاختصاص 24,81% وبالنسبة لقرارات عدم القبول 46,90 %.

2 – معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة
تظلمات ذات طبيعة مالية	784	434	%7,69
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	108	408	%1,24
تظلمات ذات طبيعة عقارية	681	400	%-0,74
تظلمات ذات طبيعة إدارية	870	389	%-3,47
طلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	337	%-16,38
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	39	145	%-64,02

معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات بحسب التصنيف الموضوعاتي



نفس التغير لوحظ في متوسط مدة معالجة التظلمات بمقتضى قرارات بتغير التصنيف الموضوعاتي الذي يدخل في زمرته التظلم تحيث سجلت الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الصبغة المالية أكبر متوسط في مدة معالجة التظلمات بمقتضى قرارات تحيث بلغ ما مجموعه 434 يوما متجاوزا بذلك المدة المتوسطة العامة للمعالجة بما نسبته 7,69 %، نفس الزيادة في متوسط مدة المعالجة تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة والتي بلغت 408 أيام أي بنسبة زيادة بلغت 1,24 %.

وفي المقابل سجل متوسط مدة معالجة الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الصبغة العقارية والإدارية وتلك المرتبطة بحقوق الإنسان والطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 0,74 % و64,02 %، على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه.

ذات التغيير أمكن ملاحظته أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي، عند تغيير التصنيف الفرعي بمدد ونسب مختلفة.

رابعا: معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية

شكل المعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها قرارات
قرارات إجرائية	**17 يوما**	**2432**

مما مجموعه 2432 ملف توجيه تمت معالجته بمقتضى قرارات إجرائية خلال سنة 2019 تبين أن متوسط مدة المعالجة هو فقط 17 يوما وهو متوسط تقدر المؤسسة أنه معقول إلى حد كبير وإن كان العزم معقودا أيضا على التخفيض منه في إطار مخطط التصفية الداخلي، خاصة وأن متوسط مدة المعالجة في نطاق نفس النوع من الملفات يسجل تغيرا بتغير نوع القرار الإجرائي المتخذ وبالنظر للتصنيف الموضوعاتي الرئيسي للشكاية أو الطلب موضوع القرار، وهو ما له كذلك ارتباط وثيق، إلى جانب متغيرات أخرى، بسلوك المتظلم ومسطرة المعالجة وموضوع الطلب أو الشكاية، الشيء الذي يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

1 – معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب طبيعة القرار الإجرائي المتخذ

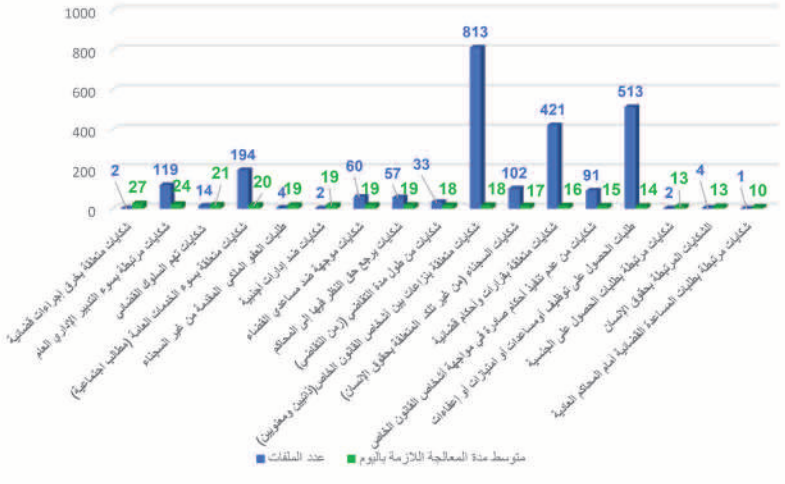
طبيعة القرار الإجرائي المتخذ	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة
الحفظ على الحالة	**33**	**33**	**%94,12**
إحاطة	**20**	**96**	**%17,65**
توجيه المشتكي	**17**	**2 132**	**%0,00**
إحالة	**17**	**171**	**%0,00**

مع أن متوسط أمد المعالجة المشار إليه ومحدد في 17 يوما، إلا أننا نجد أن نوعين من الملفات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات إجرائية هذه السنة سجلت متوسط مدة معالجة أكبر منه، حيث بلغ معدل زمن المعالجة فيها 33 يوما بالنسبة لقرار الحفظ على الحالة أي بنسبة زيادة بلغت 94,12 %، نفس الزيادة سجلتها الملفات التي تمت معالجتها بمقتضى إحاطات حيث بلغ معدل زمن المعالجة فيها إلى 20 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 17,65%، في حين حافظت قرارات التوجيه والإحالة على متوسط زمن المعالجة كما تمت الإشارة إليه.

4 – معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	2	27	%58,82
شكايات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	119	24	%41,18
شكايات تهم السلوك القضائي	14	21	%23,53
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	194	20	%17,65
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	4	19	%11,76
شكايات ضد إدارات أجنبية	2	19	%11,76
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	60	19	%11,76
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	57	19	%11,76
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	33	18	%5,88
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	813	18	%5,88
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	102	17	%0,00
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	421	16	%-5,88
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	91	15	%-11,76
طلبات الحصول على توظيف أومساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	513	14	%-17,65
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	2	13	%-23,53
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	4	13	%-23,53
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	1	10	%-41,18

معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة بمقتضى قرارات بحسب التصنيف الموضوعاتي



رغم قلة عينة الدراسة في بعض الأصناف من الشكايات أو الطلبات، فإن نفس التغير لوحظ في متوسط مدة معالجتها بمقتضى قرارات إجرائية عند تغير التصنيف الموضوعاتي الذي يدخل في زمرته الطلب أو الشكاية، بحيث سجلت تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية أكبر متوسط في مدة معالجة الشكايات بمقتضى قرارات إجرائية بحيث بلغ ما مجموعه 27 يوما متجاوزا بذلك المدة المتوسطة العامة للمعالجة بما نسبته 58,82 %، نفس الزيادة في متوسط مدة المعالجة تم تسجيلها بالنسبة للشكايات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام والتي بلغت 24 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 41,18 %، نفس الأمر تم تسجيله بالنسبة للشكايات التي تهم السلوك القضائي والتي بلغت 21 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 23,53 %.

وعلى العكس من ذلك، سجل متوسط مدة معالجة الملفات المرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية وتلك المرتبطة بحقوق الإنسان والطلبات المتعلقة بالحصول على الجنسية، وطلبات الحصول على توظيف أومساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، والشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، وتلك المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية، انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 5,88 % و41,18 %، على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه، في حين حافظت تظلمات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان» على متوسط مدة المعالجة اللازمة المحددة في 17 يوما.

نفس التغيير أمكن ملاحظته أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي عند تغيير التصنيف الفرعي بمدد ونسب مختلفة.

خامسا: معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات

شكل المعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات
توصيات	**531 يوما**	**202**

مما مجموعه 202 ملف تظلم تمت معالجته، خلال هذه السنة، بمقتضى توصيات، تبين أن متوسط مدة المعالجة هو 531 يوما وهو متوسط كسابقه تقدر المؤسسة أنه طويل للغاية وأن العزم معقود على التخفيض منه في إطار مخطط تصفية نأمل أن تشارك فيه كل الإدارات المعنية.

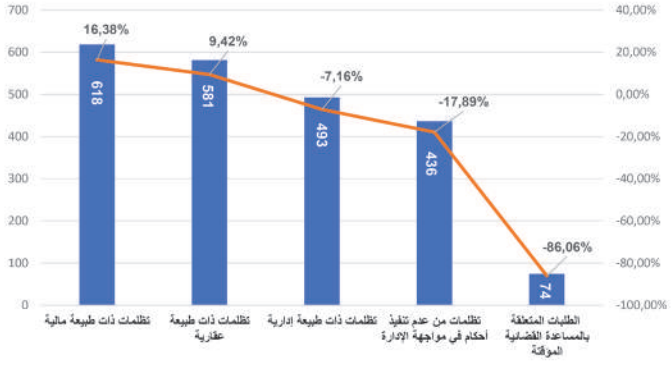
هذا علما أن متوسط مدة المعالجة في نطاق نفس النوع من الملفات سجل تغيرا بتغير نوع التظلم بالنظر للتصنيف الموضوعاتي الرئيسي والفرعي المعتمدين داخل المؤسسة، وهو ما له ارتباط وثيق أيضا – إلى جانب متغيرات أخرى– بتغير الإدارات والمؤسسات المعنية بالتظلم، وهو ما مكن من إبداء الملاحظات التالية:

1 – معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة
تظلمات ذات طبيعة مالية	618	% 16,38
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	980	% 84,56
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	719	% 35,40
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	681	% 28,25
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	663	% 24,86
تظلمات متعلقة بالمعاشات	604	% 13,75
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	543	% 2,26
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	346	% -34,84
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	196	% -63,09

تظلمات ذات طبيعة عقارية	581	% 9,42
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	792	% 49,15
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	754	% 42,00
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	740	% 39,36
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	695	% 30,89
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	652	% 22,79
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	576	% 8,47
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	550	% 3,58
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	519	% -2,26
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	370	% -30,32
تظلمات ذات طبيعة إدارية	493	% -7,16
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	834	% 57,06
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	579	% 9,04
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	534	% 0,56
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	521	% -1,88
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	428	% -19,40
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	274	% -48,40
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	194	% -63,47
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	436	% -17,89
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	436	% -17,89
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	74	% -86,06
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	74	% -86,06

معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي



لقد سجلت ملفات التظلم ذات الطبيعة المالية، أكبر متوسط في مدة المعالجة بواسطة توصيات بحيث بلغ ما مجموعه 618 يوما متجاوزا بذلك المدة المتوسطة العامة لمعالجة ملفات التظلم بما نسبته 16,38 %، ونفس الزيادة في متوسط مدة المعالجة تم تسجيله بالنسبة للتظلمات ذات الطبيعة العقارية والتي بلغت 581 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 9,42 %.

وفي المقابل، يسجل متوسط مدة معالجة الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الصبغة الإدارية وتلك المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة والطلبات المرتبطة بالمساعدة القضائية المؤقتة انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 7,16 % و86,06 %، على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه مدة ونسبا.

نفس التغيير، يمكن ملاحظته أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي، عند تغيير التصنيف الفرعي، حيث نجد أن بعض التصنيفات الفرعية من قبيل التظلمات المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل احتاجت كمتوسط لمدة معالجتها إلى حوالي 980 يوما، أي بنسبة زيادة بلغت 84,56 % عن المتوسط العام لأجل المعالجة، وفي المقابل نجد أن التصنيف الفرعي المرتبط بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة لم تتجاوز سوى لـ74 يوما كمتوسط لمدة المعالجة أي بانخفاض عن المتوسط العام بلغت نسبته 86,06 %، كل ذلك وفق التصنيف المبين في جدول آجال البت في الملفات المعالجة حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات المبين أعلاه.

المحور الثالث: مؤشرات عامة حول بعض إجراءات تجهيز ملفات التظلم

أولا: وضعية مراسلات الإدارات في شأن ملفات التظلم خلال سنة 2019

الإجراء	العدد	النسبة المئوية
المراسلات الموجهة للإدارات المعنية	3 228	%100,00
أجوبة الإدارات المعنية	2 802	%86,80
المراسلات التي بقيت بدون جواب من الإدارة المعنية	426	%13,20

إن المؤسسة، وهي تدافع عن حق المرتفق في الحصول على المعلومة الإدارية والحق في الجواب وتعتبره حقا طبيعيا من حقوق المرتفق لتجد نفسها مضطرة في باب تحليل علاقتها بالإدارة واستخراج مؤشرات رقمية لقياس مدى تفاعل مختلف الإدارات مع مراسلاتها وتوصياتها، لتجد نفسها مضطرة من خلال هذه المعطيات إلى القول إنه مما مجموعه 3228 مراسلة وجهتها إلى الإدارات المعنية لم تتلق في شأن 426 منها أي جواب أي بنسبة 13,20% من مجموع المراسلات الموجهة في شأن تظلمات تقدم بها مرتفقون أمامها يرجون إنصافهم من الحيف الذي طالهم في خلاء فاتهم المرفقية.

ثانيا: وضعية جلسات البحث المنجزة في ملفات التظلم خلال سنة 2019

الإجراء	العدد	النسبة المئوية
جلسات البحث المنجزة	582	%92,97
الجلسات التي تخلف الأطراف عن حضورها	44	%7,03
المجموع	626	%100,00

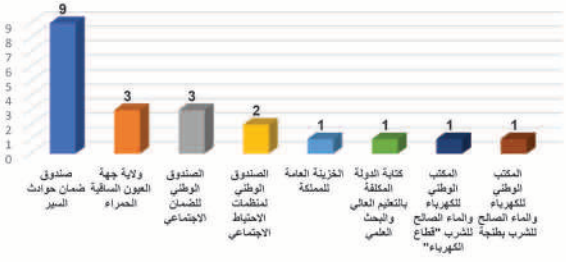
وضعية جلسات البحث المنجزة في ملفات التظلم خلال سنة 2019

لقد حرصت المؤسسة، خلال هذه السنة، في نطاق تفعيل مختلف اختصاصاتها القانونية، وسعيا منها إلى الوصول إلى حقيقة النزاع المعروض عليها وتقريب وجهات النظر بين الإدارة والمتظلم، على برمجة 626 جلسة بحث عقد منها فعليا 582 جلسة بحضور الأطراف المعنية، في حين تعذر عقد 44 منها لتخلف المتظلم أو الإدارة عن حضور الجلسات المبرمجة لسبب من الأسباب، ولقد شكل صندوق ضمان حوادث السير أكثر الإدارات تخلفا عن حضور جلسات البحث بتسع جلسات بحث متبوعا بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وولاية جهة العيون – الساقية الحمراء بثلاث جلسات لكل منهما ثم الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي بجلستي بحث ثم باقي الإدارات على التفصيل الوارد في الجدول الموالي.

ثالثا: وضعية الإدارات المتخلفة عن حضور جلسات البحث المنجزة في ملفات التظلم خلال سنة 2019

الإدارة المتخلفة عن الحضور	عدد جلسات البحث المتخلف عنها
صندوق ضمان حوادث السير	9
ولاية جهة العيون - الساقية الحمراء	3
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	3
الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي	2
الخزينة العامة للمملكة	1
كتابة الدولة المكلفة بالتعليم العالي والبحث العلمي	1
المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب "قطاع الكهرباء"	1
المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب بطنجة	1
المجموع	21

وضعية الإدارات المتخلفة عن حضور جلسات البحث المنجزة في ملفات التظلم خلال سنة 2019



الجزء السادس

التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين للمؤسسة بالإدارة برسم سنة 2019

" أرجو ألا تعتبر تقارير المخاطبين، مجرد جرد إحصائي لعدد المراسلات المتبادلة بين المؤسسة والقطاع المعني، بل هي قراءة تحليلية لنقاشات وحوار قانوني وتدبيري لواقع سنة من العمل في خدمة المرتفق".

وسيط المملكة

الرباط - 13 دجنبر 2019

الجزء السادس: التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين للمؤسسة برسم سنة 2019

لقد تميزت هذه السنة، كما سابقتها، بارتفاع ملحوظ في عدد التقارير السنوية للمخاطبين، إذ بلغت ما مجموعه 57 تقريرا، وهو مسار شكل مبعث ارتياح وتفاؤل يؤشر على صحة النهج الذي اختارته الإدارات المعنية ويعكس تميز جسور التعاون المثمر بينها وبين المؤسسة من أجل بلوغ الأهداف المرجوة خدمة للمرتفقين.

لعل من المفيد في هذا الشأن، التأكيد على أن هذه التقارير من زاوية نظر المؤسسة، وبالرغم مما يمكن إبداءه من ملاحظات في شأنها، توثق لعمل جاد مشترك لكل المعنيين بها، ولإرادة تجاوز ما قد يكون هناك من معيقات أو هفوات قد تؤثر على السير المنتظر للمرفق العام.

إن المكانة التشريعية للأدوار التي أسندها القانون الجديد للمخاطبين الدائمين للمؤسسة، تجعل منهم شركاء حقيقيين في مراكمة النجاحات التي يمكن أن تحققها المؤسسة في موضوع معالجة ما تتوصل به من تظلمات وتشكيات. لذا، وجب أن نسعى جميعا لتطوير هذه التقارير ولأن نجعل ما يمكن أن يثار في شأنها من ملاحظات مصدرا لإغناء التجارب والمكاسب المحققة من أجل ارتقاء جيد.

إن المعول عليه، هو أن يكون المخاطب الدائم بما خوقته به الضوابط المنظمة لاختصاصاته، مركز تنزيل الإصلاحات التي ابتغاها قصاعه، وهو يروم الوفاء بما اؤتمن عليه من حسن تدبير المرفق في استماع دائم وتجاوب متواصل مع انتظارات الأفراد والجماعات، لسان حال ما حققته إدارته من إنجازات وتراكمات وممارسات فضلى، وفاعلا ملحوظا في إيجاد الحلول الكفيلة بتسريع وتيرة تسوية ما يحال عليه من تظلمات.

أولا : التقارير المتوصل بها

باستثناء التعاضدية العامة للتربية الوطنية، والشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجستيكية، اللتين لم توافيا المؤسسة، للسنة الثانية على التوالي، بتقريريهما السنوي خلافا للقانون، لم تتوصل المؤسسة أيضا بتقارير بعض الإدارات الأخرى، ويتعلق الأمر بالتعاضدية العامة للجمارك والضرائب غير المباشرة، وشركة الخطوط الملكية المغربية، ومكتب استغلال الموانئ، وصندوق ضمان حوادث السير.

في حين توصلت المؤسسة إلى غاية نهاية شهر مارس 2020، بـ 57 تقريرا سنويا من المخاطبين الدائمين لها بمختلف القطاعات والإدارات المعنية، على الترتيب المبين بعده، حسب تواريخ ورودها، علما أن هذه التقارير على أهميتها وغنى محتويات بعضها، لم تخل من بعض الملاحظات رغم إثارة الانتباه إليها بمناسبة اللقاء الوطني الذي نظمته المؤسسة ودعت إليه مختلف القطاعات والإدارات المعنية، والتي يمكن إجمالها في ماسيأتي بسطه.

ثانيا: الملاحظات العامة المسجلة على التقارير المتوصل بها

1 – من الناحية الشكلية:

– عدد كبير من التقارير تم الاعتماد فيها على مقتضيات الظهير الشريف لسنة 2011 المحدث للمؤسسة، في حين أن القانون المنظم لها رقم 14.16 دخل حيز التنفيذ في فاتح يوليوز 2019، وتم إمداد جميع المخاطبين بنسخة منه خلال اللقاء التواصلي الذي عقدته المؤسسة في 13 دجنبر 2019، لذلك، كان من الأجدر الارتكاز عليه؛

- الاستمرار في التوصل ببعض التقارير التي تحمل توقيع المحاسب الخاص دون أن تكون مذيلة بتوقيع رئيس الإدارة، وهذا بخلاف ما ورد في المادة 33 من القانون المتعلق بالمؤسسة؛

- التوصل بتقارير منفردة من بعض الإدارات أو المرافق التي تخضع لوصاية قطاع إداري واحد، وهو ما يبرز انعدام التواصل والتنسيق فيما بين هذه الإدارات أو المرافق، خاصة بالنسبة للقطاعات التي لم تعين من ضمن هياكلها محاسبا رسميا للمؤسسة.

2 - من الناحية الموضوعية:

- بعض التقارير لا تحترم المتطلبات القانونية المنصوص عليها في المادة 33 من القانون المنظم للمؤسسة، والتي تم تفصيلها في المراسلة التي وجهتها المؤسسة بتاريخ 14 يناير 2020 لمختلف الإدارات المعنية؛

- عدم تضمين بعض التقارير المتوصل بها، ما اتخذه القطاع من إجراءات بغية تحسين هياكل الاستقبال، وتسهيل الولوج إلى المعلومة وتبسيط المساطر الإدارية؛

- عدم الإشارة إلى الأسباب الموضوعية التي تحول دون تنزيل التوصيات، وكذا الخصوات التي أقدمت عليها لتجاوزها؛

- عدم الالتزام بمهلة زمنية لتصفية العالق من التوصيات أو الملفات؛

- عدم وضع حيز في التقرير لبيان بعض الصعوبات التي تحول دون قيام المحاسبين الخاصين بمهامهم على الوجه المطلوب.

ثالثا : ملخصات عن مضامين التقارير المتوصل بها

1 - تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

كانت وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، سباقة في موافاة المؤسسة بتقريرها السنوي الذي تضمنته حصيلة تعاملها مع تظلمات المواطنين الواردة عليها من المؤسسة والبالغ عددها 10 تظلمات، مسجلة بذلك نسبة ارتفاع ضئيلة مقارنة بالسنة الماضية. وتمحور مواضيعها حول طلبات الاستفادة من عائدات العمر المعقب، وإصلاح العقارات العائدة إليها والمكتراة من لدن الغير بعدما أصبحت آيلة للسقوط، والمنح الممنوحة للقيمين الدينيين، بالإضافة إلى استرجاع مصاريف أداء مناسك الحج، وتسوية الوضعية المعاشية للعاملين بالقطاع أو ذوي حقوقهم.

والمؤسسة تسجل في هذا الصدد بارتياح تعامل القطاع مع تدخلاتها، وإجابته عن التظلمات المحالة عليه داخل آجال معقولة.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل الانفتاح على محيطه الخارجي وخاصة تلك المرتبطة بمعالجة تظلمات مغاربة الخارج من خلال تخصيص وسائل الاتصال الرقمي والتكنولوجيات الحديثة.

والملاحظ أن التقرير لم يتضمن الإجراءات المتخذة بغية تجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين ذات الصلة بتحسين وتجويد الخدمات العمومية.

2 – تقرير الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب «أمغام»

أبان تقرير الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب «أمغام» عن حصيلة نشاطه في معالجة التظلمات الواردة عليها من المؤسسة، والبالغ عددها 06 تظلمات، وهو نفس الرقم المسجل مقارنة بالسنة الماضية، وقد تمت الإجابة عنها وفق الآجال المحددة.

وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول طلبات استرجاع مصاريف ملفات المرض، أو المنازعة في قيمتها.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي تبنتها التعاضدية في أفق تنزيل الجهوية الموسعة، وذلك بفتحها مكاتب استقبال في مختلف جهات المملكة لتقريب خدماتها لفائدة منخرطي التعاضدية، وضمان توزيعها العادل والمجالي، وذلك عبر عقد شراكات مع الجماعات الترابية التي وضعت رهن إشارتها فضاءات استقبال مهمتها إرشاد المنخرطين والإجابة عن استفساراتهم.

3 – تقرير قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

وافى هذا القطاع المؤسسة بتقريره السنوي برسم سنة 2019، وتطرق فيه لما تم تداوله مع القطاع من تظلمات بلغ عددها 06، انصبت حول طلبات الحصول على رخص الصيد والاستفادة من محركات لمراكب الصيد أو المخزن المخصص لتلك القوارب، وتنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة القطاع.

وإذا كان القطاع المذكور قام بموافاة المؤسسة بالأجوبة عن تلك التظلمات داخل أجل معقول، فإن الملاحظ أن هذا التقرير لم يتطرق للإجراءات التي تم اتخاذها من أجل تيسير الولوج إلى الخدمات التي يقدمها والوصول إلى المعلومة.

4 – تقرير التعاضدية العامة للبريد والمواصلات

توصلت المؤسسة بتقرير من التعاضدية العامة للبريد والمواصلات، ضمنته حصيلة معالجتها لتظلمات المواطنين الواردة عليها من المؤسسة برسم سنة 2019، والتي كانت في حدود ثلاثة، وتتعلق بطلبات التعويض عن ملفات المرض أو المنازعة في قيمته، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد أوضحت هذه التعاضدية أن عدم فهم أنظمتها هو الذي كان وراء تلك التظلمات، مضيفة أنها تعمل من أجل تقريب المعلومة من منخرطيها على إدراجها في موقعها الإلكتروني الذي هو بصدد تحيينه ليمكن كافة المنخرطين من تتبع مسطرة معالجة ملفاتهم في جميع مراحلها فضلا عن تحرير تظلماتهم وتتبع مراحل تسويتها.

وأشار التقرير إلى أن التعاضدية عملت على توفير مجموعة من قنوات التواصل، منها ما تعلق بتخصيص خلية لمعالجة تظلمات المنخرطين بشكل مباشر، ومنها ما تعلق بإحداث رقم نداء يجيب عن استفساراتهم، وهو ما أدى إلى تقليص مدة تسوية الملفات داخل أجل لا يتجاوز العشرين يوما.

5 – تقرير وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة

أفادت وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة أن حصيلة ما توصلت به من المؤسسة من تظلمات المواطنين برسم سنة 2019 بلغ ثلاث تظلمات تمت الإجابة عنها. وتتعلق بطلبات استفادة الأشخاص في وضعية إعاقة من تذاكر مخفضة السعر للقطارات، ومستحقات الأشخاص المعنوية أو الذاتية ذات الصلة بالتوريدات التي قامت بها لفائدتها.

والملاحظ، أن التقرير لم يتطرق للإجراءات المتخذة من أجل تسهيل الولوج إلى المعلومة، وتبسيط المساطر الإدارية وتجويد الخدمات العمومية.

6 – تقرير الصندوق المهني المغربي للتقاعد

وافى هذا الصندوق المؤسسة بتقريره السنوي برسم سنة 2019، ضمنه حصيلة ما توصل به من هذه المؤسسة من تظلمات المواطنين التي بلغ عددها 05 تظلمات، تتمحور مواضيعها حول طلبات الاستفادة من راتب المعاش أو مراجعته، وطلبات استرداد المساهمات الشخصية للمنخرطين، بالإضافة إلى طلبات الاستفادة من التعويضات العائلية.

وتسجل المؤسسة تجاوب القطاع مع تدخلاتها، والإجابة عما يعرض عليه داخل الآجال.

إلا أن التقرير لم يتطرق للإجراءات التي اعتمدها الصندوق بغية تحسين الخدمات التي يقدمها لمنخرطيه وتسهيل الولوج للمعلومة وتبسيط المساطر الإدارية.

7 – تقرير تعاضدية القوات المسلحة الملكية

أكد تقرير تعاضدية القوات المسلحة الملكية أنها لم تتوصل بأي تظلم خلال سنة 2019 من المؤسسة.

كما أشار ذات التقرير إلى الإجراءات التي قامت بها التعاضدية من أجل تسريع وتيرة تسوية ملفات المنخرطين وعموم حقوقهم التي ترتبط عليها، وذلك عبر توفير الموارد البشرية الكافية والمؤهلة واعتماد نظام معلوماتي خاص لتتبع مآل معالجة الشكايات.

8 – تقرير قطاع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي

توصلت المؤسسة بتقرير هذا القطاع والذي ضمنه نتائج ما ورد عليه منها من تظلمات كان عددها عشرة، ذات صلة بطلبات تسوية الوضعيات الإدارية للمنتسبين للقطاع، والحصول على تعويض عن نزع الملكية، أو طلبات شواهد إدارية، بالإضافة إلى عدم تنفيذ أحكام قضائية، ومستحقات الصفقات والتوريدات، وقد اتضح أنه وقعت الإجابة عنها.

كما وتطرق التقرير كذلك للإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تحسين بنيات الاستقبال وتبسيط المساطر وتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة.

9 – تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة – شطر الشمال –

تطرق تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة –شطر الشمال–، برسم سنة 2019 لما توصلت به من تظلمات، والبالغ عددها ثلاثة، تتعلق بطلبات تسوية الوضعية الإدارية للمنتسبين للجهاز أو طلبات إعادة الإدماج بصفوف القوات المساعدة، وقد توصلت المؤسسة داخل الآجال المقررة بالأجوبة عن تلك التظلمات.

كما تطرق التقرير للإجراءات المتخذة من أجل الرقي بالخدمات المقدمة لمرتادي الإدارة وتمكينهم من المشروع من طلباتهم، ومدهم بالوثائق والمعلومات المطلوبة.

10 – تقرير وزارة الصحة

أكدت وزارة الصحة في تقريرها برسم سنة 2019، أن ما توصلت به من المؤسسة بلغ 29 تظلما جديدا، بالإضافة إلى 17 تظلما تعود للسنوات السابقة، واستمر القطاع في تتبع مآلهم مع المؤسسة، وتتمحور حول طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمعاشية للمنتسبين للقطاع والحصول على مستحقات الصفقات والتوريدات، وتسليم شواهد ووثائق إدارية.

وقد تطرق كذلك إلى ما قامت به الوزارة من أجل تيسير الخدمات الصحية لفائدة المواطنين، والنهوض بقطاع الصحة، وذلك عبر دعم إعادة الانتشار لسد الخصاص، والاعتماد على الوحدات المتنقلة لتوفير الخدمات الصحية بالمناطق التي تعرف احتياجات، وكذا دعم الأقطاب الجهوية بالمعدات والتجهيزات الصحية، وكذا تعميم التأمين الصحي لفائدة المستقلين وأجراء التغطية الصحية لفائدة المهاجرين.

والملاحظ، أن هذه الوزارة تبذل جهودا متميزة لتجاوز ما قد يظهر من ثغرات.

11 – تقرير قطاع التربية الوطنية بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي

توصلت المؤسسة بتقرير قطاع التربية الوطنية برسم سنة 2019، ضمنه حصيلة نشاطه في معالجة التظلمات التي تم تبادلها مع المؤسسة، والتي بلغ عددها 151 تظلما، مسجلا بذلك ارتفاعا مقارنة مع السنة الماضية بلغت نسبته 40 %.

وقد استعرض التقرير كذلك التظلمات المحالة عليه منذ سنة 2011 إلى غاية تاريخه، والتي بلغ عددها 1017 تظلما.

وتتمحور مواضيعها حول تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، والتي تشكل أغلب التظلمات الموجهة له، تليها تلك المرتبطة باستخلاص مستحقات عن الصفقات والتوريدات لفائدة الأشخاص الطبيعية أو المعنوية، وتنفيذ الأحكام القضائية، بالإضافة إلى تظلمات تتعلق بالاستفادة من التعويض عن نزع الملكية أو رفع اليد بعد انتهاء آجال تصاميم التهيئة التي خصصتها من أجل المنفعة العامة، كما استعرض التقرير مآل التوصيات الموجهة للقطاع، والصعوبات التي تحول دون تنزيل بعضها.

وكان التقرير مناسبة لاطلاع المؤسسة على التدابير التي اتخذتها الوزارة من أجل الرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها للمرتفقين، وذلك بتعزيز مكاتب الاستقبال، وإحداث وحدات إدارية بالأكاديميات الجهوية لتعزيز التواصل الرقمي، وتيسير الولوج إلى الخدمات، والوصول إلى المعلومة.

كما استعرض التقرير بعض الصعوبات التي تحد من فعالية الجهود المبذولة لمعالجة التظلمات الواردة على القطاع، والتي تستلزم تضافر جهود كل الأطراف من أجل تذليلها.

والمؤسسة إذ تسجل تجاوب القطاع مع تدخلاتها، تأمل المزيد من التسريع في وتيرة الإجابة عن التظلمات وتنزيل التوصيات.

12 – تقرير المكتب الوطني للسكك الحديدية

أكد المكتب الوطني للسكك الحديدية في تقريره برسم سنة 2019 أن ما توصل به من المؤسسة بلغ 21 تظلما تتعلق بطلبات التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة وتفويت المساكن لفائدة القاطنين بها، وتسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للمكتب، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، والحصول على المعلومة، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد شكل التقرير فرصة لبيان الإجراءات والتدابير التي اتخذها المكتب من أجل تسهيل الولوج إلى الخدمات وتحسين استقبال المرتفقين وتبسيط المساطر الإدارية بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة.

إلا أن التقرير لم يتطرق للإجراءات التي اتخذها المكتب من أجل تنزيل التوصيات التي يتوصل بها من المؤسسة، أو ما قد يحول دون ذلك من صعوبات من أجل تجاوزها، فالمعول عليه هو تسريع وتيرة حل النزاعات، ومواكبة كل ما يتوصل به من المؤسسة.

13 – تقرير قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي

وافى هذا القطاع المؤسسة بتقريره السنوي برسم سنة 2019، ضمنه حصيلة ما تم تداوله من التظلمات الواردة عليه منها والبالغ عددها 29 تظلما، موزعة بين 26 تظلما جديدا، والباقي يعود للسنوات السابقة واستمرت المؤسسة في تتبع مآله مع القطاع.

وتدور مواضيع هذه التظلمات حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، والاستفادة من المنحة الجامعية، والحصول على معادلة الشهادات، بالإضافة إلى مستحقات الشركات مقابل الخدمات والأشغال المنجزة في إطار صفقات عمومية، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد أكد القطاع في تقريره على انخراطه اللامشروط في الوساطة المؤسساتية باعتبارها آلية حضارية للدفاع عن حقوق المرتفقين ونشر قيم التخليق في تدبير الشأن الجامعي.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذت على مستوى القطاع من أجل تحسين الولوج إلى خدماته، وضمان الحق في التربية للجميع، مع وضع إطار مرجعي للجودة يمكن من تحسين العطاءات.

14 – تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة – شطر الجنوب –

أفادت المفتشية العامة للقوات المساعدة – شطر الجنوب – في تقريرها، أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة بشكايتين برسم سنة 2019 ، تتمحور مواضيعها حول طلبات الرجوع للعمل ضمن صفوف القوات المساعدة، والحصول على مستحقات عن فترة العمل، وقد تمت الإجابة عن هاتين الشكايتين داخل آجال معقولة.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذتها المفتشية من أجل حسن استقبال عموم المرتفقين، وأفراد القوات المساعدة وذوي حقوقهم ومساعدتهم وتوجيههم وذلك بإحداث خلية على المستوى المركزي ومندوبيات للمصالح الاجتماعية، كما اعتمدت في تدبير الملفات الإدارية على التكنولوجيات الحديثة.

15 – تقرير المديرية العامة للأمن الوطني

أكد تقرير المديرية العامة للأمن الوطني، أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2019 بما مجموعه 42 تظلما، مسجلة بذلك زيادة عما تم تسجيله السنة الماضية. منها سبع تظلمات وجهت أصلا لولايات الأمن من صرف المندوبيات الجهوية للمؤسسة.

وتتعلق التظلمات بالتماس الرجوع إلى العمل بعد الإحالة على التقاعد أو العزل، والحصول على وثيقة إدارية، والتساؤل حول عدم المناداة على بعض المترشحين لاجتياز فترة التدريب، كما همت عدم الاستفادة من الترقية أو النقل، بالإضافة إلى تنفيذ أحكام قضائية، وقد تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

وخلص التقرير إلى الحديث عن الإجراءات المعتمدة من أجل تحديث وعصرنة مصالح المديرية المذكورة لترقي بخدماتها المقدمة للمرتفقين، وتعزيز المكاسب المرتبطة بتدعيم الحكامة الجيدة للمرافق الأمنية وتبسيط المساطر عن طريق نشر وتعميم إجراءات تسليم الوثائق بالاعتماد على التقنيات الحديثة.

16 – تقرير وزارة الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لوزارة الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي، بخصوص ما تم تداوله معها خلال سنة 2019 من تظلمات المواطنين، والتي بلغ عددها 03 تظلمات، مواضيعها تهم تسوية الوضعية الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع ووضعية بعض المقاولات والمشاريع الاستثمارية، التي تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

وقد تطرق هذا التقرير للإجراءات المتخذة في مجال التنمية الرقمية من أجل حسن استقبال المرتفقين وتبسيط المساطر الإدارية، وفي مجال النهوض بالمقاولة ودعمها بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة.

17 – تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية

وافت التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2019، والتي توصلت خلالها من المؤسسة بما مجموعه 45 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا مقارنة مع ما تم تسجيله في السنة الفارطة، وقد همت طلبات التعويض عن ملفات المرض أو مراجعته، والحصول على منحة التقاعد واسترجاع اقتطاعات منحة الوفاة، بالإضافة إلى طلبات تهم مستحقات المقاولات، وقد تمت الإجابة عن معظمها داخل الآجال.

وقد شكل التقرير مناسبة للتعاضدية من أجل الإشارة إلى الصعوبات التي تعيقها من أجل التواصل مع المرتفقين وتبسيط المساطر، إلا أن ذلك لا يحول دون وجود بعض الإكراهات التي تواجهها مع باقي الأطراف المتدخلة في موضوع التغطية الصحية، ومنها عدم إدراج عدد من العمليات الطبية والمعدات ضمن تلك المعوض عنها، فضلا عن المساطر المعتمدة والتي تؤثر على آجال صرف التعويض.

وإذا كانت المؤسسة سجلت استعداد هذه التعاضدية للتعاون، فإن الوضعية الإدارية التي تعرفها مؤخرا أثرت نوعا ما على عطاءاتها.

18 – تقرير الخزينة العامة للمملكة

ضمنت الخزينة العامة للمملكة تقريرها برسم 2019 نتائج ما توصلت به من مؤسسة وسيط المملكة، والذي بلغ 74 تظلما أحيل عليها للمرة الأولى، وتتمحور مواضيعها حول طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمعاشية لموظفي الإدارات العمومية، واسترجاع مستحقات لفائدة أشخاص ذاتية أو اعتبارية، وتنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت موافاة المؤسسة بالأجوبة عن بعض منها، ولازالت تنتظر موافاتها بالإجراءات المتخذة بخصوص باقي الملفات.

كما تطرق التقرير لعدد التوصيات التي توصلت بها الخزينة، والتي بلغ عددها 38 توصية، هي الأخرى تم تنزيل بعض منها، وتأمل المؤسسة تسريع وتيرة تنفيذ الباقي.

والمؤسسة تسجل المجهود المبذول من طرف الخزينة العامة للمملكة من أجل إيجاد حلول للقضايا المعروضة عليها، فإنها تنتظر منها المزيد من المرونة في تصفية القضايا التي تستند إلى أوضاع مشروعة.

19 – تقرير المديرية العامة للضرائب

وافت المديرية العامة للضرائب مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها برسم سنة 2019 ، ضمنته حصيلة التظلمات الواردة على مصالحها المركزية وكذا الجهوية والتي بلغ عددها 48 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا مقارنة مع ما تم تسجيله السنة الماضية. وتتمحور هذه التظلمات حول طلبات إلغاء أو التخفيض من الضريبة، أو الإعفاء من غرائر وغرامات التأخير، وتنفيذ الأحكام القضائية، والحصول على الشواهد الإدارية، وقد تمت موافاة المؤسسة بالجواب عن هذه التظلمات، لكن المؤسسة تنتظر مجهودا أكبر.

وقد كان التقرير مناسبة للإشارة إلى المعيقات التي تحول دون تصفية الملفات داخل الآجال الواردة في قانون المؤسسة، والتي ترتبط أساسا باستكمال الملزم لملفه الجبائي بالبيانات والوثائق اللازمة، والتفاعل الإيجابي للمصالح الخارجية الجبائية.

كما تطرق التقرير للتدابير التي اتخذتها المديرية للرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها، ومن ذلك تبسيط مسطرة استرجاع الضريبة على القيمة المضافة والضريبة على الشركات، ومواصلة تعميم الخدمات الإلكترونية بالنسبة للتصاريح بالأداء وخدمات الشواهد الإدارية.

20 – تقرير وزارة الطاقة والمعادن والبيئة

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لوزارة الطاقة والمعادن والبيئة برسم سنة 2019، والذي تمت فيه الإشارة إلى 05 تظلمات واردة عليها من المؤسسة، والتي تتمحور مواضيعها حول الرخص المنجمية، وتسوية الوضعية الإدارية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد تطرق التقرير كذلك لحصيلة تعامل القطاع مع المؤسسة بخصوص معالجة التظلمات المحالة عليه منذ سنة 2012 إلى غاية سنة 2019، والتي بلغ عددها 27 تظلما، تمت الإجابة عنها، وكذا للإجراءات التي اتخذها من أجل تسهيل الولوج إلى الخدمات عن طريق إعطاء انطلاقة العمل بالبوابة الوطنية للشكايات، ووضعها رهن إشارة عموم المرتفقين، في إطار تمكينهم من المعلومة والخرائط الجيولوجية.

21 – تقرير مجموعة العمران

أكدت مجموعة العمران في تقريرها، أن مصالحها المركزية والشركات الفرعية التابعة لها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2019 بما مجموعة 36 تظلما، تتمحور مواضيعها حول تسوية الوضعية العقارية للبقع الأرضية، وإتمام إجراءات البيع، والاستفادة من سكن بالنسبة لقاطني دور الصفيح في إطار عملية إعادة الإيواء، وتنفيذ الأحكام القضائية، وقد اتخذت بشأنها الإجراءات المناسبة، وبقي لدى المجموعة بعض الحالات التي تتطلب تضافر جهود كافة المتدخلين الآخرين المعنيين من أجل تسويتها.

وقد تطرق التقرير للمجهودات التي تبذلها المجموعة من أجل تيسير جولة استقبال الزبناء، ونشر جميع البرامج المخصصة للسكن أو الأنشطة الاقتصادية ترسيخا لمبدأ الشفافية والولوج إلى المعلومة. والمؤسسة تثمن تعامل المجموعة مع تدخلاتها.

