

المملكة المغربية

الحرية والديمقراطية

النشرة العامة

بيان النشرات	تعريف الاشتراك		يطلب الاشتراك من المطبعة الرسمية الرباط - شالة الهاتف : 0537.76.50.24 - 0537.76.50.25 0537.76.54.13 الحساب رقم : 33 1014029004423101 810 310 المفتوح بالخزينة الإقليمية بالرباط في إسم المحاسب المكلف بمداخيل المطبعة الرسمية	
	في المغرب			في الخارج
	سنة	سنة أشهر		
النشرة العامة	250 درهما	400 درهم	فيما يخص النشرات الموجهة إلى الخارج	
نشرة الترجمة الرسمية	150 درهما	200 درهم	عن الطريق العادي أو عن طريق الجو	
نشرة الاتفاقيات الدولية	150 درهما	200 درهم	أو البريد الدولي السريع، تضاف إلى	
نشرة الإعلانات القانونية والقضائية والإدارية	250 درهما	300 درهم	مبالغ التعريف المنصوص عليها يمتنه	
نشرة الإعلانات المتعلقة بالتحفيظ العقاري	250 درهما	300 درهم	مصاريف الإرسال كما هي محددة في النظام البريدي الجاري به العمل.	

تدرج في هذه النشرة القوانين والنصوص التنظيمية وكذلك المقررات والوثائق التي تفرض القوانين أو النصوص التنظيمية الجاري بها العمل نشرها بالجريدة الرسمية

صفحة

فهرست

تقرير

مؤسسة الوسيط. - تقرير برسم سنة 2023.

تقرير مؤسسة الوسيط برسم سنة 2023 مرفوع إلى صاحب الجلالة والمهابة الملك محمد السادس

نصره الله وأيده 10184

تقرير

التقرير السنوي لمؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2023
مرفوع إلى صاحب الجلالة والمهابة الملك محمد السادس نصره الله وأيده

مولاي صاحب الجلالة والمهابة،

لوسيط مملكتكم الشريفة،

محمد بنعليلو،

عظيم الشرف أن يرفع إلى أنظار السدة العالية بالله،

طبقاً للمادة 47 من القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط،

الصادر الأمر بتنفيذه بمقتضى الظهير الشريف رقم 1.19.43،

في 4 رجب 1440 (11 مارس 2019)،

التقرير السنوي عن حصيلة نشاط المؤسسة وآفاق عملها

برسم سنة 2023.

مختصر المحتويات



تقديم

مولاي صاحب الجلالة؛

يتشرف وسيبك مملكتكم المنيفة بأن يرفع، إلى مقامكم العالي بالله، التقرير السنوي عن حصيلة نشاط مؤسسة الوسيبك برسم سنة 2023، وآفاق عملها خلال الفترة القادمة، وإدلاء تصنيفا لمقتضيات المادة 47 من القانون رقم 14.16، الصادر الأمر المولوي بتنفيذه، بموجب الظهير الشريف رقم 1.19.43، المؤرخ في الرابع من رجب 1440 (11 مارس 2019).

مولاي صاحب الجلالة؛

إن المؤسسة، وهي تستعرض ما يقتضيه القانون في صياغة هذا التقرير السنوي من معضيات، وفي سياق ما تعرفه بلادنا من دينامية مضبوطة بالتصور والتحول والتغيير في العديك من المجالات، سعت إلى أن تجعل منه مناسبة متجددة لتقديم قراءات متقاصعة حول تمثل المواك. لواقع الارتفاق العمومي، وحول ما يعتري سير بعض الإدارات والمرافق العمومية من اختلافات، وما اقترحت المؤسسة من حلول لها في ضوء متضليات القانون ومبادئ العدل والإنصاف، وما تم تحقيقه من تقدم في تجويد علاقة المرتفق بالإدارة.

وسيرا على نهجها ككل سنة، ولأن «عدا التخلما» يشكل في جزء كبير منه مكونا مهما في رسم واقع الارتفاق العمومي، فقد حرصت المؤسسة، في سياق تحليل يبرز مكامن الضعف المرصودة في سير بعض الإدارات ومجالات سياساتها العمومية، على أن تجعل في تقريرها السنوي معضيات عامة حول ما توصلت به من تخلصات وتشكيكات وحلليات، باعتبارها مؤشرات حالة على نوعية العلاقة القائمة بين الإدارة والمرتفق، ومعضو إحصائيا يعكس نظرة المرتفق ومستوى رضاه عن جودة أداء إدارته، وبالتالي موجهها أساسيا نحو تحسين تلك العلاقة؛

كما حرصت المؤسسة على أن تجعل من تقريرها السنوي هذا، وثيقة تصنيفية أمينة لما توصلت به من تخلصات، في مستويات تحليلية متعددة، تهم نوع التخلّم ومجالاته والفئة المتخلّمة، وما خصصته لها المؤسسة من مآلات، وما اتخذته بشأنها من إجراءات، كل ذلك وفق منظور قصاعي يصنف الإدارات والمرافق المعنية بالاختلافات المرصودة.

لقد جسدت مكونات التقرير لهذه السنة، يا مولاي سعي المؤسسة لربك تمصهات عرقلة جهود التصوير الإداري ومتضليات تحقيق علاقات ارتفاقية مستجيبة لمعايير الجودة المنتصرة، ورافعة لمنسوب الثقة في أداء الإدارة، بمنصور يتجاوز مصلح الإصلاح الإداري المتجسد في تقويم أنظمة الإدارة العمومية وتشريعائها، إلى تصور أعرق يجعل خدمة المواك في صلب اهتمامات السياسات العمومية التنفيذية، ويشيع لديه الانصمان على حقوق الارتفاقية، في سياق أمن إداري مستدام.

ومساهمة من المؤسسة في إثارة النقاش العمومي حول مجموعة من المواضيع ذات الصلة بحكامة الارتفاق العمومي، تناول التقرير كذلك موضوعاً محورياً اعتبرته عصب الارتفاق العمومي؛ هذا، بالإضافة إلى ما يحتويه من سر لأهم المبادرات الاقتراحية التلقائية التي تقدمت بها المؤسسة في نطاق اختصاصاتها؛ كل ذلك، مع موجز لأهم القواعد التي تم إقرارها بمناسبة تدخلاتها، واعتبرتها موجهة لتصرفات الإدارة وضابطة لعلاقة الموازن بالمرق العمومي في المماثل من الحالات.

مولاي صاحب الجلالة؛

لقد تم بسبب مستويات هذا التقرير السنوي في حلة منهجية، استهلكت بتوثيق الحصيلة التحليلية لأهم المخرجات والمؤشرات المعتمدة في صياغة تقارير المؤسسة خلال الخماسية المنصرمة (2019 - 2023)، وبثلاثة مساور تمهيدية، قدم أولها صورة عن تصور عدل الملفات المسجلة لما يمثلها من مؤشر كمي عن نشاط المؤسسة بدلالات متعددة، وخصر الثاني لعرض خلاصات معالجة الملفات باعتبارها تجسيدا يوميا لمتطلبات العدل والإنصاف في تقييمها الميداني، وخصر الثالث لاستعراض النتائج الملموسة التي أفرزها تنفيذ المخطط الاستراتيجي للمؤسسة (2019 - 2023)؛

وقد تضمن التقرير، بالإضافة إلى هذه المساور، أربعة أجزاء، خصر أولها لإبراز مضمون المؤسسة في أن تكون متواجدة وقريبة وحريصة على ممارسة أدوارها الحقوقية وطنيا ودوليا، من خلال تحليل نتائج استحقاقات انتخابية جسدت المكانة الحقوقية للمملكة على صعيد الهيئات الدولية للأمم المتحدة، وكذا من خلال مذكرات وسيط المملكة المرفوعة إلى الهيئة المكلفة بمراجعة مكونة الأسرة؛

بينما خصر الجزء الثاني لإبراز تدخلات ومبادرات وسيط المملكة عبر اقتراحات وتوصيات بأهداف حقوقية، تأخذ بعين الاعتبار ما تمرر منه من اختلافات وتعدلات ارتفاقية، ويمكن أن تشكل مداخل من مداخل التغيير في بعض جوانب تدبير الارتفاق العمومي من خلال تقديم قواعد ومبادئ اعتبرتها المؤسسة ناضجة لأداء مؤسساتي متبصر، ثم عبر موضوع السنة الذي رأيت من خلاله المؤسسة أن «الجدية» موجه حكاماتي جوهري من أجل الارتقاء بجودة الخدمات الإدارية العمومية؛

في حين، خصر الجزء الثالث لتحليل المعصيات الإحصائية التي تمثل نتائج حصيلة سنوية لعلو عامة ومنصفة لصرف العلاقة الارتفاقية، وقد تم في إصداره تقديم فرز متعدد الخصائص للقضايا المسجلة برسم سنة 2023، واستعراض مخرجات قراراتي وتوصيات المؤسسة بوصفها تمثل مبعوثا حقوقيا في تدبير مخزون الملفات، وتقديم الخلاصات التحليلية للبعد التوفيقي في عمل

المؤسسة من خلال ملفات هيكليات التسوية، بالإضافة إلى ملفات التوجيه التي تيسر المداخل الإرشادية في عمل المؤسسة خلال سنة 2023، بينما شكل الوقت التدبير في هذا الجزء أحد معايير تقييم الفعالية في علاقة الإدارة بالمؤسسة؛

وشكل الجزء الرابع مجالاً ليس فيه هيكليات المؤسسة، سواء من خلال ما قدمته تقارير المخاضيين الدائمين من مؤشرات ذاتية لتقييم علاقتها بالإدارة، أو من خلال حصيلة عملها في مجال التواصل والتعاون وتعزيز الشراكات وتقوية القدرات المهنية، باعتبارها وضائف عامة لأنها؛ وختم التقرير بإعلاء بعض الإشارات التوقعية حول الآفاق المستقبلية في عمل مؤسسة الوسيح.

مولاي صاحب الجلالة؛

إن خلاصات عمل المؤسسة خلال هذه السنة، أوضحت، بالرغم مما سجلته من ارتفاع في عدد التخلّصات المتوصل بها، مقارنة مع السنة الماضية، نتائج مهمة في علاقة المؤسسة بالإدارات، عكسها مستوى تفاعل هذه الأخيرة مع مراسلاتها وتدخلاتها وجسدها عدد تقارير المخاضيين التي توصلت بها؛ وهي نتيجة تعبر في عموميتها عن مدى التعبئة والانفراج المعبر عنهما داخل مختلف مكونات الإدارة، بوصفهما أحد المداخل الأساسية لضمان الانفراج المنشود في العلاقة بين الطرفين.

مولاي صاحب الجلالة؛

لقد وثق تقرير هذه السنة لمعصيات مقارنة، تبيّن بالملحوس تصور أداء المؤسسة خلال الخماسية الأخيرة، والتي أبانت عن منحى تصاعدي في عدد الملفات المسجلة، مع ما يشكله ذلك من مؤشر كمي بحد ذاته متعدي، بحيث عرفت الخمس سنوات الماضية تسجيل ما مجموعه 29270 ملفاً، بمعدل تسجيل بلغ 5854 ملفاً في السنة، وزيادة نسبية سنوية قدرت بـ 5,45 %، مع ما رافق ذلك من تغيير في بنية الملفات المتوصل بها من حيث نوعها، إذ هيمنت فيها ملفات التخلّص التي بلغت نسبتها عند نهاية هذه السنة 74,37 % من مجموع المتوصل به، مقابل نسبة 57,15 % كانت قد سجلتها خلال سنة 2019، في حين، سجلت ملفات التوجيه تراجعاً خلال نفس الفترة، بحيث بقيت في حدود ما نسبته 25,41 % من المسجل العام عند نهاية هذه السنة، مقابل 42,84 % كانت قد سجلتها خلال سنة 2019.

وفي ظل هذا التصور العددي حافظت ملفات التخلّص عمومًا، على نفس بنية التخلّصات من حيث صيغتها، إذ احتلت فيها التخلّصات ذات الصيغة الإدارية صدارة الترتيب على امتداد الفترة المذكورة، تلتها باقي التخلّصات بنسب مختلفة؛ علماً أن المؤسسة حرصت خلال ذات المدة على خلق تصنيفات جديدة، رئيسية وفرعية، اعتبرتها آلية مهمة لمواكبة التحوّلات الاتفاقية التي تشهدها بلادنا.

وفي المقابل، جعلت المؤسسة من معالجة الملفات قيسياً يومياً لمتكلمات العدل والإنصاف، ونتائج معبرة عن تصور ملموس في الأداء، بحيث بلغ عدد الملفات التي تمت معالجتها خلال الخمس سنوات الأخيرة 29692 ملفاً، أي بمعدل تنفيذ بلغ 5938 ملفاً معالجاً في السنة، ونسبة زيادة سنوية بلغت 9,30 %.

ولقد مثلت صيغة المعالجة، في حد ذاتها، زاوية أخرى لقراءة العصيلة خلال هذه الفترة، بحيث حافظت ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى قرارات وتوصيات على نسقتها التصاعدي في المعالجة، بمعدل ارتفاع سنوي للملفات المعالجة بلغ 19,35 %، مع ملاحظة أن نسبة معالجة ملفات التظلم بمقتضى قرارات (93,25 %)، فاقت بكثير نسبة تلك المعالجة بمقتضى توصيات (6,75 %)، وهو ما يمثل مظهراً إيجابياً لا على أن غالبية التظلمات يكون مآلها إما الحفظ أو التسوية قبل اللجوء إلى إصدار التوصيات، بحيث من أصل ما مجموعه 18757 قراراً، تم حفظ ما نسبته 47,59 %، وتمت تسوية 30,76 %، وتوزع الباقي بين قرارات بعدم الاختصاص أو بعدم القبول الشكلي.

وشكلت توصيات المؤسسة آلية لإنفاذ الحقوق على قاعدة العدل والإنصاف، بحيث أصدرت خلال ذات الفترة ما مجموعه 1358 توصية، بمعدل إصدار سنوي بلغ 272 توصية، ونسبة زيادة سنوية بلغت 10,12 %. هذا، وما يبعث على الاطمئنان كون عدد التوصيات المنفذة على مدى هذه الفترة، بلغ ما مجموعه 937 توصية، بمعدل 187 توصية منفذة سنوياً، ونسبة تنفيذ إجمالية بلغت 69 % من مجموع التوصيات الصادرة خلال هذه الفترة، معققة بذلك نسبة نمو سنوية بلغت 15,71 %.

ومن جانب آخر، استكملت المؤسسة، خلال الخمس سنوات الأخيرة، أن تقلص من متوسط مدة معالجة التظلمات بنسبة سنوية بلغت 15,56 %، حيث انتقل من 413 يوماً خلال سنة 2019 إلى 210 أيام في سنة 2023، وإن كان موضوع من معالجة التظلمات يقرر هاناً جماعياً يسأل الإدارة في شق كبير منه، بسبب ضعف تفاعل بعض الإدارات مع مختلف المراسلات الموجهة إليها.

أما بالنسبة لمعالجة «ملفات التوجيه»، فقد تمكنت المؤسسة، خلال نفس الفترة، أن تفعل منها معالجة آتية بنسبة 100 %، وفي زمن لا يتجاوز 04 أيام من تاريخ التسجيل؛ ونتيجة قريبة من ذلك من حيث نسبة التصفية، استكملت المؤسسة البت في ملفات كليات التسوية، بحيث عالجت 39 كلاً من أصل 41 كلاً تسوية تم تسجيلها، مما شكل نسبة معالجة بلغت 95,12 %.

وعلى صعيد المباشرة التلقائية، حرصت المؤسسة، خلال هذه المدة، على أن تضع يدها تلقائياً على 88 قضية اعتبرتها ذات أهمية، فقدمت في إصدارها ما ارتأت أن الحاجة تدعو إليه من اقتراحات قدرت أنها ملائمة لتحقيق مبدأي العدل والإنصاف، سواء في علاقة المرتفق بالإدارة أو في علاقات الإدارات فيما بينها.

إلا أن هذه النتائج أبانت، من جانب آخر، أن مؤشر جدية تركيزات التكلم من زاوية المرتفق، سجل هو الآخر تباينا من سنة إلى أخرى، إذ بعدما بلغ أقصاه برسم سنة 2019 بنسبة 62,60 %، لم تتجاوز النسبة العامة لهذا المؤشر خلال هذه السنة 52,42 %.

مولاي صاحب الجلالة؛

إن مخرجات أداء المؤسسة خلال هذه الفترة، علم نعو ما تم تفصيله، جعلت منها مؤسسة متواجدة، حريصة على ممارسة جميع أدوارها الحقوقية وصنبا وحوليا؛

فعلى المستوى الوصفي انخرصت المؤسسة، يا مولاي، في التفاعل مع مضامين رسالتكم الموجهة إلى الهيئة التي كلفتكموها بمراجعة مدونة الأسرة، وذلك من خلال تقديم مذكرة في الموضوع أمام أعضائها، سجلت من خلالها مقترحاتها المرتكزة على الحقوق الاتفاقية اللصيقة بالحياة الأسرية، عبر ما أسمته بـ «الارتفاق الأسري»؛

ولأن المؤسسة، بالاستئناء إلى اختصاصاتها الدستورية والقانونية، تستصيع الإحالة ببعض ما يعتري التدبير الإداري من هفوات أو نقائص أو اختلافات ارتفاقية، وبالنظر لما تراكم لديها من مؤشرات كانت نتاج تشخيص عرضي للأداء الاتفاقية الصلة بالمدونة، بما أتاح لها رصد بعض الممارسات والمسالك الإدارية التي تبين أنها قيد مرجعيتها، حسب منظور الإدارة، في بعض مقتضيات مدونة الأسرة، فقد عكست في مذكرتها قلقها إزاء ما خلقه واقع الترجمة المعيبة لمضمون بعض مواد مدونة الأسرة من ممارسات ارتفاقية أفرغتها من روحها وأبعدتها عن مقاصدها، وقولت إثرها العديد من التصحيقات الإدارية إلى سلوكات ماسة بسلاسة الارتفاق العمومي. ولحلت المؤسسة، من خلال ذات المذكرة، إلى جعل مقترحات التعديلات التي سترفعها الهيئة المعنية إلى النضر السديد لجلالتكم، فرصة لتوضيح التناقضات القائمة بين مقتضيات مدونة الأسرة في أبعادها المرجعية، وبين الآثار الإجرائية والمسببة المتناثرة بين مختلف القوانين المنظمة للحياة الاتفاقية، وذلك عبر مصفوفة وصفية تتضمن مختلف أحكام ونصوص المدونة، والإجراءات الإدارية المتعلقة بها، لتكون موجهة يعتمد لإقرار التعديلات القانونية أو التدبيرية الموازية، ولديها عمليا للعاملين في مختلف الإدارات العمومية في موضوع تصريف القضايا الاتفاقية ذات الصلة بالأسرة؛ خاصة وأنه، مهما كانت لاقة وأهمية ما ستنتهي إليه تصورات الهيئة، وما سيتم اقتراحه من تغييرات وتعديلات، فإن المواصن لن يناله منها إلا ما سيتجسد فعليا على أرض الواقع، في شكل ممارسات إدارية/اتفاقية محكومة بفهم عامي وواع بالتحول الذي يشهده المجتمع المغربي، ومستجيب لمتطلبات التنمية المستدامة.

وقد احتبرت المؤسسة، من خلال هذه المذكرة، أن تفعيل روح المدونة يضل رهينا بترجمة نصوصها وموادها في سياق يضمن التمتع بالحقوق الاتفاقية بشكل حداثي، عال وفعال، مع ما

يتصلبه الأمر من تبصير إجرائي لتحاول مجموعة من العواجز السلوكية والتنظيمية التي تعزز بشكل أو بآخر، إلى التخصيقات الارتفاقية المرتبطة بالمكدونة، في فهم موروث عز زمن «مكدونة الأحوال الشخصية»، سيما وأن جوانب القصور والخلل لا ترجع فقط إلى بنود المكدونة، وإنما إلى غياب ممارسات ارتفاقية تضمن كل شروط ومتطلبات العدالة الإدارية في فهم وتصريف الحقوق الأسرية، وإلى هيمنة سلوكيات تديرية نمكية؛ ومن هذا المنطلق، كانت مذكرة المؤسسة لدعوة إلى تحقيق تعديلات بأهداف ارتفاقية من منظور أسري.

أما على المستوى الدولي، يا مولاي، فقد توجت البعثات الحقوقية المبذولة على هذا الصعيد بانتخاب وسيط مملكتكم المنيفة في الهيكل المسيرة للمعهد الدولي للأموالسمان، وخاصة بعد تمكنه من الضفر بمقعدين ضمن الهيكل المذكور، سواء كأحد المدراء الأربعة الممثلين للمنصة الإفريقية داخل المعهد، وبالتالي عضوا في مجلس إدارته، أو كنائب أول لرئيس المعهد في مكتبه المسير، وهي نتائج تؤكد الاحترام الكبير والمكانة الحقوقية المرموقة اللذين تحظى بهما المملكة المغربية في الصفات الدولية، وثبتت موقع مؤسسة الوسيط وما تتمتع به من تقدير بين نظيراتها في الساحة الدولية على مستوى هيئات الوسلاء والأموالسمان عبر العالم.

مولاي صاحب الجلالة؛

لأن هذه السنة صالمت نهاية الغلاف الزمني الذي كان مخصصا لتنفيذ المخصص الاستراتيجي للمؤسسة «2019-2023»، فقد قدم التقرير أيضا مختلف مراحل التنفيذ، مبرزاً التحسن التدريجي في أداء المؤسسة، في تلاؤم مع متطلبات التحول الذي يعرفه المجتمع المغربي وبالرغم مما اقتضته تأثيرات الأزمة الصحية، التي شهدتها العالم بسبب جائحة كورونا، من زمن تنفيذ هذا المخصص الاستراتيجي خاصة بالنسبة للأنشطة المفتوحة في وجه العموم، فقد استهلكت المؤسسة في نهاية المدة المقررة لإيجازها، تحقيق نسبة تنفيذ إجمالية بلغت 80 % من مختلف الإجراءات العملية المشكلة لبرامجها المعلنة، وذلك بنسب تنفيذ فرعية تراوحت بين 50 % و100 %، بحسب كل محور من محاور الستة، مما جعل منه فعلا مفتاحا لبلورة عزيمة المؤسسة في تحقيق نتائج عملية ملموسة، في أفق الارتقاء بأدائها وتأهيلها لمواكبة أي نموذج ارتفاقي جديد.

مولاي صاحب الجلالة؛

لقد شكلت المباشرة التلقائية لمؤسسة الوسيط منظورا متصورا لمتطلبات رصد الأداء الارتفاقي بحيث حرصت المؤسسة خلال سنة 2023، وانطلاقا من دورها الاقتراحي على أن تضع يدها على سيع قضايا استأثرت باهتمامها واعتبرتها ذات راقنية، فبالمر في هذا إلى تقديم اقتراحات، منها ما استجابت له الحكومة، ومنها ما تفاعلت معه بإحالة مواضيعها على القصاصات المعنية، ومنها ما لم تتلق بشأنه المؤسسة أي ربح. وقد توزعت هذه المقترحات متعددة المجالات بين

مقترح بإجراء تدخل تشريعي في موضوع التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، ومقترح بخصوص شروط الاستفادة من التعويضات العائلية الممنوحة للموظفين والموظفين العسكريين وأعاون الدولة والبلديات والمؤسسات العمومية، وآخر حول تكريس فعالية حق الأوصال في وضعية إعاقة في التربية الداجمة والتمدرس ورابع في شأن الإكراهات والصعوبات المصاحبة لتنزيل برنامج «فرصة» لدعم المبادرات الفردية، وخامس في شأن إرسال أمانة منجبة لإجراء تقييم شمولي للصعوبات الواقعية و/أو المحتملة في الولوج إلى الخدمات الارتفاقية خلال مرحلة ما بعد زلزال الحوز، وسادس حول تداعيات نتائج امتحان الأهلية لمزاولة مهنة الصحافة، ومقترح سابع حول برنامج الدعم المباشر للسكن لفائدة الفئات في وضعية هشاشة وواجب اليقظة الارتفاقية.

وكلها قضايا، وإن همت مواضيعها قصاعات مختلفة، جعلتها مادة لتقارير موضوعاتية خاصة رفعت إلى رئيس الحكومة، فقد التمت في صبغتها الحقوقية بصابع فتوي من زاوية مجال علاقة المرتفق بالإدارة العمومية.

مولاي صاحب الجلالة؛

لقد اعتبر التقرير السنوي الاختلاجات والتعثرات الارتفاقية التي وقفت عليها المؤسسة، بمثابة مدخل للتغيير في سوء تدبير الارتفاق العمومي، وكالبت المؤسسة من خلاله الإدارة بأن تغير نضرتها بخصوصها، من مجرد التعاطي معها كاختلاجات منعزلة عن سياقها، إلى محاولة تشخيص أبعادها وإحداثها وتفكيك جذورها، من أجل التأكد من أسبابها المنشئة، والحسم فيما إذا كانت مجرد عوامل عرضية في الأداء الارتفاقي، أم أن الأمر يتجاوز ذلك إلى اعتبارها سلوكا متجذرا لدى مؤدي النشأة الإداري أو القائمه أو المسؤول عنه، مما يستوجب البحث عن حلول لها بصيغ تتعدى مستوى الوقوف عند جانب الرصد والتعريف وإبراز تعلياتها في قرارات وتوصيات وتقارير مؤسسات الحكامة، إلى البحث عن وسائل جديدة أساسها تنمية روح المسؤولية في خدمة المرتفق، ومحاولة قمسيدها في ضمير القائم بالخدمة الإدارية أو مؤدي الارتفاق الإداري بشكل عام، حتى لا يصبح الاختلال ثقافة سائدة لصيقة بالسؤال المهني؛

ومن ثمة، تضمن التقرير مستوى موضوعاتيا لتحليل مختلف الاختلاجات المرصودة، من حيث نسق الاختلال وخصيغته، باعتناء مؤشرات تتيح الوقوف على التماثل القائري بين مجموعة من الاختلاجات لدى نفس الإدارة في تعاملها مع بعض المرتفقين، أو لدى إدارات مختلفة بالنسبة لنفس الموضوع، ومن خلال مواقفها من ذات الاختلال.

وقد حاولت المؤسسة، في هذا الصدد، أن تقف على ما أسمته بالأداء الارتفاقي المعيب أو المخالف للقانون أو لمبادئ العدل والإنصاف، وأن تقتفي أيضا أثر الاختلاجات المرتبطة بالتشريع بسبب عدم إصدار النصوص التنظيمية والتصيقية أو بسبب تأخر صدورهما، أو لغموض أو لنقص

يعتريها، أو لعدم مواكبتها للتصورات المستجدة، وما تشكله هذه التشريعات أو غيابها من عرقلة لسير النشاط الإداري ومن تأثير في جودته، وتكريس لنخسة متجاوزة حول أداء المرفق العمومي في بلادنا؛

وقد عبرت المؤسسة من خلال هذا التقرير، يا مولاي عن خوفها من أن تصبح مجموعة من الاختلالات «على قلتها» اختلالات بنيوية، تتحول معها الإدارة من أداة حاضنة للإصلاح وعنصر فاعل فيه ومنتج لآلياته، إلى إدارة معرقة له، سيما وأن بعض الممارسات الإدارية تراهن على الخروج منتصرة لموقفها، ولو كان مخالفا للقانون أو لقواعد العدل والإنصاف، أكثر من رهاقها على إيصال الحق إلى صالبه.

وعموما، فقد خصر التقرير حيزا منه لاستعراض مجموعة من الاختلالات، سواء منها ذات الصلة بمجال الاستثمار وخاصة في جانب إجراءات تسليم تراخيص إنشاء المشاريع والاستفادة من بعض البرامج التي تستهدف المقاولات، وتكبير الصفقات والعمليات العمومية؛ أو الاختلالات ذات الصلة بحكامة التدبير الإداري من قبيل تلك المرتبطة بعدم تنفيذ القرارات الإدارية، أو بتسليم الرخص والوثائق الإدارية، أو بالمساس بمبدأ تكافؤ الفرص وعدم التمييز بالعمليات المماثلة، إلى جانب الاختلالات المؤثرة على ضعف التنسيق الإداري أو عدم التجاوب والربط على المراسلات أو ضعف الالتقائية في التدبير العمومي، بما في ذلك تلك المرتبطة بخروج بعض الخدمات الإدارية؛ أو الاختلالات المرتبطة بمؤشر البيئة وتنظيم المجال، من قبيل تلك المتصلة بمهام الشرطة الإدارية في مجال التعمير وحفظ الأمن والسكينة والصحة العامة، أو تلك الماسة بعدالة تنظيم النسيج العمراني، أو المرتبطة بتأهيل المدن وتفعيل وثائق التعمير ومشاريع نزع الملكية؛ أو الاختلالات المرتبطة بمجال الحماية الاجتماعية، وبخاصة تلك المتعلقة بالاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي المباشر والاستفادة من المعاشات ومن التعويضات العائلية، والاستفادة من التغطية الصحية في مواضيع معالجة ملفات استرجاع المستحقات عن الملفات المرضية، والتعويض عن المستلزمات الصحية، وموضوع تعيين قائمة الأدوية المعوض عنها، ومراقبة السلسلة التقديرية للصيب المعالج في تحديد البرتوكول العلاجي للمريض؛ هذا، بالإضافة إلى الاختلالات المرتبطة بفلا العزلة والربط بالبنيات التحتية والمواء الحيوية؛ والاختلالات المتصلة بمجال التعليم والبحث العلمي في شقه المتعلق بهدر الزمن المدرسي وبمعالجة الشهادات وتسليم الدبلومات والشهادات المستحقة، وبالاتفادة من المنح الجامعية؛ والاختلالات المرتبطة ببرامج إعانة الإسكان.

كما استأثرت الاختلالات المرتبطة بموضوع عدم تنفيذ الأحكام القضائية بميز ضمن ذات الصور من التقرير؛ في حين شكلت الاختلالات الناتجة عن رقمنة بعض الخدمات الارتفاقية، قبليا جديدا عكف التقرير على إثباته.

مولاي صاحب الجلالة؛

لقد حرص التقرير على الاستمرار في نفس نهجه السابق في شأن إبراز أهم القواعد التي أقرتها المؤسسة خلال سنة 2023، معتبرا إياها مبادئ ناضجة لأداء مؤسساتي متبصر، وهي قواعد مستمدة، من جهة، من عيinat أقرتها أهم توصيات وسيه المملكة، في مواضيع تهم مسؤولية الإدارة في تسوية الوضعية الإدارية والمالية لموظفيها، وأهمية تنفيذ قرارات الشركة الإدارية، أو في شأن مسؤولية تصحيح مدة العمل الفعلية للموظف وأثرها على حقوقه المعاشية، أو في شأن تحديد المسؤول عن النقص في تمويل الاقتضاعات من أجل المعاش، ومسؤولية التعويض عن ملفات المرض وفعالية التغطية الصحية، بالإضافة إلى مواضيع تهم النزول بالموال الأساسية كالماء والكهرباء، وتهم تنفيذ الصفقات العمومية و تنفيذ الأحكام القضائية، فضلا عن مواضيع تلامس الاستفادة من البرامج الاجتماعية المخصصة للتجار والحرفيين وأصحاب المهن الحرة، وبرامج الاستفادة من السكن في إطار إعانة إسكان قاصي دور الصفيح، أو فيما يتعلق بتقويت السكن الإداري إلى معتمريه، يضاف إلى ذلك موضوع التعويضات العائلية الخاصة بالأبناء من ذوي الاحتياجات الخاصة والأبناء بالتبني والتعويض عن حوائث السير من قبل صندوق ضمان حوائث السير، وتصفية ديون الوكالات المستقلة للنقل الحضري...؛

أوهي قواعد مستمدة، من جهة أخرى، من عيinat أقرتها أهم قرارات وسيه المملكة برسم نفس السنة، في مواضيع تهم موقف المؤسسة من استفادة نزلاء المؤسسات السجنية من التكوين المهني وموقفها من مناقشة المصالب الفئوية التي تجد صلا لها في إطار الحوار الاجتماعي، أو موقفها من الصعر في مشاريع القوانين، ومنح المساعدة القضائية لتقديم دعوى عدم دستورية قانون، وشروط الاستفادة من الدعم المخصص في إطار المبادرة الوصية للتنمية البشرية؛ فضلا عن قواعد تهم علاقة الموظف بإدارته في سياق حياته المهنية، من قبيل الوضع رهن الإشارة، وموجبات العلاقة النضامية، وإعانة الانتشار ورسم مصداقات الحركة الانتقالية، والاقتضاع بمناسبة المشاركة في الإضراب؛ يضاف إلى ذلك مجموعة من القواعد ذات العلاقة بنشاط الإدارة المتمثل أساسا في حجز ومصانة السلع والبضائع التي تشكل عرقلة للصريق العلم، ومسأ أصول الوثائق بالإدارات العمومية، ومدى ارتباط المصداقة على التوقيعات بالنظام العلم؛ بالإضافة إلى قواعد لها علاقة بالجمال الصحي والتغطية الصحية الجبائية، وموضوع الموافقة المسبقة على الخدمات الصحية، واحتفاظ التعاضدية بالوثائق ضمن أرشيفها، وكذا قواعد تهم مواضيع متفرقة من قبيل الترخيص بممارسة بعض المهن، واسترجاع واجبات انفراد المورث المدفوعة كاشتراك في نظام التقاعد، والترخيص بلجتيان مباراة رغم تجاوز حد السن، ومصلب التوظيف المباشر.

مولاي صاحب الجلالة؛

استلھاما لروح وجوهر الخصب الملكي السامي الذي ألقاه جلالتكم حفصكم الله، يوم 29 يوليوز 2023، بمناسبة تقليد ذكرى عيد العرش المجيد، واستحضارا لتوجيهاتكم الملكية السامية المستخلصة من مضامينه، خسر تقرير المؤسسة لهذا السنة، موضوع «الجدية» باعتبارها موجها حكاماتيا جوهريا من أجل الارتقاء بجودة الخدمات الإدارية العمومية، بمزيد من الاهتمام والتحليل، بغية إعلاء فتح النقاش العمومي حول ما أثارته مضامين خصاصكم الملكي السامي وما سطره من إشارات متعددة لمعنى «الجدية»، وتأكيد الدعوة إلى تبني مقارباته، من قبل مختلف الفاعلين والمهتمين، للقصص مع كل مظاهر «اللاجدية» من لامبالاة وتغول وتراخ وتقصير وصححية وإغفال وإهمال وتساؤل وعرقلة؛ وبالتالي، المضي نحو تصحيح الأخضاء وتقويم الاختلالات وتدارك التعثرات، ومواصلة العمل على خدمة الوطن والمواضنين بكل جد وتقان.