22 – تقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج

وافت المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج المؤسسة بتقريرها السنوي ضمنته حصيلة ما توصلت به بصفة عامة من تظلمات المواطنين برسم سنة 2019. وتجدر الإشارة إلى أن ما تم تداوله، منه ما يعنيها مباشرة كهيئة متظلم منها، ومنه ما يرد تحت إشرافها كمؤتمنة على نزلاء المؤسسات السجنية.

وقد توصلت من مؤسسة وسيط المملكة بـ 64 مراسلة، منها 14 تظلما يندرج ضمن اختصاصها، والباقي المتمثل في 50 يمثل مراسلات التوجيه والإرشاد. وتتمحور مواضيعها حول تسوية الوضعيات الإدارية والمعاشية للعاملين بالقطاع، ومستحقات الشركات عن معاملات تجارية، وتنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

كما تطرق التقرير للإجراءات المتخذة بغية تحسين بنيات الاستقبال، وإعداد دليل مساطر تدبير الشكايات وتعميمه على كافة المؤسسات السجنية، والآفاق المستقبلية.

23 - تقرير المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن

أكد التقرير السنوي للمكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن أنه لم يتوصل بأي تظلم من مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2019.

24 - تقرير قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي

أكد تقرير هذا القطاع، أن التظلم الذي توصل به يعود لسنة 2018، يهم مستحقات شركة، وقد تمت معالجته.

وكان التقرير مناسبة للإشارة إلى الإجراءات التي اتخذتها الوزارة من أجل معالجة الشكايات التي تتوصل بها والإجابة على انتظارات المواطنين.

25 - تقرير الوكالة الحضرية للصخيرات - تمارة

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي للوكالة الحضرية للصخيرات - تمارة، والذي يسجل فيه كل ما توصلت به من تظلمات المواطنين المحالة عليها برسم سنة 2019، والتي يبلغ عددها ثلاث تظلمات، تتمحور مواضيعها حول التعرض على مقتضيات تصميم التهيئة، والإذن بإحداث تجزئات عقارية، وقد تمت الإجابة عن مجملها داخل آجال معقولة، كما حضرت الوكالة الحضرية لثلاث جلسات تسوية عقدتها المؤسسة بغية التقدم في إيجاد حلول للقضايا المعروضة عليها.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذتها الوكالة من أجل تبسيط المساطر وتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة عبر استخدام التكنولوجيات الحديثة في التواصل.

والجدير بالإشارة، أن هذه الوكالة أبانت عن جدية ملحوظة في إيجاد الحلول لما قد يطرأ من إشكاليات.

26 - تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة

أشار تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة برسم سنة 2019 إلى ما تم التوصل به من مؤسسة الوسيط، والذي كان محصورا في 05 تظلمات همت طلبات الاستفادة من منحة نهاية الخدمة لفائدة العاملين بها، وتسوية وضعيات إدارية للمنتسبين للإدارة، ومراجعة غرامات جمركية، وقد تمت الإجابة عن هذه الشكايات داخل أجل معقول.

كما تطرق التقرير كذلك إلى الإجراءات المتخذة من أجل تجويد استقبال المرتفقين سواء مباشرة بمكاتبها أو عن طريق الاتصال الهاتفي، وتبسيط الإجراءات والمساطر الجمركية، وتسهيل الوصول إلى المعلومة التي يحتاجها مرتفقو الإدارة.

27 – تقرير مديرية أملاك الدولة

وافت مديرية أملاك الدولة المؤسسة بتقريرها السنوي حول حصيلة ما توصلت به من تظلمات المواطنين خلال سنة 2019، والتي بلغ عددها 36 تظلما تمت الإجابة عن معظمها. وتتمحور مواضيعها حول الحصول على التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وتفويت عقارات مملوكة للدولة لفائدة مستغليها، بالإضافة إلى مراجعة أثمنة التفويت، وتنفيذ القرارات القضائية.

وقد خصص التقرير حيزا للإجراءات المتخذة في اتجاه تحسين بنيات الاستقبال وتبسيط المساطر الإدارية وتيسير الولوج إلى المعلومة بغية تجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين باعتماد التكنولوجيات الحديثة.

28 – تقرير المكتب الوطني للمطارات

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي للمكتب الوطني للمطارات برسم سنة 2019، وتبين من الاطلاع على مضمونه أنه تطرق فقط للتوصيات الموجهة إليه برسم السنوات السابقة، دون التظلمات التي أحيلت عليها برسم السنة موضوع التقرير، كما خصص حيزا للتظلمات التي توصل بها مباشرة من طرف ناظلي الصفقات العمومية وطلبات العروض التي يقوم بها غداة الصلة بفسخ الصفقة أو الحصول على مستحقات، والإجابة التي خصصها لها، والمؤسسة ترى أنه لا مجال لذلك باعتبار التقرير يروم رصد ما تم تبادله مع القطاع من تظلمات وما هي الإجراءات التي اتخذها بغية رفعها.

بالإضافة إلى ذلك ، فقد تطرق التقرير للإجراءات التي اعتمدها المكتب بغية تحسين استقبال مرتادي المطارات والرفع من جودة الخدمات المقدمة لهم.

29 – تقرير المندوبية السامية للتخطيط

توصلت المؤسسة بتقرير المندوبية السامية للتخطيط برسم سنة 2019، أكدت فيه أنها لم تتوصل بأي تظلم من المؤسسة برسم السنة موضوع التقرير.

وقد كان هذا التقرير مناسبة لبيان الإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تحسين بنية الاستقبال، وتبسيط المساطر الإدارية، وتسهيل ولوج المرتفقين إلى المعلومة.

30 – تقرير قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

توصلت المؤسسة بتقرير هذا القطاع برسم سنة 2019، والذي تضمنه حصيلة ما توصل به منها من تظلمات المرتفقين والتي بلغ عددها 26 تظلما مقسمة بين 14 تم تداولها مع القطاع للمرة الأولى، و12 تهم ملفات كانت رائجة برسم السنوات السابقة، حيث تمت الإجابة عن معظمها. وتتمحور مواضيعها حول طلبات تسوية الوضعية الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، والاستفادة من تفويت مساكن إدارية، وتسوية وضعية القطع الفلاحية في إطار تعاونيات.

كما تطرق التقرير لمجموع التوصيات التي توصلت بها الوزارة من المؤسسة منذ إحداثها إلى غاية تاريخه والتي بلغ عددها 21 توصية والإجراءات التي اتخذتها من أجل تنزيلها أو الصعوبات التي حالت دون ذلك .

وتطرق التقرير أيضا للتدابير المتخذة من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة، وتجويد الخدمات المقدمة لهم بمساطر سهلة ومبسطة وشفافة.

31 - تقرير الصندوق المغربي للتقاعد

أفاد الصندوق المغربي للتقاعد في تقريره السنوي لسنة 2019، أنه توصل من مؤسسة وسيط المملكة ومندوبياتها الجهوية بـ 178 تظلما، مسجلا بذلك ارتفاعا مقارنة مع السنة الماضية التي بلغ فيها ما تم تحاوله مع الصندوق 155 تظلما. وحسب التقرير فإن هذا الارتفاع يجد مبرره في ارتفاع عدد المستفيدين من المعاشات المدنية والعسكرية والإيرادات التي يمنحها.

وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول طلبات تحويل ومراجعة معاشات التقاعد والتعويضات الممنوحة لذوي الاحتياجات الخاصة، وطلبات استرداد المبالغ المقتطعة من أجل التقاعد بعدما تبين أن المعنيين لا يستوفون المدة القانونية لتخويلهم المعاش، وقد تمت الإجابة عنها.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتبعها الصندوق من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين عبر تفعيل برنامج التحول الرقمي، كما عمل في إطار تبسيط المساطر الإدارية، على إبرام اتفاقيات مع المؤسسات التي تتوفر على المعطيات الضرورية لعملية المراقبة ليتأتى إعفاء المنخرطين من الإدلاء بها.

والمؤسسة تثمن المجهودات والتفاعل الإيجابي للصندوق مع تدخلاتها.

32 - صندوق الإيداع والتدبير

وفي صندوق الإيداع والتدبير المؤسسة بتقريره برسم سنة 2019، أفاد فيه أنه توصل منها بما مجموعه 138 تظلما، مسجلا بذلك انخفاضا طفيفا مقارنة مع عدد التظلمات المسجلة خلال السنة الماضية. وقد توزعت تلك التظلمات بين 127 تهم قطب الاحتياط «النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد RCAR والصندوق الوطني للتقاعد والتأمين CNRA »، و05 تهم المصالح المركزية للصندوق و06 المتبقية تخص فروع المجموعة، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال مقبولة.

وتتمحور هذه التظلمات حول الحصول على الزيادة في الإيراد، والاستفادة من المعاش للمنخرط أو ذوي حقوقه، وتسوية وضعيات معاشية، والحصول على المبالغ المحكوم بها كتعويض عن نزع الملكية، وتنفيذ القرارات القضائية، بالإضافة إلى الاستفادة من عملية إعادة الإيواء بالنسبة للمساكن والمحلات التجارية.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي نهجها الصندوق من أجل تجويد الخدمات المقدمة لعموم المرتفقين، وذلك من خلال الزيادة في عدد الوكالات لتغطي جميع جهات المملكة، وإنشاء بوابة إلكترونية وتطبيق هاتفي يمكن من عمليات البحث عن الحسابات البنكية الراكدة الموجودة لديه، وهي إجراءات ستقلص من وتيرة الشكايات التي يتوصل بها، وتسهيل أداء المعاشات لفائدة مستحقيها.

وتسجل المؤسسة تجاوب الصندوق مع تدخلاتها وبحثه عن سبل تسوية الملفات المعروضة عليه.

33 - تقرير قطاع المياه والغابات بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

أفاد هذا القطاع أنه توصل من المؤسسة خلال 2019 بما مجموعه 09 تظلمات، تتمحور حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للموظفين والأعوان الميامين، والتي تمت معالجتها بتنسيق مع النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد، كما همت تسوية الوضعية العقارية.

وقد تطرق التقرير للإجراءات المعتمدة من أجل حسن استقبال المرتفقين وتمكينهم من الحصول على المعلومة.

34 - تقرير الحرك الملكي

أكد الحرك الملكي في تقريره برسم سنة 2019 أن ما توصل به من المؤسسة بلغ 13 تظلما، تتمحور مواضيعها حول طلبات إعادة إدماج عناصر سابقة بصفوف الحرك الملكي، والحصول على الوجيبة الكرائية أو بعض الوثائق الإدارية، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية لبعض المنتسبين للقطاع، وقد تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

وقد كان التقرير فرصة لبيان الإجراءات التي اتخذتها الإدارة من أجل تجويد خدماتها، وحسن استقبال المرتفقين وتمكينهم من المعلومة المطلوبة، وذلك عن طريق تأهيل البنيات التحتية، والتكوين لفائدة رجال الحرك الملكي.

35 - تقرير قطاع الاتصال بوزارة الثقافة والشباب والرياضة

أكد قطاع الاتصال بوزارة الثقافة والشباب والرياضة، أنه توصل من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2019 بتظلم واحد تمت الإجابة عنه، يروم الحصول على بطاقة مهنية. كما توصل القطاع بطلب تسوية واحد تقدمت به شركة من أجل تمكينها من مستحقاتها عن خدمات أنجزتها. وتطرق التقرير للإجراءات التي اتخذها من أجل تنزيل التوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة والبالغ عددها 05، والمؤسسة في انتظار موافاتها بما تم اتخاذه بشأنها.

وقد شكل التقرير مناسبة للقطاع من أجل بيان الإجراءات التي اعتمدها من أجل تسهيل الولوج إلى الخدمات المقدمة للمرتفقين وتحسين بنيات الاستقبال وتبسيط المساطر الإدارية.

36 - تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية

وافت الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية المؤسسة بتقريرها السنوي تضمنته حصيلة ما توصلت به منها من تظلمات المواطنين خلال سنة 2019 والتي بلغ عددها 53، وتتمحور حول إتمام إجراءات التحفيظ، وتسجيل التعرضات على مطالب التحفيظ، وتنفيذ الأحكام والقرارات القضائية، ومستحقات الصفقات العمومية، والحصول على معلومات تهم الصلة بعقارات محفظة أو وثائق بشأنها، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، وقد تمت الإجابة عنها.

وذكر التقرير الإنجازات التي حققتها الوكالة تهم الصلة بتحسين وتجويد الخدمات، وذلك بتبسيط المساطر وتقليص آجال معالجة الطلبات باعتماد التكنولوجيات الحديثة.

وتثمن المؤسسة المجهودات المبذولة من طرف القطاع قصد التجاوب مع تدخلاتها، وإيجاد حلول للقضايا المعروضة عليها.

37 - تقرير الأمانة العامة للحكومة

تلقت المؤسسة تقرير الأمانة العامة للحكومة، أكدت فيه أنها توصلت منها خلال سنة 2019 بخمس تظلمات، تتمحور حول طلبات الحصول على الترخيص من أجل مزاولة مهنة حرة سواء من طرف مغاربة أو أجانب مقيمين بالمغرب، وقد تمت الإجابة عنها في الآجال، مقترحة التواصل الإلكتروني مع المؤسسة من أجل تسريع وتيرة معالجة التظلمات وتمكين المرتفقين من الحصول على المعلومة في أحسن الظروف.

38 - تقرير الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات

أكدت الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات، أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2019 بتظلمين اثنين تمت معالجتهما، الأول يتعلق بالحصول على فرصة ثانية بمتابعة الدراسة بالمعهد الوطني للبريد والمواصلات، والثاني يهم تمديد حد من التقاعد إلى حين انتهاء الموسم الدراسي بإحدى المعاهد، وقد تمت الإجابة عنهما.

كما أشار التقرير إلى الإجراءات المتخذة من أجل تحسين بنيات الاستقبال وتبسيط المساطر الإدارية وتسهيل الولوج إلى المعلومة.

39 - تقرير إدارة الدفاع الوطني

توصلت المؤسسة بتقرير إدارة الدفاع الوطني برسم سنة 2019، ضمنته حصيلة نشاطها في مجال معالجة تظلمات المواطنين، والتي بلغ مجموعها 23 تظلما تمحورت مواضيعها حول طلبات الرجوع للعمل ضمن صفوف القوات المسلحة الملكية بعد صدور قرارات بالعزل، والحصول على المستحقات الناتجة عن سنوات العمل، ومراجعة راتب الزمالة، بالإضافة إلى خلافات مرتبطة باتفاقية التأمين الجماعية، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

وتسجل المؤسسة التعامل الإيجابي لإدارة الدفاع الوطني مع تدخلاتها ومحاولة إيجاد حلول للمعقول من القضايا.

40 - تقرير رئاسة الحكومة

ضمنت رئاسة الحكومة في تقريرها الموجه لهذه المؤسسة برسم سنة 2019، حصيلة ما اتخذته من إجراءات بخصوص ما توصلت به من توصيات ومراسلات وتقارير خاصة أغلبها تروم التدخل من أجل تسوية بعض الوضعيات التي تحتاج ترخيصا استثنائيا للسيد رئيس الحكومة لحلها.

والمؤسسة تثمن التعامل الإيجابي لرئاسة الحكومة، وتدخلها لدى القطاعات الحكومية من أجل إيجاد حلول لما يعترض المشتكين من صعوبات واستجابتها لها، وتمكينها من أذون استثنائية لتصفية بعض القضايا المستعصية.

وقد أفرد التقرير حيزا لأهم الإجراءات المتخذة لتحسين جودة الخدمات العمومية، والتي تتمثل في إصدار الميثاق الوطني للامتمركز الإداري، وإعداد مشروع قانون بمثابة ميثاق المرافق العمومية، كما تمت المصادقة على مشروع قانون تبسيط المساطر الإدارية، وكذا المشروع المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات.

41 - تقرير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

أفاد الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في تقريره برسم سنة 2019، أنه توصل من مؤسسة وسيط المملكة بـ 81 تظلما، مسجلا بذلك ارتفاعا مقارنة مع عدد التظلمات المتوصل بها في السنة الفارطة. وتتمحور مواضيع التظلمات الموجهة للصندوق حول التعويض عن ملفات المرض، والاستفادة من راتب المعاش سواء أكان معاشا للزمالة أو الشيخوخة أو راتب المتوفى عنهم، والتعويضات العائلية، وكذا التعويض عن فقدان الشغل، واسترجاع اشتراكات الأجراء، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد تطرق التقرير كذلك للإنجازات التي حققها الصندوق خلال سنة 2019 من أجل تحسين الخدمات، والمتمثلة أساسا في ارتفاع عدد المصرح بهم لديه، كما عمل على تحسين مستوى التغطية الصحية الإجبارية الأساسية عن المرض، والرفع من قيمة التعويضات، والزيادة في معاشات التقاعد بنسبة 5 %، وتوسيع الاستفادة من التغطية الصحية، كما عمل في الجانب المتعلق بتقريب خدماته من المواطنين على توسيع تمثيلياته الجهوية، وتعميم التصريح بالأجور عبر البوابة الإلكترونية.

والمؤسسة تثمن المجهودات التي يبذلها الصندوق من أجل إيجاد حلول للقضايا المحالة عليه منها.

44 - تقرير وزارة الداخلية

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة الداخلية برسم سنة 2019، ضمنته حصيلة ما تم تداوله من تظلمات مع إدارتها المركزية في شأن الشكايات المحالة على المفتشية العامة للإدارة الترابية، والتي بلغ عددها 81 تظلما، مسجلة بذلك انخفاضا بنسبة 13,8 % مقارنة مع ما تم تبادله مع نفس الجهة خلال السنة الماضية. وتتعلق هذه التظلمات حسب التقرير بـ:

- ما له علاقة بالمصالح المركزية لوزارة الداخلية: وتهم تسوية الوضعية المالية والإدارية والمعاشية للمنتمين للقطاع، والحصول على رخص سيارات الأجرة، وتنفيذ الأحكام القضائية وبلغ عددها 32 تظلما؛

- ما يهم المصالح اللامركزة لوزارة الداخلية: وتندرج في إطارها التظلمات المرتبطة بالقرارات الصادرة عن مصالح بعض العمالات والأقاليم، وتلك التي العلاقة بأراضي الجماعات السلالية وعددها 39 تظلما؛

- ما يهم الجماعات الترابية: وتهم قضايا نزع الملكية والقرارات الصادرة عن بعض رؤساء مجالس الجماعات الترابية في مجال التعمير ووضعية الموظفين الجماعيين والحصول على الوثائق، وقد بلغ عددها 10 تظلمات.

وقد تمت الإجابة عن هذه التظلمات، في حدود 60 % في حين لا زالت 40 % منها في طور المعالجة، والملاحظ أن هناك مجهودات مبذولة من طرف الوزارة في هذا الشأن.

إلى جانب هذا، أحالت المؤسسة على الوزارة 119 تظلما لاتخاذ ما تراه مناسبا بشأنها، وقد أكد التقرير أن الوزارة عملت بدورها على إحالتها على الولاة والعمال المعنيين بها لاتخاذ الإجراءات المناسبة التي تقتضيها.

وفي الجانب المتعلق بالتوصيات أكدت الوزارة في تقريرها أنها توصلت سنة 2019 بما مجموعه 13 توصية، مسجلة كذلك انخفاضا مقارنة مع السنة الفارطة بما نسبته 74,5 %، وقد كثفت المفتشية جهودها، بتنسيق مع كل المتدخلين، من أجل تنزيلها، مبرزة أن الملفات العالقة أغلبها له انعكاس مالي خاصة بالنسبة للجماعات الترابية، والذي يستلزم إيجاد الصيغ المناسبة ورصد الاعتمادات المالية الكافية بميزانيتها.

كما تضمن التقرير المجهودات المبذولة من الوزارة من أجل إيجاد حلول لتظلمات المواطنين، وذلك بتحسين وتطوير المنظومة المعلوماتية، وتسريع وتيرة تنفيذ الأحكام القضائية، وتحسين بنيات الاستقبال.

وكان التقرير أيضا فرصة للإشارة إلى عمل اللجنة الدائمة للتنسيق والتتبع بين الوزارة والمؤسسة، قصد إيجاد الحلول الكفيلة بتذليل الصعوبات التي تعوق تسوية بعض الملفات.

43 – تقرير وزارة الشغل والإدماج المهني

أكدت وزارة الشغل والإدماج المهني أن مجموع ما توصلت به من تظلمات من المؤسسة برسم سنة 2019 بلغ 10 تظلمات تمت معالجة بعض منها، في حين لا زالت المؤسسة في انتظار موافاتها بالجواب عن باقي التظلمات، والتي تتطلب، حسب التقرير، التنسيق مع قطاعات معنية أخرى. وتتمحور مواضيعها حول طلبات الاستفادة من راتب المعاش وإيقاف صرف التعويضات العائلية، والحصول على وثائق ومعلومات، وتنفيذ الأحكام القضائية.

وتسجل المؤسسة إعداد الوزارة لمشروع الزيادة في الإيرادات العمرية لفائدة ضحايا حوادث الشغل والأمراض المهنية أو ذوي حقوقهم، وعرضه على أنظار وزارة الاقتصاد والمالية بغية المصادقة.

هذا المشروع الذي تمت المصادقة عليه مؤخرا، مكن عددا من المصابين وذوي حقوقهم من الاستفادة من تلك الزيادة.

إلا أن التقرير لم يتطرق للإجراءات المعتمدة من لدن القطاع بغية تحسين بنيات الاستقبال وتبسيط المساطر الإدارية والولوج إلى المعلومة.

44 – تقرير مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

وافى مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل مؤسسة وسيط المملكة بتقريره السنوي برسم سنة 2019، ضمنه حصيلة معالجته للتظلمات الموكلة عليه والتي بلغ عددها 23، تمت الإجابة عن بعضها فقط، وتأمل المؤسسة التعجيل في الجواب عن الباقي. وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول طلبات الحصول على الدبلومات التخرج بعد اجتياز الاختبارات بنجاح، وتمديد فترة العمل بعد بلوغ حد سن التقاعد، ومستحقات المقاولات عن الأشغال المنجزة، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع.

وقد كان التقرير فرصة لاستعراض الإجراءات التي اتخذها المكتب بغية التعجيل في تمكين الخريجين من معاهد التكوين من الدبلومات، والتي كانت تعرف تأخرا كبيرا في تسليمها.

45 – تقرير وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة

شمل تقرير وزارة الاقتصاد والمالية برسم سنة 2019 حصيلة نشاطها مع مؤسسة وسيط المملكة في معالجة تظلمات المواطنين، والذي هم عمل كل من مديرياتها المركزية المتمثلة في مديرية الميزانية والوكالة القضائية للمملكة، ومديرية الشؤون الإدارية والعامة، ومديرية المنشآت العامة والخوصصة، بالإضافة إلى أقاء مديرياتها غاى المصالح اللامركزة، والتي توصلت المؤسسة منها بتقارير مستقلة على النحو الوارد في هذا التقرير.

وإذا ما استثنينا ما تم التطرق إليه مما حفلت به تقارير المديريات غاى المصالح اللامركزة، فإن هذا التقرير، تضمن أيضا ما تم تبادله من تظلمات جديدة خلال سنة 2019 مع المديريات المركزية، بما فيها الوكالة القضائية للمملكة التي توصلت منها المؤسسة أيضا بتقرير منفصل، حيث بلغ عدد التظلمات 09، مسجلة بذلك ارتفاعا طفيفا مقارنة مع السنة الماضية، وتتمحور مواضيعها حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية، وتنفيذ الأحكام القضائية، والتعويض عن نزع الملكية، ومستحقات الصفقات العمومية.

كما تضمن التقرير إشارات إلى ما قامت وما تقوم به من إجراءات لتصفية ما تجمع لديها من ملفات وتوصيات، وكذا بالتدابير المتخذة من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة وتبسيط المساطر الإدارية.

46 – تقرير المكتب الشريف للفوسفاط

أفاد المكتب الشريف للفوسفاط في تقريره، أنه توصل بـ 25 تظلما من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2019 تمت الإجابة عن معظمها، وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول الاستفادة من معاش التقاعد لفائدة المستخدمين بالمكتب أو ذوي حقوقهم، وطلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية، والحصول على التعويضات العائلية والتغطية الصحية.

إلا أن الملاحظ، أن التقرير لم يتطرق للإجراءات المتخذة من أجل تجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين، وتسهيل الولوج إلى المعلومة.

47 – تقرير قطاع إصلاح الإدارة بوزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة

توصلت المؤسسة بتقرير قطاع إصلاح الإدارة بوزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة الذي أفاد فيه أنه توصل خلال سنة 2019 من مؤسسة وسيط المملكة بما مجموعه 10 تظلمات، تمت معالجة معظمها وإفادة المؤسسة بالجواب عنها. وتتمحور مواضيعها حول الوضعية المالية والإدارية والمعاشية لبعض الموظفين المنتسبين لعدد من القطاعات الحكومية.

كما تطرق كذلك التقرير للإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تيسير الولوج إلى الخدمات العمومية في عدد من المستويات التنظيمية، والتدبيرية، والتخليقية، وأيضا ما تم القيام به على مستوى رقمنة الإدارة.

وتسجل المؤسسة المجهودات الملحوظة التي يبذلها القطاع لإيجاد حلول لقضايا قد لا يعتبر دائما معنيا مباشرة بها.

48 – تقرير قطاع الشباب والرياضة بوزارة الثقافة والشباب والرياضة

وافى قطاع الشباب والرياضة بوزارة الثقافة والشباب والرياضة المؤسسة بتقريره السنوي، ضمنه حصيلة ما تم تداوله بينه وبين المؤسسة خلال سنة 2019 من تظلمات بلغ عددها 11 تظلما.

وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول طلبات الحصول على مستحقات الصفقات العمومية، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، وتأسيس جمعيات رياضية، وقد تمت الإجابة عن معظمها.

كما استعرض التقرير الإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تيسير وتجويد الخدمات العمومية التي يقدمها.

49 – تقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجيستيك والماء

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجيستيك والماء، ضمنته تقرير كل من قطاع التجهيز والنقل واللوجيستيك، وتقرير قطاع الماء.

49 – 1 تقرير قطاع التجهيز والنقل واللوجيستيك

أفاد قطاع التجهيز والنقل واللوجيستيك بوزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء أنه توصل من مؤسسة وسيط المملكة في سنة 2019، بما مجموعه 46 تظلما يشمل تلك التظلمات المتوصل بها من الإدارة المركزية للمؤسسة وكذا مندوبياتها الجهوية، وقد تمت الإجابة عن معظمها، وكذلك عن تلك التي تعود للسنوات السابقة واستمرت المؤسسة في تتبع مآلها مع القطاع. وتدور مواضيعها حول تنفيذ الأحكام القضائية، والتعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، ومستحقات الصفقات العمومية، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، بالإضافة إلى الحصول على وثائق إدارية «البطاقة الرمادية رخص النقل».

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة على الصعيدين المركزي والجهوي، وتبسيط المساطر الإدارية باعتماد التكنولوجيات الحديثة، وتسهيل ولوج المواطنين إلى المعلومة.

49 – 2 تقرير قطاع الماء

أفاد قطاع الماء بوزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء في تقريره برسم سنة 2019، أنه توصل من المؤسسة بـ 14 تظلما، 11 من تلك التظلمات توصلت بها في نفس سنة التقرير، وثلاث تظلمات توصلت بها في متم سنة 2018. وتتمحور مواضيعها حول طلبات التعويض عن نزع الملكية من أجل إحداث السدود، وتسوية وضعيات الموظفين العاملين بالقطاع، وقد تمت الإجابة عن معظمها.

كما أفاد التقرير، أن أربع وكالات للحوض المائي توصلت من المندوبيات الجهوية للمؤسسة بست تظلمات همت الملك العمومي المائي وشؤون الموظفين وتنفيذ الأحكام القضائية. وتثمن المؤسسة تعامل الوزارة مع تدخلاتها وبحث سبل تسوية الخلافات.

وقد شكل التقرير مناسبة لبيان الإجراءات التي اتخذها قطاع التجهيز والنقل واللوجيستيك على الصعيدين المركزي والجهوي من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة وتبسيط المساطر الإدارية والولوج إلى الخدمات والمرافق العمومية.

50 – تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج

أفادت وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، أن مجموع ما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2019 بلغ 38 تظلما تهم الحصول على تأشيرة الدخول إلى التراب الوطني، وتسوية وضعيات المنتسبين للقطاع، وحصول المغاربة المقيمين بالخارج على وثائق إدارية من البعثات الدبلوماسية والقنصلية، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي نهجتها الوزارة في سبيل تبسيط المساطر الإدارية والولوج إلى المعلومة.

51 – تقرير المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب

توصلت المؤسسة بتقرير المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب، ضمنه حصيلة تعامل كل من قطاعي الكهرباء والماء الصالح للشرب مع المؤسسة خلال سنة 2019 في مجال معالجة شكايات وتظلمات المواطنين.

51 – 1 قطاع الماء

بلغ عدد التظلمات المتبادلة مع قطاع الماء 20 تظلما، تتمحور مواضيعها حول طلبات التزود بشبكات الماء الشروب، وتنفيذ القرارات القضائية، والتعويض عن نزع الملكية من أجل تمرير قنوات، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، وقد تمت الإجابة عن معظمها.

51 – 2 قطاع الكهرباء

بلغ عدد التظلمات المحالة من المؤسسة على قطاع الكهرباء ما مجموعه 19 تظلما، تدور حول طلبات الاستفادة من الربط بشبكة الكهرباء وغرس الأعمدة الكهربائية بقطع أرضية مملوكة للخواص، وارتفاع ثمن فاتورة استهلاك الكهرباء، وتنفيذ القرارات القضائية، وتسوية وضعيات العاملين بالقطاع، تمت الإجابة عنها.

وتسجل المؤسسة المجهودات التي قام بها المكتب هذه السنة من أجل التفاعل الإيجابي مع تدخلاتها.

إلا أن التقرير لم يتطرق إلى ما قد يكون من إجراءات اعتمدها المكتب بغية تبسيط المساطر الإدارية والولوج إلى المعلومة، وتحسين بنيات استقبال مرتادي المكتب.

52 – تقرير الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي

أكد الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي في تقريره أنه توصل من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2019 بـ 23 تظلما، تتمحور مواضيعها حول طلبات تجديد الإعفاء من الجزء الباقي على عاتق المؤمن، والتعويض عن العلاج بالخارج، واسترجاع الاشتراكات، والتعويض عن ملفات المرض، وقد تمت الإجابة عن عدد منها، في حين لازالت المؤسسة تنتظر الجواب عن باقي الملفات. والمأمول هو تسريع وتيرة ذلك بتنسيق مع من يهمه.

كما أبان التقرير عن الإجراءات التي اعتمدها الصندوق من أجل حسن التنسيق والتواصل والحصول على المعلومة وموافاة المؤسسة بها، ولتحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين.

53 – تقرير وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان

أفادت وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان أن ما توصلت به المؤسسة خلال سنة 2019 من تظلمات المواطنين بلغ 08 تظلمات تهم طلبات الاستفادة من بقع أرضية في إطار إعادة الإيواء، واسترجاع مبالغ مالية دفعت كتسبيق للاستفادة من منتوج عقاري ومستحقات الشركات، والتعرضات على بعض التخصيصات التعميرية تمت الإجابة عنها.

54 – تقرير الوكالة الوطنية للتأمين الصحي

وافت الوكالة الوطنية للتأمين الصحي مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي تضمنته حصيلة ما تم تبادله معها من تظلمات المواطنين برسم سنة 2019، والتي بلغ عددها 05، تتمحور مواضيعها حول طلبات الاستفادة من بطاقة الرميد، والتعويض عن ملفات المرض، والعلاج بالخارج، والتي تمت الإجابة عنها.

وقد استعرض التقرير أيضا الإكراهات التي تواجهها الوكالة مع الأطراف المتدخلة في منظومة التغطية الصحية، من صعوبة التنسيق، وعدم تجديد الاتفاقيات الوطنية منذ سنة 2009، وتعليق المؤدي الثالث بصفة أحادية من قبل الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي لبعض المصحات الخاصة، وصول وتعقد مسطرة دمج الدواء ضمن قائمة الأدوية المقبول إرجاع مصاريفها، وكلها أمور تنعكس سلبا على جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين، وهو ما يستدعي تكاثف جهود جميع الفاعلين من أجل إيجاد حلول لها.

وإذ تثمن المؤسسة الشجاعة التي تناول بها التقرير هذا الموضوع، فإنها تأمل أن تتقدم في إيجاد حلول لهذه المشاكل التي تعثر الوصول الكامل للحق في الصحة.

وتطرق التقرير كذلك للإجراءات التي اتخذتها الوكالة من أجل تيسير ولوج المرتفقين للمعلومة، وتسريع وتيرة تعيين لائحة الأدوية المعوض عنها.

55 – تقرير وزارة العدل

أكدت وزارة العدل، أن ما توصلت به من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2019 بلغ 23 تظلما، تتمحور مواضيعها حول طلبات الحصول على مستحقات مالية، والإدماج في خطة العدالة، والحصول على الجنسية المغربية، والحصول على وثائق، وقد تمت الإجابة عن معظمها.

كما استعرض التقرير ما قامت به الوزارة من أجل تيسير وتسهيل الولوج إلى الخدمات الإدارية التي تقدمها وتجويد وتبسيط المساطر باعتماد الرقمنة التي أتى بها ميثاق إصلاح منظومة العدالة.

56 – تقرير قطاع الثقافة بوزارة الثقافة والشباب والرياضة

ضمن قطاع الثقافة بوزارة الثقافة والشباب والرياضة في تقريره الموجه لهذه المؤسسة برسم سنة 2019، حصيلة ما تم تبادله مع المؤسسة من تظلمات المواطنين، والتي بلغ عددها تظلمين تمت معالجتهما وموافاة المؤسسة بالجواب عنهما.

وتطرق هذا التقرير، لما اتخذه القطاع كإجراءات من أجل تيسير استقبال مرتادي الإدارة، وتسهيل الولوج إلى الخدمات العمومية وتجويدها.

57 – تقرير هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي

أفادت هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي في تقريرها، أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2019 بتظلم واحد في صلة بخلاف حول تنفيذ بنود عقود التأمين من طرف بعض مقاولات التأمين، وقد تمت الإجابة عنه.

موضوع السنة
منظومة التنظيمات والتشكيلات الخاصة بالجماعات كوحدات ترابية

"إننا نؤمن أن التنمية الجهوية، ليست شأنا خاصا، أو انشغالا قطاعيا خالصا، تقتصر على جهات دون أخرى، أو إدارات دون غيرها، بل هي تصور شمولي، أساسه الحكامة في التدبير ضمن إطار تكاملي وتضامني، يراعي الخصوصيات ،ويحقق التوازنات ويهم مختلف الخدمات التي تضمن للمواطنين حقوقهم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، في إطار عدالة مجالية " .

وسيط المملكة

العيون – 27 نونبر 2019

الجزء السابع: موضوع السنة: منظومة التظلمات والتشكيات الخاصة بالجماعات كوحدات ترابية

يشكل اختيار الجماعات، باعتبارها وحدات ترابية، كموضوع تحليلي للتقرير السنوي لمؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2019، فرصة لإعطاء تصور تقييمي، لما بعد دخول القوانين ذات الصلة حيز التنفيذ في الجانب المتعلق بمدى تفعيل الآليات والضوابط المتاحة في عمليات التخصيص والبرمجة لتحقيق التنمية المندمجة والاستجابة لحاجيات ومطالب الساكنة محليا، وهو مناسبة أيضا لإبراز الاختلالات التي تعتري تدبير بعض الوحدات الترابية، ومدى تأثير ذلك على الخدمات المقدمة للساكنة على الصعيد الترابي المحلي، انطلاقا مما تم رصده من إشكاليات ترتبط بممارسة الجماعات لاختصاصاتها، والتي شكلت في الكثير من الحالات موضوعا للتظلمات التي وردت على المؤسسة برسم هذه السنة. خاصة بعدما أصبحت الجماعات من بين الإدارات التي تتصدر التشكيات والتظلمات، بما مجموعه 454 شكاية وتظلما[17]، 442 منها، تهم ملفات الاختصاص، أي بنسبة 13,24 % من مجموع ملفات الاختصاص المفتوحة لدى المؤسسة في مواجهة مختلف الإدارات، مسجلة بذلك ارتفاعا واضحا بالمقارنة مع سنة 2018، بلغت نسبته 65,54 % حيث لم تكن تتجاوز 267 ملفا. والباقي موزع بين ملفات التوجيه بـ 11 ملفا، وحلب تسوية واحد.

إن اعتماد هذا الموضوع التحليلي ضمن محاور التقرير السنوي، يروم البحث أيضا عن سبل إنهاء الأسباب المؤدية إلى المنازعات، التي تنشأ باستمرار بين المرافق العمومية المحلية والمرتفقين، ومن ثمة التحكم في منسوب الشكايات التي تتوارد كل سنة على هذه المؤسسة، انسجاما مع أهداف المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023، الرامي إلى دعم تحليل موضوع التظلمات، من خلال التركيز على معالجة الاختلالات ذات الصلة بتدبير المرافق العمومية بصفة عامة، والمرافق العمومية التابعة للجماعات على وجه التحديد. هذا فضلا عن أن اللجوء إلى مثل هذا الأسلوب، سيؤدي إلى تفعيل حقيقي للمهام التي تقوم بها المؤسسة.

آملين أن نجعل من هذا المحور ضمن التقرير السنوي للمؤسسة، طريقة جديدة لرصد الاختلالات القطاعية التي قد تتخلل تدبير بعض الإدارات وتقوية سبل تقويمها، حتى تصبح أكثر تجاوبا وتعاونا مع انتظارات المرتفقين وتدخلات مؤسسة الوسيط. وأن نجعل منه في نفس الوقت محاولة لإعادة تشكيل صورة واضحة عن علاقة المواطن بالجماعات في إطار حقوقه الارتفاقية.

فإذا كان المرفق العمومي، يشكل الوظيفة الأساسية للإدارة، فإن المرافق العمومية الترابية هي أنشطة يقتصر الاهتمام بها على أجزاء محددة في النطاق الترابي للدولة، تختص الوحدات الترابية المنتخبة، بتدبيرها وإدارتها، من مفترض قدرتها على تحديد وتلبية حاجيات الساكنة محليا.

فالجماعات، بما لديها من قدرة على معرفة المشاكل الترابية المحلية بحكم موقعها القريب من الساكنة، وبما تملكه من مرونة في إيجاد الحلول المناسبة لها، ينتظر منها أن تقوم بأدوار هامة في معالجة مشاكل المواطنين وتلبية احتياجاتهم بكفاءة أكبر، تستجيب للمقتضيات الدستورية التي توجب أن يتم تنظيم المرافق العمومية على أساس المساواة بين المواطنات والمواطنين في الولوج إليها، والإنصاف في تغطية التراب الوطني، والاستمرارية في أداء الخدمات. والخضوع في تسييرها للمبادئ والقيم الديمقراطية التي أقرها الدستور، لأن الهدف الذي يجب أن تسعى إليه كل المرافق، هو خدمة المواطن. وبدون قيامها بهذه المهمة، تبقى عديمة الجدوى، بل لا مبرر لوجودها أصلا.

ولأن دستور المملكة، خول للجماعات، بناء على مبدأ التفريع، صلاحيات مهمة تتوزع بين اختصاصات ذاتية وأخرى مشتركة مع الدولة واختصاصات منقولة إليها من هذه الأخيرة. ولأن الجماعات تملك داخل

17 - دون احتساب الشكايات والتظلمات التي تخص باقي المجالس المنتخبة.

دائرتها الترابية سلطة تنظيمية لممارسة صلاحياتها وتملك مهام تقديم خدمات القرب للمواطنات والمواطنين في إطار الاختصاصات المسندة إليها بموجب القانون، وذلك بتنظيمها وتنسيقها وتتبعها، بغية ضمان المزيد من الحكامة والنجاعة وتحقيق التكامل والانسجام، تفاديا لتداخل وتنازع الاختصاصات مع باقي الفاعلين المحليين أو مع الدولة نفسها، وبالتالي تشتيت الجهود والطاقات وتبذير المزيد من الموارد المالية، فإن المؤسسة، وهي تبتغي من تقريرها السنوي هذا الإخبار والتعريف بالمجهودات المبذولة، وما تم تحقيقه من نتائج، فإنها في ذات الوقت، تريد إعطاء الفرصة لفتح حوار جدي وعميق بين كل الفاعلين والمتدخلين في مجال تحليل وتدبير الشأن الترابي والتأكد من تحقيق الإرادة الملحة المعبر عنها في الارتقاء بالجماعات ومرافقها الترابية إلى المستوى الذي تشجع فيه الممارسات الجيدة.