وقد نظرت المؤسسة إلى هذا الموضوع، كأحد المداخل القامة التي تشكل أساسا قويا وداعما لرسالتها في معالجة مختلف القضايا الوضنية الراهنة، المرتبطة بالإشكاليات والمواضيع الملحة ذات الصلة بالمرتفقين في علاقتهم بالإدارات العمومية.

ولهذا، اعتبر التقرير مسألة «الجدية» في التوجيه الملكي، مصدا بالغة الأهمية في الأداء الاتفاقي، خاصة في أبعاد الحكاماتية، انصلاقا من اعتمادها كأساس لتحليل علاقة المؤسسة مع مختلف الإدارات العمومية، وهو ما مكن على العموم، من القول بوجود تباين واضح بين الإدارات في هذا الشأن، فلما كان بعضها قد سبل لمرجات عالية من التفاعل مع مساعي الوساطة في مختلف مستوياتها، بما يعكس جدية مواقفها، عبر ما أضرته من قبلاوت تلقائي في مختلف مجالات ومراحل الدفاع عن حقوق المرتفقين، فإن إشارات أخرى، على العكس من ذلك، تجعل المتأمل في بعض مواقفها، المقتصرة على الصمت أحيانا، يتساءل عن أي حضور حقيقي لمتصلبات الجدية في تصرفاتها التي تعتبر في الكثير من الأوقات نوعا من «التعنت التدبيري»، ليس في الاستجابة لتوصيات واقتراحات المؤسسة الموجهة إليها والداعية إلى القيام بالإجراءات اللازمة قصد تسوية وضعية المتضلمين فحسب، بل حتى في تحديد موقفها إزاء العديد من التخللات المسجلة في مواجهتها، أو في أفضل الأحوال في الجواب عن مضمونها داخل أجل المحدد قانونا.

نفس التصرف المنافي لمتصلبات الجدية، يحداه المؤسسة حاضرا في مختلف سلوكيات الإدارة ومواقفها إزاء اختلالات مرتبطة بالحكمة في التدبير الإداري، والتي سبق مرارا تضمينها في تقارير المؤسسة، وبلغت حد اعتبارها اختلالات قديمة جديدة يتكرر صحتها باستمرار، وتبين من خلال ما تتلقاه المؤسسة من تخلصات، أنها تتجه نحو اعتبارها معضلات إدارية مزمنة معكومة بمنصق الأمر الواقع وموسومة بتفشي أشكال من الارتباك الاتفاقي.

ولأن العديد من السلوكيات المؤدية لهذه الوضعية السلبية لها صلة وثيقة بموضوع «الجدية»، بدرجات تتفاوت باختلاف صيغة السلوك، وتضمن القائمة به، وبمعال ومبررات التمسك به، فقد ارتأت المؤسسة، في هذا السياق، أن تشير إلى بعض قبلياته، لتخلص إلى أن موضوع «الجدية»، انصلافا من أحواله العمومية في تحقيق الحكامة الإدارية الشاملة والجامعة، هو البوابة الرئيسية لجعل الجهاز الإداري أحد «الرافعات الأساسية لدعم النموذج التنموي الجديد ببلانا ولمواكبة تفعيله»، على نحو ما انتهى إليه تقرير اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي، لأن تقديم الخدمة العمومية، مهما كانت صيغتها أو طريقة تدبيرها، ستشكل حال تحقيق الجدية فيها، أساس نقلة نوعية في مستوى العلاقة القائمة بين المتعامل مع الإدارة ومرفقه الإداري.

مولاي صاحب الجلالة؛

بنفس منهجية رسم خارطة الاختلالات المرصودة في سير بعض الإدارات، والتي يمكن تصنيفها بأنها معرقة لجوء التصوير الإداري، وفق ما سبقت الإشارة إليه، التزمت المؤسسة، وكما كل سنة، بأن تضمن تقريرها السنوي هذا، على وجه الإجمال، إحصاء عاما لما توصلت به من تخلصات وتشكيكات واهليات، باعتبارها مؤشرات نوعية على صيغة العلاقة الاتفاقية القائمة بين الإدارة والمواضع، والتي توصف أحيانا بالمرتبكة أو المتوترة، بمنصق قبلي يقوم على عداء من الصعادات. كما اشتمل التقرير أيضا على تصنيف لما توصلت به المؤسسة من تخلصات وفق معايير نوعية وبمالية وفتوية، وما خصصته لها من مأل، فضلا عن تحديد الإدارات والمرافق المعنية بها.

وفي هذا الإطار، سجلت المؤسسة خلال هذه السنة ما مجموعه 7226 شكاية وتخلصا واهلب تسوية ومبادرة تلقائية، من مختلف الجهات، مع ملاحظة أن التخلصات التي تدخل ضمن اختصاصاتها، بلغت 5374 تخلصا، في مقابل 4141 تخلصا سجلته المؤسسة خلال سنة 2022، أي بزيادة قدرها 1233 تخلصا، ونسبة 29,78%، كما أنه، وعلى غرار السابق من السنوات، واصلت ملفات الاختصاص ارتفاعها الملحوظ بالمقارنة مع ملفات التوجيه، بحيث بلغت ما نسبته 74,37% عوض 70% التي تم تسجيلها خلال السنة الماضية، وهو قول وصفته المؤسسة أيضا بـ «التحول الإيجابي» في علاقة المؤسسة بمتخلميها.

وفي المقابل، عرفت وتيرة تصفية هذه التخلصات زيادة عمالية مهمة، إذ انتقلت من 4555 تخلصا معالجا برسم السنة الماضية، إلى 5448 تخلصا معالجا خلال هذه السنة، حيث تمت معالجة 5151 منها بمقتضى قرارات، شكلت منها قرارات التسوية 1505 قرارات، بينما توزع الباقي بين قرارات بالرفض (2557)، وقرارات بعدم القبول (719)، وقرارات بعدم الاختصاص (370).

وإلى جانب ذلك، انتهى نضر المؤسسة إلى إصدار توصيات في شأن باقي التخلصات، والتي بلغ عددها خلال هذه السنة 297 توصية جديدة، بينما تم تنفيذ ما مجموعه 242 توصية، وهو ما

جعل النسبة السنوية لتنفيذ التوصيات تسجل مستوى قاعاً، حكام في 81,48%، بعدما لم يتجاوز 25,28% خلال السنة الماضية.

ومع ذلك، فإن المؤسسة ما فتئت تدعو الإدارة إلى ضرورة إيلاء صيغ أكثر اجتهداً لتنفيذ المتراكم من التوصيات عن مجموع السنوات الماضية، والبالغ عددها في نهاية هذه السنة 1420 توصية.

وفي مقابل ذلك، بقي «مؤشر جدية مركز التظلم» في هذه السنة في حدود 52,42% مقابل نسبة 52,77% تم تسجيلها السنة الماضية، وهو ما يقدم صورة تقريبية حول نسبة التظلمات الجدية من مجموع الشكايات المقدمة بحسب كل قطاع إداري على حدة؛ وإن كان هذا الأمر كما سبقت الإشارة إليه في تقارير سابقة، لا ينبغي ضرورة تحليل هذه الشكايات من زوايا أخرى نهم مستوى التواصل الارتقائي ومستوى الثقة في أراء الإدارة، ومستوى سيكولوجية التشكي لدى المرتفق وغيرها من المستويات، من أجل فهم أعمق لعلاقة المرتفق بالإدارة.

لقد سعت المؤسسة، يا مولاي إلى أن تجعل من هذا التقرير السنوي أيضاً، آلية لاستخراج مؤشرات مختلفة، تميز بين عمومية التشكي وخصوصية التظلم على المستويين الوصفي والجهوي مع الأخذ ضمن أبعادها التحليلية جهات المملكة كوحدات ترابية أساساً للمقارنات الممكنة، معتمدة في ذلك، تارة على شخص المتظلم بما يتبعه الأمر من تقديم فكرة واضحة عن فئات المشتكين والمتظلمين وانتماءاتهم الجغرافية والمواضيع التي تشكل محور اهتماماتهم؛ وتارة أخرى على الإدارة المعنية بالتظلم في إصدار موقعها الجغرافي ضمن مجال ارتقائي معين، كل ذلك بغية الخروج بخلاصات مقارنة حول «جغرافية التظلم» و«جغرافية المتظلم»، باعتبارهما مخرجات يمكن أن تشكل أوعية إحصائية لصياغة العديد من السياسات العمومية.

وعلى مستوى الإدارة المعنية بالتظلم أثر التقرير، يا مولاي احتمال نهج المجال القطاعي المعني، مع الإشارة أحياناً إلى بعض الإدارات المعنية بالتظلم، كلما اقتضت الضرورة ذلك، لإعلاء فكرة أوضح حول مكان الاختلال المرصود ارتقائياً، وتوجيه الاهتمام إلى مواضعها القطاعية مباشرة عند معالجتها.

وعموماً، فإن ترتيب القطاعات المعنية بالتظلمات قد عرف نوعاً من التغيير هذه السنة بحسب نوع التظلم أو الشكاية. وهكذا، احتل قطاع العدالة المرتبة الأولى في ملفات التوجيه، بما مجموعه 1012 شكاية؛ بينما احتل قطاع الداخلية المرتبة الأولى في ملفات التظلم، بما مجموعه 1447 تظلم، في الوقت الذي واصل فيه قطاع الاقتصاد والمالية احتلال مراتب متقدمة في سلم القطاعات المعنية بملفات التظلم، متموقعا بذلك في المرتبة الثانية بـ 780 تظلم، ثم جاء قطاع التربية الوصية والتعليم الأولي والرياضة في المرتبة الثالثة بـ 571 تظلم، في الوقت الذي حافظ

فيه مجال الجمعيات والهيئات المنتخبة على مرتبته الرابعة بـ 491 تخلصاً، ثم أتى قضاة السباحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني في المرتبة الموالية، ليغير الترتيب التقليدي للقضاة المعنية بالتخلصات، ويحتل هذه السنة المركز الخامس بـ 427 تخلصاً.

مولاي صاحب الجلالة،

استحضاراً للغاية التي تستهدفها عملية تكبير ومعالجة مختلف التخلصات الواردة على المؤسسة، من منطلق كونها آلية لدعم قيم التخليق والشفافية ولتقييم أداء المرافق العمومية، وتصور منظومة الحكامة والمساهمة في إبراز عوائد التنمية المستدامة، يقدم هذا التقرير أيضاً تصنيفاً لجموع التخلصات التي توصلت بها المؤسسة بالاستناد إلى مؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية المستدامة، حددتها المؤسسة، كما السنوات الماضية، في ثلاثة مؤشرات هي: التخليق والاستثمار والبيئة، حيث خلص التصنيف إلى أن موضوع ما مجموعه 755 شكاية وتخلصاً له اتصال مباشر بهذه المؤشرات، احتل فيها مؤشر الاستثمار موقع الصدارة بـ 517 شكاية وتخلصاً، أي بنسبة 68,48 % من المجموع.

ومن جانب ربح المعصيات التي تبين خصوصية التخلصات المتوصل بها بمجالها الترابي في بعده الحضري والقروي اتضح أن الملفات الواردة من الوسط الحضري سجلت، برسم هذه السنة، ارتفاعاً واضحاً (5323 ملفاً)، بالمقارنة مع السنة الماضية (4253 ملفاً)، ومع ذلك المقدمة من قبل ساكنة الوسط القروي (1422 ملفاً)، مما يجد تفسيره في تزايد الكثافة السكانية في الوسط الحضري ونمو الوعي بثقافة التشكي والتخلص به مقارنة بالوسط القروي.

ولتقديم صورة أوضح عن الملفات المفتوحة لدى المؤسسة من زاوية التركيبة العمرية للمتخلصين والمشتكين، خلص التقرير إلى أنه من بين 6030 ملفاً تقدم به أشخاص غائبون، هناك 3563 منها تهم الفئة النشيطة التي يتراوح عمرها ما بين 18 و 59 سنة، بينما بلغ عدد الملفات التي تهم أشخاصاً يعدل عمرهم أو يزيد عن 60 سنة، 1691 ملفاً، كما توصلت المؤسسة خلال هذه السنة بـ 05 تخلصات تقدم بها أطفال تقل أعمارهم عن 18 سنة، أي بانخفاض حفيف مقارنة مع السنة الماضية، مع الإشارة إلى أن عدد الملفات التي لم يفصح أصحابها عن بياناتهم العمرية بلغ ما مجموعه 771 ملفاً.

كما قدم التقرير تحليلاً لمختلف التخلصات والتشيكات المتوصل بها، من زاوية علاقتها بمجموعة الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية، في إطار عملية الرصد الحقوق التي عكفت عليها المؤسسة لما تم تسجيله من ملفات.

هكذا، وإبرازا للبعد الجهوي في أداء المؤسسة، لم يغفل التقرير عن تقديم معصيات إحصائية حول أداء تمثيلياتها الجهوية والصلية ونفاذ اتصالها عبر مختلف جهات المملكة.

مولاي صاحب الجلالة؛

من جانب آخر، والتزاما منها بتحقيق ما سخرته من أهداف تواصلية لضمان القرب من عموم المواطنين، وإشاعة ثقافة وقيم المرفق العمومي في مختلف تجلياتها، تضمن التقرير إشارات حول مجموعة من المبادرات التواصلية التي حرصت المؤسسة على أن تجعل منها آلية لضمان المزيد من الانفتاح على المواطن ولتعزيز حضورها الدولي ودعم الشراكات، سواء في إطار الشبكات الإقليمية والدولية للوساطة التي تنضوي تحتها، أو في إطار التعاون مع المنظمات والهيئات الحقوقية الدولية، أو مع المؤسسات النضوية، أو من خلال استقبال وفود دولية تشتغل في مجالات حقوقية مختلفة بهدف تبادل التجارب والممارسات الجيدة. وهو ما أتاح للمؤسسة التواجد المستمر والفعال في مختلف المنتديات الدولية للتعريف بالمكتسبات الوصية في مجال الوساطة وحقوق الإنسان، والفرصة لتعزيز مكانة بلادنا الدولية كمحرك رئيسي في مجال الوساطة المؤسساتية ورائد قوي على الصعيدين الإقليمي والدولي في هذا المجال، والمناسبة لبسط موقفها بشأن العديد من المواضيع الراهنة ذات الصلة بالتحويلات الحقوقية التي يعرفها العالم.

كما شكل موضوع التكوين بأنواعه الثلاثة، الداعم والمستمر والمصاحب، محلا رحبا للعمل التشاركي، في مستوييه الداخلي والخارجي، من خلال تنخيم دورات تكوينية، بواسطة مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة التابع للمؤسسة، لفائدة عدد من مساعدي الوساطة أعضاء الجمعيات الإقليمية للوساطة، باعتبار ذلك رافعة جوهرية لتملأ المعرفة وثقافة الوساطة، وتخليق المرفق العام وتكوين الأبناء داخل المؤسسات، وتحقيق الفعالية والسرعة والنجاحة في تدخلات الوساطة؛ وكذا عبر انخراط المؤسسة المتبصر في منظومة القرب والتواصل الرقمي والسمعي البصري الهادفة إلى تبسيط وتيسير سبل التفاعل مع المواطن الأمر الذي أتاح لها في نفس الوقت تصوير مستويات مناصاتها الإلكترونية المهنية والتواصلية، وتزويدها بجميع المعصيات المتوفرة وتكييفها مع حاجيات المواطنين من أجل تظلم متبصر، مستمرة في تقديم خدماتها عبر «فضاء المواطن»، بما يتيح من إمكانية إيداع شكاياتهم وتتبع وضعيتها ومساراتها ونتائج التحري بشأنها عن بعد، وعبر مشاركتها الفاعلة في المعرض الدولي للنشر والكتاب باعتباره بوابة سنوية للانفتاح على العموم، وكذا تنخيم لقاء تواصلية مؤسساتي مباشر مع الإدارة بأهداف حمائية واضحة، بالإضافة إلى المساهمة في النقاشات العمومية ذات الأبعاد الحقوقية على المستويين الوطني والجهوي مع الإشارة إلى أن الفضاء الأكاديمي والجمعوي المدني ومجموعة من مكونات الجسم الصحفي والإعلامي شكلت في مجموعها، خلال هذه السنة، محلا متجددا لنشر قيم وثقافة المرفق العمومي، وترسيخ مبادئ الوساطة المؤسساتية.

مولاي صاحب الجلالة؛

انطلاقاً من حصيلة نشاط المؤسسة في مجال الدفاع عن الحقوق الاتفاقية وتكريس الحكامة الجيدة في تدبير المرفق العمومي خلال هذه السنة، وحرصاً منها على الحفاظ على المكتسبات التيرراكتيتها في مجموعة من الميادين، تضمن التقرير إشارات إلى آفاق عملها المستقبلي في الأمد المنظور، والمتمثلة أساساً في الاشتغال على وضع منضمة استراتيجي جديد يحافظ على استدامة واستمرارية التوجه العام للمختص الاستراتيجي المنتهي، ويقوم على ترسيخ المكتسبات، من خلال مواصلة تبني الأنشطة والبرامج التي أبانت عن فاعلتها، مع تدعيم تلك التي تحتاج إلى تقوية من جهة، والارتكان من جهة أخرى على تصوير وابتكار مبادرات جديدة تستجيب لرؤية متصلة بعمل المؤسسة أكثر انفتاحاً وولوجية في وجه المواهين؛ باعتبار هذه الأخيرة أحد الرهانات الأساسية لعمل المؤسسة في الأمد القريب، ورافداً مهماً من الروافد التصويرية لمساحات اشتغالها في جانبه الحقوق، وبالتالي المزيد من الدعم في التعاضد مع القضايا المعقدة والصلابة التي تواجه بعض الفئات واقتراح حلول لها، وآلية منهجية لتشجيع المشاركة الفعالة للأفراد في مجالات تدخلات المؤسسة، وتعزيز إكاء الوعي المجتمعي بضرورة التفاعل مع القضايا الحقوقية. وهو ما تهدف المؤسسة إلى جعله وسيلة تبادلية لترسيخ الثقافة الديمقراطية والمشاركة المجتمعية، وتنفيذ التصوير الاتفاقية والنقاشات العامة حول قضايا الحكامة، وزيادة قدرتها على التكيف مع التحديات المتغيرة التي تفرضها احتياجات مختلف فئات المجتمع.

وفي ضوء رؤيتها المستقبلية لموضوع الانفتاح على مكونات المجتمع وتشجيع المشاركة، تعتزم مؤسسة الوسيط تنضيم استطلاعات للرأي تفعيلاً لمقتضيات المادّة 91 من نضامها الداخلي من خلال الاشتغال على قياس مستوى رضى المرتفقين إزاء ألاء بعض المرافق العمومية.

مفاهيم أصلاحية

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

المادتان 13 و 47 من القانون	قرار يهم ملفات عدم الاختصاص، تم الاكتفاء فيه بإجراء تدبيري فقط كإحالة أو الإحاطة أو التوجيه أو الحفظ على الحالة.	القرار الإجرائي
المواد 11 و 25 و 26 من القانون	آلية منحها المشرع لوسيط المملكة، تتعلق بإمكانية التدخل، في غياب أي تظلم مودع لدى المؤسسة، قصد البحث عن حلول منصفة ومتوازنة بشأن قضايا تتعلق بانتهاك حق من حقوق الارتفاق الإداري أو تصرفات إدارية مخالفة للقانون أو منافية لمبادئ العدل والإنصاف، يرى أنها على درجة من الأهمية.	المبادرة التلقائية
المادتان 44 و 45 من القانون	مجموعة من الاحتياجات الارتفاقية التي تجتمع في موضوع متقارب ولو تم تديرها من قبل قطاعات أو إدارات أو جهات مختلفة.	المجال الارتفاقي
المادة 2 من القانون	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 واللامركزية.	المجال القطاعي
المادتان 31 و 32 من القانون	رئيس الإدارة أو المسؤول التابع لها المعين من قبلها والتمتع بسلطة اتخاذ القرار فيما يحال إليه من تظلمات. فيما يتعلق بالوزارات، ووفقا لمقتضيات المرسوم رقم 11-11-2 في شأن المفتشيات العامة للوزارات، يعتبر المفتش العام للوزارة مخاطبا دائما لمؤسسة الوسيط.	المخاطب الدائم للمؤسسة بالإدارة
المادة 42 من القانون	مؤشرات اعتمدها المؤسسة لتشخيص علاقة التظلمات المتوصل بها بالنموذج التنموي، حصرتها هذه السنة في دعم الاستثمار والمحافظة على البيئة وتخليق الحياة العامة.	المؤشرات التنموية
المواد 21 و 22 و 30 و 47 من القانون	لقاء تعقده المؤسسة مع المتظلم أو مع الإدارة أو هما معا، كلما دعت الضرورة إلى تفعيل آلية البحث والتحري بهدف الحصول على التوضيحات أو المعلومات أو الوثائق الإضافية اللازمة للتأكد من صحة الوقائع الواردة في مضمون التظلم المعروض عليها، قبل البت فيه.	جلسة بحث
--	يحيل هذا المفهوم إلى الحيز الجغرافي لتواجد إدارات الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العامة، والتي قدمت التظلمات في مواجهتها.	جغرافية الإدارة
--	يحيل هذا المفهوم إلى الحيز الجغرافي المعين لتواجد المتظلم أو المشتكي، سواء تعلق الأمر بجهة من جهات المملكة أو بدولة أجنبية.	جغرافية المتظلم أو المشتكي
المادة 36 من القانون	جواب تعرض فيه الإدارة المعنية موقفها من موضوع التظلم عوض الاقتصار على تأكيد التوصل أو على الإفادة بكون القضية ما تزال في طور المعالجة أو في طور البحث.	جواب الإدارة في الموضوع
المادة 22 من القانون	الفترة الزمنية التي استغرقتها الإدارة للرد أو للجواب على أول مراسلة موجهة إليها من طرف المؤسسة.	مدة تفاعل الإدارة
المادة 11 من القانون	الملف المفتوح لدى المؤسسة، لما يظهر من الدراسة الأولية أن موضوعه يندرج ضمن اختصاصاتها، ويسجل فيها على هذا الأساس.	ملف تظلم
المادة 13 من القانون	الملف المفتوح لدى المؤسسة، لما يظهر من الدراسة الأولية أن موضوعه لا يندرج ضمن اختصاصاتها، ويسجل فيها على هذا الأساس.	ملف توجيه
المادة 25 من القانون	الملف المطلوب فيه من المؤسسة التوسط لدى الإدارة أو لدى المتظلم قصد التوفيق بين الطرفين والبحث عن حل منصف ومتوازن لموضوع الخلاف القائم.	ملف طلب تسوية
المادة 47 من القانون	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.	مؤشر الجدية

1 نجتهد لإيجاد حلول لتظلماتكم ...



2 إنصافكم في صلب انشغالاتنا ...



3 نتفاعل مع كل قضاياكم ...



4 نتواجد بقرىكم لخدمتكم ...



5 نرحب بتساؤلاتكم واقتراحاتكم...



6 ننمي مهارتنا من أجلكم...



2019 - 2023: خماسية توثق لمؤشرات متميزة في أداء مؤسسة الوسيلة

"إن منح الآلة، من خلال خوارزميات
مبهمة، صلاحية "تحديد من يحصل على
الخدمات العامة؟ ومن ومتى يستثنى منها؟"،
يُجب أن يعتبر بحالة حقوقها مقلدا، لما له من
آثار على متعلقي تحقيق المساواة الاتفاقية،
ولما قد ينتج من تمييز بين "المرتفق الرقمي"
و"المرتفق غير الرقمي" في ظل وجود فناء
كثيرة من المرتفقين ممن يُشكل الموضوع
بالنسبة لهم قضية ملحة وآنية لضمان
تمتعهم الفعلي بمجموعة من الخدمات
الاتفاقية."

وسيلة المملكة - أنقرة، 11-12 يناير 2023

الصور الأولى: تصور عدد الملفات المسجلة: مؤشر كميات بخدمات متعددة



السنة	2023	2022	2021	2020	2019	نوع الملف
المجموع	7226	5916	5409	4876	5843	ملفات التظلم
	1836	1765	1834	1573	2503	ملفات التوجيه
	9	3	21	7	1	ملفات طلبات التسوية
	7	7	7	7	0	ملفات المبادرات التلقائية
	29270	7226	5916	5409	4876	المسجل العام

عرفت مؤسسة وسيط المملكة خلال الخمس سنوات الماضية (2019-2023) تسجيل ما مجموعه 19270 ملفاً، أي ما معدله 5854 ملفاً مسجلاً في السنة؛ وفي قراءة لمعطيات الجدول أعلاه، وإعاً ما استثنينا فترة الجائحة الصحية «كوفيد 19»، يظهر أن المسجل العام أخذ منحاً تصاعدياً مسجلاً بزيادة نسبية سنوية قدرت في 7,34 %.

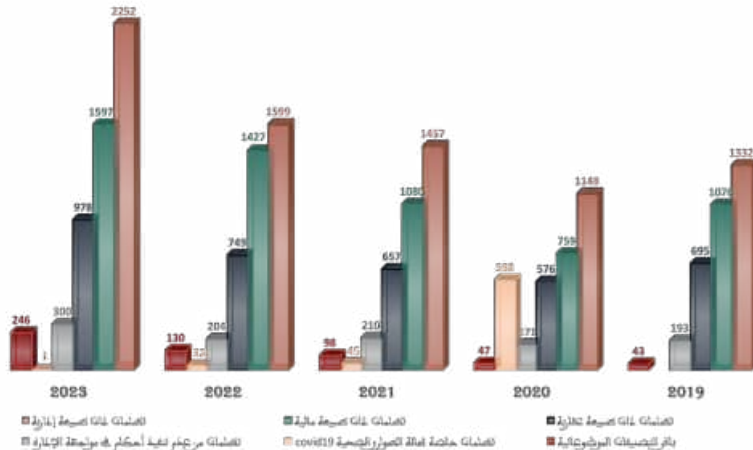
وتفصيلاً، تميزت هذه الفترة بتغيير ملحوظ في بنية الملفات المتوصل بها، حيث هيمنت فيها ملفات التظلم على باقي أنواع الملفات، بتسجيلها لنسبة نمو سنوية بلغت 12,63 %، وبتصديدها لمجموع المتوصل به سنة 2023 بنسبة 74,37 %، مقابل 57,15 % فقط من مجموع ما سجل في سنة 2019؛ وبذلك يكون إجمالي التوصلات المقدمة خلال الخمس سنوات الماضية قد شكل نسبة 67,27 % من إجمالي الملفات المسجلة خلال مجموع هذه الفترة.

في حين، عرفت ملفات التوجيه خلال نفس الفترة نسبة تراجع سنوية بلغت 7,46 %، مكتفية بنسبة 25,41 % من مجموع المسجل العام خلال هذه السنة، مقابل 42,84 % كانت قد سجلت سنة 2019.

من جانب آخر عرف عدد طلبات التسوية المقدمة، خلال هذه الفترة، تذبذباً ملحوظاً بلغ أقصاه سنة 2021، بما مجموعه 11 طلباً للتسوية، وبمتوسط عام بلغ 8 طلبات مسجلة سنوياً؛ فيما بالمرتبة المؤسسة تلقائياً على امتداد هذه الفترة إلى وضع يدها على 18 موضوعاً، رفعت في شأنها اقتراحات ضمنت في تقارير خاصة إلى رئيس الحكومة.

1 - ملفات التخلض: تصور عدد القضايا بصيغة مختلفة

النسبة من المجموع	المجموع	2023		2022		2021		2020		2019		التصنيف الموضوعاتي / السنة
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
% 39,55	7788	% 41,91	2252	% 38,61	1599	% 41,08	1457	% 34,90	1148	% 39,89	1332	تظلمات ذات طبيعة إدارية
% 30,16	5939	% 29,72	1597	% 34,46	1427	% 30,45	1080	% 23,08	759	% 32,23	1076	تظلمات ذات طبيعة مالية
% 18,56	3655	% 18,20	978	% 18,09	749	% 18,52	657	% 17,51	576	% 20,81	695	تظلمات ذات طبيعة عقارية
% 5,47	1078	% 5,58	300	% 4,93	204	% 5,92	210	% 5,20	171	% 5,78	193	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 3,38	666	% 0,02	1	% 0,77	32	% 1,27	45	% 17,88	588	**	**	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19
% 1,10	216	% 1,60	86	% 1,52	63	% 1,66	59	% 0,24	8	**	**	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
% 0,63	125	% 0,19	10	% 0,36	15	% 0,76	27	% 1,09	36	% 1,11	37	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
% 0,55	109	% 2,03	109	**	**	**	**	**	**	**	**	تظلمات متعلقة بمخلفات زلزال الحوز
% 0,21	42	% 0,32	17	% 0,43	18	% 0,20	7	**	**	**	**	تظلمات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة
% 0,21	41	% 0,17	9	% 0,77	32	**	**	**	**	**	**	تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية
% 0,11	22	% 0,11	6	% 0,05	2	% 0,14	5	% 0,09	3	% 0,18	6	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
% 0,05	9	% 0,17	9	**	**	**	**	**	**	**	**	تظلمات متعلقة بحماية التراث الثقافي
% 100	19690	% 100	5374	% 100	4141	% 100	3547	% 100	3289	% 100	3339	مجموع التظلمات المسجلة

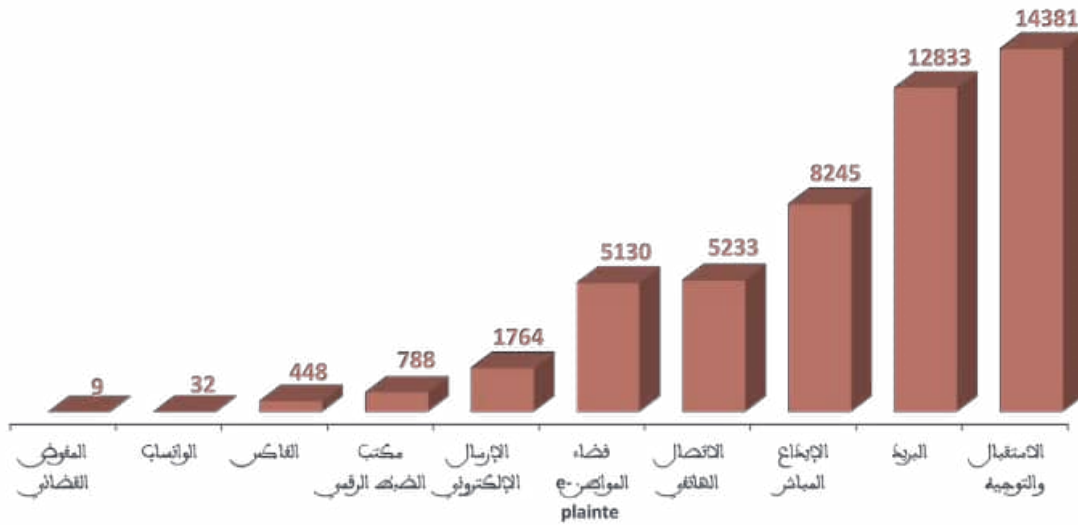


تظهر المعصيات أعلاه، أن نسبة 93,75 % من مجموع التضرعات المتوصل بها، خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2023، همت أربعة تصنيفات موضوعاتية رئيسية، ويتعلق الأمر بالتضرعات ذات الصبغة الإدارية، التي حافظت على صدارة الترتيب على امتداد هذه الفترة، مسجلة ما مجموعه 7788 تضرعة، وما نسبته 39,55 % من مجموع التضرعات المسجلة، متفوقة نسبة نمو سنوية بلغت 14,03 %؛ تلتها التضرعات ذات الصبغة المالية بما مجموعه 5939 تضرعة، مشكلة بذلك 30,16 % من مجموع التضرعات المتوصل بها خلال هذه الفترة، بنسبة زيادة سنوية حادة في 10,38 %؛ ثم التضرعات ذات الصبغة العقارية بما مجموعه 3655 ملف تضرع، بنسبة 18,56 % من مجموع ما أعكس، ونسبة نمو سنوية بلغت 8,92 %؛ وبما مجموعه 1078 تضرعة، وبما نسبته 5,47 % من مجموع التضرعات المتوصل بها، جاءت التضرعات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة، مسجلة بذلك نسبة نمو سنوية بلغت 11,66 %.

ومن خلال تفاعلها مع مختلف مظاهر الاختلالات الارتفاقية في علاقة المواطنين بالإدارة، حرصت المؤسسة، على امتداد هذه الفترة، على إضافة تصنيفات جديدة اعتبرت لها مصداقاً رئيسياً لمواكبة المستجدات والتصورات الارتفاقية التي شهدتها بلادنا، والتي من بينها تلك المرتبطة بخسوف الجائحة خلال سنة 2020، وتلك المتعلقة بمخلفات زلزال الحوز خلال سنة 2023.

2 - تصور حرق التلقي قبل من قبلات تجاوب المؤسسة مع احتياجات المواطنين

المجموع	2023		2022		2021		2020		2019		طريقة التلقي / السنة
	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
14381	% 15,71	1939	% 25,44	2101	% 28,29	2303	% 39,47	3179	% 40,29	4859	الاستقبال والتوجيه
12833	% 22,63	2794	% 31,09	2568	% 29,19	2377	% 26,74	2154	% 24,38	2940	البريد
8245	% 14,91	1841	% 19,82	1637	% 18,07	1471	% 16,80	1353	% 16,11	1943	الإيداع المباشر
5233	% 25,77	3181	% 2,93	242	% 5,29	431	% 0,25	20	% 11,27	1359	الاتصال الهاتفي
5130	% 18,14	2239	% 15,23	1258	% 9,24	752	% 8,49	684	% 1,63	197	فضاء المواطن e-plainte
1764	% 2,20	272	% 2,66	220	% 3,59	292	% 4,30	346	% 5,26	634	الإرسال الإلكتروني
788	% 0,29	36	% 2,16	178	% 4,91	400	% 2,16	174	**	**	مكتب الضبط الرقمي
448	% 0,10	12	% 0,56	46	% 1,42	116	% 1,80	145	% 1,07	129	الفاكس
32	% 0,19	24	% 0,10	8	**	**	**	**	**	**	الواتساب
9	% 0,06	8	% 0,01	1	**	**	**	**	**	**	المفوض القضائي
48863	% 100	12346	% 100	8259	% 100	8142	% 100	8055	% 100	12061	المجموع العام



من أكبر التحديات التصويرية التي واجهت أحاء المؤسسة، خلال هذه الفترة، هو العمل على جعلها أكثر انفتاحاً وقرباً من المواضع، وتيسيراً لخدمة، حرصت على تصوير منظومة الخدمات الإلكترونية خلال سنة 2019، والتي كان لها الأثر البين في تعزيز آليات القرب وفي تنويع أشكال وصق الولوج إلى خدمات المؤسسة وجعلها في متناول المرتفق بأقل مجهود، وهو ما نتج عنه ارتفاع ملحوظ في عدد الشكايات والصلبات والخدمات المقدمة عبر «فضاء المواضع»، حيث انتقل من 197 ملفاً مسجلاً سنة 2019 إلى 2239 ملفاً وارداً هذه السنة، أي بمعدل نمو سنوي بلغ 83,61 %.