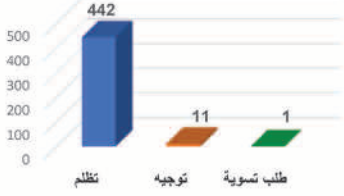
كما يأتي هذا المحور في سياق النقاش الدائر حول البحث عن السبل والآليات المتطلبة لإنجاح ورش الجهوية المتقدمة، وإرساء دعائم نموذج تنموي جديد، يقوم على القيم التي تسعى المؤسسة باستمرار إلى تكريسها على أرض الواقع، من أجل تثبيت قواعد مرافق مواطنة خدومة تستجيب لانتظارات وحاجيات الساكنة، وتجيب عن كل شكاياتهم وتظلماتهم مخصصة لهم ما يليق بهم من كرامة الاستقبال وحسن الاهتمام.

وانطلاقا من دراسة وتحليل مختلف التظلمات المتوصل بها في هذا الإطار، أمكن القول إن العلاقة بين هذه الوحدات الترابية والمواطن لم ترق بعد إلى المستوى المأمول، ولم تنل ثقة مجموعة من المرتفقين، إما لعدم الاستجابة لحاجياتهم التي أصبحت ملحة، أو بسبب عدم القدرة على تجاوز بعض الممارسات والأخطاء التي كرسها المسؤولون أو العاملون في عدد من الجماعات، والتي توجو بوجوه نوع من الشطط والمزاجية والاستعلاء في التعامل اليومي مع المرتفقين.

وإن كانت الإشكاليات والاختلالات التي تطبع عمل عدد من الجماعات باعتبارها مرافق عمومية ترابية، على غرار باقي الإدارات، بصفة عامة، كثيرة ومتعددة، وأصبحت معروفة لدى مؤسسة الوسيط، وقد تم التطرق إليها في مناسبات مختلفة، وصدرت بشأنها توصيات ومقترحات عديدة، ومع ذلك لم يتم القضاء عليها، فإن التقرير استند في تحليله على التصنيف الموضوعاتي المرجعي للشكايات والتظلمات، المعتمد من قبل المؤسسة أثناء دراستها ومعالجتها لمختلف الشكايات، والمتمثل في تجميع مواضيع القضايا المعروضة عليها في إطار مجموعات رئيسية، تضم تصنيفات فرعية متجانسة، سواء تعلق الأمر بتظلمات تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة أوتعلق الأمر بتشكيات تهم مؤسسات أو هيئات دستورية أو إدارية أخرى وهو ما أسفرت عنه النتائج التالية:

المحور الأول: التظلمات التي تهم الجماعات من زاوية الملفات المسجلة

نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام حسب نوع الملف
تظلم	442	% 13,24
توجيه	11	% 0,44
طلب تسوية	1	% 100,00
المجموع	454	-



يبين هذا الجدول، مجمل ما توصلت به المؤسسة من تظلمات وطلبات وتشكيات همت الجماعات، خلال سنة 2019، والتي فتح لها ما مجموعه 454 ملفا، موزعة بين:

- 442 ملف تظلم، أي نسبة 13,24 % من مجموع ملفات التظلم المفتوحة بالمؤسسة خلال هذه السنة، اتضح من دراستها الأولية أنها تندرج ضمن الاختصاصات التي أوكلها المشرع لمؤسسة الوسيط؛

• 11 ملف توجيه، أي بنسبة 0,44 % من مجموع ملفات التوجيه المفتوحة بالمؤسسة خلال هذه السنة، وهي ملفات لا تندرج مواضيعها بصيغتها ضمن اختصاصات المؤسسة، حيث عملت على إرشاد وتوجيه أصحابها إلى الجهات المعنية بها قصد تتبع الإجراءات والمساطر التي ينبغي القيام بها. كما عملت على إحالة بعضها بالنظر لخصوصيتها على الإدارات المعنية، أو إحاطة القطاع المعني علما بها لاتخاذ ما يفرضه الموقف؛

• طلب تسوية واحد، هم تسوية النزاع القائم حول الاختصاص الترابي بين جماعتين ترابيتين تابعتين لعمالة خنيفرة.

أولا: ملفات التظلم التي تهم الجماعات حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	النسبة حسب كل تصنيف لملفات التظلم المسجلة
تظلمات ذات طبيعة إدارية	224	% 16,82
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	87	% 22,14
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	83	% 24,06
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	22	% 8,18
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	20	% 10,42
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	6	% 27,27
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	5	% 8,06
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	1	% 7,14
تظلمات ذات طبيعة عقارية	115	% 16,55
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	28	% 70,00
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	28	% 27,18
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	19	% 10,61
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	19	% 45,24
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	10	% 29,41
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	4	% 5,13
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	4	% 33,33
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	1	% 2,86
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	1	% 1,25
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة [18]	1	% 3,03
تظلمات ذات طبيعة مالية	62	% 5,76
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	26	% 29,55
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم	10	% 12,66
تظلمات متعلقة بالتعويضات والمنح والإعانات	7	% 3,80
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	7	% 4,67
تظلمات متعلقة بالمعاشات	6	% 2,38
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	3	% 3,80
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	3	% 10,00
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	41	% 21,24
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	41	% 21,24
المجموع	442	-

18 - مع ملاحظة أن الأمر لا يدخل ضمن اختصاص الجماعات

على هذا التصنيف الموضوعاتي العام لجميع المواضيع التي تدخل في نطاق اختصاصات المؤسسة، والتي تم حصرها في ستة أصناف رئيسية من القضايا اعتبرتها المؤسسة جامعة لأهم مواضيع التظلم المعروضة عليها خلال هذه السنة في نطاق تصنيف موضوعاتي رئيسي وآخر فرعي على نحو ما تم تفصيله سابقا أمكن في باب التظلمات المتعلقة بالجماعات إبداء الملاحظات التالية:

- التظلمات ذات الصبغة الإدارية

كما هو الشأن بالنسبة للتصنيف الموضوعاتي الرئيسي لإجمالي التظلمات المسجلة بالمؤسسة، احتل هذا النوع من التظلمات، خلال هذه السنة، صدارة تصنيف التظلمات التي تهم الجماعات بما مجموعه 224 تظلما، أي ما يعادل 16,82 % من مجموع التظلمات ذات الصبغة الإدارية على المستوى الوطني. وقد هم هذا التصنيف بالأساس مجموعة من التصنيفات الفرعية توزعت بين تظلمات متعلقة بامتناع الجماعات عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بما مجموعه 87 تظلما و بما نسبته 22,14 % من مجموع التظلمات المصنفة فرعيا ضمن نفس التصنيف على المستوى العام، وتظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية صادرة عن الجماعات بمجموع 83 تظلما وبنسبة 24,06 % من إجمالي التظلمات المتعلقة بنفس التصنيف، وتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 22 تظلما وبنسبة 8,18 %، وتظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 20 تظلما بنسبة 10,42 %، وتظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية بـ 06 تظلمات بنسبة 27,27 %، وتظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات بـ 5 تظلمات بنسبة 8,06% .

ويستنتج مما سبق، أن التصنيفات الفرعية الأربع المرتبطة بأداء الجماعات في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، أو عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، أو الحق في الحصول على المعلومة الإدارية شكلت ما مجموعه 212 تظلما أي بنسبة 94,64 % من التظلمات ذات الصبغة الإدارية التي همت الجماعات، فيما توزع الباقي بما مجموعه 12 تظلما فقط بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 5,36 %منها.

- التظلمات ذات الصبغة العقارية والتعميرية

خلافا للترتيب الذي سار عليه التصنيف العام للتظلمات على المستوى الوطني، احتلت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا المرتبة الثانية، بما مجموعه 115 تظلما، أي بنسبة تعادل 16,55 % من مجموع التظلمات التي تدخل ضمن هذه الرمزة على المستوى العام.

وكما سابقه، شمل هذا التصنيف الرئيسي تصنيفات فرعية، احتلت الصدارة فيها تظلمات متعلقة بوثائق التعمير، والتعويض عن نزع الملكية بما مجموعه 28 تظلما لكل واحدة منهما الأولى بنسبة 70 % من هذا الصنف من التظلمات والثانية بنسبة 27,18 % منها، وتظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية للسكن بـ 19 تظلما و بنسبة 10,61 % من مجموع هذا النوع من الملفات على صعيد مختلف الإدارات، وتظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية بنفس العدد من التظلمات و بنسبة 45,24 % منها وهنيا، وتظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية عبارة عن قنوات، أو أعمدة، أو طريق بـ 10 تظلمات و بنسبة 29,41 % من مثيلاتها، فضلا عن تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية وأخرى متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار وتظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، وتظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري، وتظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة[19] بأعداد ونسب محددة على نحو ما هو مبين في الجدول.

19 - مع ملاحظة أن الأمر لا يدخل ضمن اختصاص الجماعات

- التظلمات ذات الصبغة المالية:

تراجعت هذه القضايا إلى المرتبة الثالثة في تصنيف التظلمات التي تهم الجماعات خلافا للتصنيف العام لهذه القضايا خلال هذه السنة، حيث بلغ عددها 62 تظلما، ممثلة بذلك نسبة 5,76 % من إجمالي التظلمات ذات الصبغة المالية .

وقد توزعت هذه التظلمات أيضا إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية همت بالأساس تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية في شكل صفقات وسندات طلب بـ 26 تظلما وبنسبة 29,55 % من هذا الصنف من التظلمات، تليها التظلمات المتعلقة بالضرائب والرسوم بـ 10 تظلمات وبنسبة 12,66 %، ثم تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات بـ 07 تظلمات وبنسبة 3,80 %، وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 7 تظلمات أيضا وبنسبة 4,67 %، تليها التظلمات المتعلقة بالمعاشات وتلك المتعلقة باقتطاعات غير مستحقة، وأخيرا تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية. الكل تبعا للأعداد والنسب المفصلة في الجدول استنادا لنفس التصنيف من المجموع العام المسجل خلال هذه السنة.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الجماعات:

بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل الرتبة الرابعة، بما مجموعه 41 تظلما، وبنسبة 21,24 % من مجموع التظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ الاحكام المسجلة بالمؤسسة هذه السنة.

ثانيا: ملفات التوجيه التي تهم الجماعات حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	النسبة المئوية حسب كل تصنيف لملفات التوجيه
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	4	%0,76
طلب إعفاء من ضريبة أو رسم أو ذعيرة	3	%18,75
طلب توظيف	1	%0,98
تشكيات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	3	%2,50
انتشار البناء والأسواق العشوائية	1	%2,94
ادعاءات غير محددة الوقائع	1	%2,44
خروقات في توزيع المساعدات	1	%1,89
تشكيات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	3	%1,47
توفير أو تقريب الخدمات العمومية	2	%1,36
فك العزلة	1	%11,11
تشكيات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص(ذاتيين ومعنويين)	1	%0,12
المنازعات المدنية	1	%0,29
المجموع	11	-

أخذا بعين الاعتبار أن هذا النوع من التشكيات لا يدخل ضمن اختصاص المؤسسة على نحو ما تمت الإشارة إليه في صلب هذا التقرير، فإن الملاحظة الأساسية التي ينبغي الإشارة إليها في هذا المقام هي تلك المرتبطة بقلة شكايات عدم الاختصاص التي تهم الجماعات بحيث لم تسجل المؤسسة سوى 11 شكاية من هذا الصنف، وهي عموما مرتبطة بتصنيفات موضوعاتية رئيسية لم تخرج عن طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، أو عبارة عن شكايات مجملة مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام، وتصنيفات فرعية اقتصرت على طلبات رامية إلى الحصول على إعفاء من ضريبة أو رسم أو غيرة، أو توفير أو تقريب الخدمات العمومية، أو التظلم من خروقات همت توزيع بعض المساعدات، أو طلب فك العزلة أو انتشار البناء والأسواق العشوائية ...إلخ؛ كل ذلك بالأعداد والنسب المحددة على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه .

وعموما، إذا ما استثنينا 11 شكاية في مواجهة الجماعات اعتبرتها المؤسسة لا تدخل بحكم موضوعها ضمن صلاحياتها القانونية وفق ما هو مبين أعلاه، واكتفت بتوجيه أصحابها الوجهة الصحيحة، فإن الملاحظة العامة التي تطبع باقي المعطيات الإحصائية الخاصة بالتشكيات المقدمة في مواجهتها هو الزيادة في عدد الشكايات المسجلة في مواجهة الجماعات بالمقارنة مع سنة 2018 على نحو ما تم بيانه، وبصفة عامة، فإن تصنيف الاختلالات، كما مصوغا بنوع من الاستقرار من حيث صيغتها، منسجما مع التصنيف والترتيب العامين اللذين تخضع لهما التظلمات والشكايات المقدمة أمام هذه المؤسسة.

وإذا كان تقديم المعطيات الكمية والنوعية، بخصوص الشكايات والتظلمات التي ما فتئت تتوصل بها المؤسسة في مواجهة الجماعات خلال سنة 2019، القصد منه إجراء تشخيص واقعي لمدى تطور وانحراف مختلف الوحدات الترابية في ورش الجهوية المتقدمة، من خلال النهوض بقدراتها التدبيرية وتلبية حاجيات ومتطلبات الساكنة وتجويد الخدمات اليومية، التي تقدمها للمرتفقين. فمما لا شك فيه، أن رصد الاختلالات التي تميز عمل الجماعات، وتؤثر بذلك على الخدمات المقدمة للمرتفقين، ليس الغرض منه مؤاخذة هذه الوحدات الترابية، بل القصد، هو البحث عن سبل التغلب عليها ومعالجتها في شموليتها، ومصاحبتها في ذلك. خاصة أن معظم الاختلالات، لا ترجع أسبابها إلى قصور في النصوص القانونية، وما قد يترتب عن تأويلها من نزاعات، بل إن الأسباب الحقيقية لهذه الاختلالات، ترتبط ببعض السلوكيات والممارسات اليومية من طرف القائمين على تدبير الشأن المحلي.

لقد لاحظت المؤسسة، أن مجموعة من الاختلالات التدبيرية والممارسات غير القانونية أحيانا، ظلت تطرح باستمرار، وهذا يؤثر سلبا على علاقة المرافق التابعة للوحدات الترابية بالمرتفقين، خاصة وأنها تلامس مجالات حيوية وفئات مختلفة وفق التفصيل التالي:

ثالثا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشرات	عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع ملفات التظلم المعنية بهذه المؤشرات	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعنية بهذه المؤشرات
الاستثمار	**26**	**% 13,83**	**1**	**% 1,33**
البيئة	**15**	**% 7,98**	**-**	**-**
التخليق	**15**	**% 7,98**	**-**	**-**
التخليق في مجال الاستثمار	**3**	**% 1,60**	**-**	**-**
الاستثمار في مجال البيئة	**1**	**% 0,53**	**-**	**-**
المجموع	**60**	**% 31,91**	**1**	**% 1,33**

يقدم هذا الجدول تصنيفا لمجموع التظلمات التي توصلت بها المؤسسة بالاستناد إلى مؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية، حيث خلص التصنيف إلى أن موضوع 61 تظلما وشكاية لها اتصال مباشر بهذه المؤشرات، وهو ما يمثل 13,47 % من مجموع ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات، وقد احتلت الملفات المرتبطة بالاستثمار المرتبة الأولى بمجموع 27 تظلما وشكاية، وبما نسبته 5,96 % من مجموع التظلمات والشكايات التي تعني الجماعات؛ في حين جاءت التظلمات المرتبطة بمواضيع لها مساس بمبادئ الشفافية والتخليق والبيئة في المرتبة الثانية بما مجموعه 15 تظلما لكل منهما بنسبة 3,31 % من مجموع هذه الملفات، بينما كانت المرتبة الثالثة من نصيب مؤشرات مختلفة؛ الكل وفق نسب تراوحت بين 0,53 % و13,83% من مجموع التظلمات المعنية بهذه المؤشرات على مستوى ملفات التظلم والتوجيه.

والملاحظ، أنه إذا كانت المعطيات الإحصائية العامة ترتب التظلمات المعنية بمؤشر التخليق في مقدمة التصنيف فإن التظلمات الواردة على المؤسسة والتي تهم الجماعات وعلى غرار تلك الواردة من الخارج هي ذات صلة أكبر بمؤشر الاستثمار، مما يطرح سؤال دور الجماعات في التنمية المحلية المحلية.

رابعا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد ملفات التظلم	النسبة حسب كل فئة معنية بالدراسة بملفات التظلم المسجلة	عدد ملفات التوجيه	النسبة حسب كل فئة معنية بالدراسة بملفات التوجيه المسجلة
مغاربة العالم	45	% 19,31	-	-
في وضعية هشة	13	% 7,60	1	% 0,39
فئة الأرامل	5	% 3,40	-	-
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	4	% 6,15	-	-
المجموع	67	-	1	-

يظهر من المعطيات الخاصة بوضعية بعض الفئات المعنية بالدراسة ضمن منظومة التشكيات الخاصة بالجماعات، أنه من مجموع 453 شكاية وتظلما توصلت به المؤسسة في مواجهة الجماعات نجد أن 68 منها همت أربع فئات مجتمعية أي ما يمثل نسبة 15,01 % من مجموع المتوصل به من تظلمات وشكايات في مواجهتها.

وقد اتضح، أن فئة مغاربة العالم تصدرت الترتيب بمجموع 45 تظلما أي بنسبة 9,93 % من مجموع الشكايات والتظلمات التي تهم الجماعات، تليها في الترتيب فئة الأشخاص في وضعية هشة بمجموع 14 شكاية وتظلما أي بنسبة 3,09 %، ثم فئة الأرامل بمجموع 05 تظلمات أي بنسبة 1,10 %، وبعدها فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 04 تظلمات وبنسبة 0,88 %. والكل وفق نسب تراوحت بين 0,39 % و19,31 % من مجموع التظلمات التي تخص كل فئة معنية بالدراسة بالنسبة لملفات التظلم والتوجيه.

خامسا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب طبيعة المتظلم

طبيعة المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة حسب كل صفة بملفات التظلم المسجلة	عدد ملفات التوجيه	النسبة حسب كل صفة بملفات التوجيه المسجلة
شخصية ذاتية	301	% 11,33	5	% 0,25
مجموعات أشخاص	89	% 19,60	4	% 0,96
شخصية معنوية	52	% 22,91	2	% 1,75
المجموع	442	-	11	-

يقود تحليل مجمل الملفات التي سجلت خلال سنة 2019 حسب كبيعة المعنيين بها إلى التأكيد على أن الإحصائيات المتعلقة بكبيعة المتظلمين، لم تقدم أي معطيات مستجدة بالنسبة للتظلمات التي تهم الجماعات حيث سجلت ارتفاع عدد التظلمات والشكايات المقدمة من أشخاص ذاتيين بما مجموعه 306 تظلمات وشكايات وبنسبة 67,55 % من مجموع التشكيات والتظلمات التي تهم الجماعات على حساب تلك المقدمة من لدن مجموعات أشخاص بـ 93 تظلما وشكاية وتلك المقدمة من لدن أشخاص معنوية بـ 54 تظلما وشكاية، وهو نفس الترتيب الذي سارت في اتجاهه مجموع التظلمات والشكايات الواردة على المؤسسة بصفة عامة رغم التفاوت النسبي بين المعطيات العددية لكل فئة.

والكل، وفق نسب تراوحت بين 0,25 % و22,91 % بالنظر إلى كبيعة المتظلمين أو المشتكين على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه.

سادسا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من مقاربة كل نوع بملفات التظلم المسجلة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من ملفات التوجيه المسجلة حسب مقاربة كل نوع
رجال	247	%12,38	4	% 0,25
نساء	54	% 8,17	1	% 0,27
المجموع	301	-	5	-

كما سبقت الإشارة إليه، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 306 تظلمات وشكايات همت الجماعات من أشخاص ذاتيين، وبتحليل هذه الشكايات من زاوية مقاربة النوع، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا إلى المؤسسة بتظلماتهم وشكاياتهم في مواجهة الجماعات بلغ 251 أي بنسبة 82,03 % من مجموع تظلمات الأشخاص الذاتيين التي تهم الجماعات وهو ما مثل أيضا 6,99 % من مجموع تظلمات الرجال على المستوى الوطني، كل ذلك مقابل 55 تظلما وشكاية تقدم به نظيراتهم من النساء أي بنسبة 17,97 % على مستوى تظلمات الأشخاص الذاتيين التي تهم الجماعات و5,30 % من مجموع تظلمات النساء على المستوى الوطني، وهي نتيجة وإن بقيت محسدة لفكرة الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات الخاصة بالجماعات أقل بكثير من النسبة العامة لتظلماتهن وتشكياتهن على المستوى الوطني والتي بلغت 22,43 % .

سابعا: ملفات التظلم و التوجيه التي تهم الجماعات حسب جنسية المتظلم

الجنسية	عدد ملفات التظلم	النسبة حسب كل جنسية بملفات التظلم المسجلة	عدد ملفات التوجيه	النسبة حسب كل جنسية بملفات التوجيه المسجلة
مغربية	439	% 13,25	11	% 0,44
فرنسية	2	% 33,33	-	-
سنغالية	1	% 100,00	-	-
المجموع	442	-	11	-

يتضح مما تقدم، أن مجموع التظلمات والشكايات التي قدمت في مواجهة الجماعات، تهم غالبية أصحابها الجنسية المغربية باستثناء ثلاث تظلمات، اثنين منها تقدم بهما مواطنان من جنسية فرنسية والأخرى تقدم بها مواطن من جنسية سنغالية.

لعل الملاحظة العامة التي تصبغ هذه التفصيلات الإحصائية الخاصة بالتظلمات والتشكيات المقدمة في مواجهة الجماعات، تجعلنا نؤكد على أنها تظلمات تمس بمصالح مختلف أصناف المتظلمين رجالا ونساءا ومن جنسيات وفئات مجتمعية مختلفة، فضلا عن أن لهذه التظلمات ارتباط وثيق ومباشر بموضوع التنمية

في شقه المتصل بالشفافية والتخليق والاستثمار والبيئة،...إلخ، ومن ثمة، فكل الملاحظات والاقتراحات، التي تم استخلاصها من التظلمات والشكايات الواردة على المؤسسة، تبقى قابلة للتعميم على أغلب الجماعات، لتقارب وضعها ومشاكلها من جهة، ومن شأن الأخذ بها أن يساهم في التأسيس للحكامة الترابية الجيدة، التي تعد ورشا يحظى باهتمام مباشر من طرف صاحب الجلالة الملك محمد السادس حفظه الله وأيده، كما تشكل ركيزة أساسية في السياسات العمومية التي تضع الجماعات كفاعل رئيسي في تدبير الشأن الترابي، وتصميم وتنفيذ مشاريع التنمية الموجهة لفائدة الساكنة المحلية، التي من شأنها تلبية كل مطالبها وحاجياتها الملحة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة إلى المتعاملين مع المصالح والمرافق التابعة لها، فأصبحت كفاءة الجماعات تقاس بمدى قدرتها على النهوض بمقامها وليس بحجم الصلاحيات والاختصاصات الموكولة إليها. خاصة وأن جغرافية التظلمات التي همت الجماعات شملت متظلمين من مختلف جهات المملكة ومتظلمين قاطنين في دول أجنبية وفق خارطة التظلمات والتشكيات التالية:

ثامنا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب جغرافية المتظلم

جدول ﴿1﴾ حسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	عدد الملفات	النسبة المسجلة حسب كل بلد أجنبي من ملفات التظلم
فرنسا	21	% 23,08
بلجيكا	6	% 16,22
إسبانيا	6	% 18,75
هولندا	5	% 27,78
ألمانيا	5	% 25,00
إيطاليا	2	% 18,18
الولايات المتحدة الأمريكية	1	% 20,00
سلطنة عمان	1	% 50,00
المجموع	47	-

جدول ﴿2﴾ حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

جهات المملكة/عمالات و أقاليم المملكة	عدد ملفات التظلم	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب كل جهة/عمالة أو إقليم	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المسجلة حسب كل جهة/عمالة أو إقليم
جهة فاس - مكناس	85	%15,63	4	%1,57
مكناس	36	%18,85	3	%5,26
فاس	24	%13,64	-	-
تازة	10	%22,73	-	-
تاونات	7	%26,92	-	-
إفران	5	%15,15	-	-
صفرو	2	%6,45	1	%3,13
مولاي يعقوب	1	%11,11		
جهة الدار البيضاء - سطات	64	%14,35	3	%0,83
الدار البيضاء	34	%12,88	2	%1,02
المحمدية	7	%23,33	-	-
سطات	6	%17,14	-	-

برشيد	5	%26,32	1	%4,00
سيدي بنور	4	%25,00	-	-
بنسليمان	3	%21,43	-	-
الجديدة	2	%5,26	-	-
النواصر	2	%9,52	-	-
مديونة	1	%11,11	-	-
جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	54	%17,42	-	-
طنجة-أصيلة	29	%18,24	-	-
تطوان	9	%25,00	-	-
العرائش	8	%16,33	-	-
شفشاون	5	%35,71	-	-
وزان	2	%10,00	-	-
المضيق الفنيدق	1	%11,11	-	-
جهة الشرق	34	%10,49	-	-
الناضور	8	%25,81	-	-
تاوريرت	8	%23,53	-	-
وجدة-أنجاد	7	%5,15	-	-
بركان	6	%27,27	-	-
جرسيف	2	%20,00	-	-
فجيج	2	%3,17	-	-
الدريوش	1	%14,29	-	-
جهة سوس - ماسة	28	%15,64	2	%1,25
أكادير-إدا وتنان	11	%15,07	1	%2,27
إنزكان أيت ملول	8	%23,53	1	%3,23
تارودانت	6	%26,09	-	-
تيزنيت	2	%9,52	-	-
اشتوكة ايت باها	1	%5,56	-	-
جهة الرباط - سلا - القنيطرة	28	%6,32	-	-
سلا	10	%11,36	-	-
الرباط	7	%5,22	-	-
الصخيرات تمارة	5	%5,32	-	-
سيدي سليمان	3	%27,27	-	-
القنيطرة	2	%3,33	-	-
الخميسات	1	%3,23		-
جهة بني ملال - خنيفرة	27	%16,46	--	-
بني ملال	9	%13,85	-	-
أزيلال	5	%15,15	-	-
الفقيه بن صالح	5	%29,41	-	-
خريبكة	4	%17,39	-	-
خنيفرة	4	%15,38	-	-
جهة مراكش - آسفي	24	%11,01	1	%0,40
مراكش	7	%8,43	-	-
قلعة السراغنة	6	%26,09	-	-
آسفي	4	%8,00	-	-

الحوز	3	%20,00	-	-
اليوسفية	2	%22,22	-	-
الصويرة	1	%8,33	1	%5,24
شيشاوة	1	%9,09		
جهة درعة - تافيلالت	21	%15,91	1	%0,81
تنغير	7	%36,84	-	-
ورزازات	5	%14,71	-	-
ميدلت	4	%11,76	1	%2,44
الرشيدية	3	%8,82	-	-
زاكورة	2	%18,18	-	-
جهة العيون - الساقية الحمراء	16	%7,69	-	-
العيون	15	%7,89	-	-
بوجدور	1	%16,67	-	-
جهة كلميم - واد نون	10	%14,71	-	-
كلميم	5	%11,63	-	-
سيدي إفني	4	%44,44	-	-
طانطان	1	%10,00	-	-
جهات/عمالات و أقاليم غير محددة	4	%8,89	-	-
مجموع ملفات التظلم	395	مجموع ملفات التوجيه	11	-

تظهر المعطيات أعلاه، وضعية التظلمات والشكايات التي تهم الجماعات الواردة على المؤسسة من مختلف مناطق إقامة المتظلمين، حيث شكلت تلك الواردة من دول أجنبية ما مجموعه 47 ملفا أي بنسبة 10,38% من مجموع التظلمات والتشكيات في مواجهة الجماعات، في حين توزع الباقي والمحدد في 406 بين مختلف جهات المملكة بأعداد ونسب متفاوتة وفق التفصيل الوارد في الجدول السابق. وهكذا يتجلى من البيانات أعلاه أن المؤسسة توصلت في موضوع التظلمات التي تهم الجماعات بتظلمات من أشخاص قاطنين بـ 08 دول، وأن أغلبهم مقيمون بفرنسا بمجموع 21 تظلما مشكلين بذلك نسبة تشكل وصلت إلى 44,68 % من مجموع هذا النوع من التظلمات، تلتها بلجيكا وإسبانيا بـ06 تظلمات لكل منهما، فالتظلمات الواردة من هولندا وألمانيا بـ 05 تظلمات، ثم باقي الدول بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين تظلم واحد وتظلمين اثنين.

وعلى المستوى الوطني، تبين أن ساكنة كل جهات المملكة، باستثناء جهة الداخلة - واد الذهب، كانت مصدر شكايات وتظلمات في مواجهة الجماعات بأعداد و بنسب متفاوتة، علما أن 04 شكايات لم يشر أصحابها إلى موطنهم.

ولعل أهم ملاحظة يمكن إبداؤها في هذا الشأن، هو أن بعض الجهات شكلت فيها التظلمات التي تهم الجماعات نسبا مهمة بالمقارنة مع إجمالي التظلمات المسجلة منها، وهكذا مثل هذا النوع من التظلمات في جهة طنجة - تطوان - الحسيمة ما نسبته 17,42 % من مجموع التظلمات التي تخص الجهة، وفي جهة بني ملال - خنيفرة ما نسبته 16,46 % من عداد المجموع، في حين تجاوزت هذه النسبة 15,5 % في كل من جهة فاس- مكناس وجهة سوس- ماسة وجهة درعة - تافيلالت، وتحدد هذه النسبة في 14,35 % من مجموع المسجل الوارد من جهة الدار البيضاء - سطات، كل ذلك وفق التفصيل أعلاه.

كما يتبين من نفس الجدول في الشق المتعلق بالتوزيع الجغرافي لمكان المتظلمين على مستوى العمالات والأقاليم أنه في 21 عمالة وإقليما تجاوزت التظلمات التي تخص الجماعات نسبة 20 % من مجموع التظلمات التي تهم عداد العمالة أو الإقليم، وهكذا شكلت هذه التظلمات بعمالة سيدي إفني ما نسبته 44,44 % من مجموع الشكايات

والتظلمات المسجلة بها، في حين شكلت نفس التظلمات ما نسبته 36,84 % من المجموع المسجل بعمالة تنغير و35,71 % من مجموع تظلمات عمالة شفشاون، فعمالة الفقيه بن صالح بما نسبته 29,41 % من المجموع؛ تليها عمالتا بركان وسيدي سليمان بـ 27,27 %، ثم عمالات تاونات وبرشيد وتارودانت وقلعة السراغنة بما يناهز 26 % من مجموع المجموع، تليهم في الترتيب عمالات الناظور وتطوان وسيدي بنور بما يناهز 25 % وذلك حسب النسب الموضحة في الجدول.

ولعل أهم ما ينبغي الإشارة إليه في هذا الشأن، أن العمالات التي تصدرت ترتيب المتظلمين هي عمالات وأقاليم صغيرة وسجلت إجمالا أقل عدد من الشكايات والتظلمات المقدمة في مواجهة باقي المرافق الإدارية الأخرى.

وهو ما يدعو إلى ضرورة الرقي بالعلاقات القائمة بين المرتفق والمصالح الجماعية المعنية، علما أن التمثيليات الجهوية لمؤسسة وسيط المملكة، يمكن أن تقوم بالدور المنوط بها من أجل السعي نحو إيجاد الحلول الملائمة محليا للعديد من هذه التظلمات والتشكيات، ذلك أن توزيع التظلمات حسب مكان تسجيلها أظهر أن ما مجموعه 229 تظلما تم تسجيله إما أمام مندوبيات المؤسسة الجهوية أو المحلية أو نقط اتصالها، أو عبر منظومة التظلمات عن بعد «فضاء المواطن»، في حين تم تسجيل الباقي «224» على المستوى المركزي وفق النتائج التالية:

تاسعا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب مكان تسجيلها

مكان التسجيل	عدد ملفات التظلم	النسبة من ملفات التظلم المسجلة بحسب مكان تسجيلها	عدد ملفات التوجيه	النسبة من ملفات التوجيه المسجلة بحسب مكان تسجيلها
الإدارة المركزية	219	% 12,30	5	% 0,23
التمثيليات الجهوية				
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	46	% 18,70	-	-
المندوبية المحلية بمكناس	38	% 18,54	3	% 7,89
مندوبية جهة فاس - مكناس	38	% 16,74	-	-
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	32	% 15,24	1	% 2,00
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	15	% 6,98	-	-
نقطة الاتصال بأكادير	14	% 17,72	2	% 7,69
نقطة الاتصال ببني ملال	13	% 20,31	-	-
نقطة الاتصال بوجدة	9	% 6,62	-	-
نقطة الاتصال بمراكش	6	% 17,65	-	-
بوابة e-plainte	12	% 8,39	-	-
المجموع	442	المجموع	11	-

يتضح من هذه المعطيات التي تمثل ما توصلت به المؤسسة خلال سنة 2019 من تظلمات تهم الجماعات، أن طريقة تسجيلها تختلف باختلاف الجهة التي اختارها المتظلمون للتواصل مع المؤسسة. وبالرغم من السعي المبذول للاقتراب من المواطنين عبر توسيع مجال التواجد التمثيلي للمؤسسة في مختلف الجهات، فإن مجموعة من التظلمات التي توصلت بها المؤسسة، بالرغم من اتصالها بقضايا تهم الشأن المحلي، فقد تمت عبر إدارتها المركزية بما مجموعه 224 ملفا أي بنسبة 49,45 % من مجموع التظلمات والشكايات التي تهم الجماعات، و5,70 % من مجموع ما توصلت به المؤسسة مركزيا من تظلمات وتشكيات، في حين سجلت مندوبياتها الجهوية والمحلية ونقط اتصالها ما مجموعه 217 تظلما بنسبة 47,90 % من التظلمات التي همت الجماعات بنسب متفاوتة من مجموع ما سجلته المصالح الخارجية مجتمعة، كما سجلت منظومة التظلمات الإلكترونية «فضاء المواطن» 12 تظلما أي ما مثل

%6,09 من مجموع ما توصلت به المؤسسة عبر منظومة التشكيات الإلكترونية خلال هذه السنة.

ولعل أهم ما ينبغي الإشارة إليه في هذا الشأن أيضا أن التظلمات التي همت الجماعات شكلت نسبا مهمة من التظلمات المعروضة على المصالح الخارجية للمؤسسة بلغت في بعض الأحيان نسبة 20 % من مجموع التظلمات التي همت المندوبية الجهوية أو المحلية أو نقطة الاتصال، وهكذا مثلت التظلمات التي تعني الجماعات بنقطة الاتصال ببني ملال ما نسبته 20,31 % من مجموع الشكايات والتظلمات المسجلة بها، في حين مثلت نفس التظلمات ما يناهز 18 % من المجموع المسجل بالمندوبية الجهوية للمؤسسة بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة، والمندوبية المحلية للمؤسسة بمكناس وما يقارب 17 % من مجموع تظلمات نقطتي اتصال المؤسسة بمراكش وأكادير، وهكذا تحسب النسب الموضحة في الجدول.

وفي ختام هذا الجانب التحليلي المرتبط بالمسجل من التظلمات والشكايات في مواجهة الجماعات، نورد مختلف الوحدات الترابية المعنية بالتظلمات المسجلة في مواجهتها خلال سنة 2019 ضمن ملفات الاختصاص وملفات التوجيه ونسبة ذلك من مجموع ملفات التظلم والتوجيه المسجلة خلال هذه السنة وفق التفصيل الوارد بعده مع الإشارة إلى أن المراتب الأولى للشكايات احتلتها كل من جماعة صنجة بـ 32 تظلما تليها جماعة مكناس بـ 31 تظلما، ثم جماعة الدار البيضاء بـ 26 تظلما، فجماعة فاس بـ 23 تظلما، فباقي الجماعات على التفصيل المبين عقبه، بهدف رسم خارطة واضحة حول الجماعات المشتكى منها خلال هذه السنة.