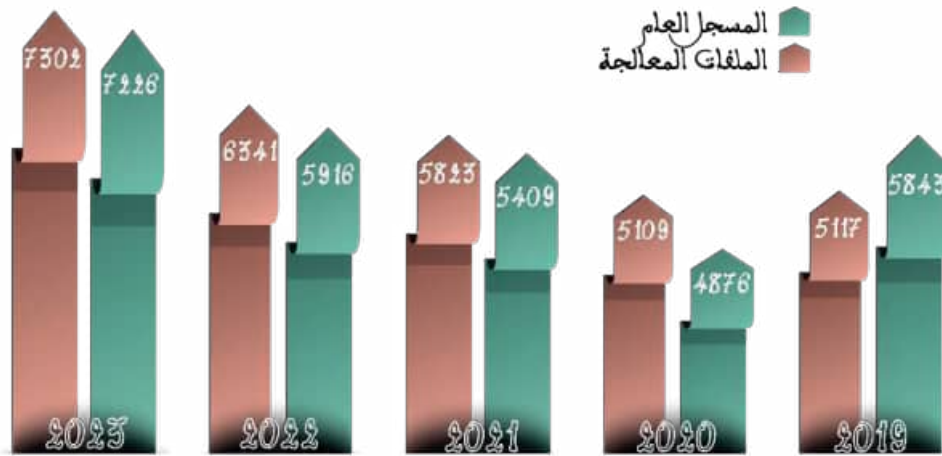
كما عملت المؤسسة، خلال هذه الفترة، على ضخ منصة «ألو الوسيط» المخصصة لاستقبال مختلف مكالمات المواضعين مما مكن من تسجيل تصور ملحوظ في عدد المكالمات الهاتفية التي تلقتها المؤسسة عبر هذه المنصة، ترجمه ارتفاع معدل النمو السنوي الذي بلغ 23,69 %.

بالمقابل، أفرز هذا التوجه في عمل المؤسسة نحو توفير خدمات عن بعد لفائدة مرتفقيها، والجسد التحول في أشكال وصق الولوج إليها، تراجعاً في عدد الملفات التي تلقتها مكاتب الاستقبال والتوجيه بمعدل انخفاض سنوي بلغ 20,52 %.

الصور الثاني: معالجة الملفات: تجسيد يومي لمتطلبات التقيد بالقانون وإشاعة مبدأ العدل والإنصاف

1 - عدد الملفات المعالجة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2023: نتائج معبرة عن تصور ملموس

المجموع	2023	2022	2021	2020	2019	
29270	7226	5916	5409	4876	5843	المسجل العام
29692	7302	6341	5823	5109	5117	الملفات المعالجة (بما فيها المبادرة التلقائية)
% 101,44	% 101,05	% 107,18	% 107,65	% 104,78	% 87,57	نسبة معالجة الملفات

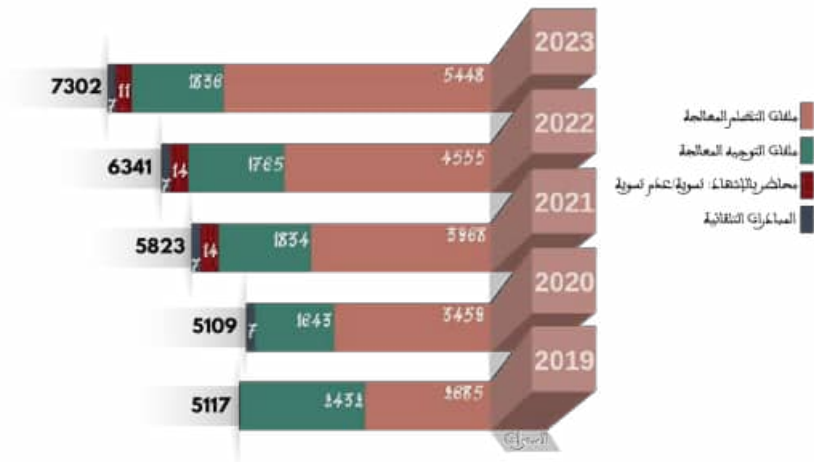


لقد أسفر تحليل نتائج معالجة مجمل ما تم التوصل به وحارسته من ملفات، خلال الخمس سنوات الأخيرة، عن تسجيل تصور إيجابي في أعداد ونسب المعالجة، حيث حققت عملية البت في الملفات على امتداد هذه الفترة ما معدله 5938 ملفا معالجا في السنة، وهو ما مثل نسبة معالجة إجمالية مهمة بلغت 101,44 %، وذلك بزيادة سنوية قدرت في 9,30 %.

من جهة أخرى، وإذا ما استثنينا سنة 2020 التي تأثرت تأثيرا واضحا بصروف الجائحة، يظهر تحليل معصيات الجدول أعلاه المنحى التصاعدي الذي عرفته وتيرة معالجة الملفات، حيث انتقل عددها خلال الأربع سنوات من 5117 ملفا معالجا سنة 2019 إلى 7302 ملفا سنة 2023، أي بنسبة نمو سنوية بلغت 12,58 %.

٢ - صيغة الملفات المعالجة: زاوية أخرى لقراءة النصيلة خلال الفترة الممتدة من سنة ٢٠١٩ إلى سنة ٢٠٢٣

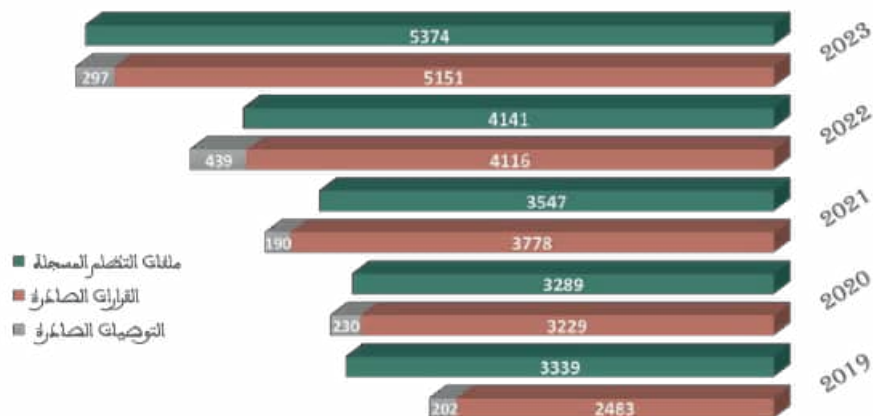
طبيعة الملفات / سنة المعالجة	2019	2020	2021	2022	2023	المجموع
ملفات التظلم المعالجة	2685	3459	3968	4555	5448	20115
ملفات التوجيه المعالجة	2432	1643	1834	1765	1836	9510
محاضر بالإشهاد: تسوية/عدم تسوية	**	**	14	14	11	39
ملفات المبادرات التلقائية	**	7	7	7	7	28
مجموع الملفات المعالجة	5117	5109	5823	6341	7302	29692



1.٢ ملفات التظلم المعالجة

أ - تصور عدد ملفات التظلم التي تم التمييز فيها بمقتضى قرارات وتوصيات

المجموع	2019	2020	2021	2022	2023
ملفات التظلم المسجلة	3339	3289	3547	4141	5374
ملفات التظلم المعالجة	2685	3459	3968	4555	5448
القرارات الصادرة	2483 (92%)	3229 (93%)	3778 (95%)	4116 (90%)	5151 (94,55%)
التوصيات الصادرة	202 (8%)	230 (7%)	190 (5%)	439 (10%)	297 (5,45%)
نسبة المعالجة	80,41%	105,17%	111,87%	110,00%	101,38%



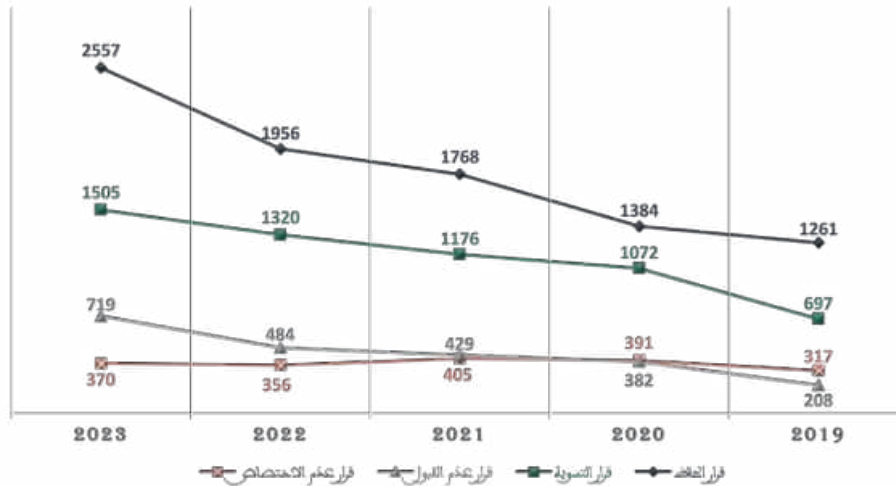
تظهر المعصيات أعلاه، أن المؤسسة استصاحت أن تكرر نسقتها التصاعدي في معالجة ملفات التخلّم المسجلة على امتداد الخمس سنوات الماضية، بتسجيلها لنسبة معالجة بلغت 101,16 %، ولمعدل ارتفاع سنوي للتخلّمات المعالجة ناهز 19,35 %، وهو ما يعكس بوضوح تجاوز المعدل السنوي يعكس الملفات المعالجة، ولعل تفسير ذلك يكمن في ارتفاع المعدل السنوي للتخلّمات المسجلة الذي بلغ 12,63 %.

هكذا، علما أن المؤسسة بقيت حريصة كسائر هذه المدة على الترتيب في إصدار التوصيات، كلما أمكنها إصدار قرارات بالتسوية، بحيث بلغت نسبة معالجة ملفات التخلّم بمقتضى قرارات 93,15 %، في حين، خضت نسبة المعالجة بمقتضى توصيات مصورة في 6,75 %.

ب - المعالج بمقتضى قرارات

• المعالج بمقتضى قرارات حسب طبيعة القرار

النسبة من المجموع	المجموع	2023	2022	2021	2020	2019	طبيعة القرار / السنة
		عدد القرارات	عدد القرارات	عدد القرارات	عدد القرارات	عدد القرارات	
47,59 %	8926	2557	1956	1768	1384	1261	قرار الحفظ
30,76 %	5770	1505	1320	1176	1072	697	قرار التسوية
11,85 %	2222	719	484	429	382	208	قرار عدم القبول
9,80 %	1839	370	356	405	391	317	قرار عدم الاختصاص
100 %	18757	5151	4116	3778	3229	2483	المجموع



لقد خلصت نتائج معالجة التخلّمات، خلال الخمس سنوات الأخيرة، إلى إصدار المؤسسة لما مجموعه 18757 قرارا، بمتوسط إصدار سنوي يبلغ 3751 قرارا، ونسبة زيادة سنوية حادت في 20,01 %، شكلت منها قرارات التسوية متوسط إصدار سنوي يبلغ 1154 قرارا، ونسبة 30,76 % من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه الفترة، وبشكل قرارات الحفظ فيها متوسط إصدار سنوي يبلغ 1785 قرارا، ونسبة 47,59 % من نفس المجموع، ورغم التفوق العددي والنسبي لقرارات الحفظ، إلا أن نسبة النمو السنوية لقرارات التسوية، والتي بلغت 21,22 %، فاقت تلك التي تخص قرارات الحفظ التي بقيت في حدود 19,33 %.

إن تحليل مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه الفترة، يظهر بجلاء أن 4 تصنيفات موضوعاتية رئيسية استأثرت بما نسبته 93,83 % من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه الفترة، ويتعلق الأمر بالتدخلات ذات الصبغة الإدارية بواقع 7381 قرار، ونسبة 39,35 % من مجموع القرارات الصادرة خلال ذات الفترة، مسجلة نسبة نمو سنوية بلغت 25,06 %، ونسبة معالجة إجمالية بلغت 94,77 %؛ ثم التدخلات ذات الصبغة المالية بما

بمجموعه 5661 قرارًا، أي بنسبة 30,18 % من مجموع ما تم البت فيه خلال هذه المدة، وبنسبة نمو سنوية وصلت إلى 18,73 %، مسجلة نسبة معالجة إجمالية بلغت 95,32 %؛ تليهما التخلّصات ذات الصبغة العقارية التي صدر في شأنها ما بمجموعه 3717 قرارًا، أي ما نسبته 19,82 % من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه الفترة، وعرف معدل نموها السنوي ارتفاعًا بلغ 9,19 %، وحكّمت نسبة معالجتها الإجمالية في 101,70 %؛ بينما جاءت التخلّصات التي تخص عدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة في المرتبة الرابعة، بما بمجموعه 841 قرارًا، وما نسبته 4,48 % مما ذكر، وبنسبة نمو سنوية مهمة بلغت 21,19 %، وغلبت بنسبة معالجة إجمالية عرفها هذا النوع من التخلّصات بلغت 78,01 %.

يضاف إلى ذلك 8 تصنيفات رئيسية، حققت على قلتها نسب معالجة أكبر من النسبة الإجمالية المسجلة لمعالجة التخلّصات خلال هذه الفترة، والبالغة في 95,26 %، ومنها تلا المرتبة بحقوق الإنسان التي سجلت أعلى نسبة معالجة بوصولها إلى 105,60 %؛ بينما بقيت تلا المرتبة بصلبات المساعدة القضائية المؤقتة في حدود 13,64 %.

• مؤشر الجدية: مؤشر عالٍ على تمثيل المواضع لأليات التشكي والإتقاف

المجموع	2023	2022	2021	2020	2019	
	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
ملفات التظلم المسجلة	5374	4141	3547	3289	3339	
قرارات الحفظ	2557	1956	1768	1384	1249	
مؤشر الجدية	% 54,73	% 52,42	% 50,16	% 57,92	% 62,60	



لقد حرصت المؤسسة، خلال هذه الخماسية، على تحليل مجمل ما تتوصل به من تخلصات من زاوية مرتكز جديتها، ومدى استنادها إلى أسس سليمة من القانون والمبادئ العادلة والإنصاف، مما أفضى إلى تبني «مؤشر جدية التخلّصات» كمعصر يعكس صورة واضحة عن التشكيات المقدمة للمؤسسة، وعلاقتها بمتصلبات ثقة المرتفق في الإدارة.

بمؤشر الجدية، خلال هذه المدة بشكل عام، تباينا من سنة إلى أخرى، حيث بلغ أقصاه سنة 2019، حين شكلت نسبة التضخم الجدية فيها 62,60 %، بينما سجلت سنة 2021 أضعف نسبة بلغت 50,18 %، فيما بقيت النسبة العامة لهذا المؤشر في حدود 54,73 %.

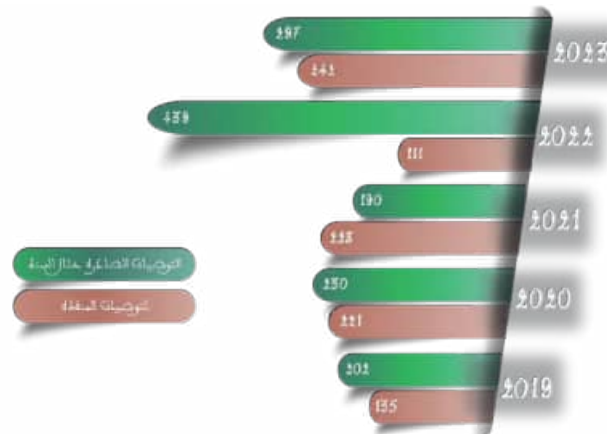
ج - توصيات المؤسسة: آلية لضمان سيادة القانون وإحقيق الحقوق على قاعدة العدل والإنصاف

2023	2022	2021	2020	2019	وضعية التوصية / السنة
1121	832	912	1011	944	المخلف من التوصيات خلال السنة السابقة
2	3	11	8	**	التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ
297	439	190	230	202	التوصيات الصادرة خلال السنة
1420	1274	1113	1249	1146	التوصيات موضوع التتبع
242	111	228	221	135	التوصيات المنفذة
333	42	53	116	**	التوصيات المحفوظة
845	1121	832	912	1011	التوصيات غير المنفذة

لقد اقتصرت المؤسسة، خلال الخمس سنوات الماضية، إلى إصدار ما مجموعه 1358 توصية، بمتوسط إصدار سنوي بلغ 272 توصية، ورغم التباين الحاصل في وتيرة إصدارها بحسب كل سنة على امتداد هذه الفترة، بحيث تراجعت بين 190 توصية صادرة سنة 2021 و 439 توصية سنة 2022، فقد سجلت معدل زيادة سنوية بلغ خلال هذه الفترة 10,12 %.

• التوصيات الصادرة والمنفذة

المجموع العام	2023	2022	2021	2020	2019	وضعية التوصية / السنة
1358	297	439	190	230	202	التوصيات الصادرة خلال السنة
937	242	111	228	221	135	التوصيات المنفذة
% 69,00	% 81,48	% 25,28	% 120	% 96,09	% 66,83	نسبة تنفيذ التوصيات

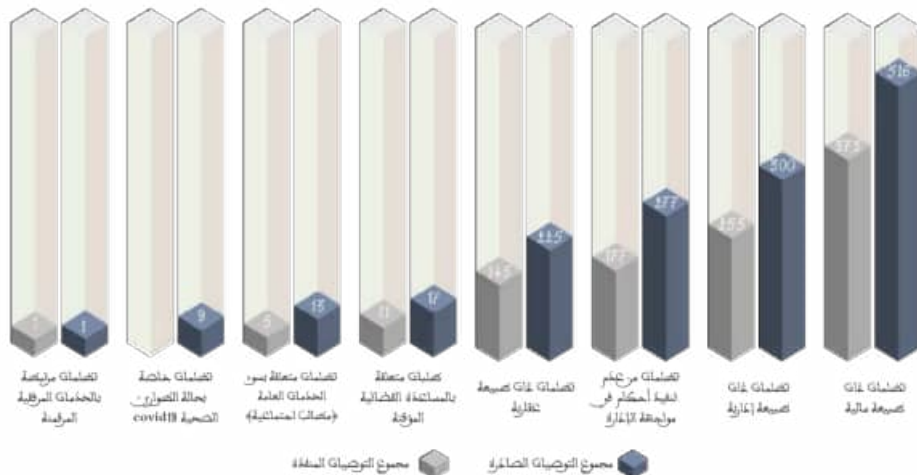


من مجموع 1358 توصية أصدرتها خلال هذه الخماسية، استصاحت المؤسسة، بتنسيق مع مفتلي القطاعات المعنية، تنفيذ ما مجموعه 937 توصية، أي بنسبة تنفيذ إجمالية بلغت 69 % من مجموع التوصيات الصادرة خلال هذه الفترة، وبمتوسط تنفيذ ناهز 187 توصية منفذة في السنة.

هكذا، علما أن عملية تنفيذ التوصيات سجلت، خلال هذه الفترة، نسبة نمو سنوية بلغت 15,71 %، متجاوزة بكلها نسبة النمو السنوية للتوصيات الصادرة المشمل إليها سابقا، والتي بقيت في حدود 10,12 %.

• التوصيات الصادرة والمنفذة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	2019		2020		2021		2022		2023		مجموع التوصيات الصادرة	مجموع التوصيات المنفذة	نسبة التنفيذ
	عدد التوصيات الصادرة	عدد التوصيات المنفذة	عدد التوصيات الصادرة	عدد التوصيات المنفذة	عدد التوصيات الصادرة	عدد التوصيات المنفذة	عدد التوصيات الصادرة	عدد التوصيات المنفذة	عدد التوصيات الصادرة	عدد التوصيات المنفذة			
تظلمات ذات طبيعة مالية	57	53	86	93	71	103	180	22	122	102	516	373	72,29 %
تظلمات ذات طبيعة إدارية	50	24	50	43	68	46	109	48	23	64	300	225	75,00 %
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	40	45	40	47	11	30	78	21	108	34	277	177	63,90 %
تظلمات ذات طبيعة عقارية	51	11	50	36	29	44	59	18	36	36	225	145	64,44 %
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	4	2	4	2	2	4	3	1	4	2	17	11	64,71 %
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	**	**	**	**	**	**	9	1	4	3	13	5	38,46 %
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19	**	**	**	**	9	**	**	**	**	**	9	**	0 %
تظلمات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	**	**	**	**	**	**	1	**	**	1	1	1	100 %
المجموع	202	135	230	221	190	228	439	111	297	242	1358	937	69 %



وصدا لمكان العمل في أداء الإدارة داخل مجالات ارتفاقية معينة، استناداً إلى تطلعات
اعتبرتها المؤسسة متممة بالجدية بناء على ما تم الإحالة به من معلومات، أو ما قامت به من
أبحاث، أو بالنظر لغياب قلوب صريح وواضح من الإدارة المعنية، فإن تحليل يحمل ما أصدرته
المؤسسة من توصيات خلال الخمس سنوات الأخيرة، من زاوية كصبيغة التطلعات المعنية بهذه
التوصيات، يظهر بوضوح أن نسبة 38 % من مجموع التوصيات الصادرة خلال هذه الفترة
همت تطلعات ذات كصبيغة مالية، بـ 516 توصية، نفذ منها 373 توصية خلال ذات الفترة،
أرى نسبة تنفيذ إجمالية بلغت 72,99 %؛ فيما شكلت 300 توصية صادرة في شأن التطلعات
ذات الكصبيغة الإدارية نسبة 22,09 % من المجموع المذكور، نفذت منها خلال هذه الفترة 225
توصية، أرى نسبة تنفيذ بلغت 75 %؛ بينما، أصدرت المؤسسة في موضوع التطلعات المرتبطة
بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة ما مجموعه 277 توصية، شكلت نسبة 20,40 % من
مجموع التوصيات الصادرة خلال هذه الفترة، تم تنفيذ 177 منها بنسبة تنفيذ بلغت 63,90 %،
ورغم أهمية هذه النسبة، إلا أنها تستدعي بذل المزيد من الجهد بالنظر لعلاقة هذه التوصيات
بحق المواكبين في التقاضي ومسئول المباشر بحدوى اللجوء إليه؛ أما التطلعات ذات الكصبيغة
العقارية، فقد أصدرت المؤسسة في شأنها ما مجموعه 225 توصية، وهو ما شكل نسبة 16,57 %
من مجموع التوصيات الصادرة خلال هذه الفترة، تم تنفيذ 145 توصية منها بنسبة تنفيذ بلغت
64,44 %.

تختلف مستويات تنفيذ التوصيات عموماً بحسب القطاع، وبحسب كصبيغة
التطلعات، وبحسب الانعكاس المالي لتنفيذها، وبحسب ما إذا كانت التوصية عامة
أم خاصة.

• جدول القيم المالية للأحكام موضوع التوصيات المنفذة

تنفيذ التوصية / السنة	2019	2020	2021	2022	2023	المجموع
القيمة المالية بالدرهم	50 592 741,37	37 987 195,68	20 882 672,83	5 622 817,54	28 510 165,27	143 595 592,69

جانب آخر من الجوانب التي يجدر الإشارة إليها في موضوع تنفيذ التوصيات، هو أن
المرتبط بقيمة الانعكاس المالي لمختلف التوصيات المنفذة، والذي جسده انخراطها واضحاً
في إحقاق الحقوق، حيث بلغت القيمة المالية الإجمالية لما نفذ من التوصيات خلال هذه
الفترة 143 595 592,69 درهم، علماً أن هذا المبلغ يهمل فقط التوصيات التي تخضع لعدم
تنفيذ الأحكام، ويبقى في حدود أصل الدين أو التعويض المالي المحكوم به؛ ينضاف إليه
مبلغ 275 548 181,39 درهم الذي شكل موضوع تنفيذ أحكام استجابت لها الإدارة في
مرحلة معالجة التطلعات الموجهة إليها من طرف المؤسسة، وانتهت فيها هذه الأخيرة
بإصدار قرارات بالتسوية، على النحو التالي:

• جدول القيم المالية للأحكام موضوع قرارات التسوية

قرارات التسوية / السنة	2019	2020	2021	2022	2023	المجموع
القيمة المالية بالدرهم	***	17 810 048,49	94 916 188,22	83 558 319,39	79 263 625,29	275 548 181,39

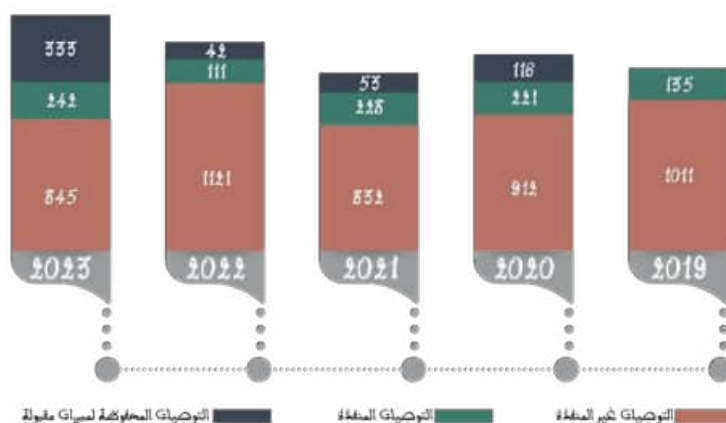
ليشكل المبلغ الإجمالي المنفذ لفائدة المتصلين خلال هذه المدة، ما قيمته 419 143 774,08 درهم.

• جدول الوضعية العامة للتوصيات موضوع التتبع خلال الفترة 2019 - 2023

المخلف من التوصيات عن السنوات السابقة	944	% 40,58
التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	24	% 1,03
التوصيات الصادرة خلال هذه الفترة	1358	% 58,38
مجموع توصيات التتبع خلال الفترة 2019 - 2023	2326	..
التوصيات المنفذة	937	% 40,28
التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	544	% 23,39
التوصيات غير المنفذة	845	% 36,33

• التوصيات موضوع التتبع حسب المال

مآل التوصية / السنة	2019	2020	2021	2022	2023
التوصيات المنفذة	135	221	228	111	242
التوصيات غير المنفذة	1011	912	832	1121	845
التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	**	116	53	42	333
التوصيات موضوع التتبع	1146	1249	1113	1274	1420
	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100



استهلّت المؤسسة الفترة موضوع الدراسة (2019-2023) بمخلف من التوصيات عن السنوات السابقة، بما مجموعه 944 توصية، وهو ما شكل نسبة 40,58 % من مجموع التوصيات التي تم تتبعها خلال هذه الفترة، بعدما انضاف إليه مجموع ما تم إصداره من توصيات على امتدادها والذي بلغ 1358، زيادة على 14 توصية تم إخراجها من الملف، ليكون مجموع ما تم تداوله من توصيات خلال هذه المدة هو 2326 توصية.

في المقابل، يمكن تتبع هذه التوصيات من رسم خارطة جديدة لوضعيات التوصيات المتداولة، بحيث بلغت نسبة تنفيذها 40,28 % بواقع 937 توصية منفذة، بينما تم حفظ 544 توصية لمبررات معقولة، فيما ما تزال 845 توصية تنتظر التنفيذ، أي ما نسبته 36,33 % من المجموع.

رغم أهمية ما تم تحقيقه، تعتبر المؤسسة هذا العدد من التوصيات غير المنفذة استمراراً لوضع مؤثر بشكل ملموس على الحقوق الاتفاقية للمعنيين بها.

ث - تصور زمن معالجة وتكبير ملفات التظلم خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2023



استخلصت المؤسسة، خلال الخمس سنوات الأخيرة، أن تنتقل من وضع غير مبدأ في مجال احتساب الزمن الإداري لمدة الحراسة الأولية للملفات، إلى ضبط هذه المدة واستخراج مؤشرات دقيقة عنها، حيث بلغت 08 أيام عند نهاية سنة 2023، وهو ما ييسر فكما واضحاً في لمعالجة تكبير التظلمات ومسار معالجتها.

وفي إطار سعي المؤسسة إلى تغيير زمن معالجة التظلمات سواء بمقتضى قرارات أو توصيات، فقد سجلت خلال هذه الفترة نتيجة إيجابية، تمثلت في تراجع متوسط مدة المعالجة بنسبة سنوية بلغت 15,56 %، حيث انتقل من 413 يوماً سنة 2019 إلى 210 أيام سنة 2023.

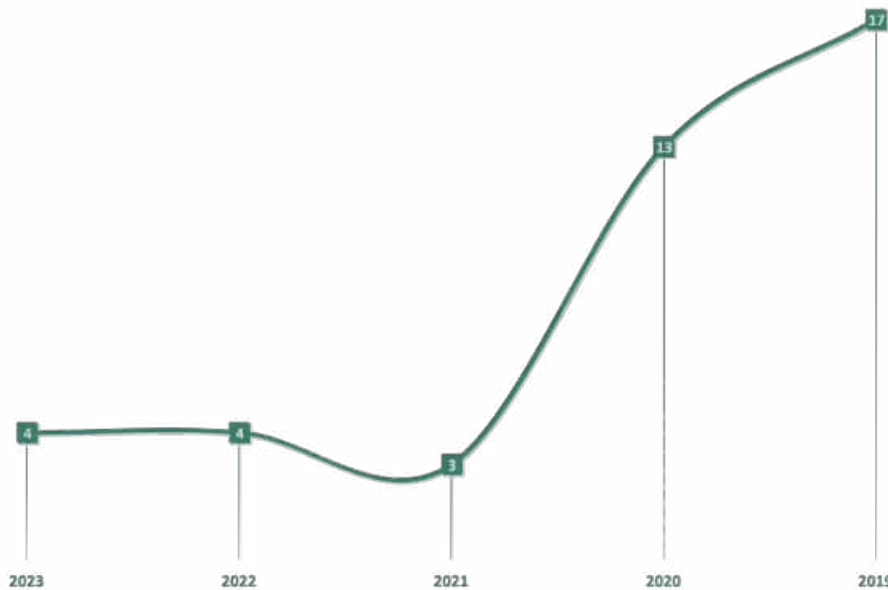
إن موضوع زمن معالجة التظلمات يبقو هانا جماعيا مسائل الإدارة، في شوكبير منه، بسبب بلاء مدة تفاعلاها مع مراسلات المؤسسة، الترتيقو، في غالب الأحيان، متجاوزة للأجل المنصوص عليه قانونا والحداء في 60 يوما.

١.١ ملفات التوجيه المعالجة

المجموع	2023	2022	2021	2020	2019	
9511	1836	1765	1834	1573	2503	ملفات التوجيه المسجلة
9510	1836	1765	1834	1643	2432	القرارات الإجرائية
% 99,99	% 100	% 100	% 100	% 104,45	% 97,16	نسبة المعالجة



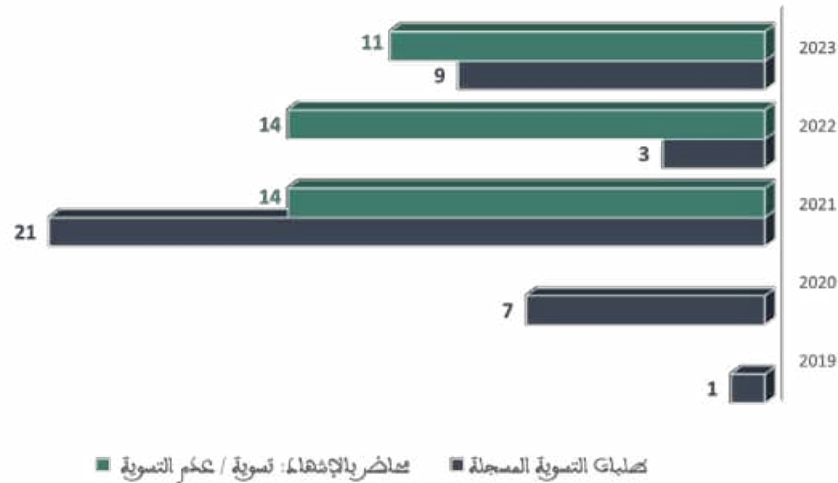
معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة باليوم



لقد تمكنت المؤسسة، منذ سنة 2020، من القضاء على المخلف من ملفات عدم الاختصاص، وبعدها حرصت على البت في جميع الشكايات المتوصل بها في غضون سنة تسجيلها؛ كما استصاحت تقليص المعدل الزمني لمعالجة هذا النوع من الملفات، حيث انتقل من 17 يوما سنة 2019 إلى 04 أيام عند نهاية سنة 2023، وهو ما يجسد نتائج مهمة حققتها المؤسسة في تقديم خدماتها التوجيهية والإرشادية لضحايا المواقف الصعبة كرقوا بابها في مواضيع تخرج عن اختصاصها.

3.2 ملفات كليات التسوية المعالجة

المجموع	2023	2022	2021	2020	2019	
41	9	3	21	7	1	ملفات طلبات التسوية المسجلة
39	11	14	14	**	**	محاضر بالإشهاد: التسوية / عدم التسوية
% 95,12	نسبة المعالجة					



مبيلت المؤسسة، خلال هذه الفترة، ما مجموعه 41 كلب تسوية مقدما من الإدارة نفسها أو من مرتفقين أثروا سلوك هذه المسطرة عوض مسطرة التظلم، وتمكنت من معالجة 39 كلبا من المجموع المذكور، سواء بمقتضى محاضر إشهاد بالتسوية أو بعدم التسوية، مما شكل نسبة معالجة إجمالية بلغت 95,12 %.