عاشرا: ملفات التظلم والتوجيه التي همت الجماعات حسب الجماعة المعنية

الجماعة المعنية	عدد ملفات التظلم	النسبة من ملفات التظلم المسجلة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من ملفات التوجيه المسجلة
جماعة طنجة	32	%0,96	-	-
جماعة مكناس	31	%0,93	2	%0,08
جماعة الدار البيضاء	26	%0,78	1	%0,04
جماعة فاس	23	%0,69	-	-
جماعة الرباط	9	%0,27	-	-
جماعة تطوان	8	%0,24	-	-
جماعة أكادير	7	%0,21	1	%0,04
جماعة تازة	6	%0,18	-	-
جماعة العيون	6	%0,18	-	-
جماعة تاوريرت	6	%0,18	-	-
جماعة كلميم	6	%0,18	-	-
جماعة العرائش	6	%0,18	-	-
جماعة بني ملال	6	%0,18	-	-
جماعة وجدة	6	%0,18	-	-
جماعة المنصورية	5	%0,15	-	-
جماعة الناضور	5	%0,15	-	-
جماعة الجديدة	4	%0,12	-	-
جماعة امسمرير	4	%0,12	-	-
جماعة جرسيف	3	%0,09	-	-
جماعة لولاد	3	%0,09	-	-
جماعة الرشيدية	3	%0,09	-	-
جماعة ورزازات	3	%0,09	-	-
جماعة غياثة الغربية	3	%0,09	-	-

جماعة أورير	3	%0,09	-	-
جماعة قلعة السراغنة	3	%0,09	-	-
جماعة آسفي	3	%0,09	-	-
جماعة سيدي إفني	3	%0,09	-	-
جماعة العيون-سيدي ملوك	3	%0,09	-	-
جماعة شفشاون	3	%0,09	-	-
جماعة أزرو	3	%0,09	-	-
جماعة مشور استينية	3	%0,09	-	-
جماعة بركان	3	%0,09	-	-
جماعة خنيفرة	3	%0,09	-	-
جماعة سلا	3	%0,09	-	-
جماعة العروي	2	%0,06	-	-
جماعة تانوغة	2	%0,06	-	-
جماعة مراكش	2	%0,06	-	-
جماعة ابن جرير	2	%0,06	-	-
جماعة إنزكان	2	%0,06	1	%0,04
جماعة الدشيرة	2	%0,06	-	-
جماعة الشماعية	2	%0,06	-	-
جماعة المضيق	2	%0,06	-	-
جماعة قصر بجير	2	%0,06	-	-
جماعة رأس الماء	2	%0,06	-	-
جماعة المحمدية	2	%0,06	-	-
جماعة آيت ملول	2	%0,06	-	-
جماعة عين لحصن	2	%0,06	-	-
جماعة بني انصار	2	%0,06	-	-
جماعة بوعنان	2	%0,06	-	-
جماعة بوشابل	2	%0,06	-	-
جماعة المكرن	2	%0,06	-	-
جماعة تامري	2	%0,06	-	-
جماعة بني بوزرة	2	%0,06	-	-
جماعة عين الشقف	2	%0,06	-	-
جماعة تاونات	2	%0,06	-	-
جماعة سيدي أبي القنادل	2	%0,06	-	-
جماعة دار بوعزة	2	%0,06	-	-
جماعة بوزنيقة	2	%0,06	-	-
جماعة أولاد الطيب	2	%0,06	-	-
جماعة مولاي بوسلهام	2	%0,06	-	-
جماعة سيدي بيبي	2	%0,06	-	-
جماعة عين حرودة	2	%0,06	-	-
جماعة اسجن	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي سليمان مول الكيفان	1	%0,03	-	-
جماعة سبع عيون	1	%0,03	-	-
جماعة إفران	1	%0,03	-	-
جماعة تزكيت	1	%0,03	-	-

جماعة ميكس	1	%0,03	-	-
جماعة الدريوش	1	%0,03	-	-
جماعة وزان	1	%0,03	-	-
جماعة قصبة تادلة	1	%0,03	-	-
جماعة أولاد امبارك	1	%0,03	-	-
جماعة تيموليلت	1	%0,03	-	-
جماعة خلفية	1	%0,03	-	-
جماعة واد امليل	1	%0,03	-	-
جماعة آيت أو مديس	1	%0,03	-	-
جماعة أكلموس	1	%0,03	-	-
جماعة الشو افع	1	%0,03	-	-
جماعة خميس القصيبة	1	%0,03	-	-
جماعة تمصلوحت	1	%0,03	-	-
جماعة لقليعة	1	%0,03	-	-
جماعة آيت مخلوف	1	%0,03	-	-
جماعة أولاد سعيد	1	%0,03	-	-
جماعة آيت إزدك	1	%0,03	-	-
جماعة ملوسة	1	%0,03	-	-
جماعة سبع رواضي	1	%0,03	-	-
جماعة جرادة	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي سليمان	1	%0,03	-	-
جماعة لبير الجديد	1	%0,03	-	-
جماعة أولاد ازباير	1	%0,03	-	-
جماعة مديونة	1	%0,03	-	-
جماعة تاهلة	1	%0,03	-	-
جماعة بين الويدان	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي العابد	1	%0,03	-	-
جماعة مربرت	1	%0,03	-	-
جماعة زاكورة	1	%0,03	-	-
جماعة بيوكرى	1	%0,03	-	-
جماعة أساكي	1	%0,03	-	-
جماعة سطات	1	%0,03	-	-
جماعة تامدة	1	%0,03	-	-
جماعة الداخلة	1	%0,03	-	-
جماعة حجر النحل	1	%0,03	-	-
جماعة عين بني مطهر	1	%0,03	-	-
جماعة الدردارة	1	%0,03	-	-
جماعة سبت الأوداية	1	%0,03	-	-
جماعة أوطابوعبان	1	%0,03	-	-
جماعة بوسكورة	1	%0,03	-	-
جماعة بني بتاو	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي عيسى	1	%0,03	-	-
جماعة انكال	1	%0,03	-	-
جماعة الوليدية	1	%0,03	-	-

جماعة أفلا ندرا	1	%0,03	-	-
جماعة بن خليل	1	%0,03	-	-
جماعة بوجدور	1	%0,03	-	-
جماعة أكوراي	1	%0,03	-	-
جماعة إغزران	1	%0,03	-	-
جماعة ويسلان	1	%0,03	-	-
جماعة تولال	1	%0,03	-	-
جماعة بوهودة	1	%0,03	-	-
جماعة زومي	1	%0,03	-	-
جماعة دارولد زيدوح	1	%0,03	-	-
جماعة المتزه	1	%0,03	-	-
جماعة البرهورة	1	%0,03	-	-
جماعة أولاد فنان	1	%0,03	-	-
جماعة حوزية	1	%0,03	-	-
جماعة تمزكانة	1	%0,03	-	-
جماعة تازارين	1	%0,03	-	-
جماعة اداسيل	1	%0,03	-	-
جماعة تمنار	1	%0,03	-	-
جماعة ميدلت	1	%0,03	-	-
جماعة أولاد عبو	1	%0,03	-	-
جماعة زمامرة	1	%0,03	-	-
جماعة الزاوية النحلية	1	%0,03	-	-
جماعة العامرية	1	%0,03	-	-
جماعة تودغى العليا	1	%0,03	-	-
جماعة تارودانت	1	%0,03	-	-
جماعة تيزنيت	1	%0,03	-	-
جماعة الحكونية	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي بورجا	1	%0,03	-	-
جماعة المرسى	1	%0,03	-	-
جماعة الحسيمة	1	%0,03	-	-
جماعة عين مديونة	1	%0,03	-	-
جماعة برادية	1	%0,03	-	-
جماعة تمارة	1	%0,03	-	-
جماعة خربيكة	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي عبد الله غيات	1	%0,03	-	-
جماعة أولاد صبيح	1	%0,03	-	-
جماعة قلعة مكونة	1	%0,03	-	-
جماعة بيكودين	1	%0,03	-	-
جماعة آيت داوود	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي موسى	1	%0,03	-	-
جماعة بوكراع	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي اليمني	1	%0,03	-	-
جماعة واد لو	1	%0,03	-	-
جماعة مرتيل	1	%0,03	-	-

جماعة عين عائشة	1	%0,03	-	-
جماعة لمر ابيح	1	%0,03	-	-
جماعة بني يخلف	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي حجاج واد حصار	1	%0,03	-	-
جماعة سوق السبت اولاد النمة	1	%0,03	-	-
جماعة القباب	1	%0,03	-	-
جماعة اليوسفية	1	%0,03	-	-
جماعة بوحمام	1	%0,03	-	-
جماعة الربصاني	1	%0,03	-	-
جماعة إمي نولاون	1	%0,03	-	-
جماعة اسول	1	%0,03	-	-
جماعة تنغير	1	%0,03	-	-
جماعة مير اللفت	1	%0,03	-	-
جماعة المنزلة	1	%0,03	-	-
جماعة بني جميل مكصولين	1	%0,03	-	-
جماعة نزالة بني عمار	1	%0,03	-	-
جماعة تبروشت	1	%0,03	-	-
جماعة أولاد بورحمون	1	%0,03	-	-
جماعة عين عتيق	1	%0,03	-	-
جماعة آيت تكلا	1	%0,03	-	-
جماعة اكليف	1	%0,03	-	-
جماعة امحاميد الغزلان	1	%0,03	-	-
جماعة ترميكت	1	%0,03	-	-
جماعة آيت إيعزة	1	%0,03	-	-
جماعة الردادنة أولاد مالك	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي العايدي	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي عيسى بن سليمان	1	%0,03	-	-
جماعة النحيت	1	%0,03	-	-
جماعة أولاد تايمة	1	%0,03	-	-
جماعة الأخصاص	1	%0,03	-	-
جماعة دار الشاوي	1	%0,03	-	-
جماعة أزلا	1	%0,03	-	-
جماعة عين الجمعة	1	%0,03	-	-
جماعة تكريكرة	1	%0,03	-	-
جماعة إيموزاركندر	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي يحيى الغرب	1	%0,03	-	-
جماعة لهراويين	1	%0,03	-	-
جماعة اغبالة	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي الطيبي	1	%0,03	-	-
جماعة شراط	1	%0,03	-	-
جماعة كرامة	1	%0,03	-	-
جماعة تمسية	1	%0,03	-	-
جماعة انشادن	1	%0,03	-	-
جماعة الكدية البيضاء	1	%0,03	-	-

جماعة سيدي منصور	1	%0,03	-	-
جماعة سيدي رحال	1	%0,03	-	-
جماعة تنزولين	1	%0,03	-	-
جماعة الجديرية	1	%0,03	-	-
جماعة أنزي	1	%0,03	-	-
جماعة البهاليل	-	-	1	%0,04
جماعة محي	-	-	1	%0,04
جماعة أنمزي	-	-	1	%0,04
جماعة مجاط	-	-	1	%0,04
جماعة الخميسات	-	-	1	%0,04
جماعة الدروة	-	-	1	%0,04
المجموع	442	%13,24	11	%0,44

المحور الثاني: التظلمات التي تهم الجماعات من زاوية ملفات التظلم التي تم البت فيها

يوضح هذا المحور وضعية، مختلف ملفات الاختصاص التي تمت معالجتها خلال هذه السنة، سواء بمقتضى قرارات بتت في شكل التظلم أو مضمونه، أو بمقتضى توصيات همت الجماعة المعنية به بعدما أقرت حق المتظلم أو صوابية موقفه، هذا علما أن التحليل سينصب فقط على ملفات التظلم دون ملفات التوجيه، أخذا بعين الاعتبار قلة هذه الأخيرة «11» وخروجها عن دائرة اختصاص المؤسسة.

أولا: التظلمات التي تهم الجماعات والتي تمت معالجتها بمقتضى قرارات

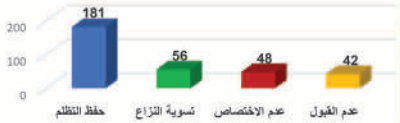
قبل تفصيل المعطيات التي تهم هذا الجزء، لا بد من الإشارة إلى أن الدراسة، اعتمدت نفس المقاربة التحليلية المتبعة في الجزء المتعلق بالتظلمات المسجلة في مواجهة الجماعات، وذلك لتسهيل عملية مقارنة الأداء بالاستناد إلى مجمل المعايير والمحددات المعتمدة في التحليل متى رأت ذلك ضروريا.

هذا مع الإشارة إلى أن عدد القرارات الصادرة إنما يهم مختلف ملفات الجماعات التي تمت معالجتها خلال هذه السنة، دون تمييز بين الملفات المسجلة خلال السنة ذاتها، أو تلك التي تشكل جزءا من مخزون المؤسسة من الملفات المخلفة عن سنوات سابقة. كما أن المؤسسة حرصت عند إصدارها لهذه القرارات على تضمينها خلاصة ما وصلت إليه من نتائج وما اعتمدته من علل وأسباب، وتبليغها للجماعة المعنية والمتظلم، في إطار تنمية التواصل بين الإدارة والمواطن وإعلان موقف المؤسسة من موضوع التظلم.

عدد الملفات	النسبة من ملفات التظلم المعالجة
327	% 13,17

يلاحظ من استقراء معطيات الجدول أعلاه، أن مجموع القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال سنة 2019 في موضوع التظلمات التي تهم الجماعات، بلغ 327 قرارا هم مجمل التظلمات المشكلة لمخزون المؤسسة برسم هذه السنة أي بنسبة 13,17 % من مجموع القرارات الصادرة عنها خلال نفس السنة والتي بلغت كما مر معنا 2483 قرارا، وتجعل في نفس الوقت نسبة التصفية الخاصة بهذا النوع من الملفات محددة في 72,18 % من مجموع المسجل من الملفات التي تهم الجماعات دون احتساب طلب التسوية المسجل.

1 – ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب طبيعة القرار المتخذ

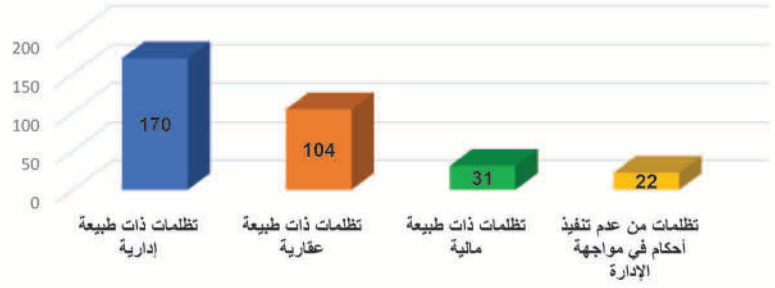


طبيعة القرار	عدد القرارات	النسبة من طبيعة القرار المتخذ في ملفات التظلم المعالجة
حفظ التظلم	181	%14,35
تسوية النزاع	56	%8,03
عدم الاختصاص	48	%15,14
عدم القبول	42	%20,19
المجموع	327	-

2 – ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات

التصنيف الموضوعاتي	عدد القرارات	النسبة من مجموع ملفات التصنيف الموضوعاتي لملفات التظلم المعالجة بحسب كل صنف
تظلمات ذات طبيعة إدارية	170	%19,54
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	84	%27,27
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	67	%25,19
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	8	%6,25
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	5	%31,25
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	5	%5,26
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	1	%11,11
تظلمات ذات طبيعة عقارية	104	%15,27
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	36	%34,29
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	17	%36,96
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	13	%6,34
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	12	%41,38
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	9	%23,68
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	5	%5,56
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	5	%38,46
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	3	%12,00
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	3	%10,71
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	1	%12,50
تظلمات ذات طبيعة مالية	31	%3,95
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	13	%24,07
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	7	%12,07
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	7	%5,88
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	2	%2,04
تظلمات متعلقة بالمعاشات	1	%0,47
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	1	%1,75
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	22	%20,37
التظلمات المرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	22	%20,37
المجموع	327	-

ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات بحسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات



3 - ملفات التظلم المعالجة بالنظر لطبيعة القرار المتخذ وبحسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات

التصنيف الموضوعاتي	طبيعة القرار	عدد القرارات	النسبة من طبيعة القرار المتخذ في ملفات التظلم المعالجة حسب التصنيف الموضوعاتي
تظلمات ذات طبيعة إدارية	حفظ التظلم	102	% 22,77
	تسوية النزاع	30	% 12,93
	عدم الاختصاص	26	% 21,14
	عدم القبول	12	% 17,91
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	حفظ التظلم	5	% 6,33
	عدم الاختصاص	2	% 9,52
	تسوية النزاع	1	% 6,25
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أووثائق إدارية	حفظ التظلم	55	% 39,86
	تسوية النزاع	14	% 12,73
	عدم الاختصاص	8	% 25,81
	عدم القبول	7	% 24,14
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	حفظ التظلم	38	% 27,54
	عدم الاختصاص	14	% 25,00
	تسوية النزاع	11	% 20,37
	عدم القبول	4	% 22,22
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	تسوية النزاع	3	% 10,34
	حفظ التظلم	2	% 3,51
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	عدم الاختصاص	2	% 66,67
	حفظ التظلم	2	% 33,33
	تسوية النزاع	1	% 14,29
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	عدم القبول	1	% 100,00

تظلمات ذات طبيعة عقارية	حفظ التظلم	61	% 13,62
	عدم القبول	19	% 25,00
	عدم الاختصاص	17	% 21,25
	تسوية النزاع	7	% 9,09
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع ملكية	حفظ التظلم	22	% 38,60
	عدم الاختصاص	6	% 33,33
	عدم القبول	5	% 29,41
	تسوية النزاع	3	% 23,08
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	حفظ التظلم	3	% 33,33
	عدم الاختصاص	2	% 66,67
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	حفظ التظلم	6	% 33,33
	عدم القبول	4	% 100,00
	تسوية النزاع	2	% 40,00
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	عدم الاختصاص	3	% 23,08
	حفظ التظلم	2	% 3,45
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	حفظ التظلم	2	% 11,76
	عدم الاختصاص	1	% 14,29
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	حفظ التظلم	1	% 25,00
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	حفظ التظلم	4	% 17,39
	عدم القبول	3	% 50,00
	عدم الاختصاص	2	% 50,00
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	حفظ التظلم	2	% 14,29
	تسوية النزاع	1	% 14,29
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	حفظ التظلم	9	% 34,62
	عدم القبول	6	% 50,00
	عدم الاختصاص	2	% 33,33
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	حفظ التظلم	10	% 6,02
	عدم الاختصاص	1	% 16,67
	عدم القبول	1	% 5,88
	تسوية النزاع	1	% 6,25
تظلمات ذات طبيعة مالية	حفظ التظلم	18	% 5,28
	تسوية النزاع	5	% 1,49
	عدم القبول	4	% 8,16
	عدم الاختصاص	4	% 6,90
تظلمات متعلقة بالمعاشات	عدم القبول	1	% 7,14
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	حفظ التظلم	5	% 26,32
	تسوية النزاع	3	% 15,79
	عدم الاختصاص	3	% 25,00
	عدم القبول	2	% 50,00

تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	حفظ التظلم	4	% 8,89
	عدم القبول	1	% 9,09
	تسوية النزاع	1	% 1,79
	عدم الاختصاص	1	% 14,29
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	حفظ التظلم	2	% 4,17
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	حفظ التظلم	6	% 31,58
	تسوية النزاع	1	% 5,88
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	حفظ التظلم	1	% 10,00
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	تسوية النزاع	14	% 26,92
	عدم القبول	7	% 46,67
	عدم الاختصاص	1	% 5,56
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	تسوية النزاع	14	% 26,92
	عدم القبول	7	% 46,67
	عدم الاختصاص	1	% 5,56
المجموع		327	

لقد أسفر تحليل المعطيات المتوفرة انطلاقا من مجموع القرارات التي تم إصدارها هذه السنة، عن النتائج التالية:

أصدرت المؤسسة ما مجموعه 170 قرارا في شأن التظلمات ذات الصبغة الإدارية التي تهم الجماعات، وهو ما يمثل 19,54 % من مجموع القرارات الصادرة في التظلمات المدرجة تحت نفس التصنيف على مستوى مختلف الملفات المعالجة وطنيا خلال هذه السنة. وقد هم هذا النوع من القرارات مجموعة من التظلمات، وفق تصنيفات فرعية توزعت بين:

• 84 قرارا، هم تظلمات متعلقة بامتناع الجماعات عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، أي ما يعادل 47,27% من مجموع القرارات الصادرة على المستوى الوطني في ذات التصنيف الفرعي؛

• 67 قرارا، هم تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، أي ما يعادل 25,19 % من مجموع القرارات الصادرة وطنيا في ملفات تخص نفس التصنيف الفرعي؛

• 8 قرارات، همت تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين والمستخدمين الجماعيين، أي ما يعادل 6,25 % من مجموع القرارات الصادرة على المستوى الوطني في ذات التصنيف الفرعي؛

• 05 قرارات، همت تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، أي ما يعادل 5,26 % من مجموع القرارات الصادرة على المستوى الوطني في ذات التصنيف الفرعي؛

• 05 قرارات، همت تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، أي ما يعادل 31,25 % من مجموع القرارات الصادرة على المستوى الوطني في ذات التصنيف الفرعي؛

• قرار واحد، هم تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية، أي ما يعادل 11,11 % من مجموع القرارات الصادرة على المستوى الوطني في ذات التصنيف الفرعي؛

وجاءت القرارات المرتبطة بالتظلمات ذات الصبغة العقارية في المرتبة الثانية، بما مجموعه 104 قرارات، أي ما يعادل 15,27 % من مجموع القرارات الصادرة، في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الرئيسي على المستوى الوطني. وقد تبين من المعطيات الواردة في الجدول أعلاه تفصيل القرارات الصادرة في هذا النوع من التظلمات حسب تصنيفاتها الفرعية على الشكل التالي:

• 36 قرارا، هم تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، أي ما يعادل 34,29 % من مجموع القرارات الصادرة في إجمالي الملفات المعنية بنفس التصنيف الفرعي؛

• 17 قرارا، هم تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية، أي ما يعادل 36,96 % من مجموع القرارات الصادرة في الملفات المعنية بنفس التصنيف الفرعي؛

• 13 قرارا، هم تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية للسكن، أي ما يعادل 6,34 % من مجموع القرارات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• 12 قرارا، هم تظلمات متعلقة بوثائق التعمير، أي ما يعادل 41,38 % من مجموع القرارات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام.

• 09 قرارات، همت تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية من قبيل قنوات، و أعمدة، أو طريق وهو ما يعادل 23,68 % من مجموع القرارات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• 05 قرارات، همت تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية، أي ما يعادل 5,56 % من مجموع القرارات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• 05 قرارات، همت تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار أي ما يعادل 38,46 % من مجموع القرارات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• 03 قرارات، همت تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة أي ما يعادل 12,00 % من مجموع القرارات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

– 03 قرارات، همت تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك» أي ما يعادل 10,71 % من مجموع القرارات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة، وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• قرار واحد هم الأراضي المسترجعة، أي ما يعادل 12,50 % من مجموع القرارات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

كما أصدرت المؤسسة ما مجموعه 31 قرارا في شأن التظلمات ذات الصبغة المالية، أي ما يعادل 3,95% من مجموع القرارات الصادرة، في التظلمات التي تدخل في هذه الرمزة من التصنيفات على المستوى العام الوطني وبذلك تأتي القرارات الصادرة في هذه القضايا في المرتبة الثالثة من حيث القرارات التي أصدرتها المؤسسة في التظلمات التي تهم الجماعات، وقد همت بدورها مجموعة من التظلمات التي تدخل ضمن هذه الفئة، وفق تصنيفات فرعية توزعت بين:

• 13 قرارا، هم تظلمات متعلقة بالتصليبات العمومية «الصفقات وسندات الطلب» أي ما يعادل 14,07 % من مجموع القرارات الصادرة في التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• 07 قرارات، همت تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل أي ما يعادل 12,07 % من مجموع القرارات الصادرة في التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• 07 قرارات، همت تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين أي ما يعادل 5,88 % من مجموع القرارات الصادرة في التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• قراران، هما تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات أي ما يعادل 2,04 % من مجموع القرارات الصادرة في التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• قرار واحد، هم تظلمات متعلقة بالمعاشات أي ما يعادل 0,47 % من مجموع القرارات الصادرة في التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• قرار واحد، خص تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية أي ما يعادل 1,75 % من مجموع القرارات الصادرة في التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

في حين احتلت القرارات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الجماعات المرتبة الرابعة، بما مجموعه 22 قرارا، أي ما يمثل 20,37 % من مجموع القرارات الصادرة في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بصفة عامة.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن القرارات الصادرة في تظلمات تهم الجماعات على التفصيل المبين في الجدول أعلاه، تشكل نسبا مهمة من مجموع القرارات الصادرة عن المؤسسة، بحيث تصل في بعض النوع من القرارات إلى ما يفوق 20 % بالنسبة للتصنيفات الرئيسية، وما يفوق 40 % بالنسبة لبعض التصنيفات الفرعية.

4 – ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات بالنظر لطبيعة القرار المتخذ حسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد القرارات	النسبة من ملفات التظلم المعالجة بحسب كل جهة	طبيعة القرار	عدد القرارات	النسبة من ملفات التظلم المعالجة حسب طبيعة القرار وجهات المملكة
طنجة - تطوان - الحسيمة	77	% 16,59	حفظ التظلم	46	% 14,74
			تسوية النزاع	13	% 12,50
			عدم الاختصاص	11	% 30,56
			عدم القبول	7	% 58,33
فاس - مكناس	59	% 14,43	حفظ التظلم	32	%13,97
			تسوية النزاع	13	%13,13
			عدم الاختصاص	8	% 15,09
			عدم القبول	6	% 21,43
الدار البيضاء - سطات	29	% 10,18	حفظ التظلم	12	% 8,28
			عدم القبول	9	% 20,45
			تسوية النزاع	6	% 9,38
			عدم الاختصاص	2	% 6,25

الشرق	22	% 9,78	حفظ التظلم	15	% 20,27
			عدم القبول	3	% 18,75
			عدم الاختصاص	3	% 10,71
			تسوية النزاع	1	% 0,93
الرباط - سلا - القنيطرة	19	% 8,05	حفظ التظلم	12	% 10,53
			تسوية النزاع	4	% 5,56
			عدم القبول	2	% 13,33
			عدم الاختصاص	1	% 2,86
بني ملال - خنيفرة	17	% 16,19	حفظ التظلم	10	% 27,03
			عدم الاختصاص	3	% 13,04
			تسوية النزاع	2	% 5,71
			عدم القبول	2	% 20,00
مراكش - آسفي	12	% 8,16	حفظ التظلم	5	% 8,20
			عدم القبول	3	% 13,04
			تسوية النزاع	2	% 5,26
			عدم الاختصاص	2	% 8,00
سوس - ماسة	11	% 9,73	حفظ التظلم	7	% 16,28
			عدم الاختصاص	2	% 13,33
			تسوية النزاع	1	% 2,17
			عدم القبول	1	% 11,11
درعة - تافيلالت	11	% 17,46	عدم القبول	4	% 57,14
			حفظ التظلم	3	% 13,04
			عدم الاختصاص	2	% 13,33
			تسوية النزاع	2	% 11,11
كلميم - واد نون	7	% 14,58	حفظ التظلم	4	% 12,90
			تسوية النزاع	1	% 16,67
			عدم الاختصاص	1	% 14,29
			عدم القبول	1	% 25,00
العيون - الساقية الحمراء	6	% 4,69	حفظ التظلم	3	% 4,23
			عدم الاختصاص	2	% 13,33
			تسوية النزاع	1	% 2,38
الداخلة - وادي الذهب	2	% 20	حفظ التظلم	1	% 11,11
			عدم الاختصاص	1	% 100,00
جهات غير محددة	2	% 8	تسوية النزاع	1	% 11,11
			عدم القبول	1	% 6,25
المجموع	274	-	المجموع	274	-

يظهر هذا الجدول، وضعية القرارات الصادرة عن المؤسسة بالنظر إلى مختلف جهات المملكة، بحسب عددها وطبيعتها ونسبتها من مجموع القرارات الصادرة داخل الجهة المعنية، حيث يتضح أن المتظلمين من تصرفات منسوبة إلى الجماعات عبر مختلف الجهات نابهم جانب من قرارات المؤسسة بنسب متفاوتة، علما أن المؤسسة أصدرت قرارين دون أن تتوصل إلى تحديد موطن صاحبيهما.

وكما سبقت الإشارة إليه، تظهر البيانات الإحصائية أهمية عدد القرارات الصادرة في تظلمات همت الجماعات بالنظر إلى التوزيع الجغرافي لمختلف القرارات التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة، حيث

بلغت 20% بجهة الداخلة - واد الذهب وفاقت أحيانا 17 % في بعض الجهات كما هو الشأن بالنسبة لجهة مراكش - تافيلالت وتعدت 16 % كما هو الشأن بالنسبة لجهة طنجة - تطوان - الحسيمة وجهة بني ملال - خنيفرة، ثم باقي الجهات بنسب متفاوتة حسب ما هو موضح في الجدول عددا ونوعا ونسبا.

ولدواعي عملية، نورد بعده توزيع هذه القرارات حسب مجالها الترابي عبر مختلف العمالات والأقاليم

5 - ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب عمالات وأقاليم المملكة

عمالات و أقاليم المملكة	عدد القرارات	النسبة من كل عمالة أو إقليم في ملفات التظلم المعالجة
طنجة-اصيلة	40	% 14,65
مكناس	19	% 15,57
الدار البيضاء	18	% 9,94
فاس	15	% 11,28
تطوان	14	% 24,56
العرائش	13	% 23,64
تاونات	10	% 33,33
تاوريرت	7	% 35,00
سلا	6	% 12,77
خنيفرة	6	% 24,00
العيون	6	% 5,26
أكادير- إدا وتنان	6	% 11,32
بني ملال	6	% 15,00
تازة	5	% 16,67
الناضور	5	% 17,86
الرباط	4	% 7,14
ميدلت	4	% 20,00
الحسيمة	4	% 18,18
صفرو	4	% 13,33
آسفي	4	% 12,90
برشيد	3	% 25,00
بركان	3	% 21,43
المضيق الفنيدق	3	% 21,43
الصخيرات تمارة	3	% 7,89
خريبكة	3	% 15,79
الرشيدية	3	% 16,67
ايفران	3	% 12,50
القنيطرة	3	% 7,69
زاكورة	3	% 60,00
المحمدية	3	% 9,68
كلميم	3	% 9,68
شفشاون	2	% 8,33
الرحامنة	2	% 18,18
مراكش	2	% 3,23

جرادة	2	% 13,33
تارودانت	2	% 14,29
وادي الذهب	2	% 13,33
الخميسات	2	% 8,00
سطات	2	% 14,29
وجدة-انجاد	2	% 1,68
إنزكان أيت ملول	2	% 9,52
مولاي يعقوب	2	% 25,00
طانطان	2	% 22,22
أزيلال	1	% 8,33
الفقيه بن صالح	1	% 11,11
ورزازات	1	% 12,50
سيدي سليمان	1	% 10,00
فجيج	1	% 5,26
اليوسفية	1	% 20,00
الحوز	1	% 16,67
الجديدة	1	% 5,56
الدربوش	1	% 20,00
تيزنيت	1	% 9,09
وزان	1	% 11,11
شيشاوة	1	% 11,11
جرسيف	1	% 20,00
مديونة	1	% 14,29
الحاجب	1	% 9,09
أسا - الزاك	1	% 25,00
النواصر	1	% 16,67
سيدي إفني	1	% 25,00
قلعة السراغنة	1	% 6,67
عمالات و أقاليم غير محددة	2	% 6,67
المجموع	274	-

6 – ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات بالنظر لطبيعة القرار المتخذ وحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	عدد القرارات	النسبة من كل بلد في ملفات التظلم المعالجة	طبيعة القرار	عدد القرارات	النسبة من طبيعة القرار حسب بلد الإقامة في ملفات التظلم المعالجة
فرنسا	25	% 30,86	حفظ التظلم	14	% 33,33
			عدم الاختصاص	5	% 33,33
			تسوية النزاع	4	% 26,67
			عدم القبول	2	% 22,22
بلجيكا	9	% 24,32	حفظ التظلم	6	% 33,33
			عدم الاختصاص	2	% 28,57
			تسوية النزاع	1	% 12,50

هولندا	6	% 30,00	حفظ التظلم	3	% 23,08
			عدم الاختصاص	2	% 66,67
			تسوية النزاع	1	% 33,33
إسبانيا	5	% 11,11	حفظ التظلم	4	% 17,39
			عدم الاختصاص	1	% 25,00
ألمانيا	4	% 44,44	حفظ التظلم	4	% 80,00
بريطانيا	1	% 25,00	تسوية النزاع	1	% 50,00
الولايات المتحدة الأمريكية	1	% 100,00	عدم القبول	1	% 100,00
بلد غير محدد	2	% 33,33	تسوية النزاع	2	% 66,67
المجموع	53		المجموع	53	--

يظهر من معطيات الجدول أعلاه، أن المؤسسة أصدرت برسم سنة 2019 قرارات تهم أشخاصا مقيمين بدول أجنبية لها علاقة بأداء الجماعات بما مجموعه 53 قرارا، موزعة بين قرارات الحفظ والتسوية وعدم القبول وعدم الاختصاص، هم أغلبها أشخاصا قاصنين بفرنسا بمجموع 25 قرارا وبنسبة 47,16% من مجموع القرارات الصادرة في ملفات التظلم التي تهم الأشخاص المقيمين بهذه الدولة، تلتها، بلجيكا بـ 09 قرارات وبنسبة 16,98% من مجموع، ثم القرارات التي همت باقي الدول التي تصنفت بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين قرار واحد و06 قرارات، وبنسب مفصلة في الجدول.

7 – ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات بالنظر لطبيعة القرار المتخذ وحسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد القرارات	طبيعة القرار	عدد القرارات	النسبة من ملفات التظلم المعالجة حسب طبيعة القرار وحسب الجنس
رجال	189	حفظ التظلم	113	% 15,46
		تسوية النزاع	26	% 6,28
		عدم الاختصاص	26	% 13,54
		عدم القبول	24	% 21,62
نساء	44	حفظ التظلم	25	% 9,26
		تسوية النزاع	10	% 6,06
		عدم القبول	5	% 15,63
		عدم الاختصاص	4	% 10,81
المجموع	233	المجموع	233	-

إن تحليل مجموع القرارات التي تهم الجماعات والتي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، حسب مقاربة النوع يفرز نسبة تمثيلية للنساء بلغت 18,88%، من مجموع القرارات الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون والتي بلغ عددها هذه السنة 233 قرارا، أي بما مجموعه 44 قرارا، هذا مقابل 189 قرارا صدر في شأن تظلمات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 81,12 % من نفس المجموع.

وفي ختام هذا الجانب التحليلي المرتبط بالمعالج من الملفات التي تهم الجماعات، نوردها تباعا وفق التفصيل بعده، مع الإشارة إلى أن المراتب الأولى للقرارات حافظت عليها مبدئيا نفس الجماعات التي احتلت مراتب متقدمة من حيث عدد التظلمات مع تبادل في المراتب أحيانا، فجاءت في المرتبة الأولى جماعة صنجة بـ 41 قرارا، تليها جماعة فاس بـ 14 قرارا، وجماعة مكناس بـ13 قرارا، فجماعة الدار البيضاء بـ 11 قرارا، ثم باقي الجماعات على التفصيل المبين عقبه، علما أن المعطيات الواردة بهذا الجدول تمكن من رسم خارطة واضحة حول الجماعات التي تم إنهاء التظلمات المقدمة في مواجهتها بإحدى القرارات التي سبق توضيحها أعلاه.

8 - ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب الجماعة المعنية

الجماعة المعنية	عدد القرارات	النسبة من مجموع ملفات التظلم المعالجة
جماعة طنجة	41	% 1,65
جماعة فاس	14	% 0,56
جماعة مكناس	13	% 0,52
جماعة الدار البيضاء	11	% 0,44
جماعة تطوان	8	% 0,32
جماعة العرائش	8	% 0,32
جماعة مرتيل	6	% 0,24
جماعة تاوريرت	5	% 0,20
جماعة تاونات	4	% 0,16
جماعة خنيفرة	4	% 0,16
جماعة العيون	4	% 0,16
جماعة عين عائشة	4	% 0,16
جماعة تازة	3	% 0,12
جماعة تاهلة	3	% 0,12
جماعة مراكش	3	% 0,12
جماعة زاكورة	3	% 0,12
جماعة القصرالكبير	3	% 0,12
جماعة سيدي إفني	3	% 0,12
جماعة الحسيمة	3	% 0,12
جماعة العيون-سيدي ملوك	3	% 0,12
جماعة الناضور	3	% 0,12
جماعة سلا	3	% 0,12
جماعة وجدة	3	% 0,12
جماعة كلميم	3	% 0,12
جماعة الرباط	2	% 0,08
جماعة آيت إزدك	2	% 0,08
جماعة بني ملال	2	% 0,08
جماعة جرادة	2	% 0,08
جماعة ابن جرير	2	% 0,08
جماعة الرشيدية	2	% 0,08
جماعة فاصك	2	% 0,08
جماعة عين بني مطهر	2	% 0,08
جماعة المضيق	2	% 0,08
جماعة أكوراي	2	% 0,08
جماعة تولال	2	% 0,08
جماعة بولنوار	2	% 0,08
جماعة الزيتون	2	% 0,08
جماعة بني انصار	2	% 0,08
جماعة واد لو	2	% 0,08
جماعة أزرو	2	% 0,08
جماعة عين الشقف	2	% 0,08

جماعة آيت ماجدن	2	% 0,08
جماعة داربوعزة	2	% 0,08
جماعة اكادير	2	% 0,08
جماعة أولاد الطيب	2	% 0,08
جماعة بركان	2	% 0,08
جماعة طانطان	2	% 0,08
جماعة أزلا	2	% 0,08
جماعة العوامرة	2	% 0,08
جماعة المرسى	1	% 0,04
جماعة أهل انكاد	1	% 0,04
جماعة اقواس بربيش	1	% 0,04
جماعة بني كرفط	1	% 0,04
جماعة تمسمان	1	% 0,04
جماعة بوعنان	1	% 0,04
جماعة آيت حرز الله	1	% 0,04
جماعة بوشابل	1	% 0,04
جماعة الحمام	1	% 0,04
جماعة تمارة	1	% 0,04
جماعة مزراوة	1	% 0,04
جماعة غفساي	1	% 0,04
جماعة بنمنصور	1	% 0,04
جماعة المكرن	1	% 0,04
جماعة خربيكة	1	% 0,04
جماعة أولاد صبيح	1	% 0,04
جماعة السفلات	1	% 0,04
جماعة قلعة مكونة	1	% 0,04
جماعة تامري	1	% 0,04
جماعة تالمست	1	% 0,04
جماعة أصيلة	1	% 0,04
جماعة زاوية سيدي قاسم	1	% 0,04
جماعة النكور	1	% 0,04
جماعة بني بوزرة	1	% 0,04
جماعة شفشاون	1	% 0,04
جماعة تلمبوط	1	% 0,04
جماعة هوارة أولاد رحو	1	% 0,04
جماعة سيدي حرازم	1	% 0,04
جماعة لمرابيح	1	% 0,04
جماعة بني يخلف	1	% 0,04
جماعة مشرع بلقصيري	1	% 0,04
جماعة القباب	1	% 0,04
جماعة كيسر	1	% 0,04
جماعة ادويران	1	% 0,04
جماعة بوزنيقة	1	% 0,04
جماعة حد سوالم	1	% 0,04

جماعة سبت كزولة	1	% 0,04
جماعة مير اللفت	1	% 0,04
جماعة الساحل	1	% 0,04
جماعة مشور استينية	1	% 0,04
جماعة قربة با محمد	1	% 0,04
جماعة القصيبة	1	% 0,04
جماعة راس الواد	1	% 0,04
جماعة تيط مليل	1	% 0,04
جماعة سيدي العايدي	1	% 0,04
جماعة اغمات	1	% 0,04
جماعة بني بوعياش	1	% 0,04
جماعة النحيت	1	% 0,04
جماعة أولاد تايمة	1	% 0,04
جماعة الوطية	1	% 0,04
جماعة الأخصاص	1	% 0,04
جماعة الحمراء	1	% 0,04
جماعة تكربكرة	1	% 0,04
جماعة إيموزاركندر	1	% 0,04
جماعة فم أودي	1	% 0,04
جماعة مهدية	1	% 0,04
جماعة سيدي الطيبي	1	% 0,04
جماعة البدوزة	1	% 0,04
جماعة سيدي منصور	1	% 0,04
جماعة العروي	1	% 0,04
جماعة واد إفران	1	% 0,04
جماعة تزكيت	1	% 0,04
جماعة وزان	1	% 0,04
جماعة قصبة تادلة	1	% 0,04
جماعة أولاد امبارك	1	% 0,04
جماعة تيموليلت	1	% 0,04
جماعة خلفية	1	% 0,04
جماعة سيدي عبد الرزاق	1	% 0,04
جماعة واد امليل	1	% 0,04
جماعة امسكروض	1	% 0,04
جماعة لقليعة	1	% 0,04
جماعة كلميمة	1	% 0,04
جماعة ملوسة	1	% 0,04
جماعة ربصانة الشمالية	1	% 0,04
جماعة إسلي	1	% 0,04
جماعة البسابسا	1	% 0,04
جماعة تانوغة	1	% 0,04
جماعة لبير الجديد	1	% 0,04
جماعة مديونة	1	% 0,04
جماعة مريرت	1	% 0,04

جماعة إنزكان	1	% 0,04
جماعة سطات	1	% 0,04
جماعة ورزازات	1	% 0,04
جماعة الداخلة	1	% 0,04
جماعة حجر النحل	1	% 0,04
جماعة فيفي	1	% 0,04
جماعة سبت الأوداية	1	% 0,04
جماعة الهاليل	1	% 0,04
جماعة أحد كورت	1	% 0,04
جماعة بومعيز	1	% 0,04
جماعة بوسكورة	1	% 0,04
جماعة سيدي موسى المجذوب	1	% 0,04
جماعة المنصورية	1	% 0,04
جماعة مولاي علي الشريف	1	% 0,04
جماعة أورير	1	% 0,04
جماعة أكادير ملول	1	% 0,04
جماعة الدروة	1	% 0,04
جماعة الشماعية	1	% 0,04
جماعة سيدي موسى الحمري	1	% 0,04
جماعة داربني قريش	1	% 0,04
جماعة بني دركول	1	% 0,04
جماعة بوعرك	1	% 0,04
جماعة عين الشكاك	1	% 0,04
جماعة إغزران	1	% 0,04
جماعة مجاط	1	% 0,04
جماعة الهرهورة	1	% 0,04
جماعة أزمور	1	% 0,04
جماعة عين تيزغة	1	% 0,04
جماعة ارغيوة	1	% 0,04
جماعة المحمدية	1	% 0,04
جماعة تمزكانة	1	% 0,04
جماعة تازارين	1	% 0,04
جماعة القنيطرة	1	% 0,04
جماعة شرفاء مدغرة	1	% 0,04
جماعة ميدلت	1	% 0,04
جماعة الزاوية النحلية	1	% 0,04
جماعة النزالة	1	% 0,04
جماعة آسا	1	% 0,04
جماعة سيدي بورجا	1	% 0,04
المجموع	327	% 13,17

ثانيا: التظلمات التي تهم الجماعات والتي تمت معالجتها بمقتضى توصيات

يوفر هذا الجزء من الدراسة مختلف المعطيات المتعلقة بما أصدرته المؤسسة من توصيات في شأن التظلمات المقدمة في مواجهة الجماعات، ومواقف هذه الأخيرة من تظلمات المرتفقين الذين فضلوا اللجوء إلى المؤسسة لإيجاد حلول لتظلماتهم بعيدا عن المساطر القضائية. علما أن الأمر يهم مختلف التوصيات الصادرة عن المؤسسة بما فيها توصيات التتبع الرائجة داخل المؤسسة بشكل تراكمي عن سنوات سابقة ولازالت لم تنفذ بعد، وذلك لإعطاء صورة واضحة عن كيفية تعامل الجماعات مع توصيات المؤسسة.

1 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات

عدد التوصيات الصادرة	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة
58	% 28,71

لقد أصدرت المؤسسة، خلال سنة 2019، ما مجموعه 58 توصية في الملفات المكونة لمخزونها من التظلمات التي تهم الجماعات وهو ما شكل نسبة بلغت 13,12 % من المسجل في مواجهة الجماعات والتي بلغت كما تمت الإشارة إليه 442 تظلما، متجاوزة بذلك بكثير النسبة العامة لإصدار التوصيات هذه السنة والتي لم تتعد 6,05 % من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال السنة على نحو ما تم بيانه.

وقد همت هذه التوصيات 33 جماعة شكلت مجتمعة ما نسبته 28,71 % من مجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، واحتلت فيها جماعة الدار البيضاء المرتبة الأولى بـ 11 توصية وبنسبة 5,45% تلاها في المرتبة الثانية جماعتا فاس ومكناس بخمس توصيات لكل واحدة منهما وبنسبة 2,48 %، واحتلت المرتبة الثالثة جماعة أكادير بـ 03 توصيات ونسبة 1,49 % من مجموع المجموع، في حين تقاسمت المرتبة الرابعة كل من جماعات الناظور وتنغير وبني انصار والخميسات والرباط بتوصيتين اثنتين وبنسبة أقل من 1 % لكل منها، ثم باقي الجماعات في المرتبة الخامسة بتوصية واحدة لكل منها وفق التفصيل الوارد بعده.