4.2 ملفات المبادرات التلقائية

2023	2022	2021	2020	2019	
7	7	7	7	**	ملفات المبادرات التلقائية

في إحصار التنفيع الكامل لاختصاصاتها القانونية، وضعت المؤسسة يدها خلال هذه الفترة، بمبادرة تلقائية منها، على 18 قضية، اعتبرتها ذات أهمية ارتفاقية، أو ارتأت فيها أن الحاجة تدعو إلى معالجتها اجتماعيا، وعلى إثر ذلك، قدمت في شأنها اقتراحات توخت منها تحقيق مبدأي العدل والإنصاف، سواء في علاقة المرتفق بالإدارة أو في علاقة الإدارة فيما بينها، وذلك على النحو التالي:

الإنعاش الوطني

- وضعية مستخدمين الإنعاش الوطني

الألغام

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

تنفيذ الأحكام

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

التعليم

- الملحق الدراسية
- الدراسة والتجهيز ليزلاء المؤسسات السجنية
- منع الاستحقاق الخاصة بالمحارس والمعاهد العليا
- تسوية مستحقات استاذة سد الخصاص
- الاستفادة من التعويض التومي عن فترات التكوين
- التسريع بتسليم شهادات التخرج
- الحظا في جلوس القبول بأساليب التكوين
- وضعية الطلبة المغاربة المسجلين بالجامعات الأورانية
- تدبير الدخول المدرسي في ظل الوضعية الوبائية

مقترحات مختارة

- التعويض عن نزاع الملكية من أجل المنشقة العامة
- نتائج امتحان الأهلية لمزاولة مهنة المحاماة (دورة 04 جويلير 2022)
- تمييز الإجاز الملائم والمحتويات الضرورية لمواصلة ترميم الدور
- الألية للشفرة دعما لمشروع وكالة التنمية الحضرية وإفاد فاس
- الحجز على ممتلكات الإدارة
- ديون الإدارات
- إحداث بلد خاص في الميرالية لتسوية ديون ومستحقات الأفيار
- على الإدارات
- الخطأ في تحويل الامتيازات
- تبسيط المساطر الإدارية
- الحق في المعقومة
- ميثاق المرافق العمومية
- قرار الحكومة حول ضرورة إداة المرتفقين "جهاز التفتيح" كشرط
- لوائح الإدارات العمومية
- إحاد قائمة مرجعية للتقييم الذاتي للعلاقة الإدارة بمرتفقيها
- إحاد الية تشريعية لتفعيل "ثقافة العتذار" لدى الإدارات العمومية
- مطالبات القاية المغربية لهيئة القانون الحارمية ومن معها من
- قليات مهن القانون بتعويضهم الحماية الاجتماعية (لتأمين الإيجابي
- عن المرض ونظام المعاشات)
- المنكير في خلق "مرصد لدراسة واقعة" عدم الجمع إلى بعض
- الخدمات المرفقة المتوفرة
- تسوية الحالات الناشئة بين الإدارات العمومية

أهم الاقتراحات

الحماية الاجتماعية

- شروط الاستفادة من التعويضات العالية المملوكة للموظفين والموظفين العسكريين وأهوان الدولة والبلديات والمؤسسات العمومية
- الممارسة غير القانونية للمصارفين
- تعميم الاستفادة من التعويض عن المخاطر للممرضين
- استرجاع مصروف استشفاء اللاميد ضحايا حوادث مدرسية
- سقوط الحق في مواجهة صندوق ضحايا حوادث السير
- صندوق ضمان حوادث السير
- الانخراط على موهبة التقطية الصحية
- تحويل أجال النظر وكذا صرف مستحقات ملفات التفتيح والعلاج
- تحويل اقتطاعات الاشتراك في أنظمة الضبط الاجتماعي عن خطا
- مصروفات العلاج خارج أرض الوطن
- عدم التعويض عن بعض الأدوة
- تفادي الاقتطاع المادج برسم التامين الإجمالي
- مستحقات المتفرطين في الصندوق التكميلي عن الوفاة للتعاقدية العامة
- لموظفي الإدارات العمومية
- استرجاع مبالغ الأتعاب الطبية والمصاريف المترتبة عن المرض أو الحادث المسبوبة للعامل
- التعويض عن حادث سير
- التقطية الاجتماعية للحرفيين
- تحويل اقتطاعات الإحار والاشراك الخاصة بالتغطية الصحية بين أنظمة الضبط الاجتماعي
- حق الوتة في استرجاع اشتراكات موزتهم في الضمان الاجتماعي
- إحداث وحدة لتصفية الحكي مديبة بوجور
- عدم استفادة الأطفال المحفوقين من التغطية الصحية
- مكونات التغطية الصحية بالمغرب
- التدابير المتخذة لمواجهة لداعيات وباء كورونا المستجد "كوفيد 19"
- آثار جائحة فيروس كورونا 19 على الوضع الصحي ببلادنا
- رفض الصندوق الوطني لمطامبات الاحتياط الاجتماعي لحمل تحاريف
- بعض العلاجات المخصصة لمرضى السرطان
- استفادة المحتالين بقلن الأموات من التعويض عن الأعمال الشاقة والموتة
- تمديد الاستفادة من التعويض عن المخاطر المخصص للمرضى بوزارة الصحة بوشمل
- مراضة الحد الأدنى للعاشات
- تمكن الأطفال المحفوقين بعد إحالة كافيهم إلى التقاعد من التعويضات
- الاعتابة من معاش المتوفى عنهم
- تفصيل اليادة من الحد الأدنى للمعاش لمخراطي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
- تدخل تشريعي في موضوع عدم تمكن الأطفال المحفوقين بعد وفاة كافيهم من التعويضات العائلية
- الاقتطاع بر بعض الموظفين المتفرطين من الأقاليم الجيوبية للممدجة بعد بلوغهم حد سن التقاعد

الآزمات والكوارث الطبيعية

- ازساء أداة مدمجة لإجراء تقييم شمولي للصعوبات الواقعية
- وإن الماحمة في الواجه إلى الخدمات الارتفاقية خلال مرحلة ما بعد ززال الحور

الإعاقة

- لتريس فعالية حق الأطفال في وضعية إعاقة في التربية
- الدامجة والمحدس
- تدخل تشريعي في موضوع المعاش الذي يصر ف لائناء
- المصارفين بإعانة
- استفادة الأبناء المعاقين من المعاش رغم راجهم
- حصون الأشخاص في وضعية إعاقة على ملحة جامعة بقوة القانون
- فتح ويادة عدد مراكز جدير المماريات المختصة
- للأشخاص في وضعية إعاقة على المستوى الجهوي
- شروط استحقاق ذوي الإعاقة لمعاش الأيتام من خلال تطبيق
- مقتضيات قانوني المعاشات العسكرية والمديبة
- ازساء حكمة دامية ومصقفة لقادة المحفوقين ومعتاق
- الصر في مجال الارتفاق العمومي الذي يخص الخدمات
- البليحة

التبغ

- إعادة صياغة شهادة إعانة التبغ
- مراجعة إعانة صندوق التبغ

الدعم

- برنامج "فرصة" لدعم المبادرات الفردية
- برنامج الدعم المباشر للسكن واجب اليقظة الارتفاقية
- لقائدة القايعة في وضعية هشاشة
- استفادة بعض الأامل في وضعية هشلة والحاضيات
- الأقاليمين الأيتام من الدعم

الحاجرية

- اكتساب الجنسية المغربية
- حصول مغاربة الخارج على الوثائق
- إحاد ملفات الراض الخاصة بالمعالين بالمعاشات المغربية
- بإخارج
- سمم الانتفاقيات الدولية
- منع الانتفاقيات الرمانية لقادة بعض المعالدين إلى أرض الوطن

النقل الحضري

- تعقبة وكالات النقل الحضري
- مشروع بناء محطة أداء ببدال عين علق-تامسلا الشهيرة

المحور الثالث

2019 - 2023: منحه استراتيجي
بنتائج واقعية

"ندعو لإعداد قراءة المقترحات القانونية القائمة في بلداننا لتعزيز حماية المبلغين عبر توسيع مجال التبليغ التوعبيتي أخصابها من الحماية لتشمل أيضا انتهاك القوانين والأنظمة الإدارية، والشخص في استعمال الوظيفة وفي استغلال السلطة، وفتح مسار جديدة للتبليغ التي تستحق حماية أصحابها، والفروج من محدودية التصور الجنائي للموضوع نحو تصور موازية تجعل ضمان النزاهة شأنا مجتمعيا أكثر شاعرا."

وسيط المملكة - الرباط، 21 نونبر 2023



منصة استراتيجي قائم على 107 إجراءات تنفيذية، منبثقة عن ستة «6» محاور استراتيجية، و«23» برنامجا، و«182» مؤشرا لإنجاز

لقد شكلت هذه السنة نهاية الغلاف الزمني (2019-2023) المخصص لتنفيذ المخطط الاستراتيجي لمؤسسة الوسيط، الذي قلم على تصور توقعي للإنجاز بحسب آجال ونسب تنفيذ ممتدة في الزمن حركات، خلال سنوات العمل به، على التوالي في 29% و 36% و 10% و 12% و 13%، وهو ما تحول نهاية كل سنة من نسبة تنفيذ توقعية إلى نسبة حقيقية للإنجاز، وذلك على النحو المبين في الجدول بعده.

مراحل تطور تنفيذ المخطط الاستراتيجي				
سنة الإنجاز	2020-2019	2021	2022	2023
النسبة التوقعية للإنجاز	65 %	78 %	88 %	100 %
النسبة الحقيقية للإنجاز	60 %	71 %	75 %	80 %
النسبة السنوية للإنجاز	92 %	91 %	85 %	80 %

لقد تمكنت المؤسسة، خلال مختلف مراحل تنفيذ مخصصها الاستراتيجي، أن توفر بالتزامها المعلن لمقارنتها التكميلية الرامية إلى تجسيد إرادة بناء جسور الثقة في أمانتها، عبر المضي في جعل مؤسسة الوسبة رقما فاعلا داخل المشهد المؤسساتي الوطني والحولي، والسعي العثيث إلى فتح مسالك التصوير الضرورية. فقد شكل مخصصها الاستراتيجي خمس سنوات أمانة ملموسة لإثبات التحسين التكميلي في أمانة المؤسسة المتلائمة مع متعلبات التحول الذي يعرفه المجتمع، عبر ما تتوصل به من تعلقات وشكايات وتعلبات تسوية وما تقوم به من مبادرات تلقائية.

وعموما، وبالرغم من تأثيرات الأزمة الصحية التي شهدتها بلادنا وما صاحبها من تدابير احترازية، والتي اقتضت على الأقل سنتين من زمن تنفيذ هذا المخصص الاستراتيجي خاصة بالنسبة للأنشطة المفتوحة في وجه العموم، فقد استصاحت المؤسسة، في نهاية المدة المقررة لإنجازها، بلوغ نسبة تنفيذ إجمالية حذفت في 80 % من مختلف الإجراءات العملية المشكلة للبرامج المعلنة، منها مقرر إنجازها بالكامل (100 %) وهو المصور المتعلق بتنفيذ اختصاصات المؤسسة وجودة الخدمات المقدمة لمرافقيها، بينما توزعت نسبة الإنجاز بنصوص باقي المصور بين 83,33 % بالنسبة لمصور الخدمات الموجهة للمرافق، و70 % بالنسبة لمصور دعم التعاون والتواصل المؤسساتي، و64 % بالنسبة لمصور حكمة وفعالية الأمانة المؤسساتي، و58 % بالنسبة لمصور اعتماد التكنولوجيا الحديثة، و50 % فقط بالنسبة لمصور لا مركز التكميل الإداري للمندوبيات القائمة وخلق مندوبيات جديدة؛

وهو ما جعل عدد الأهداف المبرجة والمنجزة كليا يصل إلى 14,69 %، يضاف إليه عدد الأهداف المبرجة والمنجزة جزئيا بنسبة 46,43 %، لتبلغ نسبة الإنجاز 91,59 %؛ وبذلك يكون هذا المخصص فعلا مفتاحا لبلورة عزيمة المؤسسة في تحقيق نتائج عملية ملموسة، في أفق الارتقاء بأمانتها وتأهيلها لمواكبة أي نموذج ارتقائي جديد؛ كل ذلك وفق التفصيل المبين في الجدول حقه:

المحاور الاستراتيجية	عدد الأهداف المبرجة	عدد الأهداف المنجزة كليا	عدد الأهداف المنجزة جزئيا	عدد الأهداف غير المنجزة	نسبة الإنجاز حسب كل محور
المحور الأول: مؤسسة دستورية موجهة لخدمة المرتفق	18	15	2	1	83,33 %
المحور الثاني: حكمة مؤسساتية متممة بالاحترافية والفعالية	22	14	7	1	63,64 %
المحور الثالث: مقارنة جديدة للرفع من جودة خدمات المؤسسة	24	24	0	0	100 %
المحور الرابع: اللاتمرکز الإداري آلية لدعم أداء المؤسسة على المستويين الجهوي والمحلي	10	5	4	1	50 %
المحور الخامس: إدارة مؤسساتية مرتكزة على التكنولوجيا الحديثة	59	34	16	9	57,63 %
المحور السادس: دعم التعاون والتواصل المؤسساتي	29	20	9	0	68,97 %
مجموع الأهداف	162	112	38	12	69,14 %
نسبة تنفيذ الخطة الاستراتيجية الخماسية 2019 - 2023	100 %	69,14 %	23,46 %	7,41 %	—

الجزء الأول

مؤسسة حاضرة، حريصة على ممارسة
أحوارها الحقوقية وصنها ولولا

"ما توفره الرقمنة من فرص لضمان الحقوق
الارتقائية وإشاعة ثقافة حقوق الإنسان، لا
ينبغي من قبلنا تجاه الكثير من المخاطر على
"البيئة الحقوقية" نفسها، أقلها الاستبعاد
الرقمي واللامساواة الجغرافية في الولوج إلى
الخدمات الرقمية مما يزيد عدد المهمشين
رقميا لأسباب متعددة".

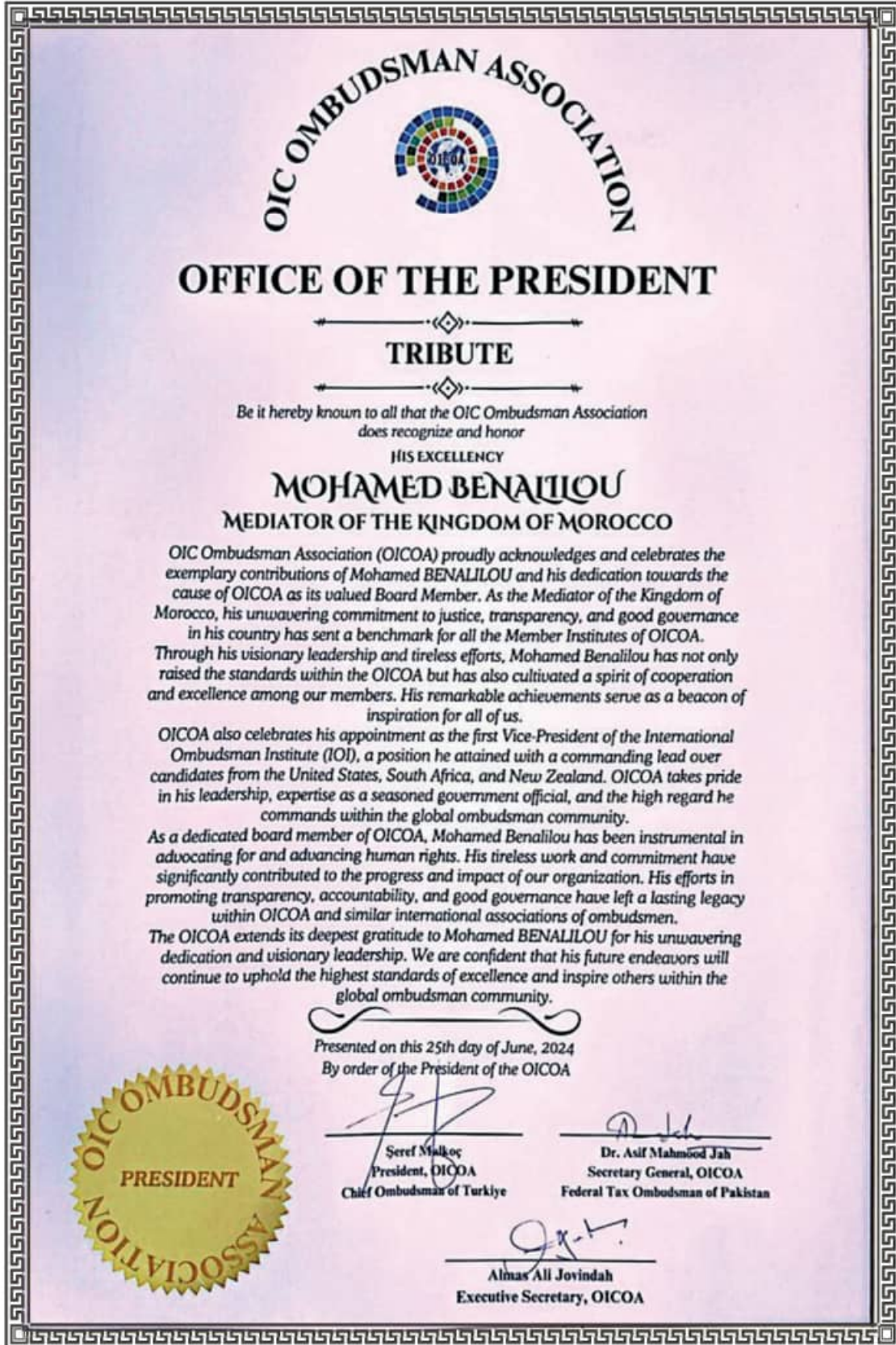
وسيلة المملكة - روما، 21 شتنبر 2023

المصور الأول

المعهد الدولي للأمناء: استحقاقات
انتخابية جذيرة بالمكانة الحقوقية للمؤسسة

"يُجب الاشتغال على فكرة "المساواة
الرقمية للجميع" لأنها مساواة ضرورية وملحة،
وإن عدم الالتفات إليها عند إعداد مناهج
عمل الوسائط يعد بمثابة شرعنة لواقع التمييز بين
"المواكن الرقمي" و"المواكن غير الرقمي"."