2 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب الجماعة المعنية

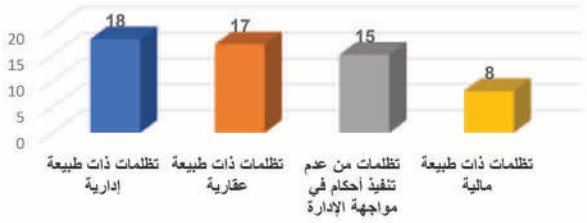
الجماعة المعنية	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة
جماعة الدار البيضاء	11	% 5,45
جماعة فاس	5	% 2,48
جماعة مكناس	5	% 2,48
جماعة أكادير	3	% 1,49
جماعة الناظور	2	% 0,99
جماعة تنغير	2	% 0,99
جماعة بني انصار	2	% 0,99
جماعة الخميسات	2	% 0,99
جماعة الرباط	2	% 0,99
جماعة اكليف	1	% 0,50
جماعة العروي	1	% 0,50
جماعة تاوريرت	1	% 0,50
جماعة بوسكورة	1	% 0,50
جماعة بوزروال	1	% 0,50
جماعة سطات	1	% 0,50

جماعة بيوكرى	1	% 0,50
جماعة قلعة السراغنة	1	% 0,50
جماعة مولاي عيسى بن ادريس	1	% 0,50
جماعة تيزنيت	1	% 0,50
جماعة ابن جرير	1	% 0,50
جماعة سيدي عيسى بن سليمان	1	% 0,50
جماعة اعرب صباح اغربس	1	% 0,50
جماعة مولاي عبد الله	1	% 0,50
جماعة تمسمان	1	% 0,50
جماعة لولاد	1	% 0,50
جماعة طنجة	1	% 0,50
جماعة وجدة	1	% 0,50
جماعة جرسيف	1	% 0,50
جماعة سيدي يحيى الغرب	1	% 0,50
جماعة بنزالنصر	1	% 0,50
جماعة بني عبد الله	1	% 0,50
جماعة سيدي علي بن حمدوش	1	% 0,50
جماعة اسول	1	% 0,50
المجموع	58	% 28,71

3 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات

التصنيف الموضوعاتي	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي
تظلمات ذات طبيعة إدارية	18	% 36,00
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	8	% 50,00
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	6	% 66,67
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	2	% 50,00
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	2	% 25,00
تظلمات ذات طبيعة عقارية	17	% 33,33
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	5	% 71,43
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	4	% 80,00
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	3	% 25,00
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	2	% 50,00
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	2	% 50,00
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	1	% 25,00
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	15	% 37,50
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	15	% 37,50
تظلمات ذات طبيعة مالية	8	% 14,04
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	4	% 30,77
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	2	% 66,67
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	1	% 100,00
تظلمات متعلقة بالمعاشات	1	% 20,00
المجموع	58	-

التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات بحسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات



علاقة بنفس التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لجميع المواضيع التي تدخل في نطاق مهام وصلاحيات المؤسسة، على نحو ما تم بيانه عند الحديث في العنصر الخاص بالقرارات التي أصدرتها المؤسسة في مواجهة الجماعات، أسفر تحليل المعطيات المتوفر انطلاقا من مجموع التوصيات التي تم إصدارها في مواجهتها هذه السنة عن النتائج التالية:

أولا: أصدرت المؤسسة ما مجموعه 18 توصية في شأن التظلمات ذات الطبيعة الإدارية التي تهم الجماعات، لتحتل بذلك المرتبة الأولى، بما يعادل 36 % من مجموع التوصيات الصادرة في هذا النوع من التظلمات على المستوى العام. وقد هم هذا النوع من التوصيات مجموعة من التظلمات، وفق تصنيفات فرعية توزعت بين:

• 08 توصيات، همت تظلمات متعلقة بامتناع الجماعات عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، أي ما يعادل 50 % من مجموع التوصيات الصادرة على المستوى الوصفي في ذات التصنيف الفرعي؛

• 06 توصيات، همت تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، أي ما يعادل 66,67 % من مجموع التوصيات الصادرة على المستوى الوصفي في ذات التصنيف الفرعي؛

• توصيتان همتا تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية أي ما يعادل 50 % من مجموع التوصيات الصادرة وصفيا في ملفات تخص نفس التصنيف الفرعي؛

• توصيتان، همتا تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة الإدارية والحق في الجواب أي ما يعادل 25% من مجموع التوصيات الصادرة على المستوى الوصفي في ذات التصنيف الفرعي.

ثانيا: جاءت التوصيات المرتبطة بالتظلمات ذات الطبيعة العقارية في المرتبة الثانية، بما مجموعه 17 توصية، أي ما يعادل 33,33 % من مجموع التوصيات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الرئيسي على المستوى الوصفي. وتبين المعطيات الواردة في الجدول أعلاه تفصيل التوصيات الصادرة في هذا النوع من التظلمات بحسب تصنيفاتها الفرعية على الشكل التالي:

• 05 توصيات، همت تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية من قبيل قنوات، أو أعمدة، أو طريق وهو ما يعادل 71,43 % من مجموع التوصيات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• 04 توصيات، همت تظلمات متعلقة بوثائق التعمير، أي ما يعادل 80 % من مجموع التوصيات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• 03 توصيات، همت تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية للسكن، أي ما يعادل 25 % من مجموع التوصيات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• توصيتان، همتا تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، أي ما يعادل 50 % من مجموع التوصيات الصادرة في إجمالي الملفات المعنية بنفس التصنيف الفرعي؛

• توصيتان، همتا تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار أي ما يعادل 50 % من مجموع التوصيات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• توصية واحدة، همت تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك» أي ما يعادل 25 % من مجموع التوصيات الصادرة في إجمالي الملفات المصنفة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام.

ثالثا: في حين احتلت التوصيات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الجماعات المرتبة الثالثة، بما مجموعه 15 توصية، أي ما يمثل 37,50 % من مجموع التوصيات الصادرة في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بصفة عامة.

رابعا: كما أصدرت المؤسسة ما مجموعه 8 توصيات في شأن التظلمات ذات الصبغة المالية، أي ما يعادل 14,04 % من مجموع التوصيات الصادرة في التظلمات التي تدخل في هذه الزمرة من التصنيفات على المستوى العام الوطني، وبذلك تأتي التوصيات الصادرة في هذه القضايا في المرتبة الرابعة من حيث التوصيات التي أصدرتها المؤسسة في التظلمات التي تهم الجماعات، وقد همت بدورها مجموعة من التظلمات التي تدخل ضمن هذه الفئة وفق تصنيفات فرعية توزعت بين:

• 04 توصيات، همت تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية عبارة عن صفقات وسندات طلب، أي ما يمثل 30,77 % من مجموع التوصيات الصادرة في التظلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• توصيتان، خصتا تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية أي ما يعادل 66,67 % من مجموع التوصيات الصادرة في التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• توصية واحدة، همت تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، وهي التوصية الوحيدة التي أصدرتها المؤسسة في التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام؛

• توصية واحدة، همت تظلمات متعلقة بالمعاشات أي ما يعادل 20 % من مجموع التوصيات الصادرة في التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الفرعي على المستوى العام.

هذا ويظهر من التفصيل المبين في الجدول أعلاه أن التوصيات الصادرة في تظلمات، تهم الجماعات تشكل نسبا مهمة من مجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة بحيث تصل في بعض التصنيفات الرئيسية إلى ما يفوق 37% وما يفوق 80 % بالنسبة لبعض التصنيفات الفرعية.

4 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة

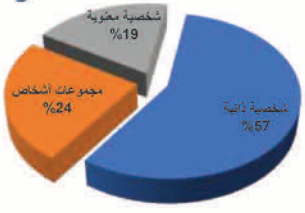
الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة بحسب كل فئة اجتماعية معنية بالدراسة
مغاربة العالم	5	% 55,56
في وضعية هشة	3	% 25,00
المجموع	8	-

يوفر هذا الجدول معطيات حول عدد التوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة بالنسبة للتظلمات التي تهم الجماعات من زاوية المستفيد منها بحسب الفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها، فمن مجموع 58 توصية أصدرتها المؤسسة، نجد أن 08 منها همت فئتين اجتماعيتين معنيتين بالدراسة أي ما يمثل نسبة 13,79 % من مجموع التوصيات الصادرة التي تهم الجماعات.

وقد اتضح، أن فئة مغاربة العالم تصدرت ترتيب الفئات المعنية بهذه التوصيات بمجموع 5 توصيات أي بنسبة 8,62 % من إجمالي ما أصدرته المؤسسة خلال هذه السنة من توصيات موجهة للجماعات، وهو ما شكل 55,56 % من مجموع التوصيات التي همت هذه الفئة على المستوى الوطني بالنظر لمختلف التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، تلتها في الترتيب فئة الأشخاص في وضعية هشة بمجموع 03 توصيات أي بنسبة 5,17 % من إجمالي ما أصدرته المؤسسة من توصيات للجماعات، وهو ما شكل أيضا 25 % من مجموع التوصيات التي همت هذه الفئة على المستوى العام.

ولعل ما يتعين الإشارة إليه في هذا الشأن، هو أنه خلافا لباقي القطاعات لم تسجل التوصيات الصادرة عن المؤسسة في مواجهة الجماعات أي توصية خاصة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية وفئة الأرامل وفئة الأشخاص في وضعية إعاقة.

5 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب طبيعة المتظلم



طبيعة المتظلم	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة حسب طبيعة كل متظلم
شخصية ذاتية	33	% 23,91
مجموعات أشخاص	14	% 36,84
شخصية معنوية	11	% 42,31
المجموع	58	-

يقوم تحليل مجمل التوصيات الصادرة في مواجهة الجماعات، خلال هذه السنة، من زاوية طبيعة المعنيين بها إلى التأكيد على أن التظلمات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين، حافظت على ترتيبها العام بالنسبة للقرارات الصادرة، كما حافظت أيضا على تناسب ترتيبها من حيث أعداد التوصيات الصادرة. وهكذا احتلت التوصيات الصادرة في تظلمات تقدم بها أشخاص ذاتيون صدارة الترتيب بـ 33 توصية وهو ما شكل نسبة 23,91 % من مجموع التوصيات الصادرة حسب طبيعة المتظلم بالنظر لمختلف التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، تلتها في المرتبة الثانية، التوصيات الصادرة في تظلمات مقدمة من طرف مجموعات أشخاص بـ 14 توصية أي بنسبة 36,84 % من فئات المجموع، ثم في المرتبة الثالثة التوصيات المتعلقة بتظلمات تقدم بها أشخاص معنوية حيث بلغ عددها 11 توصية وبنسبة 42,31 %.

6 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة حسب كل جنس على حدة
رجال	26	% 28,57
نساء	7	% 14,89
المجموع[20]	33	-

إن تحليل مجموع التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في التظلمات التي تهم الجماعات حسب جنس المتظلم يفرز نسبة تمثيلية للنساء وصلت إلى 21,21 % من مجموع التوصيات الصادرة في موضوع تظلمات الأشخاص الذاتيين، أي ما مجموعه 07 توصيات، هذا مقابل 26 توصية صدرت في شأن تظلمات تقدم بها ذكور، أي بنسبة 78,79 % من نفس المجموع.

هذا، علما أن نسبة التوصيات التي تهم النساء في التظلمات التي تخص الجماعات بالنظر لمجموع التوصيات الصادرة لفائدتهن على مستوى مختلف التظلمات بلغت 14,89 %، وأن نسبة التوصيات التي تهم الرجال في نفس النوع من التظلمات بالنظر لمجموع التوصيات الصادرة لفائدتهم على مستوى مختلف التظلمات بلغت 28,57 %.

7 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة حسب كل جهة أو عمالة أو إقليم
الدار البيضاء - سطات	16	**% 34,04**
الدار البيضاء	10	% 38,46
برشيد	2	% 66,67
الجديدة	2	% 33,33
بنسليمان	1	% 100,00
سطات	1	% 20,00
فاس - مكناس	10	**% 27,78**
مكناس	6	% 66,67
فاس	4	% 18,18
الشرق	8	**% 32,00**
الناضور	3	% 50,00
وجدة-انجاد	3	% 25,00
تاوريرت	1	% 50,00
بركان	1	% 33,33
الرباط - سلا - القنيطرة	7	**% 29,17**
الرباط	4	% 30,77
الخميسات	1	% 100,00
سيدي سليمان	1	% 100,00
سلا	1	% 50,00
سوس - ماسة	5	**% 38,46**

20 - مجموع التوصيات الصادرة في تظلمات مقدمة من قبل أشخاص ذاتيين

أكادير- إدا وتنان	5	% 71,43
درعة - تافيلالت	**4**	**% 50,00**
تنغير	2	% 100,00
زاكورة	1	% 100,00
الرشيدية	1	% 33,33
طنجة - تطوان - الحسيمة	**2**	**% 20,00**
الحسيمة	1	% 100,00
طنجة-اصيلة	1	% 16,67
مراكش - آسفي	**2**	**% 15,38**
قلعة السراغنة	1	% 50,00
الصويرة	1	% 33,33
المجموع[21]	54	-

مجموع التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات بحسب جهات المملكة

يتضح من هذا الجدول أن 08 جهات من جهات المملكة هي التي نابها خلال هذه السنة جانب من توصيات المؤسسة الصادرة في قضايا تهم الجماعات وإن بنسب وأعداد متفاوتة، علما أن ما مجموعه 16 توصية همت جهة الدار البيضاء – سطات، وهو ما مثل 34,04 % من مجموع التوصيات الصادرة لفائدة أشخاص مقيمين في نفس الجهة، و10 توصيات همت جهة فاس– مكناس، أي بنسبة 21,28 % من مجموع التوصيات الصادرة لفائدة أشخاص مقيمين في نفس الجهة، و08 توصيات خصت جهة الشرق وهو ما شكل نسبة 17 % من مجموع التوصيات الصادرة لفائدة أشخاص مقيمين في نفس الجهة، و07 توصيات كانت من نصيب جهة الرباط – سلا – القنيطرة، وهو ما مثل 14,89 % من مجموع التوصيات الصادرة لفائدة أشخاص مقيمين في نفس الجهة، في حين تلتها باقي الجهات حسب الترتيب المبين أعلاه.

أما بالنسبة للتوزيع الجغرافي لمكان التظلمات المعنية بالتوصيات على مستوى العمالات والأقاليم فقد تبين أن التظلمات التي همت الجماعات الواردة من 23 عمالة وإقليما كانت معنية بالتوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، جاءت في مقدمتها عمالة الدار البيضاء بـ 10 توصيات وهو ما شكل 38,46 %من مجموع التوصيات الصادرة التي تهم هذه العمالة، تلتها باقي العمالات حسب الترتيب والنسب الموضحين في الجدول علما أن 06 عمالات مما هو مبين في الجدول كانت التوصية الوحيدة التي نابتها خلال هذه السنة مرتبطة بتظلمات همت الجماعات.

أما فيما يخص التظلمات الواردة من الخارج، فكانت معنية بـ 04 توصيات صادرة في مواجهة الجماعات همت كلا من فرنسا بتوصيتين وبلجيكا وبريطانيا بتوصية واحدة لكل منهما.

21- دون احتساب التظلمات الواردة من الدول الأجنبية

8 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من مجموع المؤشرات التنموية في ملفات التوصيات الصادرة حسب كل مؤشر
الاستثمار	9	% 42,86
البيئة	4	% 80,00
المجموع	13	-

لعل ما يثير الانتباه في هذه المعطيات المتعلقة بمؤشرات لها صلة بشروط التنمية، أن ما مجموعه 13 توصية صادرة في تضلعات تهم الجماعات تتصل بهذه المؤشرات حيث صنفت 09 توصيات باعتبار ارتباط موضوعها بمؤشر الاستثمار وهو ما شكل 42,86 % من التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 حسب هذا المؤشر، كما صنفت 04 توصيات بالنظر لعلاقتها بمؤشر البيئة وهو ما شكل أيضا 80 % من التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 حسب هذا المؤشر.

واعتبارا للنسب المهمة التي تمثلها هذه المؤشرات يجدر التنبيه إلى ضرورة الاهتمام، على المستوى المحلي، بالمجالات الارتفاقية المرتبطة بهذين المؤشرين لعلاقتهما المباشرة بالتنمية المحلية.

9 – المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 و التي تهم الجماعات

نوع التوصية	القيمة المالية بالدرهم	النسبة من المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات الصادرة خلال سنة 2019
توصيات تهم عدم تنفيذ أحكام	9 118 059,00	% 27,11

علاقة بالنقاش الذي شهدته الساحة الوطنية خلال هذه السنة حول موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الدولة والإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية، وما رافق ذلك من مواقف، يقدم هذا الجدول قراءة في القيمة المالية للأحكام محددة المبالغ غير المنفذة موضوع توصيات صادرة عن المؤسسة في مواجهة الجماعات برسم ذات السنة.

وهكذا، يظهر من معطياته، أنه من بين 15 توصية تهم تنفيذ الأحكام كما سبق بيانه، 07 توصيات تخص أحكاما محددة القيمة بمبلغ إجمالي بلغ 9 118 059,00 درهما، همت مجموعة من الجماعات وفق التصنيف الجهوي والترابي المبين في الجدول بعده، علما أن المبلغ المذكور شكل ما نسبته 27,11 % من المبلغ المالي الإجمالي للأحكام موضوع التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 .

وهو مبالغ، نعتقد أن أخذها بعين الاعتبار في برمجة الميزانيات المخصصة للجماعات المعنية أمر ضروري لإعطاء الأحكام القضائية المفعول التنفيذي الذي ارتضاه لها دستور المملكة.

9 – 1 المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات المتعلقة بالجماعات، الصادرة خلال سنة 2019 حسب الجماعة المعنية

الجماعة المعنية	القيمة المالية بالدرهم	النسبة المئوية
جماعة الناضور	2 520 000,00	%27,64
جماعة سيدي عيسى بن سليمان	2 175 000,00	%23,85
جماعة فاس	1 678 000,00	%18,40
جماعة الخميسات	1 255 559,00	%13,77

جماعة بني انصار	685 500,00	%7,52
جماعة بوسكورة	472 000,00	%5,18
جماعة قلعة السراغنة	332 000,00	%3,64
المجموع	9 118 059,00	%100,00

9 - 2 المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات، حسب «جغرافية المتضلم»

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	القيمة المالية بالدرهم	النسبة من مجموع القيم المالية للأحكام الخاصة بالجماعات
الدار البيضاء - سطات	3 902 559,00	% 42,80
برشيد	3 430 559,00	%37,62
الدار البيضاء	472 000,00	% 5,18
فاس - مكناس	1 678 000,00	%18,40
فاس	1 678 000,00	% 18,40
الشرق	685 500,00	%7,52
الناضور	600 000,00	% 6,58
وجدة-انجاد	85 500,00	% 0,94
مراكش - آسفي	332 000,00	%3,64
قلعة السراغنة	332 000,00	% 3,64
المجموع[22]	6 598 059,00	% 72,36

9 - 3 المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب بلدان إقامة المتضلمين

بلدان الإقامة	القيمة المالية للحكم	النسبة المئوية من مجموع القيم المالية للأحكام الخاصة بالجماعات
بلجيكا	2 520 000,00	%27,64

ثالثا: التوصيات المتراكمة التي تهم الجماعات والتي كانت موضوع تتبع خلال سنة 2019

مجموع التوصيات المتراكمة التي تهم الجماعات	النسبة من إجمالي التوصيات المتراكمة
252	% 21,99

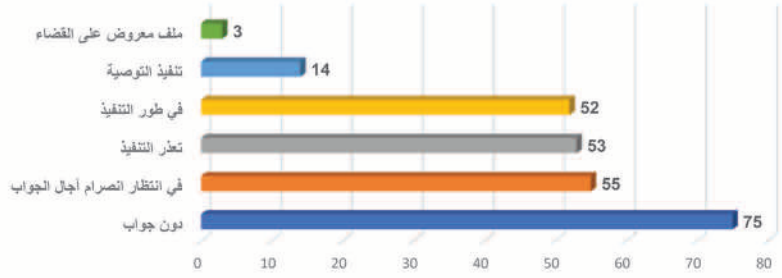
بالرغم من أن المؤسسة لم تصدر خلال سنة 2019 سوى ما مجموعه 58 توصية تهم الجماعات، إلا أن مجموع التوصيات الخاصة بها موضوع التتبع من لدن المؤسسة بلغ 252، باعتبارها توصيات تراكمية تهم كذلك تلك التي تناولتها خلال السنوات السابقة.

22 - دون احتساب التظلمات الواردة من الدول الأجنبية

1 – الوضعية العامة لمجمل توصيات موضوع التتبع الخاصة بالجماعات

مآل التوصية	عدد توصيات التتبع	النسبة من مجموع التوصيات المتراكمة حسب وضعية التوصية
دون جواب	75	% 24,67
في انتظار انصرام آجال الجواب	55	%32,93
تعذر التنفيذ	53	%22,08
في طور التنفيذ	52	%17,33
تنفيذ التوصية	14	%13,73
ملف معروض على القضاء	3	%10,34
المجموع	252	-

الوضعية العامة لمجمل توصيات موضوع التتبع الخاصة بالجماعات



بتحليل الوضعية العامة لمآل التوصيات التي تهم الجماعات موضوع تتبع من هذه المؤسسة، خلال سنة 2019، يتبين أن وضعيتها تختلف باختلاف موقف الجماعة المعنية بها. وهكذا نلاحظ أن عدد التوصيات التي ظلت بدون جواب من الجماعة المعنية بها رغم انتهاء الأجل الممنوح لها والمحدد في ثلاثة أشهر مرتفع مقارنة بباقي التوصيفات الأخرى المعتمدة من لدن المؤسسة في موضوع مآل التوصيات الصادرة عنها بمجموع 75 توصية وهو ما يمثل 24,67 % من مجموع التوصيات المتراكمة حسب الوضعية العامة للتوصيات، متبوعة بتلك التي لم ينصرم بعد الأجل الممنوح للإدارة للجواب عنها إلى حدود 31 دجنبر 2019 بمجموع 55 توصية وهو ما يمثل 32,93% من مجموع التوصيات المتراكمة حسب نفس الوضعية العامة للتوصيات، فالتوصيات التي أعلنت الجماعات المعنية بها موقفها القائل بتعذر تنفيذها، حيث عملت المؤسسة على مكاتبة رئيس الحكومة في موضوعها طبقا للقانون بما مجموعه 53 توصية، وما نسبته 22,08 % مما تعذر تنفيذه من المتراكم العام، ثم التوصيات التي أكدت الجماعات المعنية بها أنها توجد في طور التنفيذ لديها بـ 52 وبنسبة 17,33 %، وانحصرت التوصيات التي تهم الجماعات المنفذة سنة 2019 في 14 توصية بنسبة 13,73 % من مجموع التوصيات المنفذة هذه السنة، كما تبين أن 3 توصيات فضل أصحابها اللجوء إلى القضاء مما حدا بالمؤسسة إلى رفع يدها عن تتبعها وذلك احتراما لمبدأ استقلالية القضاء.

2 – المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات المتراكمة التي تهم الجماعات إلى نهاية سنة 2019 حسب وضعية التوصية

مآل التوصية	القيمة المالية بالدرهم	النسبة من المبلغ المالي للحكم حسب وضعية التوصية
دون جواب	33 483 292,70	% 75,97
في طور التنفيذ	25 706 555,41	% 58,47
تعذر التنفيذ	18 314 651,24	% 61,11
في انتظار انصرام آجال الجواب	9 118 059,00	% 37,00
تنفيذ التوصية	6 051 740,00	% 13,87
المجموع	92 674 298,35	-

بالرغم من أن عدد التوصيات موضوع التتبع من لدن المؤسسة في القضايا التي تهم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الجماعات هو ضئيل نسبيا مقارنة بباقي التصنيفات الموضوعاتية الأخرى، حيث بلغ مجموعها 54 أي بنسبة 21,43 % من مجموع توصيات الجماعات موضوع التتبع، إلا أنها تستأثر باهتمام المؤسسة، لكون المعنيين بها استنفدوا كل الطرق القانونية من أجل الحصول على مستحقاتهم. وبتحليل إجمالي للقيمة المالية لهذه التوصيات نجد أن أكبر قيمة مالية همت التوصيات المتعلقة بها بدون جواب، متبوعة بالتوصيات التي أكدت الإدارة أنها توجد في طور التنفيذ ثم تلك التي تعذر تنفيذها، وبعدها التوصيات التي تنتظر انصرام أجل تنفيذها والتوصيات المنفذة. كل ذلك وفق المبالغ المبينة في الجدول، علما أن هذا النوع من التوصيات يشكل نسبا مهمة من مجموع توصيات التتبع حسب كل وضعية.

رابعا: التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات

مآل التوصية	عدد التوصيات المنفذة	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة حسب وضعية التوصية
تنفيذ التوصية	14	% 13,73
ملف معروض على القضاء	3	% 10,34
المجموع	17	-

يتضح من الجدول أعلاه، أن التوصيات التي تم تنفيذها أو التي لها مبرر قانوني لعدم التنفيذ خلال سنة 2019 بلغت 17 توصية أي بنسبة تنفيذ حددت في 29,31% من مجموع التوصيات الصادرة في مواجهة الجماعات خلال هذه السنة، والبالغ عددها 58 توصية، ومن أجل إعطاء صورة واضحة حول الجماعات المعنية بتنفيذ هذه التوصيات نوردها تباعا في الجدول بعده على النحو التالي:

1 – التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات، حسب الجماعة المعنية

الجماعة المعنية	عدد التوصيات المنفذة	النسبة المئوية
جماعة مريرت	3	% 17,65
جماعة مكناس	2	% 11,76
جماعة وليلي	1	% 5,88
جماعة مجاط	1	% 5,88
جماعة كلميم	1	% 5,88
جماعة آسفي	1	% 5,88
جماعة عين مديونة	1	% 5,88

جماعة الناضور	1	% 5,88
جماعة أولاد تايمة	1	% 5,88
جماعة تلمي	1	% 5,88
جماعة تكركرة	1	% 5,88
جماعة فاس	1	% 5,88
جماعة طنجة	1	% 5,88
جماعة الصفاصيف	1	% 5,88
المجموع	17	% 100,00

2 – التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات

التصنيف الموضوعاتي	عدد التوصيات المنفذة	النسبة من التوصيات المنفذة حسب التصنيف الموضوعاتي
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	**7**	**% 15,56**
التظلمات المرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	7	% 15,56
تظلمات ذات طبيعة إدارية	**5**	**% 20,83**
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	2	% 40,00
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	1	% 100,00
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	1	% 16,67
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	1	% 8,33
تظلمات ذات طبيعة مالية	**4**	**% 7,55**
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	2	% 13,33
تظلمات متعلقة بالمعاشات	2	% 22,22
تظلمات ذات طبيعة عقارية	1	% 9,09
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	1	% 50,00
المجموع	17	-

بتحليل التوصيات المنفذة الخاصة بالجماعات من زاوية التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية للتظلمات المعنية بها، يتبين أنها جاءت مغايرة في الترتيب لما تم تسجيله على مستوى التظلمات المعالجة من لدن المؤسسة بمقتضى قرارات، وهكذا احتلت التوصيات المرتبطة بتظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة صدارة الترتيب بـ 7 توصيات منفذة وهو ما شكل 15,56 % من التوصيات المنفذة حسب هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي، تليتها في الترتيب تلك التي تهم قضايا ذات طبيعة إدارية بـ 5 توصيات وبنسبة 20,83 % من تلك المنفذة وفق نفس التصنيف، في حين احتلت تلك التي تهم قضايا مالية المرتبة الثالثة بـ 4 توصيات متبوعة مباشرة بتلك التي تخص تظلمات ذات طبيعة عقارية بتوصية واحدة لتحتل بذلك المرتبة الأخيرة في تصنيف التوصيات المنفذة.

وتجدر الإشارة إلى أن التوصيات المنفذة الخاصة بالجماعات، وعلى نسق التوصيات الصادرة تجاهها تهم مختلف المتظلمين بفئاتهم الخاصة «أشخاص في وضعية هشة» وبصيغتهم المتنوعة «أشخاص ذاتيون ومعنويون ومجموعات أشخاص» وبجنسهم المختلف نساءا ورجالا، كل ذلك وفق الأعداد والنسب المبينة في الجداول عقبه.

3 – التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد التوصيات المنفذة	النسبة من التوصيات المنفذة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة
في وضعية هشة	1	%33,33

4 – التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات حسب طبيعة المتظلم

طبيعة المتظلم	عدد التوصيات المنفذة	النسبة من التوصيات المنفذة حسب طبيعة المتظلم
شخصية ذاتية	12	% 12,50
مجموعات أشخاص	4	% 16,00
شخصية معنوية	1	% 7,14
المجموع	17	-

5 – التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد التوصيات المنفذة	النسبة من التوصيات المنفذة حسب جنس المتظلم
رجال	10	% 12,99
نساء	2	% 10,53
المجموع (من الأشخاص الذاتيين)	12	-

6 – التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات حسب جهات و عمالات وأقاليم المملكة

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	عدد التوصيات المنفذة	النسبة من التوصيات المنفذة حسب كل جهة أو عمالة أو إقليم
فاس - مكناس	7	% 25,00
مكناس	4	% 30,77
فاس	2	% 18,18
ايفران	1	% 50,00
الرباط - سلا - القنيطرة	2	% 9,09
الخميسات	2	% 100,00
مراكش - آسفي	2	% 25,00
آسفي	1	% 50,00
مراكش	1	% 20,00
طنجة - تطوان - الحسيمة	1	% 16,67
طنجة-اصيلة	1	% 33,33
بني ملال - خنيفرة	1	% 25,00
خنيفرة	1	% 50,00
سوس - ماسة	1	% 16,67
تارودانت	1	% 50,00
الشرق	1	% 6,25

الناضور	1	% 33,33
درعة - تافيلالت	1	% 8,33
تنغير	1	% 33,33
كلميم - واد نون	1	% 25,00
كلميم	1	% 25,00
المجموع	17	-

احتلت التوصيات الصادرة في مواجهة الجماعات التي تهم متظلمين مقيمين بدائرة نفوذ جهة فاس- مكناس صدارة ترتيب التوصيات المنفذة بسبع توصيات وبنسبة 25,00 % من التوصيات المنفذة داخل الجهة، متبوعة بتلك الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة ، وجهة مراكش - آسفي بتوصيتين منفذتين لكل جهة على حدة وبنسب مختلفة من التوصيات المنفذة داخل كل جهة منهما حددت على التوالي في 9,09 % و25%، ثم باقي جهات المملكة المبينة في الجدول بتوصية منفذة واحدة لكل منها وبنسب مختلفة على نحو التفصيل الوارد فيه.

في حين، تبين من التوزيع الترابي للتوصيات المنفذة من قبل الجماعات المعنية بها على مستوى العمالات والأقاليم أنها تهم 12 عمالة أو إقليما، احتلت فيها عمالة مكناس الصدارة بمجموع 4 توصيات منفذة بنسبة 30,77 % من التوصيات المنفذة داخل نفس العمالة، متبوعة بكل من عمالة الخميسات وفاس بتوصيتين منفذتين لكل عمالة على حدة وبنسب مختلفة من التوصيات المنفذة داخل كل عمالة منهما حددت في 18,18 % بالنسبة لعمالة فاس في حين حلت هاتان التوصيتان هما الوحيدتان المنفذتان داخل عمالة الخميسات، ثم باقي العمالات والأقاليم المبينة في الجدول أعلاه بتوصية منفذة واحدة لكل منها وبنسب تنفيذ مختلفة على نحو التفصيل المبين فيه.

7 – القيمة المالية للأحكام القضائية موضوع التوصيات المنفذة خلال سنة 2019

لا بد من التأكيد على أنه بالرغم من المجهودات المبذولة من المؤسسة والجماعات المعنية لتنفيذ التوصيات المتعلقة بأحكام قضائية صادرة في مواجهة الجماعات لفائدة المرتفق، والتي أثمرت تنفيذ ما قيمته 6051740,00 درهم، فإنه -رغم ذلك - تبقى التوصيات المنفذة غير مستجيبة لمطلب مشروع قوامه ضرورة تنفيذ الأحكام القضائية القابلة لذلك، بحيث لم تتعد قيمة التوصيات المنفذة خلال هذه السنة ما نسبته 6,53 % من مجموع المبالغ المستحقة لأصحابها والمترتبة في ذمة الجماعات، لذا وجب على كل جماعة معنية أن تتدبر أمورها لتسديد المستحقات المحكوم بها في مواجهتها، احتراما للدستور وللأحكام القضائية.

ولإعطاء نظرة أكبر حول جغرافية تنفيذ هذا النوع من التوصيات، نورد تفصيل مبالغها حسب كل جماعة معنية بالتنفيذ وحسب الجهات الترابية والعمالات أو الأقاليم المعنية بها وفق النسب المبينة في الجدولين عقبه.

7. 1 – المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات حسب الجماعة المعنية

الجماعة المعنية	القيمة المالية بالدرهم	النسبة من المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات المنفذة
جماعة عين مديونة	3 383 000,00	% 7,75
جماعة مربرت	1 810 400,00	% 4,15
جماعة الناضور	858 340,00	% 1,97
المجموع	6 051 740,00	%13,87

4.7 – المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	القيمة المالية بالدرهم	النسبة من المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات المنفذة
فاس - مكناس	**4 933 400,00**	**%11,30**
فاس	3 383 000,00	%7,75
مكناس	1 550 400,00	%3,55
الشرق	**858 340,00**	**%1,97**
الناضور	858 340,00	%1,97
الرباط - سلا - القنيطرة	**132 000,00**	**%0,30**
الخميسات	132 000,00	%0,30
بني ملال - خنيفرة	**128 000,00**	**%0,29**
خنيفرة	128 000,00	%0,29
المجموع	**6 051 740,00**	**%13,87**

خامسا: التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات إلى حدود سنة 2019

مآل التوصيات	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من عدد التوصيات غير المنفذة حسب مآل التوصية
دون جواب	**75**	**% 24,67**
في انتظار انصرام آجال الجواب	**55**	**% 32,93**
تعذر التنفيذ	**53**	**% 22,08**
في طور التنفيذ	**52**	**% 17,33**
المجموع	**235**	**-**

يتضح من الجدول أعلاه، أن عدد التوصيات الصادرة في شأن تظلمات تهم الجماعات، والتي بقيت بدون تنفيذ إلى حدود نهاية سنة 2019 كجزء من التوصيات المتراكمة لدى المؤسسة، بلغ 235 توصية، متخذة عدة أشكال تجتمع كلها في عدم تمكين المرتفق من حقوقه المشروعة، وقد توزعت بين توصيات بقيت بدون جواب بما مجموعه 75 توصية وبنسبة 24,67 % من عدد التوصيات غير المنفذة التي بقيت بدون جواب على صعيد مختلف الإدارات «جماعات وغير جماعات»، وتوصيات متوقفة في انتظار انصرام آجال الجواب بما مجموعه 55 توصية وبنسبة 32,93 % من عدد التوصيات المتوقفة لهذا السبب على المستوى العام، وتوصيات أعلنت الجماعات المعنية بها تعذر تنفيذها بما مجموعه 53 توصية وبنسبة 22,08 %من عدد توصيات التعذر على المستوى العام، ثم توصيات أعلنت الجماعات المعنية بها أنها في طور التنفيذ بما مجموعه 52 توصية وبنسبة 17,33 %من هذا النوع من المآلات على الصعيد العام، ومن أجل إعطاء صورة واضحة حول الجماعات المعنية بعدم تنفيذ هذه التوصيات نوردها تباعا في الجدول بعده مع الإشارة إلى أن جماعة الدار البيضاء تأتي في مقدمة ترتيب الجماعات غير المنفذة للتوصيات الصادرة في مواجهتها بما مجموعه 40 توصية وبنسبة 3,96 % من عدد التوصيات غير المنفذة، تليها في المرتبة الثانية جماعة مكناس بما مجموعه 14 توصية غير منفذة وبنسبة 1,38 % من نفس المجموع، ثم جماعة فاس بـ 10 توصيات، فجماعة صنجة بـ 08 توصيات، وجماعة أكادير بسبع توصيات غير منفذة، فباقي الجماعات حسب ترتيبها في الجدول بعده.

1- التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات حسب الجماعة المعنية

الجماعة المعنية	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة المئوية من عدد التوصيات غير المنفذة
جماعة الدار البيضاء	40	%3,96
جماعة مكناس	14	%1,38
جماعة فاس	10	%0,99
جماعة طنجة	8	%0,79
جماعة اكادير	7	%0,69
جماعة الرباط	6	%0,59
جماعة الخميسات	6	%0,59
جماعة الناضور	5	%0,49
جماعة وجدة	5	%0,49
جماعة تطوان	4	%0,40
جماعة آسفي	3	%0,30
جماعة الصخيرات	3	%0,30
جماعة سلا	3	%0,30
جماعة تمارة	3	%0,30
جماعة صباح	3	%0,30
جماعة بني ملال	3	%0,30
جماعة المضيق	3	%0,30
جماعة ابن جرير	2	%0,20
جماعة جرسيف	2	%0,20
جماعة كلميم	2	%0,20
جماعة بني انصار	2	%0,20
جماعة إيعزانن	2	%0,20
جماعة بيوكرى	2	%0,20
جماعة العروي	2	%0,20
جماعة مشرع بلقصيري	2	%0,20
جماعة تنغير	2	%0,20
جماعة سلوان	2	%0,20
جماعة قلعة السراغنة	2	%0,20
جماعة مراكش	2	%0,20
جماعة قصبة تادلة	1	%0,10
جماعة تازة	1	%0,10
جماعة بركين	1	%0,10
جماعة أولاد يعكوب	1	%0,10
جماعة سيدي علال البحراوي	1	%0,10
جماعة مولاي عيسى بن ادريس	1	%0,10
جماعة فجيج	1	%0,10
جماعة ميكس	1	%0,10
جماعة صفرو	1	%0,10
جماعة بني عبد الله	1	%0,10
جماعة لمريجة	1	%0,10
جماعة الكارة	1	%0,10

جماعة الهيادنة	1	%0,10
جماعة الدشيرة الجهادية	1	%0,10
جماعة زايو	1	%0,10
جماعة مربرت	1	%0,10
جماعة ورزازات	1	%0,10
جماعة الصويرة	1	%0,10
جماعة فركلة العليا	1	%0,10
جماعة إنزكان	1	%0,10
جماعة سطات	1	%0,10
جماعة عين الجوهرة - سيدي بوخلخال	1	%0,10
جماعة أولاد زراد	1	%0,10
جماعة الغيات	1	%0,10
جماعة تيفلت	1	%0,10
جماعة الداخلة	1	%0,10
جماعة لقصابي تكوست	1	%0,10
جماعة بوعادل	1	%0,10
جماعة بوسكورة	1	%0,10
جماعة تيسة	1	%0,10
جماعة سيدي رحال الشاطئ	1	%0,10
جماعة مولاي عبدالله	1	%0,10
جماعة انكال	1	%0,10
جماعة تزطوطين	1	%0,10
جماعة واولى	1	%0,10
جماعة آسا	1	%0,10
جماعة مجاط	1	%0,10
جماعة نكا	1	%0,10
جماعة حرارة	1	%0,10
جماعة الجديدة	1	%0,10
جماعة تيزنيت	1	%0,10
جماعة المنزه	1	%0,10
جماعة راس تابودة	1	%0,10
جماعة المحمدية	1	%0,10
جماعة سيدي علي بن حمدوش	1	%0,10
جماعة أولاد احسين	1	%0,10
جماعة أولاد عيسى	1	%0,10
جماعة تدلي فطواكة	1	%0,10
جماعة آيت يول	1	%0,10
جماعة مرس الخير	1	%0,10
جماعة تاوريرت	1	%0,10
جماعة تامري	1	%0,10
جماعة العطاوية	1	%0,10
جماعة اعرب صباح اغريس	1	%0,10
جماعة الحاجب	1	%0,10
جماعة تمسمان	1	%0,10

جماعة الفنيدق	1	%0,10
جماعة تغزوت نايت عطى	1	%0,10
جماعة بوكركوح	1	%0,10
جماعة تاونات	1	%0,10
جماعة الغربية	1	%0,10
جماعة سوق السبت اولاد النمة	1	%0,10
جماعة اسول	1	%0,10
جماعة بئرالنصر	1	%0,10
جماعة بني درار	1	%0,10
جماعة اولماس	1	%0,10
جماعة مير اللفت	1	%0,10
جماعة القباب	1	%0,10
جماعة بركان	1	%0,10
جماعة بوعرفة	1	%0,10
جماعة الزاردة	1	%0,10
جماعة خنيفرة	1	%0,10
جماعة اكليف	1	%0,10
جماعة لولاد	1	%0,10
جماعة بوزروال	1	%0,10
جماعة كنفودة	1	%0,10
جماعة الشلالات	1	%0,10
جماعة تودغى السفلى	1	%0,10
جماعة أرفود	1	%0,10
جماعة سيدي عيسى بن سليمان	1	%0,10
جماعة النيف	1	%0,10
جماعة آيت أم البخت	1	%0,10
جماعة سيدي يحيى الغرب	1	%0,10
جماعة سيدي الطيبي	1	%0,10
جماعة العرائش	1	%0,10
المجموع	235	%23,24

4 - التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات

التصنيف الموضوعاتي	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من عدد التوصيات غير المنفذة حسب التصنيف الموضوعاتي
تظلمات ذات طبيعة عقارية	88	% 32,59
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	33	% 64,71
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	13	% 16,67
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	12	% 66,67
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	11	% 61,11
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	8	% 32,00
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	5	% 29,41
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	4	% 33,33
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	1	% 9,09

تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	1	% 4,55
تظلمات ذات طبيعة إدارية	67	% 31,02
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	33	% 37,93
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	17	% 54,84
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	11	% 32,35
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	3	% 20,00
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	3	% 9,68
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	47	% 27,49
التظلمات المرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	47	% 27,49
تظلمات ذات طبيعة مالية	33	% 9,38
تظلمات متعلقة بالطلبيات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	12	% 17,14
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	7	% 58,33
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	6	% 75,00
تظلمات متعلقة بالمعاشات	4	% 12,12
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	2	% 2,20
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	2	% 2,94
المجموع	235	-

إن تحليل التوصيات غير المنفذة الخاصة بالجماعات على ضوء التصنيفات الموضوعاتية للتظلمات، يظهر أنها جاءت مغايرة لما تم تسجيله على مستوى التظلمات المعالجة من لدن المؤسسة بمقتضى قرارات، ومغايرة أيضا لترتيب التوصيات المنفذة بحسب نفس التصنيف، وهكذا احتلت التوصيات المرتبطة بتظلمات ذات طبيعة عقارية صدارة الترتيب بـ 88 توصية غير منفذة وهو ما شكل 32,59 % من التوصيات غير المنفذة حسب هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي، تلتها في الترتيب تلك التي تهم قضايا ذات طبيعة إدارية بـ 67 توصية غير منفذة وبنسبة 31,02 % من تلك غير المنفذة وفق نفس التصنيف، في حين احتلت التوصيات التي تهم تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الجماعات المرتبة الثالثة بـ 47 توصية وبنسبة 27,49 % من التوصيات المتعلقة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، متبوعة بالتوصيات غير المنفذة التي تهم تظلمات ذات طبيعة مالية بـ 33 توصية غير منفذة ونسبة 9,38 % من مثيلاتها بالنسبة لباقي القطاعات لتحتل بذلك المرتبة الأخيرة في تصنيف التوصيات غير المنفذة. كل ذلك وفق التصنيفات المبينة في الجدول أعلاه بأعداد ونسب محددة.

وتجدر الإشارة إلى أن التوصيات غير المنفذة الخاصة بالجماعات، وعلى نسق التوصيات الصادرة والمنفذة تجدها تهم مختلف المتظلمين بفئاتهم الخاصة «أشخاص في وضعية هشة، مغاربة العالم» وبصيغتهم المتنوعة «أشخاص ذاتيون ومعنويون ومجموعات أشخاص» وبجنسهم المختلف نساء ورجالا، كل ذلك وفق الأعداد والنسب المبينة في الجداول عقبه.

3 - التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات بحسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من عدد التوصيات غير المنفذة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة
مغاربة العالم	21	% 55,26
في وضعية هشة	4	% 23,53
المجموع	25	-

4 – التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات حسب طبيعة المتظلم

طبيعة المتظلم	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من عدد التوصيات غير المنفذة حسب طبيعة المتظلم
شخصية ذاتية	135	% 19,23
مجموعات أشخاص	65	% 35,33
شخصية معنوية	35	% 28,00
المجموع	235	-

5 – التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من عدد التوصيات غير المنفذة حسب جنس المتظلم
رجال	105	%19,89
نساء	30	%17,24
المجموع	135	-

6 – التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من عدد التوصيات غير المنفذة حسب كل جهة أو عمالة أو إقليم
الدار البيضاء - سطات	57	% 25,91
الدار البيضاء	44	% 25,00
برشيد	4	% 50,00
الجديدة	3	% 25,00
بنسليمان	2	% 50,00
سطات	2	% 28,57
المحمدية	1	% 25,00
سيدي بنور	1	% 20,00
الرباط - سلا - القنيطرة	39	% 20,21
الرباط	18	% 22,50
سلا	9	% 27,27
الخميسات	7	% 35,00
الصخيرات تمارة	3	% 8,11
سيدي سليمان	1	% 33,33
سيدي قاسم	1	% 12,50
فاس - مكناس	32	% 26,67
مكناس	16	% 38,10
فاس	11	% 21,15
صفرو	2	% 50,00
تاونات	1	% 33,33
تازة	1	% 12,50
الحاجب	1	% 16,67
الشرق	21	% 20,59
وجدة-انجاد	9	% 20,93

الناضور	6	% 28,57
جرسيف	2	% 66,67
بركان	2	% 25,00
تاوريرت	1	% 25,00
جرادة	1	% 5,26
مراكش - آسفي	17	% 27,87
قلعة السراغنة	5	% 55,56
مراكش	5	% 17,86
آسفي	3	% 37,50
الصويرة	2	% 28,57
الرحامنة	1	% 33,33
الحوز	1	% 25,00
طنجة - تطوان - الحسيمة	16	% 23,19
طنجة-اصيلة	6	% 20,69
تطوان	5	% 31,25
المضيق الفنيدق	2	% 100,00
شفشاون	1	% 50,00
الحسيمة	1	% 25,00
العرائش	1	% 9,09
درعة - تافيلالت	10	% 19,61
تنغير	5	% 71,43
زاكورة	2	% 50,00
الرشيدية	2	% 7,69
ورزازات	1	% 16,67
سوس - ماسة	9	% 16,98
أكادير- إدا وتنان	8	% 25,00
إنزكان أيت ملول	1	% 11,11
بني ملال - خنيفرة	7	% 15,91
بني ملال	5	% 31,25
أزيلال	1	% 50,00
خريبكة	1	% 5,88
كلميم - واد نون	5	% 31,25
كلميم	3	% 30,00
سيدي إفني	2	% 66,67
الداخلة - وادي الذهب	1	% 100,00
وادي الذهب	1	% 100,00
العيون - الساقية الحمراء	1	% 2,33
العيون	1	% 2,56
المجموع[23]	215	-

23 - المجموع دون احتساب التظلمات الواردة من الخارج

احتلت التوصيات الصادرة في مواجهة الجماعات التي تهم متظلمين مقيمين بدائرة نفوذ جهة الدار البيضاء – سطات صدارة ترتيب التوصيات غير المنفذة بـ 57 توصية وبنسبة 25,91 % من مجموع التوصيات غير المنفذة داخل الجهة ، متبوعة بتلك الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة، بـ 39 توصية وبنسبة 20,21 % من التوصيات غير المنفذة التي تهم الجهة؛ وجهة فاس- مكناس بـ 32 توصية وبنسبة 16,67 % من التوصيات غير المنفذة بهذه الجهة؛ ثم جهة الشرق بـ 21 توصية وبنسبة 10,59 % من التوصيات غير المنفذة داخل الجهة، ثم باقي جهات المملكة المبينة في الجدول بعدد من التوصيات غير المنفذة تراوح بين توصية واحدة و17 توصية وبنسب مختلفة على نحو التفصيل الوارد فيه.

أما بالنسبة للتوزيع الترابي لمصدر التظلمات موضوع التوصيات غير المنفذة من قبل الجماعات المعنية بها بحسب العمالات والأقاليم، فيتبين أن الأمر يخص 50 عمالة أو إقليما في مقابل 12 عمالة أو إقليما فقط كانت معنية بالتوصيات المنفذة، احتلت فيها عمالة الدار البيضاء الصدارة بمجموع 44 توصية غير منفذة وبنسبة 25 % من التوصيات غير المنفذة داخل نفس العمالة، متبوعة بكل من عمالة الرباط بـ 18 توصية غير منفذة وبنسبة 22,50 % من التوصيات غير المنفذة بها، ثم تلتها عمالة مكناس بـ 16 توصية غير منفذة وبنسبة 38,10% من التوصيات غير المنفذة بها، وبعدها عمالة فاس بـ 11 توصية غير منفذة وبنسبة 21,15% من التوصيات غير المنفذة بهذه العمالة، فباقي العمالات والأقاليم المبينة في الجدول أعلاه بعدد توصيات غير منفذة توزعت بين توصية واحدة وتسع توصيات غير منفذة لكل منها وبنسب مختلفة على نحو التفصيل المبين فيه.

7 – التوصيات التي تهم الجماعات غير المنفذة إلى حدود سنة 2019 بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من عدد التوصيات غير المنفذة حسب كل بلد أجنبي
فرنسا	8	%44,44
بلجيكا	6	%75,00
إسبانيا	3	%100,00
هولندا	1	%100,00
كندا	1	%50,00
بريطانيا	1	%100,00
المجموع	20	-

فضلا عن التوصيات الصادرة في مواجهة الجماعات التي تهم متظلمين مقيمين بالتراب الوطني، سجلت المؤسسة عدم تنفيذ توصيات صادرة لفائدة أشخاص مقيمين في دول أجنبية بلغ عددها 20 توصية، وقد احتلت فيها التوصيات غير المنفذة التي تهم أشخاصا مقيمين بفرنسا مقدمة ترتيب التوصيات غير المنفذة بـ 08 توصيات وبنسبة 44,44 % من مجموع التوصيات غير المنفذة التي تعني الأشخاص المقيمين بهذه الدولة، متبوعة بتلك الواردة من بلجيكا، بـ06 توصيات وبنسبة 75,00 % من التوصيات غير المنفذة التي تهم المتظلمين المقيمين بها بغض النظر عن القطاع المعني بالتوصية، والتوصيات الواردة من إسبانيا، بـ 03 توصيات تشكل مجمل ما صدر لفائدة أشخاص مقيمين بهذه الدولة، ثم باقي الدول المبينة في الجدول بتوصية واحدة لكل منها وبنسب مختلفة على نحو التفصيل الوارد فيه.

8 – القيمة المالية للأحكام القضائية موضوع التوصيات غير المنفذة خلال سنة 2019

لا بد من التأكيد على أنه بالرغم من المجهود المبذول من المؤسسة لتنفيذ التوصيات المتعلقة بأحكام قضائية صادرة في مواجهة الجماعات لفائدة المرتفق، فقد بقي الطابع العام للموضوع هو عدم التنفيذ مع ما يعنيه ذلك من مساس بحقوق مشروعة ومبادئ دستورية أساسها ضرورة تنفيذ الأحكام القضائية القابلة للتنفيذ، حيث بلغت قيمة التوصيات غير المنفذة إلى غاية 31 دجنبر 2019، ما مبلغه 866222558,35 درهم وهو ما يمثل نسبة 93,47% من مجموع المبالغ المستحقة لأصحابها والمترتبة في ذمة الجماعات بمقتضى توصيات وأحكام قضائية، لذا وجب أخذ الموضوع على محمل الجد والحرص على إيجاد الاعتمادات اللازمة لكل جماعة من أجل أن تتدبر أمورها لتسديد المستحقات المحكوم بها في مواجهتها، احتراما للدستور وللأحكام القضائية.

هذا ولإعطاء نظرة أكبر حول جغرافية تنفيذ هذا النوع من التوصيات، نورد تفصيل المبالغ المترتبة في ذمة كل جماعة معنية بالتنفيذ وحسب الجهات الترابية والعمالات أو الأقاليم المعنية بها حسب جغرافية المتظلم وفق النسب المبينة في الجداول بعده.

8. 1 – المبلغ المالي للأحكام التي تهم الجماعات موضوع التوصيات غير المنفذة حسب الجماعة المعنية

الجماعة المعنية	القيمة المالية للحكم	مآل التوصية	القيمة المالية للحكم	النسبة من المبالغ المالية للحكم حسب مآل مجموع التوصيات غير المنفذة
جماعة العروي	30 600 000,00	دون جواب	30 600 000,00	% 69,43
جماعة فاس	16 154 481,24	تعذر التنفيذ	14 476 481,24	% 48,30
		في انتظار انصرام آجال الجواب	1 678 000,00	% 6,81
جماعة وجدة	6 867 500,00	في طور التنفيذ	6 867 500,00	% 15,62
جماعة الصخيرات	4 834 500,00	في طور التنفيذ	4 834 500,00	% 11,00
جماعة الناضور	4 075 000,00	في انتظار انصرام آجال الجواب	2 520 000,00	% 10,23
		تعذر التنفيذ	1 240 000,00	% 4,14
		دون جواب	315 000,00	% 0,71
جماعة تيسة	3 600 000,00	في طور التنفيذ	3 600 000,00	% 8,19
جماعة الدار البيضاء	3 030 502,70	دون جواب	2 568 292,70	% 5,83
		تعذر التنفيذ	462 210,00	% 1,54
جماعة قلعة السراغنة	2 545 200,00	في طور التنفيذ	2 213 200,00	% 5,03
		في انتظار انصرام آجال الجواب	332 000,00	% 1,35
جماعة سيدي عيسى بن سليمان	2 175 000,00	في انتظار انصرام آجال الجواب	2 175 000,00	% 8,83
جماعة تطوان	2 135 960,00	تعذر التنفيذ	2 135 960,00	% 7,13
جماعة تاونات	1 980 000,00	في طور التنفيذ	1 980 000,00	% 4,50
جماعة الخميسات	1 731 559,00	في انتظار انصرام آجال الجواب	1 255 559,00	% 5,09
		في طور التنفيذ	476 000,00	% 1,08
جماعة مريرت	1 305 000,00	في طور التنفيذ	1 305 000,00	% 2,97
جماعة عين الجوهرة - سيدي بوخلخال	1 300 630,39	في طور التنفيذ	1 300 630,39	% 2,96
جماعة سلوان	1 167 000,00	في طور التنفيذ	1 167 000,00	% 2,65
جماعة بوعادل	813 609,02	في طور التنفيذ	813 609,02	% 1,85

جماعة بني انصار	685 500,00	في انتظار انصرام آجال الجواب	685 500,00	% 2,78
جماعة ابن جرير	480 000,00	في طور التنفيذ	480 000,00	% 1,09
جماعة بوسكورة	472 000,00	في انتظار انصرام آجال الجواب	472 000,00	% 1,92
جماعة تدلي فطواكة	257 500,00	في طور التنفيذ	257 500,00	% 0,59
جماعة الكارة	247 000,00	في طور التنفيذ	247 000,00	% 0,56
جماعة بني ملال	164 616,00	في طور التنفيذ	164 616,00	% 0,37
المجموع	86 622 558,35	المجموع	**86 622 558,35**	

4. 4 – المبلغ المالي للأحكام التي تهم الجماعات موضوع التوصيات غير المنفذة حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	مآل التوصية	القيمة المالية بالدرهم	النسبة من المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات غير المنفذة الخاصة بالجماعات
الشرق		32 452 500,00	%37,46
وجدة-انجاد	بدون جواب	30 600 000,00	%35,33
الناضور	في طور التنفيذ	1 167 000,00	%1,35
الناضور	في انتظار انصرام آجال الجواب	600 000,00	%0,69
وجدة-انجاد		85 500,00	%0,10
فاس - مكناس		23 853 090,26	%27,54
فاس	التعذر	14 476 481,24	%16,71
تازة	في طور التنفيذ	3 600 000,00	%4,16
تاونات		1 980 000,00	%2,29
مكناس		1 305 000,00	%1,51
فاس		813 609,02	%0,94
فاس	في انتظار انصرام آجال الجواب	1 678 000,00	%1,94
الرباط - سلا - القنيطرة		14 205 246,39	%16,40
الرباط	في طور التنفيذ	11 949 000,00	%13,79
الخميسات		1 776 630,39	%2,05
سلا		164 616,00	%0,19
الرباط	بدون جواب	315 000,00	%0,36
الدار البيضاء - سطات		7 190 561,70	%8,30
برشيد	في انتظار انصرام آجال الجواب	3 430 559,00	%3,96
الدار البيضاء		472 000,00	%0,54
الدار البيضاء	بدون جواب	2 568 292,70	%2,96
الدار البيضاء	التعذر	462 210,00	%0,53
برشيد	في طور التنفيذ	257 500,00	%0,30
مراكش - آسفي		3 025 200,00	%3,49
قلعة السراغنة	في طور التنفيذ	2 213 200,00	%2,55
الرحامنة		480 000,00	%0,55
قلعة السراغنة	في انتظار انصرام آجال الجواب	332 000,00	%0,38
طنجة - تطوان - الحسيمة		2 135 960,00	%2,47
تطوان	التعذر	2 135 960,00	%2,47
المجموع		**82 862 558,35**	-

3. 8 – المبلغ المالي للأحكام التي تهم الجماعات موضوع التوصيات غير المنفذة حسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	مآل التوصي،	القيمة المالية بالدرهم	النسبة من المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات غير المنفذة الخاصة بالجماعات
بلجيكا	في انتظار انصرام آجال الجواب	2 520 000,00	%2,91
	تعذر التنفيذ	1 240 000,00	%1,43
	المجموع	3 760 000,00	-

4. 8 – المبلغ المالي للأحكام التي تهم الجماعات موضوع التوصيات غير المنفذة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد	مآل التوصية	القيمة المالية بالدرهم
الاستثمار	تعذر التنفيذ	14 476 481,24
البيئة	في طور التنفيذ	3 600 000,00
الاستثمار	في طور التنفيذ	2 278 855,41
الاستثمار	في انتظار انصرام آجال الجواب	85 500,00
	المجموع	20 440 836,65

المحور الثالث: اختلالات واقتراحات

أولا: اختلالات واقتراحات متعلقة بتدبير قطاع التعمير والمجال الترابي الجماعي

أصبح قطاع التعمير يكتسي أهمية بالغة، كونه يطرح قضايا ومشاكل معقدة، نظرا للتوسع العمراني والنمو الديموغرافي المتزايد، اللذين تعرفهما المدن والتجمعات السكنية بالمملكة، إضافة إلى ارتباطه المباشر بالحاجيات اليومية الأساسية للسكان، وهو ما جعل الدولة تسهر على وضع مجموعة من المعايير والشروط، تجنبا للفوضى في مجال البناء والتخطيط العمراني.

ولأن المجالس الجماعية، تعتبر من أساليب التنظيم الإداري بالمملكة، ووسيلة للتنظيم الترابي المحلي ومشاركة المواطنين في إدارة شؤونهم، فإنها تتوفر في مجال التعمير على صلاحيات واختصاصات كبيرة، حيث خولها المشرع صلاحية القيام ببعض الإجراءات دون اللجوء إلى سلطة القضاء، كسحب الرخص المتعلقة بمجال التهيئة والبناء، ونزع ملكية عقارات الخواص وتخصيصها لإنجاز المرافق والتجهيزات العمومية وغيرها من الوسائل القانونية التي تتمتع بها الجماعات، بموجب القوانين والنصوص المنظمة لمجال التعمير، والتي تضمنها المشرع من أجل ضبط عملية البناء وتشييد التجمعات السكانية، والقضاء على البناء العشوائي بكل الوسائل المتاحة.

ولهذه الاعتبارات، يعد مشكل تدبير قضايا التعمير ضمن المجال الترابي من بين أهم المعوقات المؤثرة على شروط التنمية الترابية بالعديد من الجماعات بالمملكة. ويتجلى ذلك من خلال حجم المشاكل التي يطرحها البناء العشوائي من حيث النقص الكبير في التجهيزات الضرورية، ومساسه بالحق في سكن لائق. ومما يزيد من حدة هذه المشاكل ويجعل الأمر أكثر تعقيدا، ممارسة بعض الأنشطة الصناعية والتجارية المضرة بالساكنة، وهذا ما يشكل مسا بحق الساكنة في بيئة سليمة، ويؤثر على استفادتهم من باقي الحقوق الاقتصادية والاجتماعية، التي تعتبر الجماعات مسؤولة عن حمايتها وتوفير شروط الولوج إليها، وفقا لمبدأ تكافؤ الفرص والمساواة.

وأمام تزايد واختلاف الإشكاليات والصعوبات القانونية والإجرائية التي تواجهها الجماعات في مجال التعمير والبناء، في ضوء التشريع الحالي، والبحث المستمر عن سبل تجاوز هذه العراقيل، وتعزيز دورها من أجل الاضطلاع بمهامها على أحسن وجه، وفقا لضوابط التعمير والقوانين التنظيمية الجديدة المؤطرة للجماعات، على أساس احترام الأحكام القانونية ومبادئ الحكامة الترابية، واستكمال مسار الجهوية المتقدمة، وتحديد العلاقة القائمة بين الجماعات على أساس التعاون والتكامل.

وبالرغم من الصلاحيات الواسعة، التي منحها المشرع للجماعات في مجال التعمير، إلا أن تفعيلها يصح العديد من المشاكل، يتبين من خلالها أن تدبير هذا القطاع، يعرف مجموعة من الاختلالات، يحتاج إلى تعبئة كل الوسائل القانونية والمالية والبشرية، لمعالجة أسبابها وتجلياتها، وتحديد مسؤولية كل الفاعلين والمتدخلين.

وفي هذا الإطار، تلقت مؤسسة الوسيط، تتوصل كل سنة، بالعديد من الشكايات ذات الصلة بالآثار المترتبة عن التطبيق الخاطئ لبعض مقتضيات النصوص المنظمة للتعمير، خاصة منها النصوص والضوابط التي تتعلق بمسطرة إعداد وتنفيذ تصاميم التهيئة.

ومن الحالات المجسدة لهذا النوع من الإشكالات، والتي ترجع أسبابها إلى التفسير أو التطبيق الخاطئ لمقتضيات وضوابط التعمير، يمكن تقديم نماذج مختلفة للاختلالات المتعلقة بتدبير قطاع التعمير، انطلاقا من وقائع الشكايات موضوع الملفات المسجلة برسم سنة 2019 على النحو التالي:

1 – اختلالات متعلقة بتخصيص عقارات الفواض في إطار المنفعة العامة

واصلت المؤسسة برسم سنة 2019 تلقي ومعالجة تظلمات المرتفقين في مواجهة الجماعات، تفيد عدم رفع اليد عن قطع أرضية تم تخصيصها في إطار تصاميم التهيئة، من أجل إحداث تجهيزات ومرافق عمومية، بشكل مخالف لما تنص عليه مقتضيات القانون المتعلق بالتعمير، والمتمثلة أساسا في:

• عدم احترام الإنجازات للتخصيص المحدد في إطار تصميم التهيئة لمناطق إقامة التجهيزات العمومية، حيث تتم برمجة نفس القطعة الأرضية لإحداث تجهيزات مغايرة في إطار تصميم التهيئة الذي تكون صلاحيته قد انتهت بمرور 10 سنوات؛

• عدم رفع اليد عن العقارات التي تكون مخصصة لاحتضان تجهيز عمومي، لم ينجز رغم انصرام أجل 10 سنوات كما تنص على ذلك مقتضيات المادة 28 من القانون 90-12، وهذا ما يؤدي إلى استفحال إشكالية عمو أو إنهاء آثار تصميم التهيئة عن عقارات الفواض المشمولة بتخصيص عمومي؛

• المبالغة في تقدير الحاجيات من العقارات لإنجاز التجهيزات العمومية والمباني الإدارية والمساحات الخضراء، وأن جزءا كبيرا لا يتم تنفيذه مقارنة مع ما يتم برمجته من عقارات لهذا الغرض خلال المفعول القانوني لتصاميم التهيئة؛

• تغييب مقاربة ضرورة رصد الكلفة المالية الكافية لتعويض المتضررين من أصحاب الأملاك المنزوعة لأجل المنفعة العامة تعويضا عادلا ومنصفا في الميزانية حين برمجة هذا النوع من التخصيصات، وهو ما يعكس نوعا من ضعف تشخيص حاجيات ومتطلبات الساكنة من التجهيزات العمومية، من جهة، بالإضافة إلى أنه يمس بحق الملكية الخاصة للعقارات التي تبرمج في هذا الإطار، الأمر الذي يعكس وجود اختلال في منظومة التخطيط الحضري، تتحمل مسؤوليته المجالس الجماعية والوكالات الحضرية.

لأجل كل ذلك، ومن أجل ضمان التوازن بين الملكية العقارية كحق دستوري، وبين الأعباء والارتفاقات المقررة للمصلحة العامة على مستوى الجماعات، والحد من النزاعات، التي تصرح بمناسبة إعداد تصاميم التهيئة، تقترح مؤسسة وسيط المملكة بهذه المناسبة، اتخاذ بعض التدابير والإجراءات الضرورية، التي نوجزها فيما يلي:

• تؤكد المؤسسة أنه خلافا للاعتقاد السائد بكون «مجرد نشر مرسوم الموافقة، يعتبر سندا كافيا لحيازة العقار المشمول بتخصيص عمومي»، على وجوب التقيد بالأحكام التي تلزم نازع الملكية بضرورة سلوك الإجراءات القانونية لنزع الملكية لأجل المنفعة العامة؛ لأن مجرد صدور المرسوم لا يضفي صيغة المشروعية على وضع اليد على العقار.

• تؤكد المؤسسة على ضرورة استعادة ملاك الأراضي حق التصرف في أراضيهم فور انتهاء الآثار المترتبة على إعلان المنفعة العامة بتصميم التهيئة، وذلك بعد انقضاء عشر سنوات من تاريخ نشر النص القاضي بالموافقة على التصميم المذكور بالجريدة الرسمية.

2 - اختلالات متعلقة بتدبير الرخص والشهادات الإدارية ذات الصلة بقطاع التعمير

يظهر من الشكايات الواردة على المؤسسة ذات الصلة بهذا الموضوع، أن مساطر دراسة طلبات رخص البناء، ورخص السكن، وشهادات المطابقة، ورخص التجزيء وإحداث المجموعات السكنية، وتقسيم العقارات، تصرح مجموعة من الإشكالات، خاصة في الحالات التي يتم فيها منح الرخص التي تهم البناء وتجزيء العقارات، دون الحصول على الرأي الموافق للوكالة الحضرية، كما تنص على ذلك المقتضيات التشريعية والتنظيمية المتعلقة بمجال التعمير. إذ بالرغم من ذلك، تسمح بعض المجالس الجماعية بفتح الأراضي للبناء دون الحصول على الرأي المذكور، الأمر الذي يجعل الوكالات الحضرية تعترض على منح بعض الشهادات الإدارية للمستفيدين من الترخيص بالبناء، الذي سلم لهم من مصالح الجماعة المعنية، دون عرض مثل هذه الطلبات على أنظار الوكالة الحضرية لإبداء الرأي بشأنها، خاصة أن هذه الأخيرة، يبقى لها جانب من المسؤولية فيما يخص تسليم رخصة السكن وشهادة المطابقة، التي تهدف من خلالها إلى التأكد من أن توضع البنايات والأغراض المخصصة لها وصيغتها ومنظرها الخارجي وأحجامها وتهيئة جوانبها، قد تم كما هو منصوص عليه في رخصة البناء.

ومن الاختلالات الأخرى التي تم رصدها في هذا الإطار، تسليم رؤساء بعض الجماعات لشهادة التسلم المؤقت، بشأن بعض التجزئات قبل اكتمال الأشغال بها، علما أن مسطرة التسلم المؤقت للأشغال، تروم التحقق من أن عملية التهيئة وإعداد الأرض للبناء والصرف الصحي قد تم إنجازها وفق ما اعتمد بالمشروع الذي صدر الإذن في شأنه، علما أن تسليم الجماعة لشهادة التسلم المؤقت للتجزئات، دون اكتمال أشغال التجهيز، يعد ليس فقط خرقا لقانون التعمير، بل يعتبر تشجيعا لتنامي ظاهرة البناء العشوائي في الغياب الكلي أو الجزئي للتجهيزات الأساسية.

كما تقوم بعض الجماعات بإعطاء إذن بإحداث بعض التجزئات، وترخص بتغيير التصاميم الأصلية للتجزئات في غياب رأي اللجنة المختصة، وهذا يشكل خرقا للمقتضيات التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل بالنسبة لجميع المشاريع المتعلقة بتقسيم وتجزئة الأراضي، وإقامة المجموعات السكنية والمباني في هذا المجال.

وفي شق آخر من الملاحظات، التي تم رصدها مما وقفت عليه المؤسسة في موضوع عدم تقيد الجماعات بالمساطر المحددة لكيفية وشروط منح مثل هذه الرخص تبين أن العديد من الجماعات، لا تتوفر على دليل إجرائي عام يحدد مساطر وشروط منح الرخص ويبين كيفيات إجراء أبحاث المنافع والمضار، مما يترتب عنه الترخيص لممارسة بعض الأنشطة المهنية أو الحرفية وسط أحياء سكنية.

بناء على ما سبق بيانه، وللرفع من جودة التدبير في مجال التعمير والمجال الترابي الجماعي، يقترح وسيط المملكة ما يلي:

• ضرورة احترام رؤساء الجماعات لإجبارية الحصول على الرأي الموافق للوكالة الحضرية قبل فتح مناطق جديدة للتعمير، وذلك قبل السماح أو الترخيص لمشاريع التجزئة والبناء، بما يضمن التأكد من احترام هذه المشاريع لقوانين وأنظمة ووثائق التعمير؛

• ضرورة تأكد مصالح التعمير بالجماعات المعنية من مدى احترام المشاريع المتعلقة بإحداث التجزئات العقارية والمجموعات السكنية وتقسيم العقارات لقوانين وأنظمة ووثائق التعمير، ومن ثبوت ملكية العقارات المعنية لأصحاب هذه المشاريع، لأن مثل هذا الإجراء، يسمح بضبط مدى تقيد مشاريع التجزئة المنجزة بالتصاميم المرخصة، خاصة فيما يتعلق بالمناطق المخصصة للتجهيزات العمومية، ومن اكتمال أشغال التجهيز؛

• العمل على تتبع أشغال التجهيز إبان إنجازها ومعاينتها بعد تصريح أصحاب مشاريع التجزئة بإتمامها، للتأكد من مطابقتها للتصاميم المرخصة، ومن مدى احترامها للشروط التقنية لدفاتر التحملات قبل تسليم شهادة التسلم المؤقت؛

• العمل على احترام تقادي تسليم رخص استغلال محلات تجارية أو حرفية أو صناعية، بمناطق غير مخصصة لذلك بمقتضى وثائق التعمير، حتى لا يشكل ذلك مصدرا للأضرار التي قد تلحق بالساكنة.

ثانيا: اختلالات متعلقة بتدبير الطلبيات العمومية للجماعات

إذا كانت الطلبيات العمومية بصفتها عقودا إدارية، تشكل أهم الوسائل القانونية، التي تستعملها الجماعات من أجل ممارسة الأنشطة الموكولة إليها، فالمفروض فيها أنها ترتب التزامات متبادلة بين الجماعة صاحبة المشروع والمتعاقد نائل الطلبية، وفقا للمواصفات المتفق عليها.

ونظرا لعدم توازن العلاقة في إطار عقود الطلبيات العمومية بين الجانبين، يبقى نائل الطلبية، الطرف الضعيف في هذه العلاقة. فقد سجلت المؤسسة في هذا الشأن مجموعة من الاختلالات، يمكن إجمالها في الملاحظات التالية:

• إن بعض الجماعات تعمد إلى إقصاء بعض المتنافسين، دون تحديد الأسباب الموجبة للإقصاء من التنافس؛

• إقدام بعض الجماعات على توقيف الأشغال المتعلقة بالطلبيات، دون أي مبرر مقنع؛

• تماطل أو امتناع بعض الجماعات في تسديد المبالغ المالية المستحقة للمقاولة نائلة الصفقة بعلة عدم توفر الاعتمادات المالية الكافية، أو بدون مبرر؛

• إنجاز أشغال مأذون فيها أو مطلوب القيام بها خارج مسطرة الطلبيات، أو الشروع في تنفيذ الصفقة بدون أوامر الخدمة، وعدم احترام المسطرة المحددة لكيفية إنجاز الطلبيات عن طريق سندات الطلب.

• عدم التوفر على مساطر مضبوطة تمكن من تحديد المسؤوليات بين مختلف المصالح المتدخلة في إصدار الطلبيات الداخلية للشراء، وتتبع صرف الاعتمادات المخصصة بالميزانية، وباختيار الموردين...إلخ.

إن الإشكال الكبير الذي يطرح في هذا الشأن يتمثل أساسا في تعذر الوفاء بمقابل الطلبيات والأشغال، التي تم التأكد من تنفيذها واستلامها والإشهاد بذلك، وهذا ما يضعف الثقة في التعامل مع الوحدات الترابية، ويؤثر على الوضعية المالية للمقاولات ويعرضها لمشاكل مالية بسبب الخلل في تحصيل مستحقاتها.

من أجل حكامة تدبير الطلبيات العمومية، التي تبرمها الجماعات يقترح وسيط المملكة ما يلي:

• التقيد بالمساطر والإجراءات القانونية المتعلقة بالطلبيات العمومية في مختلف مراحلها، احتراما لمبدأ المنافسة والمساواة بخصوصها، سواء بالنسبة لعقد الصفقة أو إنجاز الأشغال أو التوريدات المختلفة؛

• وضع آليات ونظام دقيق لتتبع الطلبيات العمومية، يضمن الإنجاز الجيد للأشغال والوفاء بكل الالتزامات التعاقدية وعلى الأخص احترام الآجال والتأكد من مطابقة الأشغال أو التوريدات للمواصفات وعدم ضياع حقوق الجماعات، وحماية حقوق المقاولة ناذلة الصفقة؛

• وضع نظام معلوماتي وآليات مناسبة للانتظام في تتبع الأشغال المأمور بها وقياس تقدم المنجز منها واحترام آجال أداء المستحقات المتعلقة بالصفقات وباقي الطلبيات العمومية، تفاديا لكل ما يمكن أن ينعكس سلبا على عملية التنمية بالجماعة، وعلى مستوى الخدمات المقدمة للساكنة، وعلى استمرار الأنشطة التجارية للمقاولات؛

• البحث عن الصيغ القانونية لتسوية الأوضاع الناتجة عن أخطاء الجماعة التي همت الإجراءات المتعلقة بمسطرة التعاقد، إذ لا ينبغي أن تتحمل المقاولة تبعاته، ما دام أنها توصلت بأمر ببدء الأشغال.

ثالثا: اختلالات متعلقة بتنفيذ الأحكام القضائية

إن موضوع عدم تنفيذ الإدارات بصفة عامة، والجماعات على وجه التحديد، للأحكام الصادرة في مواجهتها، يأتي في مقدمة الإشكاليات والاختلالات، التي تواجهها المؤسسة سنويا، ذلك أن تعطيل التنفيذ يفرغ التقاضي من محتواه وفعاليته، وأمام استفحال هذه الإشكالية، نبه جلالة الملك نصره الله إلى انعكاساتها السلبية على المواطن، في خطابه السامي بمناسبة افتتاح الدورة الخريفية للبرلمان بتاريخ 14 أكتوبر 2016، حيث قال جلالته:

«المواطن يشتكي بكثرة من طول وتعقيد المساطر القضائية ومن عدم تنفيذ الأحكام، وخاصة في مواجهة الإدارة.

فمن غير المفهوم أن تسلب الإدارة المواطن حقوقه، وهو التي يجب أن تصونها وتدافع عنها، وكيف لمسؤول أن يعرقل حصوله عليها وقد صدر بشأنها حكم قضائي نهائي؟»

والمؤسسة وهي تحرص على تنزيل ما تفضل به جلالة الملك، نصره الله وتستحضر النقاش العمومي الذي يطبع الموضوع هذه السنة، لتعلن موقفها الراسخ إلى جانب مرتكز العدالة القائم على ثنائية حقوقية متلازمة، وهو الحق في التقاضي من جهة، والحق في تنفيذ الأحكام القضائية القابلة لذلك، من جهة أخرى. فـ «لا يجوز التكلم بحق لا نفاذ له». هذه القاعدة، تختزل مرامي العدل والإنصاف، والتي لا تقف عند إقرار الحق نصا به، وإنما تتعداه إلى ترتيب النتائج والآثار الواقعية الكفيلة برد الحق لصاحبه فعلا. ولكون ذلك يكون قول الحق مجردَ شهادة، لا تغني في رد المظالم عن أصحابها شيئا.

قد يكون للجماعة مستند من شأنه أن يؤثر على مسار المقرر القضائي، لولا تقصيرها في الدفاع عن مواقفها المشروعة. وبالتالي، فإنها مدعوة إلى تأمين حضورها المتبصر للمناقشات الجارية أثناء مختلف مراحل التقاضي، وما يتطلبه الأمر من استدلال بكل ما لديها من معطيات ذات الصلة بالقضية، وتقديم الدفوع وإعمال كل ما يخولها القانون من طرق الطعن، لأنها مؤتمنة على مصالحها، بدل أن تتذرع بذلك بعد اكتساب الأحكام القوة التنفيذية، فمضمون الحجية يقتضي تنفيذ الأحكام، دون أن يكون للجماعة، الحق في تبرير عدم تنفيذها بعدم صوابية الحكم المطلوب تنفيذه، لأن مثل هذه التصرفات تمس بالثقة الواجبة في مؤسسات الدولة وفي أداء الجماعات نفسها، وتعكس مستوى العلاقة المفترضة بينها وبين الأفراد الصادرة لفائدتهم أحكام قضائية.

وبالرغم مما تبذله المؤسسة من جهود في سبيل الوصول إلى حلول ملائمة وفعالة، للحد من تجليات هذه الإشكالية، فإن موقف بعض الجماعات من تنفيذ الأحكام القضائية، تبقى في الغالب مستندة على مبررات غير مقنعة، بل يمكن إدراجها ضمن العراقيل المفتعلة، من أجل التلكؤ والتماطل في تنفيذ منطوق الأحكام.

إن تذرع الجماعات في بعض الحالات التي تكون مطالبة فيها بتنفيذ أحكام القضاء، بكون عدم تنفيذها سببه عدم اقتناعها بالأسانيد القانونية للحكم الصادر ضدها، مع إصرارها على التمسك بنفس الموقف الذي كانت تدافع عنه أو تدفع به أمام القضاء، حيلة مراحل التقاضي يعكس العقلية الانتهازية التي لم تتخلص منها بعض الجماعات، والتي تقوم على عدم الفصل بين وضعها كمتقاض في مرحلة الإجراءات، ووضعها كجهة معنية بتنفيذ الحكم الصادر ضدها. حيث تستعمل الجماعة وضعها الأخير للاستمرار في فرض موقفها السابق عن صدور الحكم في شكل تجاهل لقول القضاء. كما تعكس هذه الوضعية نوعا من عدم الثقة اتجاه القضاء، ومساسا بمبدأ الفصل بين السلط. وهو وضعية توحي بأن الجماعة فوق القانون واعتبار أنها ليست كذلك لأن الكل سواسية أمامه في ظل سيادة مبادئ دولة القانون والمؤسسات.

وعموما إذا كان من الممكن قبول التأخير بسبب ضعف الاعتمادات المالية المرصودة، لتنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها، فإن عليها أن تجد السبل الكفيلة لتجاوز ذلك حتى لا ترسخ صورة سلبية لدى المتقاضين، مفادها ليس فقط، أن الجماعات غير مبادرة إلى التنفيذ في الآجال المعقولة، بل هي أيضا متماطلة ومتلكئة، وفي حالات أخرى ممتنعة عن التنفيذ.

لذلك يقترح وسيط المملكة :

• إيلاء كل العناية لمختلف مراحل التقاضي بالحضور والتدخل والدفاع المتبصر عن مصالح الجماعة دون تقصير أو تراخ أو إهمال مع استعمال كل ما يتيحه القانون من وسائل الدفاع وطرق الطعن؛

• التعجيل بتنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الجماعات والعمل على برمجة اعتمادات كافية باعتبارها من النفقات الضرورية للوفاء بما ترتب بذمتها من مبالغ مالية قضت بها المحاكم كل ذلك حفاظا، على مصداقيتها؛

• على مصالح وزارة الداخلية أن تفعل كل ما يخولها القانون من إجراءات وهو تبسط ما لها من صلاحية رقابة أو تتبع أعمال الجماعة وذلك لحثها على برمجة ما تخلد بذمتها من مبالغ مالية ناتجة عن أحكام وذلك بميزانيتها باعتبارها من النفقات الضرورية.

• التفكير في إعادة صياغة النظام القانوني للتنفيذ ضد الأشخاص العامة، ومن بينها الجماعات أمر ضروري.

رابعا: اختلالات متعلقة بإدارة وتدبير العنصر البشري بالجماعات

لأن إدارة العنصر البشري تشكل إحدى الدعامات الأساسية في تحديد مستويات الأداء بالإدارات الترابية، وبالتالي في كفاءتها وفعاليتها، حيث ورد في نص الخطاب الملكي السامي المشار إليه أعلاه، أن «...الوضع الحالي يتطلب إعطاء عناية خاصة، لتكوين وتأهيل الموظفين، الحلقة الأساسية في علاقة المواطن بالإدارة، وتمكينهم من فضاء ملائم للعمل، مع استعمال آليات التحفيز والمحاسبة والعقاب».

ومن ثمة فالموارد البشرية، أضحت تشكل بلا منازع الثروة الحقيقية والدائمة نسبيا للجماعات، وكل المرافق العمومية التابعة لها. ومهما كانت طبيعة نشاطها، فإن استراتيجيات تدبير الموارد البشرية بمدخلاتها، تمثل بامتياز الخيارات العملية المتاحة أمام كل المرافق العمومية المحلية، لتحقيق متطلبات واحتياجات المرتفقين.

وجدت الإشارة إلى كون الاختلالات التي تشكل عائقا في تطوير القدرات التدبيرية للجماعات، وتحد من كفاءتها ومردوديتها، تتعلق بشكل أساسي بالجهاز الإداري على كافة المستويات، وترتبط أساسا بالبنية التنظيمية لإدارة الجماعات، وتمس بوظيفة تدبير الموارد البشرية بها، والتي أصبحت محط انتقادات كثيرة، وسببا جوهريا للعديد من العراقيل، بالرغم من كون الإدارة المكلفة بتدبير الموارد البشرية، قد تمثل في نفس الوقت أداة لتحسين أداء وفعالية الإدارة بالجماعات، حسب تطلعات وآمال كل المتعاملين معها.

وانطلاقا من وقائع الشكايات والتظلمات الواردة في هذا السياق على المؤسسة، أمكن رصد مجموعة من الاختلالات المرتبطة بتدبير الجماعات لمواردها البشرية، منها ما هم تسوية الوضعيات الإدارية والمالية، ومنها ما اتصل بعدم احترام بعض الجماعات للشروط القانونية المتعلقة بالاقتطاعات والمساهمات المتصلة بالتغطية الاجتماعية، ومنها ما ارتبط بعدم التوفر على دليل للمساطر يحدد مجالات عمل وتدخل بنياتها الإدارية، وتوزيع وتحديد المسؤوليات والمساطر المتبعة لإنجاز المهام، والوسائل اللازمة لذلك. وما يتيحه كإطار معرفي مشترك بين الجماعات، هذا دون إغفال عدم استفادة المياومين من أنظمة التغطية الصحية والتأمينات على المخاطر.

إن تفشي الاختلالات التدبيرية في منظومة الموارد البشرية، يؤثر كثيرا على تنفيذ قرارات المجالس المسيرة للجماعات، ويمس بتنظيم تدخل مصالحها الإدارية، وتحديد المسؤوليات، وضبط الإجراءات الواجب اتباعها للقيام بالمهام الموكولة لكل موظف أو عون عند مختلف مراحل الإنجاز أو المراقبة، الأمر الذي يقتضي إعادة التنظيم من خلال بلورة استراتيجية جديدة لتأهيل مواردها البشرية، باعتماد الطرق التدبيرية الحديثة، الكفيلة بخلق إدارة رشيدة متطورة ومسؤولة، تراعي حجم ونوع الخدمات والأنشطة المقدمة للمرتفقين، والارتقاء بأداء المصالح الإدارية للجماعات لتكون في مستوى الرهانات المطروحة والطموحات المعقودة عليها، كرافعة للتنمية المجالية، وذلك بالرفع من قدراتها التدبيرية، عبر تمكينها من استقطاب كفاءات عالية في مجالات تهم اختصاصات الجماعة وتفعيل الهياكل التنظيمية؛

خامسا: خلاصات عامة

إن جوهر الإشكاليات التدبيرية التي تعرفها الجماعات في علاقتها بالمرتفق، قد لا تختلف كثيرا عن تلك التي تعرفها الإدارة بصفة عامة، إشكاليات تعكس وجوه أزمة في التدبير والتخطيط، وغياب رؤية واضحة تؤسس لعلاقات ارتفاقية جديدة، أساسها القرب من المواطن والجودة في الخدمات، فمعظم الجماعات لا تتبنى الاستراتيجيات والمقاربات الحديثة، التي تساعد على الاستفادة القصوى من ثورة تكنولوجيا الإعلام، لتقديم خدمات أكثر جودة، وإرساء مبادئ الحكامة الجيدة، والعمل بكل شفافية وربط المواطنين بالإدارات والمرافق العمومية، ضمن نسق إلكتروني.

وتبعا لذلك، يشكل تطوير الوحدات الترابية عنصرا أساسيا ضمن عناصر الحكامة الإدارية، إذ بتطور وتنامي حاجيات الأفراد وتعدد الخدمات التي تتولاها الجماعات، أكثر من اللازم الارتقاء بأدائها وتطوير مقومات تسييرها حتى تستجيب بفعالية لمختلف الحاجيات في المجالات الارتفاقية الضرورية.

وتكريسا لمبادئ الحكامة الجيدة الترابية، لا بد من تفعيل مبدأ التدبير الحر المنصوص عليه في الفصل 136 من دستور المملكة لسنة 2011، باعتباره أحد المداخل الرئيسية لإرساء قواعد التدبير الترابي وفق مبادئ وقواعد قانونية، تستهدف الارتقاء بجودة تدبير الجماعات لتستجيب لمتطلبات التنمية المندمجة والشاملة.

ثم لا بد من تبني سياسة القرب بشكل أكثر جدية بضمانات قانونية ومؤسساتية، وإشراك المواطن في مسلسل صناعة القرار المحلي، وضمان الحماية له من أي شطط، قد يحول دون ذلك، وتحقيقا لهذه الغاية، ينبغي تفعيل المقاربة التشاركية ومقاربة النوع الاجتماعي، وخلق أجهزة جديدة، لتعمل على هيكلة كل المجالات التي لم تكن تحظى بأهمية كبيرة من قبل القائمين على تدبير الشأن الترابي.

لقد أصبح من الضروري إحداث تغيير رئيسي في ثقافة وطريقة أداء الوحدات الترابية، حتى تصبح في مستوى الاستجابة لانتظارات ومطالب وحاجيات الساكنة المتزايدة، تغيير أساسه جودة الخدمات المقدمة، وجعل المواطن في صلب السياسات والخدمات العمومية من جهة، والنهوض بثقافة الشفافية والمسؤولية والمساءلة، من جهة ثانية.

وبالإضافة إلى هذه المقومات التي تعتبر أساس التعاقدات الكبرى بين الدولة والوحدات الترابية من جهة، والمواطن من جهة أخرى، تعتبر آليات التدبير بالنتائج وتعميم ثقافة التقييم من أهم المبادئ الأساسية على مستوى تدبير المرافق العمومية الترابية.

إن تعزيز علاقة إدارة الجماعات بالمواطن، من خلال إعادة الثقة في الوحدات الترابية، والرفع من مستوى أداء ومردودية إدارتها، يرتبط بمدى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين وتسهيل الولوج إليها، وتحسين الاستقبال وتبسيط المساطر الإدارية ودعم الإدارة الإلكترونية؛ وضبط وتلبية الحاجيات والحقوق الأساسية للساكنة الترابية.

وفي هذا الإطار، لا بد من التأكيد على ضرورة تعزيز انفتاح وتواصل الوحدات الترابية مع المواطنين وفعاليات المجتمع المدني، لتمكين الجميع من المشاركة في اتخاذ القرار، والمساهمة الفعالة في التنمية الجهوية المندمجة.

الجزء الثامن

التواصل والتكوين والتعاون الدولي

" تقدير خاص لكل امرأة متظلمة أبت إلا أن تتمسك بحقها في العدل والإنصاف، ورفض كل أشكال الحيف والظلم أو التجاوز".

وسيط المملكة

الرباط - 8 مارس 2019

49

لقاء
مفتوحا

02

اتفاقيتا شراكة
وتعاون مبرمة

30

زيارة متبادلة
مع مؤسسات مماثلة

445606

زيارة للموقع الإلكتروني للمؤسسة
من 128 بلدا

47

تصريحا صحفيا

199

مقالا صحفيا صادرا

02

دورة منظمة من طرف مركز التكوين
وتبادل الخبرات في مجال الوساطة
لفائدة
51 مستفيدا من 20 دولة

الجزء الثامن: التواصل والتكوين والتعاون الدولي

تعتبر المؤسسة التواصل سبيلا للانفتاح، والقرب، والتيسير، والتبسيط، وفي ذات الوقت تعبيرا عن الاهتمام بالآخر، ومد اليد لمعرفة انتظاراته، وحوارا مفتوحا من أجل حسن أداء ما هو موكول للمؤسسة من مهام، بمقاربة تروم التجديد والابتكار، في التقاط للمعبر عنه من احتياجات ملحة، وانتصار للجودة التي بدأ أن تصادف استحسان كل من يلجأ إلى المؤسسة طالبا تدخلاتها، في نطاق صلاحيات دستورية، تعتبر ضامنة لمقومات الارتفاق الجيد.

إن المبادرات التواصلية للمؤسسة، جسدت خلال هذه السنة رغبتها الأكيدة في تعزيز نهج التشاركية، وتمكين محيطها من الاقتراب أكثر من فلسفة الوساطة المؤسساتية كمسار وكمكتسب، وبناء علاقات أساسها المصارحة، من أجل رفع منسوب الثقة في أدائها.

وبعيدا عن النظرة التجزيئية للموضوع، حاولت المؤسسة أن تجعل من التواصل، فضلا عن إعلام وإطلاع الغير على رؤيتها وما تم تحقيقه من إنجازات، آلية مهمة للتعريف والتعرف:

للتعريف بمهامها، صلاحياتها وإنجازاتها، من خلال وصولها إلى كافة شرائح المجتمع، وعلى الأخص الفئات الهشة منها، وذوي الإمكانيات المحدودة، من أجل كسب رهان المساواة وتكافؤ الفرص، فالوساطة المؤسساتية لا تكتمل عناصر اعتبارها مكسبا، إلا إذا كانت متاحة في متناول أكبر عدد من المرتفقين، إذ لا فائدة من مؤسسة لا يصل ما قد يكون لها من قدرات على حل الإشكاليات الإدارية، إلى كل مرتفق إدارة.

وللتعرف عن قرب على انتظارات واحتياجات المرتفقين، وعلى المشاكل التي قد تتسبب في شرخ يحول بين الإدارة ومرتاديها، ليتسنى ملامسة ما قد يكون هناك من تعثرات تحول دون التوصل إلى ما يعد حقا مشروعا.

ولذلك، كان هناك اهتمام متميز هذه السنة بالتواصل الذي يرتبط بشكل ملحوظ كمحور أساسي من محاور المخطط الاستراتيجي للمؤسسة، الذي حدد أهم محطات متطلباته على المدى القصير والمتوسط، واختار أن يمر عبر كل الوسائل من إعلام مرئي ومسموع، وصحافة ورقية وإلكترونية، ومواقع التواصل الاجتماعي، ومنشورات، وإصدارات، ولقاءات، وأبواب مفتوحة، وتعامل بالوسائل التكنولوجية الحديثة.

واعتبارا لعلاقة موضوع التواصل بمتطلبات التعاون، فقد كان الموضوع محط اهتمام خاص من المؤسسة خلال هذه السنة هم بالأساس مبادرات اتجهت إلى دعم التعاون الداخلي والخارجي مع مختلف الفاعلين في الحقل الحقوقي والقانوني والإداري، من هيئات دستورية، ومؤسسات وطنية أجنبية، وهيئات نظيرة بما يتيحه ذلك من فرص لتعزيز موقع المؤسسة داخل محيطها الوطني والدولي سواء في إطار ثنائي أو في نطاق متعدد الأطراف في شكل تكتلات جهوية ذات الصلة بمجال الوساطة المؤسساتية.

المحور الأول: أنشطة المؤسسة في مجال التواصل

ارتباطا بما تم تحديده في المخطط الاستراتيجي تأتى للمؤسسة على امتداد هذه السنة إعطاء حلة جديدة لتواصلها مع مرتفقيها ومحيطها، وذلك باستعمال جميع الإمكانيات المتاحة للتواصل والانفتاح، همت بالأساس

أولا: تسهيل ولوج المرتفقين لخدمات المؤسسة عبر «فضاء الاستقبال»

لقد بادرت المؤسسة إلى تصوير بنية فضاء استقبال الوافدين عليها ليصبح فضاء أكثر انفتاحا وتواصلا معهم، وقد تم تصميمه وفق المواصفات الحديثة لبلورة مضامين ميثاق الاستقبال الذي تعهدت به المؤسسة كالتزام اتجاه مرتاديها، وذلك من أجل مساعدتهم في أجواء مفتوحة شفافة ومريحة، تراعي الحاجيات الخاصة، وتؤمن السرية، وتوفر التوجيه والإرشاد، مع ما يتطلبه ذلك من برامج معلوماتية وآليات تكنولوجية لتنظيم الولوج، ولضمان استطلاع الرأي وتلقي الملاحظات، في إطار منسجم مع تصور عام مفاده فصل مكاتب الواجهة أو مكاتب تقديم الخدمات عن المكاتب الخلفية أو مكاتب الإنتاج.

هذا، وقد تم إسناد مهام الاستقبال والتواصل على مستوى هذا الفضاء لأطر وتقنيين مؤهلين، بعد إخضاعهم لدورات تكوينية متخصصة في الاستقبال.

ثانيا: توفير المعلومة

بالموازاة مع ما قامت به المؤسسة من برمجة لمنظومة التشكيات عن بعد **E-plainte** «فضاء المواطن»، والتي أتاحت لجميع المرتفقين إمكانية إيداع شكاياتهم عن بعد، قامت أيضا بتصوير نظام للإشعار الإلكتروني لتتبع مآل الملفات المسجلة إلكترونيا، بالإضافة إلى الإشعار الإلكتروني عبر الرسائل النصية القصيرة **SMS**.

كما حرصت المؤسسة على توفير قناة تواصلية للجواب عن مختلف التساؤلات والاستفسارات التي تهم أداءها وتتبع مآل الملفات المسجلة بطريقة غير إلكترونية، كل ذلك من خلال رقم للتخاطب الآني مع المرتفقين **WhatsApp**.

وكلها مبادرات تواصلية، شكلت فرصة للقرب أكثر من أداء المؤسسة، ووسعت من قنوات التواصل معها، وساعدت على الإقلاع التدريجي عن الوسائل التقليدية المرهقة.

ثالثا : التواصل مع الرأي العام

كان معرض الكتاب، الذي رأبت المملكة المغربية على تنظيمه، فرصة عقدت فيها المؤسسة إلى جانب الرواق الذي أقامته، لقاءا تواصليا أبرزت فيه توجهاتها، وما تعتزم القيام به من أجل تكريس الحكامة الإدارية، وما قد توفره للمواطنين من فرص التعلم والانتصاف، بالإضافة إلى العناصر التي وقفتها، سعيا إلى فتح قنوات تصل إلى تجاوب الإدارة مع تدخلاتها وتوصياتها.

ووفاء بما التزمت به المؤسسة من نهج التشاركية، نظمت لقاءا إخباريا بسطت فيه مشروع مخططها الاستراتيجي لفترة 2019 – 2023، حضره العديد من الفاعلين والمسؤولين، وبعض مكونات المجتمع المدني، بالإضافة إلى الفاعل الجامعي والإعلامي.

وقد كان فرصة لعرض أهداف هذا المخطط ومحاور التي ترومي الرفع من نجاعة وأداء المؤسسة، مع تعزيز رصيدها البشري، وإعطاء بعد آخر لانتشارها الجهوي عبر تمثيليات محلية وجهوية.

وبعد أن أكملت المؤسسة عملية تصوير منظومتها لمعالجة التظلمات، ووضعها موضع التنفيذ، نظمت لقاء تعريفيا بمكوناتها لدى مختلف الإدارات المتعامل معها باعتبارها آلية جديدة لتدبير ومعالجة التظلمات، وقد شكل هذا اللقاء فرصة لدعوة مختلف الإدارات للانخراط فيها، بالنظر لما تتيحه من منصة متطورة لتبادل الوثائق والمراسلات المتعلقة بالتظلمات، كما كانت فرصة سانحة لإبلاغ محور هذه المنظومة إلى الرأي العام، وإخباره بما توفره من إمكانيات التظلم عن بعد في نطاق فضاء خاص أطلق عليه اسم «فضاء المواطن».

وفي نطاق القوافل التواصلية التي اختارتها المؤسسة نمطا من الانفتاح على الصعيد الجهوي، حلت بجهة العيون – الساقية الحمراء، في لقاء تحت شعار: «الحكامة الإدارية لدعامة للنموذج التنموي الجديد»، حضره كافة المسؤولين الإداريين بالجهة، وعرف نقاشا مصبوغا بالمصارحة في الحوار والمكاشفة لما قد يكون من تعثرات، على أمل تصويبها في تعاون يترجم الشراكة بين الإدارة والمؤسسة لما فيه صالح الارتفاق العمومي.

رابعا: التواصل مع المجتمع المدني

إيمانا منها بالدور الهام الذي يمكن أن يلعبه المجتمع المدني في مجال دعم التواصل بين المرتفقين والمؤسسة وإبلاغ رسالتها لديه، جعل المخطط الاستراتيجي للمؤسسة من العلاقة مع المجتمع المدني أحد مكوناته الأساسية، وهو ما تمت ترجمته من خلال مجموعة من المبادرات والأنشطة التواصلية، التي فتح من خلالها المجال للعديد من فعاليات المجتمع المدني، ممن له اهتمام بالمجال الحقوقي بصفة عامة، قصد المشاركة في ما تم تنظيمه من لقاءات مركزية وجهوية في كل من مدن العيون، وتازة، وصفرو، وأكادير، وبني ملال، والرباط، والدار البيضاء، وبإقليم مولاي يعقوب، من أجل بحث سبل توسيع مجالات التعاون.

ومن أهم المحاور التي حظيت بالاهتمام خلال هذه السنة والتي شكلت موضوع مناقشة خلال تلك اللقاءات:

- أدوار المؤسسة واختصاصاتها وإسهاماتها في تعزيز دولة الحق والقانون؛
- مؤسسات الحكامة ودورها في حماية حقوق الإنسان والنهوض بها؛
- مؤسسة وسيط المملكة ودورها في إحقاق الحقوق ورفع المظالم؛
- الحق في الحصول على المعلومة وحماية المعطيات الشخصية؛
- الحق في التنمية.

خامسا : التواصل عبر الفضاء الجامعي والتربوي

حرصت المؤسسة خلال هذه السنة على استثمار الفضاء الجامعي والتربوي لتقاسم الرؤى حول متطلبات الحكامة الإدارية والمرفقية، والإسهام في نشر مبادئ وقيم الوساطة المؤسساتية، كل ذلك – إيمانا منها بما يمكن أن ينتجه الحوار المفتوح، في فضاء البحث الجامعي، من قيمة مضافة لتكريس مزايا الوساطة المؤسساتية، واعتبارها مادة اشتغال لدى الباحث الأكاديمي.

وفي هذا الإطار، أشرفت المؤسسة في شخص وسيط المملكة على افتتاح دروس جامعية، بكل من كلية الحقوق التابعة لجامعة المولى إسماعيل بمكناس، وكلية الحقوق التابعة لجامعة عبد المالك السعدي بتطوان، وكلية الحقوق التابعة لجامعة محمد الخامس السويسي بالرباط.

وقد تنوعت من حيث المواضيع، إذ همت:

- الوساطة المؤسساتية، آلية بديلة لحماية الحقوق؛
- الوساطة المؤسساتية، الواقع والرهانات؛
- مؤسسة وسيط المملكة، ودورها في حماية الحقوق والحريات؛

كما استقبلت المؤسسة مجموعة من التلاميذ، سواء على المستوى المركزي أو في بعض تمثيلياتها الجهوية والمحلية، حيث شكلت هذه الزيارات فرصة للتعريف بالمؤسسة واختصاصاتها الدستورية لدى أجيال الغد، والاستماع إليهم فيما قد يكون لهم من حاجيات وانتظارات.

سادسا: التواصل مع مغاربة العالم

تنزيلا للتوجيهات الملكية السامية بضرورة إيلاء أهمية قصوى لمطالب هذه الفئة من المواطنين، وباقتناع تام من المؤسسة بحق مغاربة العالم في الاستفادة من خدماتها رغم الحواجز التي قد يخلقها البعد الجغرافي في بعض حول الإقامة، حرصت المؤسسة على تخصيص فضاءات استقبال ومكاتب خاصة بهم، خلال فترة عودتهم إلى أرض الوطن، وأعدت أروقة في العديد من المحطات بمناسبة يوم المهاجر الذي يصادف العاشر من غشت من كل سنة.

وإضافة لذلك، فقد حلت المؤسسة في لقاء مباشر مع مغاربة العالم بالديار الفرنسية في مناسبتين اثنتين، الأولى بدار المغرب بباريس، في ضيافة القنصلية المغربية بأورلي، والثانية في ضيافة نسيج جمعوي مغربي بـ كوربيفوا CourBevois، حيث شكلت التظاهرتان فرصة سانحة للتعريف بالمؤسسة وللاستماع لانتظارات وتطلعات ومشاكل هذه الفئة في علاقاتهم الارتفاقية داخل البلاد.

سابعا : التواصل مع المخاطبين الدائمين للمؤسسة

لما كان المخاطبون، كما تقدم في التقرير، مكونا محوريا في حسن تصريف التطلعات التي تتوصل بها المؤسسة والتغلب على ما لمرتادي الإدارة من مشاكل ارتفاقية، فقد عقدت لقاء تواصليا مع ممثلي مختلف الإدارات مباشرة عقب نشر تقريرها السنوي، وقد كان هذا اللقاء فرصة للتذكير بما هو منتظر من المخاطبين الدائمين للمؤسسة لدى الإدارات والمؤسسات العمومية المعنية، ولإبلاغ الرؤى المستقبلية للمؤسسة والاختيارات التي يتعين نهجها من أجل الارتقاء بالعطاءات خدمة للمرتفق، مع ما يجب أن يصبغ علاقتهم بالمؤسسة من روح التعاون والتعبئة من أجل كسب رهان رفعة الإدارة، التي تتحمل جميعا مسؤولية إقلاعها. كما شكل اللقاء مناسبة للتركيز على بعض ما ورد في التقرير من ملاحظات، وكذا ما ورد فيه أحيانا من مؤاخذات. وهو اللقاء الذي كان موضوع تقرير خاص تم رفعه إلى رئيس الحكومة لإبلاغ فحواه إلى مختلف القطاعات الحكومية المعنية.

ثامنا: التواصل من خلال الإسهام في النقاش العام وعبر الإعلام الوطني

لقد شكلت الخرجات الإعلامية والتصريحات الصحفية لمجموعة من أطر المؤسسة، استجابة واعية لاحتياج أكيد لإبلاغ خطاب الأمل والتعريف بالمستجدات القانونية، وفي بسط وشرح مقتضياتها، ليتمكن عموم المنتفعين من إدراك الفرص التي خولها لهم المشرع للاستعانة بالمؤسسة في بلوغ ما لهم من حقوق ارتفاقية وما يرغبون فيه من خدمات إدارية.

وقد كانت البرامج المباشرة مناسبة للإجابة والتفاعل مع انشغالات المشاركين، على الصعيد الوطني والجهوي، وباللغتين العربية والأمازيغية، وأحيانا بالحسانية.

كما تأتى للمؤسسة مواكبة الأنشطة العقوقية، وإغناء النقاش العام بخصوص مواضيع راهنية، وذلك في مجموعة من اللقاءات، ومن هذه المواضيع:

- أية مالية محلية بالمغرب وفرنسا داخل عالم متحول؟؛
- الأمازيغية في الإعلام المغربي: الواقع والآفاق؛
- إعمال اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز العنصري؛
- حماية الأشخاص في وضعية إعاقة.

تاسعا: التواصل مع بعض المؤسسات الدستورية

من منطلق قناعتها بحتمية التعاون مع باقي المؤسسات الدستورية، في التناول المشترك للعديد من المواضيع التي تحظى بنفس الاهتمام، من زاوية الالتقائية والتكامل في التدخلات والأهداف، حرصت المؤسسة على عقد لقاءات تواصلية مع كل من المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، والهيئة العليا للاتصال السمعي البصري، والمجلس الوطني لحقوق الإنسان ومندوبياته الجهوية.

كما حرصت المؤسسة على عقد اتفاقية شراكة مع اللجنة الوطنية لمراقبة وحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، التي شكلت أرضية لعدة ملتقيات، وفرصة لتوضيح حدود الاختصاصات، وكذا للمجالات التي يمكن تكثيف التعاون فيها من أجل النهوض بها.

المحور الثاني: التكوين ورفع القدرات المهنية والمعرفية للموارد البشرية

لما كان التكوين أحد المحاور الأساسية في المخطط الاستراتيجي، فقد حظي باهتمام المؤسسة، لاسيما وأنها تحتضن مركزين جهويين لتكوين أطر الأمبوديسمانات والوسطاء، في الجهاتين الفرنكفوني والمتوسطي، الأول من خلال جمعية الوسطاء والأمبوديسمانات الفرنكفونيين، والثاني من خلال جمعية أمبوديسمانات المتوسطيين. وفي هذا الإطار تم عقد عدة دورات تدريبية عرفت حضور عدد من المشاركين مثلوا ما مجموعه 21 دولة ، وتناولت بالدراسة والتحليل مواضيع ذات راهنية منها «حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وإمكانية الوصول إلى الخدمات العامة»، و«الوساطة المؤسساتية»، و«المبادرة التلقائية»، وكذا «الوساطة وحقوق الطفل»...إلخ.

أما على مستوى التكوين الداخلي، فقد تم خلال هذه السنة ومواكبة للتغير الحاصل في منهجيات وطرق الاستقبال بالمؤسسة، تنظيم دورات تكوينية متخصصة في مجال الاستقبال.

المحور الثالث: التعاون الدولي

بالإضافة إلى استمرار المؤسسة في ترأس جمعية الوسطاء والأمبوديسمان الفرنكفونيين، وما يتطلبه الأمر من مهام سواء داخل مكتب الجمعية أو جمعيتها العمومية، حرصت المؤسسة خلال هذه السنة على تعزيز مكانتها على صعيد الشبكات الجهوية والدولية، ولاسيما بعد انتخاب وسيط المملكة عضوا بالمكتب المسير لشبكة الوسطاء وأمبوديسمانات دول المؤتمر الإسلامي، كما عملت على توطيد علاقات العمل الثنائي مع مؤسسات نظيرة من أجل البحث عن تجويد الخدمات واستفادة المواطنين المغاربة من خدمات وسطاء الدول الأجنبية، كما استقبلت العديد من الوسطاء، ولاسيما الأشقاء الأفارقة منهم، ونخص بالذكر وسيط جمهورية السنغال ووسيط جمهورية مالي ووسيط جمهورية البنين.

كما استقبلت المؤسسة في إطار ثنائي ما يزيد على 18 من الوسطاء والأمبوديسمانات، بمناسبة استضافتها لمؤتمر نظم بشراكة بين جمعية الوسطاء الفرنكفونيين و جمعية البرلمانيين الفرنكفونيين، حول «حقوق الطفل، أولوية للبرلمانيين والوسطاء الفرنكفونيين»، والذي توج بالمصادقة على « إعلان الرباط»، الذي وثق التزام الأطراف من برلمانيين ووسطاء بمواصلة التفكير في المبادرات المشتركة لحماية الطفل.

تلاهيكم عما استقبلته المؤسسة أيضا من وفود عن مؤسسات وهيئات حقوقية دولية، ومنها:

- المجلس الوطني لحقوق الإنسان بإفريقيا الوسطى؛
- اللجنة الإفريقية لحقوق الإنسان والشعوب؛
- الفيدرالية الدولية لحقوق الإنسان لدى الاتحاد الإفريقي؛

- المفوضية القومية لحقوق الإنسان بالسودان؛
- اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان بالكاميرون؛
- هيئة مكافحة الفساد بفلسطين؛
- عمداء بلديات من ليبيا؛
- لجنة العرائض بالبرلمان الألماني.

هذا، فضلا عن العديد من المشاركات في اللقاءات والمؤتمرات الدولية ذات الصلة بمهام المؤسسة، والتي شكلت فرصة لإبراز التطور الحاصل في الوساطة المؤسساتية ببلادنا.

الجزء التاسع

المخطط الاستراتيجي للمؤسسة

" المخطط الاستراتيجي للمؤسسة، مخطط طموح، لكنه أيضا مخطط و اقعي، قابل للتنفيذ والتقييم وفق مؤشرات مضبوطة، تراعي الإمكانات البشرية والمالية المتوفرة " .

وسيط المملكة

الرباط - 12 يونيو 2019

الجزء التاسع: المخطط الاستراتيجي لمؤسسة الوسيط

استلهاما من التوجيهات المولوية السامية، الرامية إلى مواصلة العمل من أجل تعزيز المكاسب التي حققتها المؤسسة، مع الحرص على التفعيل الكامل للصلاحيات المخولة لها، سواء في مجال القيام بمساعي الوساطة والتوفيق واقتراح المتابعات القانونية، أو فيما يتعلق بالتعريف بدورها واختصاصاتها، والتفاعل مع المواطنين المتضررين، ومواصلة مؤسسة الوسيط لإسهامها في ترسيخ مبادئ دولة القانون، والشفافية والحكامة الجيدة في تدبير المرافق العمومية، وفي تخليق الحياة العامة، وكذا إصدار توصيات تهدف لضمان مساواة المواطنين أمام القانون والإدارة، والرفع من جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ومرافق الدولة والجماعات الترابية. تم إعداد المخطط الاستراتيجي لعمل مؤسسة الوسيط خلال الخماسية المقبلة 2019-2023، وهو مخطط انطلق من الوقوف على طبيعة المؤسسة وقيمها ورسالتها وآليات تدخلها وتأثيرها ليحدد رؤية المؤسسة على ضوء الرهانات المطروحة.

وبعد حصر الخلاصات التشخيصية لواقع الحال داخل المؤسسة، واختيار المقاربات العامة للمخطط، ارتسم بوضوح الهدف العام للمخطط المتمثل في «الرفع من جودة خدمة المواطن، وتمكينه من المشروع من حقوقه، وتيسير سبل ارتفاقه، في إطار تحكمه مبادئ الشفافية، والحكامة الجيدة، والمساواة أمام القانون والإدارة». وأهدافه الفرعية المتمثلة في:

- تعزيز ضمانات الأمن الإداري؛
- تأهيل المؤسسة هيكليا وتنظيميا ومهنيا؛
- الرفع من نجاعة الأداء؛
- التعريف بالمؤسسة لدى المواطن؛
- تأهيل الموارد البشرية؛
- الإسهام في ترسيخ مبادئ الحكامة الجيدة.

واستنادا إلى مرتكزات المخطط، تم تحديد ستة محاور استراتيجية تأسس عليها هذا المخطط تتمثل في:

المحور الاستراتيجي الأول: مؤسسة دستورية موجهة لخدمة المرتفق

وهو محور يؤسس لتطوير الاستقبال وتسهيل الولوج إلى المؤسسة، ودعم الشفافية والحق في المعلومة

المحور الاستراتيجي الثاني: حكامة مؤسساتية متسمة بالاحترافية والفعالية

وهو محور يهدف إلى مراجعة التنظيم الهيكلي للمؤسسة على ضوء المستجدات القانونية والرؤية التجديدية لأنشطتها، كما يهدف إلى تأهيل الإدارة والموارد البشرية للمؤسسة، ووضع مرجعيات إجرائية ومسطرية للعمل داخلها.

المحور الاستراتيجي الثالث: مقاربة جديدة للرفع من جودة خدمات المؤسسة

وهو محور جعل من ركائزه الأساسية تقوم على مطلب تفعيل اختصاصات المؤسسة لما يشكله من نضرة جديدة لدعم حكامة المرفق العام، وعلى تطوير منهجية معالجة التظلمات ومراجعة بعض المقاربات الوظيفية للمؤسسة، وجعل الإدارة متفاعلة مع تدخلات وتوصيات الوسيط، فضلا عن تفعيل آلية التقارير الموضوعاتية المرفوعة إلى رئيس الحكومة.

المحور الاستراتيجي الرابع: اللاتمركز الإداري آلية لدعم أداء المؤسسة على المستوى الجهوي والمحلي

يراهن هذا المحور على دعم الانتشار الجهوي للمؤسسة على أساس متطلبات الجهوية المتقدمة ودعم اللاتمركز على مستوى التدبير الإداري للمندوبيات الجهوية والمحلية.

المحور الاستراتيجي الخامس: إدارة مؤسساتية مرتكزة على التكنولوجيات الحديثة

وهو محور ينطلق من وضع مخطط مديري للإعلاميات خاص بالمؤسسة، والرفع من قدرة المؤسسة على الإعلام وتسهيل الولوج إلى خدماتها والوصول إلى المعلومة عن بعد، وتوفير أنظمة معلوماتية فعالة خاصة بالتدبير وإدارة التظلمات، والارتقاء بالبنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة وضمان جودة وأمن المعلوميات داخلها، وكذا التكوين في المعلوميات ومساعدة المستعملين.

المحور الاستراتيجي السادس: دعم التعاون والتواصل المؤسساتي

ويتأسس هذا المحور على دعم التواصل مع الرأي العام الوطني ومع الإدارات والمؤسسات العمومية، والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان.

كما يعنى بالتواصل والتعاون مع مختلف هيئات المجتمع المدني والقطاع الخاص والهيئات المهنية في إطار علاقات جديدة مع هذه الهيئات على قاعدة أدوارها الدستورية، فضلا عن التواصل مع المؤسسات النظيرة والمنظمات الدولية والبعثات الدبلوماسية بالمغرب التي تعنى بمجال اختصاصات المؤسسة لتعزيز المكانة الحقوقية للمملكة في محيطها الإقليمي والدولي.

وهي المحاور التي جمعت مختلف برامج المخطط الاستراتيجي «25 برنامجا» وإجراءاته التنفيذية «107 إجراءات تنفيذية»، ومؤشرات إنجازه «162 مؤشرا لقياس مدى تنفيذ هذه الإجراءات».

كل ذلك، وفق نسب تنفيذ توقعية تستأثر فيها سنتا 2019 و2020 بنسبة 65 % والباقي موزع على سنوات 2021 و2022 و2023 بنسب تنفيذ تتراوح بين 10 % و13 %.

إن هذا المخطط الاستراتيجي، سيشكل فرصة لتحقيق التحول نحو تواجد دائم للتصور المؤسساتي العام الذي تعرفه المملكة المغربية، بفضل الرعاية التي يوليها جلالة الملك، حفظه الله، لهذه المؤسسة.

الجزء العاشر

الآفاق المستقبلية

"من بين الأدوار التنموية لمؤسسة الوسيط، تسليط الضوء على حاجيات الإدارة، ودعم وتقوية مكانتها ومصداقيتها في النموذج التنموي".

وسيط المملكة

الرباط - 29 غشت 2019

الجزء العاشر: الآفاق المستقبلية

إن الرؤيا المستقبلية للمؤسسة كهيئة حكامة، لا يمكن أن تكون إلا التزاما بالممكن والواجب، وترجمة للصوح معقلن، وتجسيدا لما تم التخصيص له، وتوجها نحو محطة رسمت معالمها وسبل الوصول إليها، بعدما تم اعتبارها أولوية.

والآفاق المستقبلية، انتصار إلى مسير مضبوط، انعتق من الرتابة التي يؤديها الاستسلام لها إلى استمرار حتمية ممارسات منتقدة ولا تواكب المستجدات، التي تفرض إبداعا وابتكارا يساير متطلبات التغيير، والانتقال نحو الأفضل.

وانطلاقا من هذا الالتزام، ستواصل المؤسسة تنزيل ما ورد في مخططها الاستراتيجي «2019 - 2023»، الذي يعتبر خارطة طريق على امتداد خمس سنوات، وفق ما تم رصده من برامج وإجراءات، وبما تم توقعه من نسب تنفيذ مفصلة فيه.

إن الرهان في كل ذلك، هو اجتذاب مكونات أخرى لتنخرط في مقومات الوساطة المؤسساتية، بالروح التي ابتغاها المشرع الدستوري المغربي، وبما تم التوافق عليه دوليا في المجال.

إن ما ستخصصه المؤسسة من جهود هو الاستثمار من أجل الانخراط الجماعي لخدمة المواطن، فالمؤسسة تضع يدها على مواطن الخلل والضعف في أداء الإدارة، وتدفع إلى العدول عنها، وتقدم خلاصات ما تصل إليه إلى الإدارة بأمل أن تتعاطى معها كقناعة، لتتفانى في التجاوب معها، لأنه لا يمكن اختصار دور الوساطة في الوقوف على الاختلال، بل الوساطة إعلان عن قطع فعلي مع تصرف، والعمل بمنطق حل مشكل هو حل نسقي لمشاكل مماثلة، إعلان يلتف حوله كل المعنيين، وتلتئم فيه الإرادات للعمل به.

إن توجه المؤسسة، ينصب أكثر على العمل من أجل اتساع منسوب الثقة في أداء مؤسساتنا ومرافقنا العمومية، والثقة تأثر عبر تراكم نجاحات، وتجسيد إصلاحات لما كان سائدا من اختلالات، علما أن الثقة غاية حساسية، تتأثر وتتقلص لأدنى إخفاق، أو تجاوز، أو اعتداء.

إن المعول عليه، هو أن تدرك الإدارة أن علاقتها بالمؤسسة ليست علاقة عمودية، مُراقِب بمُراقَب، بل هي علاقة تعاون من أجل إدارة تلاقي استحسان وقبول المرتفقين مهما كانت نتيجة الحل التي لا بد وأن تنطلق من التطبيق السليم للقانون، ومن قواعد العدل والإنصاف.

إن ما يؤرق المؤسسة، وما يتطلب منها نفسا طويلا، ويأخذ بانشغالاتها من أجل التقدم فيه، هو تقليص أمد تنزيل توصياتها، التي لا تصدرها إلا من قناعة إمكانية تنفيذها.

ولهذا، ستواصل المؤسسة مجهوداتها من أجل مزيد من التعريف بها، والرفع من نجاعة أدائها، تعزيزا للأمن الإداري، وإسهاما في ترسيخ مبادئ الحكامة، من خلال إيلاء كل العناية لمواردها البشرية، والاستمرار في تحديث عملها، وانتشار تمثيلياتها، وتكثيف إجراءات تيسير الولوج إلى خدماتها والرفع من جودة خدماتها، وتقليص أمد بتها في ما يتوارد عليها من تظلمات.

هذا، فضلا عن الاستمرار في نسج وتطوير علاقات التعاون المسؤول والشراكات الواعية مع كل الفاعلين في الحقل الحقوقي والإداري.

واعتبارا للظروف التي أحاطت فترة إعداد هذا التقرير وخلاصاته، بسبب جائحة كورونا، ستشتغل المؤسسة في إطار ما يفرضه القانون المنظم لاختصاصاتها، حول موضوع تعتبره ذو أولوية لما له من اتصال مباشر بالحق في الولوج إلى الخدمات الإدارية، في ما له علاقة بتدبير حالة الطوارئ الصحية وآثار ذلك على الحقوق الارتفاقية للمواطنين.

مفاهيم اصطلاحية تهم التقرير

المصطلح	تعريفه	السند المعتمد من خلال القانون رقم 16-14 المتعلق بمؤسسة الوسيط
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
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
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
الإدارة	يعتبر في حكم الإدارة في مدلول هذا التقرير، إدارات الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية.	المادة 2
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
التظلم	كل ادعاء لحق، أو منازعة في شرعية تصرف صادر عن الإدارة، سواء كان قرارا أو عملا أو نشاطا، تملك المؤسسة صلاحية النظر فيه.	المادة 11
التوجيه	إرشاد صاحب التشكي أو الطلب وتوجيهه إلى ما ينبغي عليه سلوكه من إجراءات أو مساطر لإيجاد حل لتشكيه أو لطلبه.	المادتان 30و47
التوصية	قرار لوسيط المملكة متضمن للحلول التي يقترحها على الإدارة المتظلم منها لإنصاف المتظلم، متى تبين له أن تصرف الإدارة إزاءه غير قائم على أسس قانونية سليمة أو مناف لمبادىء العدل والإنصاف.	المادة 38
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
الفئة الاجتماعية	شريحة مجتمعية يفترض أنها في وضعية هشة أو صعبة أو خاصة تحتاج فيها إلى المساعدة.	المادتان 14و19

القرار	قرار يهم ملفات التظلم، انتهت فيه المؤسسة إلى رد الطلب إما بالحفظ أو بعدم القبول أو بعدم الاختصاص أو بالإشهاد على تسوية النزاع.	المادة 47
القرار الإجرائي	قرار يهم ملفات عدم الاختصاص، تم الاكتفاء فيه بإجراء تدبيري فقط كالإحالة أو الإحاطة أو التوجيه أو الحفظ على الحالة.	المادتان 13و47
المجال الارتفاقي	مجموعة من الاحتياجات الارتفاقية التي تجتمع في موضوع متقارب ولو تم تدبيرها من قبل قطاعات وإدارات أو جهات مختلفة.	المادتان 44و45
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 واللامركزة.	المادة 2
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
المؤشر التنموي	مؤشرات اعتمدتها المؤسسة لتشخيص علاقة التظلمات المتوصل بها بالنموذج التنموي، حصرتها هذه السنة في دعم الاستثمار والمحافظة على البيئة وتخليق الحياة العامة.	المادة 42
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 أوالمعلومات أوالوثائق الإضافية اللازمة للتأكد من صحة الوقائع الواردة في مضمون التظلم المعروض عليها، قبل البت فيه.	المواد 21 و22 و30 و47
مدة تفاعل الإدارة	الفترة الزمنية التي استغرقتها الإدارة للرد أو للجواب على أول مراسلة موجهة إليها من طرف المؤسسة.	المادة 22
ملف تظلم	الملف المفتوح لدى المؤسسة لما يظهر من الدراسة الأولية، أن موضوعه يندرج ضمن اختصاصاتها، ويسجل فيها على هذا الأساس.	المادة 11
ملف توجيه	الملف المفتوح لدى المؤسسة لما يظهر من الدراسة الأولية، أن موضوعه لا يندرج ضمن اختصاصاتها، ويسجل فيها على هذا الأساس.	المادة 13
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
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

فهرس التقرير

تقديم 13

الجزء الأول: الملفات المسجلة بالمؤسسة برسم سنة 2019 27

المحور الأول : مؤشرات إحصائية عامة حول المسجل «تظلمات وتشكيات وطلبات» 27

أولا: معطيات عامة حول ملفات التظلمات والتشكيات وطلبات التسوية المسجلة 27

1 – الملفات المسجلة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة 28

2 – الملفات المسجلة حسب جنسية المتظلم أو المشتكي 28

3 – الملفات المسجلة حسب صيغة المتظلم أو المشتكي 29

4 – الملفات المسجلة حسب جنس المتظلم أو المشتكي 29

5 – الملفات المسجلة حسب وردها من مختلف جهات المملكة وكذا الدول الأجنبية 30

6 – الملفات المسجلة حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة 30

7 – الملفات المسجلة حسب مكان تسجيلها 33

8 – الملفات المسجلة حسب المجال القطاعي المعني بها 34

9 – الملفات المسجلة حسب بعض المجالات الارتفاقية المعنية بالدراسة 36

10 – الملفات المسجلة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة 38

11 – الملفات المسجلة حسب الإحالة المتبادلة مع المجلس الوطني لحقوق الانسان 39

ثانيا: مؤشرات عامة حول ملفات التظلمات والتشكيات المسجلة حسب جغرافية المتظلم أو المشتكي 39

1 – التوزيع الجغرافي لصيغة المتظلمين والمشتكين حسب مكان إقامتهم 39

2 – التوزيع الجغرافي للتظلمات والتشكيات الإلكترونية حسب مكان إقامة المتظلمين والمشتكين 40

3 – التوزيع الجغرافي للمتظلمين والمشتكين حسب مدى ارتباط تظلماتهم أو شكاياتهم ببعض مؤشرات التنمية 41

ثالثا: مؤشرات تفصيلية حول ملفات التظلمات والتشكيات المسجلة حسب جغرافية المتظلم أو المشتكي 42

1 –المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة الدار البيضاء – سطات 42

1-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الدار البيضاء – سطات حسب نوع الملف 42

1-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الدار البيضاء – سطات حسب الجنسية 43

1-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الدار البيضاء – سطات حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة 43

1-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الدار البيضاء – سطات حسب الجنس 43

1-5 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة الدار البيضاء سطات حسب المجال القطاعي المعني بها 44

2 – المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة فاس- مكناس 46

2-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا ذاتيين بجهة فاس- مكناس حسب نوع الملف 46

2-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس-مكناس حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة 46
2-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب الجنس..... 47
2-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب الجال القضاعي المعني بها..... 47
3 - المتظلمون والمشتكون المقيمون بجهة الرباط - سلا - القنيطرة..... 49
3-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب نوع الملف..... 49
3-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب الجنسية..... 49
3-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 49
3-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب الجنس..... 50
3-5 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط سلا القنيطرة حسب الجال القضاعي المعني بها 50
4 -المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة الشرق..... 52
4-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب نوع الملف..... 52
4-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب الجنسية..... 52
4-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 53
4-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب الجنس..... 53
4-5 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب الجال القضاعي المعني بها..... 54
5-المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة 55
5-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب نوع الملف..... 55
5-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب الجنسية..... 56
5-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 56
5-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب الجنس..... 56
5-5 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب الجال القضاعي المعني بها..... 57
6 - المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة مراكش - آسفي..... 59
6-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش - آسفي حسب نوع الملف..... 59
6-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش - آسفي حسب الجنسية..... 59
6-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش آسفي حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..59
6-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش - آسفي حسب الجنس..... 60
6-5 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش - آسفي حسب الجال القضاعي المعني بها..... 60
7 - المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة سوس- ماسة..... 62

7-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة حسب نوع الملف..... 62
7-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة حسب الجنسية..... 62
7-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس ماسة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة 63
7-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة حسب الجنس..... 63
7-5 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة حسب المجال القضائي المعني بها..... 64
8 - المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة العيون - الساقية الحمراء..... 65
8-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون - الساقية الحمراء حسب نوع الملف 65
8-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون الساقية الحمراء حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة 66
8-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون - الساقية الحمراء حسب الجنس..... 66
8-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون الساقية الحمراء حسب المجال القضائي المعني بها67
9 -المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة بنو ملال - خنيفرة..... 68
9-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بنو ملال - خنيفرة حسب نوع الملف..... 68
9-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بنو ملال خنيفرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية... 69
9-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بنو ملال - خنيفرة حسب الجنس..... 69
9-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بنو ملال - خنيفرة حسب المجال القضائي المعني بها. 70
10 -المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة درعة - تافيلالت..... 71
10-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة درعة - تافيلالت حسب نوع الملف..... 71
10-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة درعة - تافيلالت حسب الجنسية..... 72
10-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة درعة - تافيلالت حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 72
10-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة درعة - تافيلالت حسب الجنس..... 72
10-5 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة درعة - تافيلالت حسب المجال القضائي المعني بها. 73
11 - المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة كلميم- واد نون..... 74
11-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم- واد نون حسب نوع الملف..... 74
11-2 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم- واد نون حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 75
11-3 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم- واد نون حسب الجنس..... 75
11-4 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم- واد نون حسب المجال القضائي المعني بها. 76
12 -المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة الداخلة - واد الذهب..... 77
12-1 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب نوع الملف..... 77

2-12 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 78
3-12 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب الجنس..... 78
4-12 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب المجال القضائي المعني بها..... 79
13 - المتظلمون أو المشتكون المقيمون بالخارج..... 80
1-13 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج حسب نوع الملف..... 80
2-13 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج بالنظر لنوعها وحسب بلدان الإقامة..... 80
3-13 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج حسب الجنس..... 82
4-13 التظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج حسب المجال القضائي المعني بها..... 83
المحور الثاني: ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة «ملفات الاختصاص»..... 89
أولا: معطيات عامة حول ملفات التظلم المسجلة..... 89
1 - ملفات التظلم المسجلة حسب التصنيف الموضوعاتي..... 89
2 - ملفات التظلم المسجلة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 92
3 - ملفات التظلم المسجلة حسب جنسية المتظلم..... 93
4 - ملفات التظلم المسجلة حسب صيغة المتظلم..... 93
5 - ملفات التظلم المسجلة حسب جنس المتظلم..... 94
6 - ملفات التظلم المسجلة حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة..... 94
7 - ملفات التظلم المسجلة حسب بلدان الإقامة..... 97
8 - ملفات التظلم المسجلة حسب مكان تسجيلها..... 98
9 - ملفات التظلم المسجلة حسب المجال القضائي المعني بها..... 99
10 - ملفات التظلم المسجلة حسب مؤشر جدية مرتكز التظلم..... 101
11 - ملفات التظلم المسجلة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة..... 102
ثانيا: مؤشرات حول ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية المتظلم..... 102
1 - مؤشرات عامة حول ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة حسب مكان تواجد المتظلم..... 102
1-1 التوزيع الجغرافي لصيغة المتظلمين حسب مكان إقامتهم..... 102
1-2 التوزيع الجغرافي للتظلمات الإلكترونية حسب مكان إقامة المتظلمين..... 103
1-3 التوزيع الجغرافي للمتظلمين حسب مدى ارتباط تظلماتهم ببعض مؤشرات التنمية..... 104
2 - مؤشرات تفصيلية حول ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة حسب مكان تواجد المتظلم..... 105
2-1 المتظلمون المقيمون بجهة فاس- مكناس..... 105
2-1-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة فاس- مكناس..... 105
2-1-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة فاس- مكناس حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 105

4-1-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب جنس المتظلم..... 106

4-1-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب التصنيف الموضوعاتي..... 106

4-1-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب المجال القضائي المعني بها..... 109

4-2 المتظلمون المقيمون بجهة الدار البيضاء - سطات..... 111

4-2-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات..... 111

4-2-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب جنسية المتظلم..... 111

4-2-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب الفئة الاجتماعية المعنية..... 111

4-2-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب جنس المتظلم..... 112

4-2-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب التصنيف الموضوعاتي..... 112

4-2-6 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب المجال القضائي المعني بها 115

4-3 المتظلمون المقيمون بجهة الرباط - سلا - القنيطرة 117

4-3-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة 117

4-3-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب جنسية المتظلم..... 117

4-3-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية..... 117

4-3-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب جنس المتظلم..... 118

4-3-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب التصنيف الموضوعاتي..... 118

4-3-6 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب المجال القضائي المعني بها 122

4-4 المتظلمون المقيمون بجهة الشرق..... 123

4-4-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق..... 123

4-4-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 123

4-4-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب جنس المتظلم..... 124

4-4-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب التصنيف الموضوعاتي..... 124

4-4-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب المجال القضائي المعني بها..... 127

4-5 المتظلمون المقيمون بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة 129

4-5-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة 129

4-5-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب الفئة الاجتماعية..... 129

4-5-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب جنس المتظلم..... 129

4-5-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب التصنيف الموضوعاتي..... 130

4-5-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب المجال القضائي المعني بها. 133

4-6 المتظلمون المقيمون بجهة مراكش - آسفي..... 134

2-6-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مراكش - آسفي 134

2-6-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مراكش - آسفي حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة 134

2-6-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مراكش - آسفي حسب جنس المتظلم 135

2-6-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مراكش - آسفي حسب التصنيف الموضوعاتي 135

2-6-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مراكش - آسفي حسب المجال القطاعي المعني بها 138

2-7 المتظلمون المقيمون بجهة العيون - الساقية الحمراء 140

2-7-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة العيون - الساقية الحمراء 140

2-7-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة العيون الساقية الحمراء حسب الفئة الاجتماعية المعنية 140

2-7-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة العيون - الساقية الحمراء حسب جنس المتظلم 140

2-7-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة العيون - الساقية الحمراء حسب التصنيف الموضوعاتي 141

2-7-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة العيون - الساقية الحمراء حسب المجال القطاعي المعني بها 144

2-8 المتظلمون المقيمون بجهة سوس- ماسة 145

2-8-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة سوس- ماسة 145

2-8-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة سوس- ماسة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة 145

2-8-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة سوس- ماسة حسب جنس المتظلم 146

2-8-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة سوس- ماسة حسب التصنيف الموضوعاتي 146

2-8-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة سوس- ماسة حسب المجال القطاعي المعني بها 149

2-9 المتظلمون المقيمون بجهة بني ملال - خنيفرة 150

2-9-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة 150

2-9-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية 150

2-9-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة حسب جنس المتظلم 151

2-9-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة حسب التصنيف الموضوعاتي 151

2-9-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة حسب المجال القطاعي المعني بها 154

2-10 المتظلمون المقيمون بجهة درعة - تافيلالت 156

2-10-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت 156

2-10-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت حسب الفئة الاجتماعية المعنية 156

2-10-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت حسب جنس المتظلم 156

2-10-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت حسب التصنيف الموضوعاتي 157

2-10-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت حسب المجال القطاعي المعني بها 160

2-11 المتظلمون المقيمون بجهة كلميم- واد نون 161

2-11-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون 161

2-11-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة.... 161

2-11-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون حسب جنس المتظلم..... 162

2-11-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون حسب التصنيف الموضوعاتي..... 162

2-11-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون حسب المجال القطاعي المعني بها..... 164

2-12 المتظلمون المقيمون بجهة الداخلة - واد الذهب..... 165

2-12-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الداخلة - واد الذهب..... 166

2-12-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب جنس المتظلم..... 166

2-12-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب التصنيف الموضوعاتي..... 166

2-12-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب المجال القطاعي المعني بها..... 168

2-13 المتظلمون المقيمون بالخارج..... 169

2-13-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج 169

2-13-2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب بلدان الإقامة..... 169

2-13-3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب جنس المتظلم..... 170

2-13-4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب التصنيف الموضوعاتي..... 171

2-13-5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب المجال القطاعي المعني بها..... 173

ثالثا: مؤشرات عامة حول ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة المتظلم منها..... 175

1- التوزيع الترابي للتظلمات «عدد ملفات التظلم بالنظر لمكان الإدارة المعنية حسب جهات وأقاليم وعمالات المملكة»..... 175

2 - التوزيع الجغرافي للتظلمات «عدد ملفات التظلم بالنظر لمكان الإدارة المعنية حسب القطاع المعني داخل المجال الترابي للجهات»..... 178

2-1 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الرباط - سلا - القنيطرة..... 178

2-2 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة فاس- مكناس..... 180

2-3 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الدار البيضاء - سطات..... 182

2-4 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة صنجة - تطوان الحسيمة..... 184

2-5 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة العيون -الساقية الحمراء..... 186

2-6 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الشرق..... 187

2-7 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة مراكش - آسفي..... 189

2-8 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة سوس- ماسة..... 190

2-9 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة بني ملال - خنيفرة..... 191

2-10 التوزيع الجغرافي للمجال القطاعي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة درعة - تافيلالت..... 193

2-11 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة كلميم- واد نون.....194
2-12 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الداخلة - واد الذهب.....195
المحور الثالث: ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة «ملفات عدم الاختصاص».....201
أولا: معطيات عامة حول ملفات التوجيه المسجلة.....201
1 - ملفات التوجيه المسجلة حسب التصنيف الموضوعاتي.....201
2 - ملفات التوجيه المسجلة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة.....203
3 - ملفات التوجيه المسجلة حسب جنسية المشتكي.....204
4 - ملفات التوجيه المسجلة حسب جنس المشتكي.....204
5 - ملفات التوجيه المسجلة حسب جهات المملكة.....205
6 - ملفات التوجيه المسجلة حسب بلدان الإقامة.....206
7 - ملفات التوجيه المسجلة حسب مكان تسجيلها.....207
8 - ملفات التوجيه المسجلة حسب المجال القضائي الموجه إليه.....208
9 -ملفات التوجيه المسجلة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة.....210
ثانيا: مؤشرات حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية المشتكي.....210
1 - مؤشرات عامة حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة حسب مكان تواجد المشتكي.....210
1-1 التوزيع الجغرافي لضيعة المشتكين حسب مكان إقامتهم.....210
1-2 التوزيع الجغرافي للشكايات الإلكترونية حسب مكان إقامة المشتكين.....211
1-3 التوزيع الجغرافي للمشتكين حسب مدى ارتباط شكاياتهم ببعض مؤشرات التنمية.....212
2 - مؤشرات تفصيلية حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة حسب مكان تواجد المشتكي.....213
2-1 المشتكون المقيمون بجهة الدار البيضاء - سطات.....213
2-1-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات.....213
2-1-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب الفئة الاجتماعية المعنية...213
2-1-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب جنس المشتكي.....214
2-1-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب التصنيف الموضوعاتي.....214
2-1-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الدار البيضاء - سطات حسب المجال القضائي الموجه إليه.216
2-2 المشتكون المقيمون بجهة الرباط - سلا - القنيطرة.....218
2-2-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة.....218
2-2-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب جنسية المشتكي.....218
2-2-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا القنيطرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية..218
2-2-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب جنس المشتكي.....219

2-2-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب التصنيف الموضوعاتي..219

2-2-6 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة حسب الجدال القضائي الموجه إليه..221

2-3 المشتكون المقيمون بجهة فاس- مكناس.....222

2-3-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس.....222

2-3-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة...222

2-3-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب جنس المشتكي.....223

2-3-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب التصنيف الموضوعاتي.....223

2-3-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة فاس- مكناس حسب الجدال القضائي الموجه إليه.....225

2-4 المشتكون المقيمون بجهة مراكش- آسفي.....226

2-4-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش- آسفي.....226

2-4-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش- آسفي حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة...226

2-4-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش- آسفي حسب جنس المشتكي.....227

2-4-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش- آسفي حسب التصنيف الموضوعاتي.....227

2-4-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش- آسفي حسب الجدال القضائي الموجه إليه 229

2-5 المشتكون المقيمون بجهة الشرق.....231

2-5-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق.....231

2-5-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة 231

2-5-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب جنس المشتكي.....231

2-5-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب التصنيف الموضوعاتي.....232

2-5-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الشرق حسب الجدال القضائي الموجه إليه 234

2-6 المشتكون المقيمون بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة.....235

2-6-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة 235

2-6-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب جنسية المشتكي....235

2-6-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة تطوان الحسيمة حسب الفئة الاجتماعية المعنية..235

2-6-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تطوان - الحسيمة حسب جنس المشتكي.....236

2-6-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة تطوان الحسيمة حسب التصنيف الموضوعاتي..236

2-6-6 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة تطوان الحسيمة حسب الجدال القضائي الموجه إليه....238

2-7 المشتكون المقيمون بجهة سوس- ماسة.....240

2-7-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة سوس- ماسة.....240

2-7-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة سوس- ماسة حسب جنسية المشتكي.....240

2-7-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة سوس- ماسة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة....240

2-7-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة سوس- ماسة حسب جنس المشتكي.....241

2-7-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة سوس- ماسة حسب التصنيف الموضوعاتي.....241

2-7-6 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة سوس- ماسة حسب المجال القضائي الموجه إليه.....243

2-8 المشتكون المقيمون بجهة بني ملال- خنيفرة.....244

2-8-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة بني ملال- خنيفرة.....244

2-8-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة بني ملال- خنيفرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية.....244

2-8-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة بني ملال- خنيفرة حسب جنس المشتكي.....245

2-8-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة بني ملال- خنيفرة حسب التصنيف الموضوعاتي.....245

2-8-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة بني ملال- خنيفرة حسب المجال القضائي الموجه إليه.....247

2-9 المشتكون المقيمون بجهة مراكش- تافيلالت.....248

2-9-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش- تافيلالت.....248

2-9-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش- تافيلالت حسب الفئة الاجتماعية المعنية.....248

2-9-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش- تافيلالت حسب جنس المشتكي.....249

2-9-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش- تافيلالت حسب التصنيف الموضوعاتي.....249

2-9-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة مراكش- تافيلالت حسب المجال القضائي الموجه إليه.....251

2-10 المشتكون المقيمون بجهة العيون- الساقية الحمراء.....252

2-10-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة العيون- الساقية الحمراء.....252

2-10-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة العيون الساقية الحمراء حسب الفئة الاجتماعية المعنية ..252

2-10-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة العيون- الساقية الحمراء حسب جنس المشتكي.....253

2-10-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة العيون الساقية الحمراء حسب التصنيف الموضوعاتي...253

2-10-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة العيون الساقية الحمراء حسب المجال القضائي الموجه إليه.225

2-11 المشتكون المقيمون بجهة كلميم- واد نون 256

2-11-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون 256

2-11-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون حسب الفئة الاجتماعية المعنية.....256

2-11-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون حسب جنس المشتكي.....256

2-11-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون حسب التصنيف الموضوعاتي.....257

2-11-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة كلميم- واد نون حسب المجال القضائي الموجه إليه.....258

2-12 المشتكون المقيمون بجهة الداخلة- واد الذهب.....260

2-12-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الداخلة- واد الذهب.....260

2-12-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب الفئة الاجتماعية المعنية..260
2-12-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب جنس المشتكي..260
2-12-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الداخلة - واد الذهب حسب التصنيف الموضوعاتي..261
2-12-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة الداخلة واد الذهب حسب الجهاز القضائي الموجه إليه..262
2-13 المشتكون المقيمون بالخارج..262
2-13-1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج..262
2-13-2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب بلدان الإقامة..262
2-13-3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب جنسية المشتكي..263
2-13-4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب جنس المشتكي..264
2-13-5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب التصنيف الموضوعاتي..264
2-13-6 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب الجهاز القضائي الموجه إليه..265
ثالثا: مؤشرات عامة حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة الموجه إليها..267
1 - التوزيع الترابي للشكايات «عدد ملفات التوجيه بالنظر لمكان الإدارة الموجه إليها حسب جهات وأقاليم وعمالات المملكة»..267
2 - التوزيع الجغرافي للشكايات «عدد ملفات التوجيه بالنظر لمكان الإدارة الموجه إليها حسب القطاع المعني داخل الجهاز الترابي للجهات»..269
2-1 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التوجيه بجهة الرباط - سلا - القنيطرة..269
2-2 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التوجيه بجهة الدار البيضاء - سطات..271
2-3 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التوجيه بجهة العيون - الساقية الحمراء..272
2-4 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التوجيه بجهة فاس- مكناس..272
2-5 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التوجيه بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة..273
2-6 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التوجيه بجهة الشرق..274
2-7 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التوجيه بجهة مراكش - آسفي..274
2-8 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التوجيه بجهة بني ملال - خنيفرة..275
2-9 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التوجيه بجهة سوس- ماسة..276
2-10 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التوجيه بجهة كلميم- واد نون..276
2-11 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التوجيه بجهة درعة - تافيلالت..277
2-12 التوزيع الجغرافي للمجال القضائي المعني بملفات التوجيه بجهة الداخلة - واد الذهب..277
الجزء الثاني: الملفات المعالجة برسم سنة 2019..283
المحور الأول : ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى قرارات..283
أولا: معطيات عامة حول ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى قرارات..283

1 – القرارات الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات..... 283
2 – القرارات الصادرة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 289
3 – القرارات الصادرة حسب جنس المتظلم..... 290
4 – القرارات الصادرة حسب جهات المملكة..... 290
5 – القرارات الصادرة التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب بلدان الإقامة..... 292
6 – القرارات الصادرة حسب المجال القطاعي المعني بها..... 293
ثانيا: الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة عن المؤسسة في شأن ملفات التظلم..... 295
1 – الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة حسب طبيعة القرار..... 295
2 – الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي..... 296
3 – الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة حسب طبيعة المتظلم..... 297
4 – الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة حسب جهات المملكة..... 298
5 – الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب بلدان الإقامة..... 300
6 – الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة حسب المجال القطاعي المعني بها..... 300
ثالثا: الحصيلة التفصيلية للقرارات الصادرة عن المؤسسة في شأن ملفات التظلم..... 304
1 – قرارات التسوية..... 304
1 – 1 الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي..... 304
1-2 الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة حسب جنس المتظلم..... 305
1-3 الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة حسب جهات المملكة..... 306
1-4 الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة حسب المجال القطاعي المعني بها..... 307
2 – قرارات الحفظ..... 309
2-1 الحصيلة الإجمالية لقرارات الحفظ الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي..... 309
2-2 الحصيلة الإجمالية لقرارات الحفظ الصادرة حسب جنس المتظلم..... 311
2-3 الحصيلة الإجمالية لقرارات الحفظ الصادرة حسب جهات المملكة..... 311
2-4 الحصيلة الإجمالية لقرارات الحفظ الصادرة حسب المجال القطاعي المعني بها..... 312
3 – قرارات عدم القبول..... 314
3-1 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي..... 314
3-2 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة حسب جنس المتظلم..... 315
3-3 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة حسب جهات المملكة..... 316
3-4 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة حسب المجال القطاعي المعني بها..... 317
4 –قرارات عدم الاختصاص..... 318

4-1 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي..... 318
4-2 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة حسب جنس المتظلم..... 320
4-3 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة حسب جهات المملكة..... 322
4-4 الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة حسب المجال القطاعي المعني بها..... 323
رابعا: نماذج لأهم القرارات الصادرة في ملفات التظلم برسم سنة 2019..... 335
المحور الثاني: ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى توصيات..... 335
أولا: التوصيات الصادرة في ملفات التظلم برسم سنة 2019..... 335
1 – التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب التصنيف الموضوعاتي..... 336
2 – القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة حسب الإدارة المعنية..... 340
3 – التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 341
4 – التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب جنس المتظلم..... 341
5 – التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة..... 342
6 – التوصيات الصادرة عن المؤسسة التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب بلدان الإقامة..... 344
7 – التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب المجال القطاعي المعني والإدارات التابعة له..... 344
8 – التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة..... 347

ثانيا: التوصيات المتراكمة موضوع تتبع من قبل المؤسسة برسم سنة 2019..... 348
1 – الوضعية العامة لإجمالي التوصيات موضوع التتبع..... 348
1-1 التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 349
1-2 التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة حسب جنس المتظلم..... 349
1-3 التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة حسب جهات المملكة..... 349
1-4 التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة..... 350
1-5 القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة في موضوع تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة، موضوع تتبع من قبل المؤسسة حسب مآل التوصية..... 351
1-6 التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة حسب مكان تسجيل التظلم..... 352
2 – الوضعية العامة للتوصيات المنفذة أو التي لها مبرر قانوني لعدم التنفيذ..... 352
2-1 التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 حسب التصنيف الموضوعاتي..... 353
2-2 التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 حسب جنس المتظلم..... 354
2-3 التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة..... 355
2-4 التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 والتي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب بلدان الإقامة..... 356

2-5 التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 حسب المجال القطاعي المعني والإدارات التابعة له..... 357
2-6 القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، المنفذة خلال سنة 2019 حسب الإدارة المعنية..... 359
2-7 التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 حسب مكان تسجيل التظلم..... 360
3 - التوصيات غير المنفذة المتراكمة إلى نهاية سنة 2019..... 361
3-1 الوضعية العامة للتوصيات غير المنفذة..... 361
3-2 التوصيات غير المنفذة حسب التصنيف الموضوعاتي..... 362
3-3 التوصيات غير المنفذة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 364
3-4 التوصيات غير المنفذة حسب جنس المتظلم..... 364
3-5 التوصيات غير المنفذة حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة..... 365
3-6 التوصيات غير المنفذة التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج حسب بلدان الإقامة..... 367
3-7 التوصيات غير المنفذة حسب المجال القطاعي المعني والإدارات التابعة له..... 368
3-8 التوصيات غير المنفذة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة..... 372
3-9 القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، موضوع توصيات غير المنفذة حسب الإدارة..... 373
3-10 التوصيات غير المنفذة حسب مكان تسجيل التظلم..... 375
ثالثا: نماذج لأهم التوصيات الصادرة في ملفات التظلم برسم سنة 2019..... 376
المحور الثالث : ملفات التوجيه التي تم البت فيها بمقتضى قرارات إجرائية..... 387
أولا: معطيات عامة حول ملفات التوجيه التي تم البت فيها بمقتضى قرارات إجرائية..... 387
1 - ملفات التوجيه المعالجة حسب التصنيف الموضوعاتي..... 387
2 - ملفات التوجيه المعالجة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 389
3- ملفات التوجيه المعالجة حسب طبيعة المشتكي..... 390
4- ملفات التوجيه المعالجة حسب جنس المشتكي..... 390
5- ملفات التوجيه المعالجة حسب جهات المملكة..... 391
6 - ملفات التوجيه المعالجة التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج حسب بلدان الإقامة..... 392
7 - ملفات التوجيه المعالجة حسب المجال القطاعي الموجه إليه..... 393
ثانيا: الحصيلة الإجمالية لملفات التوجيه المعالجة حسب طبيعة القرارات الإجرائية المتخذة..... 395
1 - الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية المتخذة حسب التصنيف الموضوعاتي وطبيعة الإجراء..... 396
2 -الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية المتخذة حسب طبيعة المشتكي وطبيعة الإجراء..... 397
3 - الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية المتخذة التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج حسب بلدان الإقامة وطبيعة الإجراء..... 398
4 -الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية المتخذة حسب المجال القطاعي وطبيعة الإجراء..... 399

ثالثا: الحصيلة التفصيلية لملفات التوجيه المعالجة حسب طبيعة القرارات الإجرائية المتخذة 400
1 – القرار الإجرائي بالتوجيه 400
1-1 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة حسب التصنيف الموضوعاتي 400
1-2 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة حسب طبيعة المشتكي 402
1-3 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة حسب جنس المشتكي 402
1-4 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة 403
1-5 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة حسب جهات المملكة 403
1-6 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة حسب المجال القضائي الموجه إليه 405
2 – القرار الإجرائي بالإحالة 406
2-1 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة حسب التصنيف الموضوعاتي 406
2-2 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة حسب طبيعة المشتكي 407
2-3 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة حسب جنس المشتكي 407
2-4 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة 408
2-5 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة حسب جهات المملكة 409
2-6 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة حسب المجال القضائي المحال عليه 410
3 –القرار الإجرائي بالإحاطة 411
3-1 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحاطة المتخذة حسب التصنيف الموضوعاتي 411
3-2 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحاطة المتخذة حسب طبيعة المشتكي 412
3-3 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحاطة المتخذة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة 412
3-4 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحاطة المتخذة حسب جهات المملكة 413
3-5 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحاطة المتخذة حسب المجال القضائي الذي تمت إحاطته 414
4 – القرار الإجرائي بالحفظ على الحالة 415
4-1 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة حسب التصنيف الموضوعاتي 415
4-2 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة حسب طبيعة المشتكي 416
4-3 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة حسب جنس المشتكي 416
4-4 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة حسب الفئة الاجتماعية المعنية 417
4-5 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة حسب جهات المملكة 417
4-6 الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة حسب المجال القضائي المعني بالتشكي 418
الجزء الثالث: أهم الاختلالات المرصودة في أداء الإدارة خلال سنة 2019 421
1 – الامتناع عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارات 422

2 – إشكاليات مرتبطة بنزع الملكية..... 422
3 – إشكاليات مرتبطة بالعقار ووثائق التعمير..... 423
4 – إشكاليات مرتبطة بالمعاشات..... 423
5 – إشكاليات مرتبطة بالتغطية الصحية..... 424
6 – إشكاليات المرتبطة بتعثر التدبير المعلوماتي ببعض الإدارات..... 424
7 – إشكاليات مرتبطة بتدبير الاستقبال ببعض الإدارات..... 425
8 – إشكاليات مرتبطة بالإقرار بالمديونية والعجز عن الأداء..... 425
9– إشكاليات مرتبطة بقرارات إدارية لا تعرف طريقها إلى التنفيذ..... 425
10– الإشكاليات المرتبطة بتعثر تنفيذ القرارات القضائية على صندوق ضمان حوادث السير..... 426
11– الإشكاليات المرتبطة بعدم الإعلان عن نتائج المباريات..... 426
12– الإشكاليات المرتبطة بالحق في الولوج إلى المعلومة الإدارية..... 426
13– الإشكاليات المرتبطة بتقادف المسؤولية عن التعويض بين الإدارات..... 427
14– الإشكاليات المرتبطة بعدم تسوية الوعاء العقاري المخصص لتنفيذ مشاريع اجتماعية..... 427
15– الإشكاليات المرتبطة بحق المعاقين في التمدرس..... 428
16– الإشكاليات المرتبطة بالمشاكل الناجمة عن إعادة هيكلة الحكومة..... 428
الجزء الرابع : الاقتراحات والتقارير الخاصة المنجزة برسم سنة 2019..... 431
أولا: المقترحات الصادرة برسم سنة 2019..... 431
1 – مقترح حول حصول الأشخاص في وضعية إعاقة على منحة جامعية بقوة القانون..... 431
2 –مقترح في شأن التغطية الاجتماعية للحرفيين..... 431
3 – مقترح في شأن تحويل اقتطاعات الانخراط والاشتراك الخاصة بالتغطية الصحية بين أنظمة الاحتياط الاجتماعي..... 432
4 – مقترح بشأن حق الورثة في استرجاع اشتراكات مورثهم في الضمان الاجتماعي..... 432
5 – مقترح بشأن الزيادة في عدد مراكز اجتياز المباريات المخصصة للأشخاص في وضعية إعاقة..... 432
6 – مقترح بشأن الخطأ في مبلوم القبول بأسلاك التكوين..... 433
ثانيا: التقارير الخاصة الصادرة برسم سنة 2019..... 433
1 – التقرير الخاص بعدم إحالة مشاريع القوانين على هذه المؤسسة..... 433
2 – التقرير الخاص حول عدم الاستجابة لتوصيات مؤسسة وسيط المملكة..... 434
3 – تقرير خاص بعدم الاستجابة للتوصيات ذات الصلة بعدم تنفيذ الأحكام..... 434

4 – تقرير خاص حول اللقاء التواصلي مع المخاصين الدائمين لمؤسسة الوسيط 434
الجزء الخامس: مؤشرات إحصائية حول زمن معالجة وتدبير التظلمات والتشكيات برسم سنة 2019 439
المحور الأول: مدة تفاعل الإدارة مع مراسلات مؤسسة الوسيط بالاستناد إلى الملفات المعالجة التي كانت موضوع مراسلة 439
أولا – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات 439
1 – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب طبيعة القرار 439
2 – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب التصنيف الموضوعاتي 440
3 – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب جهات المملكة 442
4 – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب مكان تسجيلها 443
ثانيا – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات 444
1 – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات حسب التصنيف الموضوعاتي 444
2 – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات حسب جهات المملكة 446
3 – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات حسب مكان تسجيلها 447
ثالثا : معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة 448
1 – معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي 448
2 – معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة حسب مكان تسجيل التظلم 449
3 – معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة حسب المجال القطاعي المعني بها 450
المحور الثاني: زمن معالجة التظلمات والتشكيات داخل مؤسسة وسيط المملكة 451
أولا: معدل آجال البت في التظلمات والتشكيات المعالجة بغض النظر عن طبيعة الملف «توجيه أو تظلم» 452
ثانيا: معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة «قرار أو توصية» 452
1 – معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة حسب التصنيف الموضوعاتي 453
2 – معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة حسب جهات المملكة 455
3 – معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة حسب مكان تسجيل التظلم 456
ثالثا: معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات 457
1 – معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب طبيعة القرار المتخذ 457
2 – معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب التصنيف الموضوعاتي 458
رابعا: معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية 459
1 – معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب طبيعة القرار الإجرائي المتخذ 459
2 – معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب التصنيف الموضوعاتي 460
خامسا: معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات 461
1 – معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات حسب التصنيف الموضوعاتي 461

المحور الثالث: مؤشرات عامة حول بعض إجراءات تجهيز ملفات التظلم..... 463
أولا: وضعية مراسلات الإدارات في شأن ملفات التظلم خلال سنة 2019..... 463
ثانيا: وضعية جلسات البحث المنجزة في ملفات التظلم خلال سنة 2019..... 463
ثالثا: وضعية الإدارات المتخلفة عن حضور جلسات البحث المنجزة في ملفات التظلم خلال سنة 2019..... 464
الجزء السادس: التقارير السنوية للمحاسبين الدائمين للمؤسسة بالإدارة برسم سنة 2019..... 467
أولا : التقارير المتوصل بها..... 467
ثانيا: الملاحظات العامة على التقارير المتوصل بها..... 467
1 – من الناحية الشكلية..... 467
2 – من الناحية الموضوعية..... 468
ثالثا : ملخصات عن مضامين التقارير المتوصل بها..... 468
الجزء السابع: موضوع السنة : منظومة التظلمات والتشكيات الخاصة بالجماعات كوحدات ترابية..... 489
المحور الأول: التظلمات التي تهم الجماعات من زاوية الملفات المسجلة..... 490
أولا: ملفات التظلم التي تهم الجماعات حسب التصنيف الموضوعاتي..... 491
ثانيا: ملفات التوجيه التي تهم الجماعات حسب التصنيف الموضوعاتي..... 493
ثالثا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة..... 494
رابعا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 495
خامسا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب صيغة المتظلم..... 495
سادسا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب جنس المتظلم..... 496
سابعا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب جنسية المتظلم..... 496
ثامنا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب جغرافية المتظلم..... 497
تاسعا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب مكان تسجيلها..... 500
عاشرا: ملفات التظلم والتوجيه التي تهم الجماعات حسب الجماعة المعنية..... 501
المحور الثاني: التظلمات التي تهم الجماعات من زاوية ملفات التظلم التي تم البت فيها..... 506
أولا: التظلمات التي تهم الجماعات والتي تمت معالجتها بمقتضى قرارات..... 506
1 – ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب صيغة القرار المتخذ..... 507
2 – ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات..... 507
3 – ملفات التظلم المعالجة بالنظر لصيغة القرار المتخذ وحسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات..... 508
4 – ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات بالنظر لصيغة القرار المتخذ حسب جهات المملكة..... 512
5 – ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب عمالات وأقاليم المملكة..... 514
6 – ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات بالنظر لصيغة القرار المتخذ وحسب بلدان الإقامة..... 515

7 – ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات بالنظر لطبيعة القرار المتخذ وحسب جنس المتظلم..... 516
8 – ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات حسب الجماعة المعنية..... 517
ثانيا: التظلمات التي تهم الجماعات والتي تمت معالجتها بمقتضى توصيات..... 521
1 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات..... 521
2 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب الجماعة المعنية..... 521
3 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات..... 522
4 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 525
5 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب طبيعة المتظلم..... 525
6 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب جنس المتظلم..... 526
7 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة..... 526
8 – التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة..... 528
9 – المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 و التي تهم الجماعات..... 528
9 – 1 المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات المتعلقة بالجماعات، الصادرة خلال سنة 2019 حسب الجماعة المعنية..... 528
9 – 2 المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات، حسب «جغرافية المتظلم»..... 529
9 – 3 المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات الصادرة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب بلدان إقامة المتظلمين..... 529
ثالثا: التوصيات المتراكمة التي تهم الجماعات والتي كانت موضوع تتبع خلال سنة 2019..... 529
1 – الوضعية العامة لمجمل توصيات موضوع التتبع الخاصة بالجماعات..... 530
2 – المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات المتراكمة التي تهم الجماعات إلى نهاية سنة 2019 حسب وضعية التوصية..... 531
رابعا: التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات..... 531
1 – التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات، حسب الجماعة المعنية..... 531
2 – التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات..... 532
3 – التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 533
4 – التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات حسب طبيعة المتظلم..... 533
5 – التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات حسب جنس المتظلم..... 533
6 – التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 التي تهم الجماعات حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة..... 533
7 – القيمة المالية للأحكام القضائية موضوع التوصيات المنفذة خلال سنة 2019..... 534

7. 1 – المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب الجماعة المعنية..... 534

7. 2 – المبلغ المالي للأحكام موضوع التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 والتي تهم الجماعات حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة..... 535

خامسا: التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات، إلى حدود سنة 2019..... 535

1 –التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات حسب الجماعة المعنية..... 536

2 – التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات..... 538

3 – التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة..... 539

4 – التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات حسب صيغة المتظلم..... 540

5 – التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات حسب جنس المتظلم..... 540

6 – التوصيات غير المنفذة التي تهم الجماعات حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة..... 540

7 – التوصيات التي تهم الجماعات غير المنفذة إلى حدود سنة 2019 حسب بلدان الإقامة..... 542

8 – القيمة المالية للأحكام القضائية موضوع التوصيات غير المنفذة خلال سنة 2019..... 543

8. 1 – المبلغ المالي للأحكام التي تهم الجماعات موضوع التوصيات غير المنفذة حسب الجماعة المعنية..... 543

8. 2 – المبلغ المالي للأحكام التي تهم الجماعات موضوع التوصيات غير المنفذة حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة..... 544

8. 3 – المبلغ المالي للأحكام التي تهم الجماعات موضوع التوصيات غير المنفذة حسب بلدان الإقامة..... 545

8. 4 – المبلغ المالي للأحكام التي تهم الجماعات موضوع التوصيات غير المنفذة حسب بعض المؤشرات التنموية..... 545

المحور الثالث: اختلالات واقتراحات..... 545

أولا: اختلالات واقتراحات متعلقة بتدبير قطاع التعمير والمجال الترابي الجماعي..... 545

1 – اختلالات متعلقة بتخصيص عقارات الخواص في إطار المنفعة العامة..... 546

2 – اختلالات متعلقة بتدبير الرخص والشهادات الإدارية ذات الصلة بقطاع التعمير..... 547

ثانيا: اختلالات متعلقة بتدبير الصلبيات العمومية للجماعات..... 548

ثالثا: اختلالات متعلقة بتنفيذ الأحكام القضائية..... 549

رابعا: اختلالات متعلقة بإدارة وتدبير العنصر البشري بالجماعات..... 550

خامسا: خلاصات عامة..... 551

الجزء الثامن : التواصل والتكوين والتعاون الدولي..... 557

المحور الأول: أنشطة المؤسسة في مجال التواصل..... 557

أولا: تسهيل ولوج المرتفقين لخدمات المؤسسة عبر «فضاء الاستقبال»..... 558

ثانيا: توفير المعلومة..... 558

ثالثا : التواصل مع الرأي العام..... 558

رابعا: التواصل مع المجتمع المدني..... 559
خامسا : التواصل عبر الفضاء الجامعي والتربوي..... 559
سادسا: التواصل مع مغاربة العالم..... 560
سابعا : التواصل مع المخاطبين الدائمين للمؤسسة..... 560
ثامنا: التواصل من خلال الإسهام في النقاش العام وعبر الإعلام الوطني..... 560
تاسعا: التواصل مع بعض المؤسسات الدستورية..... 561
المحور الثاني: التكوين ورفع القدرات المهنية والمعرفية للموارد البشرية..... 561
المحور الثالث: التعاون الدولي..... 561
الجزء التاسع : المخطط الاستراتيجي لمؤسسة الوسيط..... 565
الجزء العاشر: الآفاق المستقبلية..... 569
مفاهيم اصطلاحية..... 571
فهرس التقرير..... 573