ومينج المملكة - روما، 21 شتنبر 2023



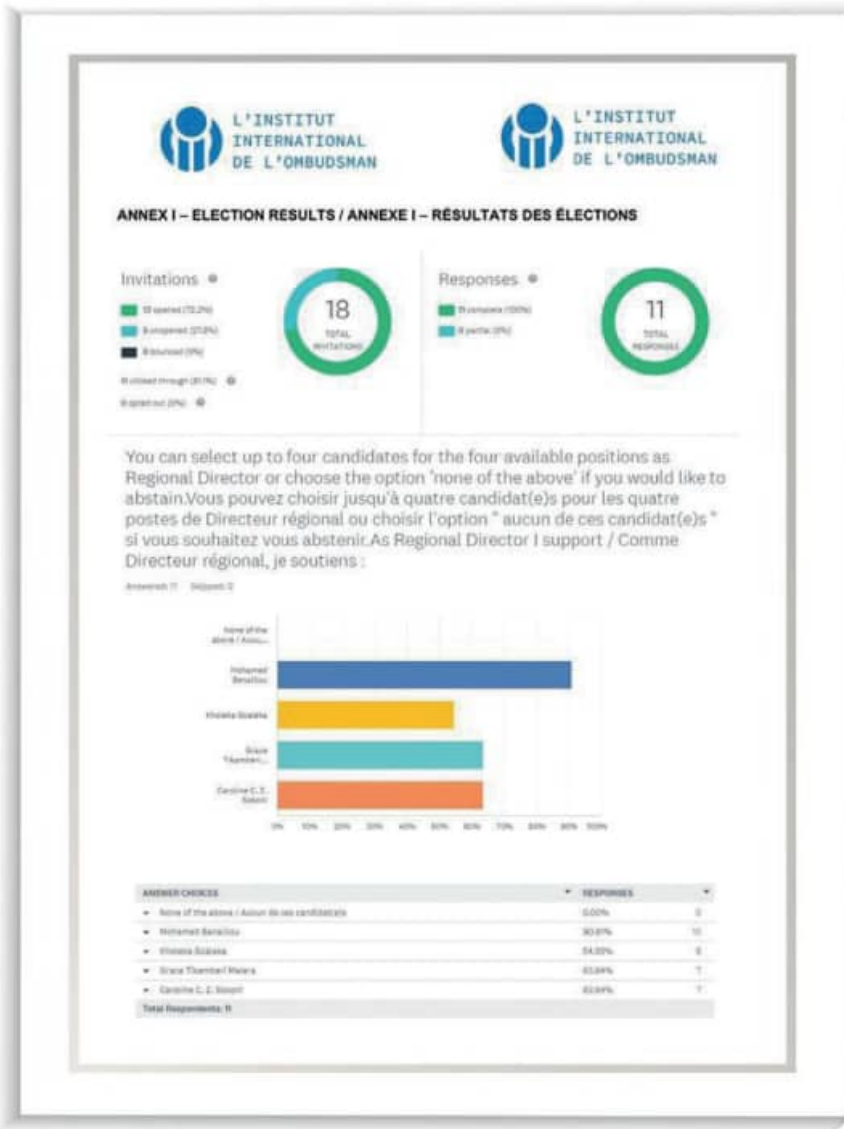
انتخاب وسيه المملكة في الهيكل المسيرة للمعهد الدولي للأمنوسمان،
تأكيد للاحترام الكبير والمكانة المتفوقية المرموقة اللذين تحتضن بهما المملكة
المغربية في المجال الدولي، وإثبات لموقع مؤسسة الوسيه وما تتمتع به من تقدير بين
نخبراتها عبر العالم.

لقد شكلت سنة 2023 منصة انتخابية بامتياز، استطاعت خلالها مؤسسة وسيه المملكة
فرض حضورها في الساحة الدولية على مستوى هيئات الوسطاء والأمنوسمان عبر العالم وخاصة
بعد تمكنها من حجز مقعدين ضمن الهيكل المسيرة للمعهد الدولي للأمنوسمان، تمثل في
عضوية مجلس إدارته وفي عضوية مكتبه المسير.

تأسس المعهد الدولي للأمنوسمان (IOI) سنة 1978، باعتباره الهيئة الدولية
الوحيدة التي تضم أكثر من 200 مؤسسة لأمناء المصالح في جميع أنحاء العالم وتضم
من مناصق هي: إفريقيا، آسيا، أستراليا والهيئة الهادفي أوروبا، منصة الكاريبي
 وأمريكا اللاتينية، وأمريكا الشمالية، وهو منظمة تسعى إلى تعزيز دور مؤسسات
الوسطاء والأمنوسمان، والتعريف بها وتشجيع إحداثها، وأنشائية تبادل
المعلومات بين أعضائها، ومساعدتهم في تنمية قدراتهم فضلًا عن دعم المؤسسات
التي قد تواجه بعض التهديدات.

لأول مرة في تاريخ المؤسسة، وسيه المملكة يفوز بمنصب أحد المدراء الأربعة الممثلين
للمنصة الإفريقية داخل المعهد الدولي للأمنوسمان

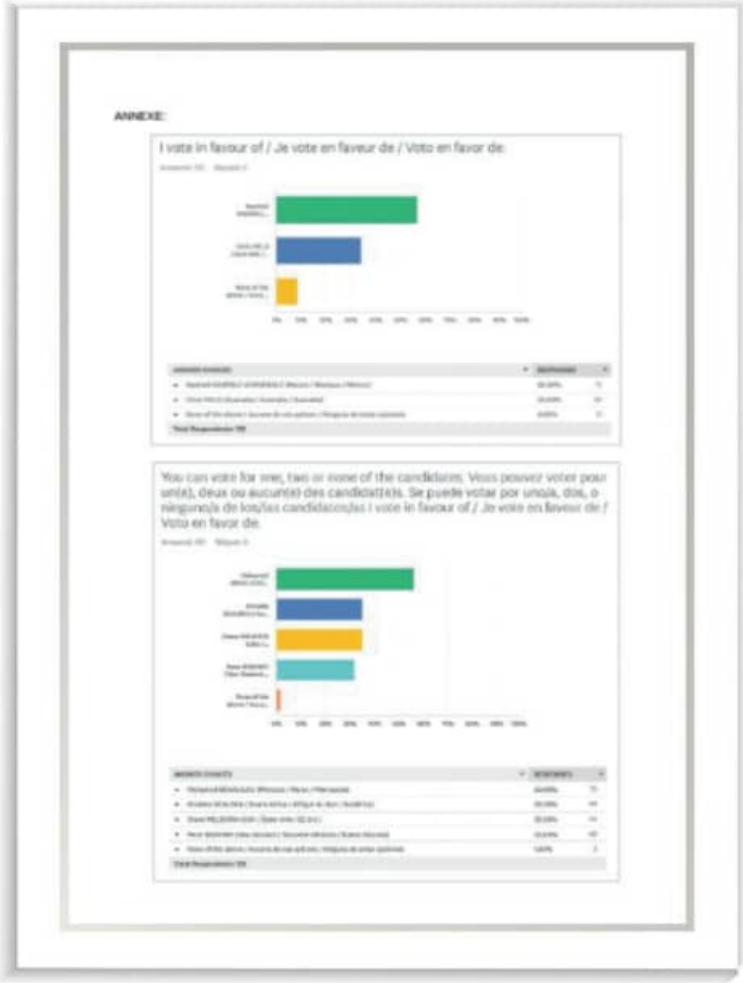
إثر الانتخابات البعارة عن بعد بالأمانة العامة للمعهد بفيينا، جاء انتخاب وسيه المملكة
المغربية، يوم 30 نونبر 2023، لعضوية مجلس إدارة المعهد الدولي للأمنوسمان ضمن أربعة
مدراء عن المنصة الإفريقية، بعد ترشحه لشغل المنصب المذكور بتاريخ 27 أكتوبر 2023، وألح
بحصوله على عشرة أصوات من أصل 11 صوتًا معبر عنها، إلى جانب، على التوالي، كل من حامي
الشعب في جنوب إفريقيا بسبعة أصوات، ووسيه جمهورية مالاوي بسبعة أصوات أيضًا، وحامي
المواكن في زامبيا بستة أصوات.



لأول مرة في تاريخ المؤسسة، وسيبى المملكة المغربية نائبا أولا لرئيس المعهد الدولي للأمن والسلم

إثر ترشح وسبى المملكة المغربية لشغل المنصب المذكور، بتاريخ 12 أغسطس 2023، صدر بفيينا الإعلان عن نتائج التصويت عبري لاختيار أعضاء مكتب المعهد الدولي للأمن والسلم بتاريخ 28 أبريل 2024، والذي انتهى بانتخاب وسبى المملكة نائبا أولا لرئيس المعهد في انتخابات شاركت فيها مؤسسات الأمن والسلم عبر العالم، وبهذا الفوز تصدر وسبى المملكة نتائج التصويت باستئثاره بـ 70 صوتا من الأصوات المعبر عنها، مقابل حصول كل من ممثلة الولايات المتحدة الأمريكية وممثلة جنوب إفريقيا على 44 صوتا لكل منهما، فيما حل ممثل نيوزيلندا في المركز الرابع بـ 40 صوتا، وأصبح بذلك وسبى المملكة المغربية أول عضو عربي وإسلامي منتخب في المكتب المسير للمعهد الدولي للأمن والسلم، وهو استحقاق عكس في حقيقته البعثات والخدمات والمهام التي تقدمها المملكة المغربية لبعث الأمن والسلم، ويؤكد مكانة مؤسسة الوسبى بين نصيراتها على المستوى الدولي.

وتجدر الإشارة إلى أن عملية التصويت أسفرت كذلك عن انتخاب رئيسة لجنة حقوق الإنسان بالمكسيك **مدينة مكسيكو** السيدة ناشيلي راميرز **Mme Nashieli Ramírez** **Hernández** رئيسة للمعهد، وأموكسمان النمسا السيدة غابي شوارتز **Mme Gaby Schwarz** أمينة عامة، وأموكسمان نيوزيلاندا السيد بيتر بوشييه **M. Peter Boshier** نائبا ثانيا لرئيس المعهد، وحامية المواهب بزامبيا السيدة كارولين سوكوني **Mme Caroline Sokoni** أمينة للمال.



الانخراط الانتخابي لمؤسسة وسيج المملكة بمناسبة الإعلان عن الترشح لمنصب نائب رئيس المعهد الدولي للأمن والسلم

زملائنا الأعزاء،

بعدما أظهرت مؤسسة وسيج المملكة التزامها القوي برؤية وقيم IOI، وآليات عمله وأهدافه، ولأنني فخور بثقة زملائنا الأفرقة التي منحوني إياها خلال مرحلة الترشح لعضوية المجلس الإداري للمعهد، ارتأيت الترشح أيضا لشغل منصب نائب الرئيس ولأنني أؤمن بقوة العمل المشترك، وعالمية قيم الوساطة المؤسسية، أتصلع إلى انتخابي في المنصب المذكور، لمواصلة العمل الذي قمت به بتعاون مع بعض الشركاء من أجل دعم مؤسسات الأمن والسلم عبر العالم من خلال قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة، عدد 75/188 بتاريخ 18 ديسمبر 2020، وعدد 77/224 بتاريخ 15 ديسمبر 2022، الخاصين بدور مؤسسات أمناء المصالحة والوساطة في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها وتوسيع الحكم الرشيد وسيادة القانون، اللذين عززا آليات حماية مؤسساتنا ووضعا استقلاليتها عن باقي مؤسسات حقوق الإنسان، وأدخلت مبادئ المندقية إلى منظومة المبادئ الأساسية للأمم المتحدة.

إن التحديات التي تواجهنا جميعا، في ظل التحولات التي يعرفها المجتمع الإنساني بفعل التغيرات المناخية والكاء الاصطناعي، وبفعل الأزمات والتقلبات السياسية، هي تحديات راهنية ومتنوعة، تهدد مؤسساتنا في وجودها، وفي استقلاليتها، وفي فعاليتها تدخلاتها التي تعتبر شركا ضروريا لسيادة القانون وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف الحقوقية وضمان حقوق الأجيال القادمة.

ولأنني أؤمن بدور الأخوات الدولية في مواجهة هذه التحديات، أعتقد أن انتخابي ضمن منصب نائب الرئيس، سيكون فرصة لمواصلة العمل مع مختلف الشركاء من موقع جديد وعبر آليات جديدة.

زميلاتي، زملائي، إنني أراي مؤسسة دستورية مستقلة، راكمت 25 سنة من الخبرة، بقانون ملائم لمبادئ دلائل والمندقية، وهي مؤسسة حكامه وحقوق الإنسان، وآلية غير قضائية من آليات الانتصاف، تمت في التخللات في الصلة بالعقوبات الانتقالية، بما فيها العقوبات القنوية، وتسعى إلى مكافحة التمييز في تقديم الخدمات الإدارية وتحقيق المساواة بين صالبيها، وتقديم توصيات للإدارة في هذا المجال من خلال تقرير منوري يرفع إلى الملأ ثم ينشر في الجريدة الرسمية ويوجه إلى كل من رئيس الحكومة والبرلمان، مما جعل توصياتها تكتسب باهتمام آليات الإجراءات الفاصلة التابعة للأمم المتحدة، كما أنها عضو في مكتب جمعية الأمن والسلم والوساطة والفرانكفونية، وعضو مؤسس لجمعية الأمن والسلم المتوسمين وجمعية أمن والسلم الدول أعضاء منظمة التعاون الإسلامي.

إنني أعتبر أن تدخلات الأمن والسلم يجب أن تأخذ مكانتها الأخقية، وهو أمر يتصلب مزيدا من التعهنة، من أجل مكانة أممية أكثر فاعلية في حماية وتعزيز حقوق الإنسان - بأجيالها الجديدة - وضمان مقومات التنمية المستدامة.

المصور الثاني

مذكرة وسيه المملكة المرفوعة إلى الهيئة المكلفة بمراجعة مدونة الأسرة

"موضوع "الأطر المعيارية والمؤسسية لحماية حقوق الإنسان في مجال التجارة والأعمال"، يصرح بتأكيد حقوقية صغرة على زيادة الوعي بمسؤولية الشركاء والكيانات التجارية في مجال حماية حقوق الإنسان، وعلى ضرورة الانتقال في ظل من النهج المبنية على المسؤولية التصورية والأخلاقية، إلى نهج قانونية ضمن إطار تنظيمي صارم مدعوم بسبل انتصاف فعالة في نهج خصه عمل وإحسة المعالم."

وسيه المملكة - جلة، 21 ماي 2023

لقد سجلت مؤسسة وسيط المملكة في مذكرتها المرفوعة إلى الهيئة المكلفة بمراجعة مكونة الأسرة، والمركزة على الحقوق الارتفاقية للصيقة بالبيئة الأسرية من خلال ما أسسته قبلوا بـ «الارتفاق الأسري»، حكمة المسلسل الذي انتهجته الهيئة، وفقا للتوجيهات الملكية السامية، في الاستماع لمختلف المعنيين بالموضوع، بتعدا مشاربهم وتنوع اختصاصاتهم وزوايا نظرهم بغية رسم التكاليف العملية لانعكاسات فهم وتصييق نصوص مكونة الأسرة التي خلقتها في مختلف مناحي البيئة الأسرية ومبنيها الاجتماعي والارتفاقي والتي تتأسس على هذا التأويل أو ذاك، وعلى هذا المقتضى أو ذاك، والانتقاء بتقديم مقترحات تعديلات جديدة لفهم عالم ومنصف لمقتضيات المكونة.

ولكون الدخول في مناقشات، قد تبرأحيانا بموجبات أعمال أحكام الشرع ومقاصد الإسلام السمحة وغاياته المثلى، حرصت المؤسسة على الدعوة للهيئة إلى السير إلى أبعد مدى إصلاح ممكن باعتماد الاجتهاد الحداثي المتنور والمتجدد في استنباط هذه الأحكام، في ضوء ما تقتضيه روح العصر والتصور وفي سياق التزامات المملكة المغربية بحقوق الإنسان كما هي متعارف عليها عالميا، وكذا القيم الكونية المنبثقة من الاتفاقيات الدولية التي صادق عليها المغرب تحقيقا للعدل والإنصاف والتضامن والانسجام.

ولأن مؤسسة وسيط المملكة تعتبر نفسها في موقع يمكنها من الإحاطة ببعض ما يعتري التدبير الإداري من هفوات أو نقائص أو اختلالات ارتفاقية، بالاستناد إلى اختصاصاتها الدستورية والقانونية، وبالنظر لما تسنى لها معالجته من تشكيكات وتضلمات، وما تراكم لديها من مؤشرات كانت نتاج تشخيص عرضي للأداء الارتفاقي في الصلة بالمكونة، فقد تسنى لها رصد وتشخيص بعض الممارسات والمسالك الإدارية التي كانت موضوع تضلمات توصلت بها، والتي تبين أنها قيد مرجعيتها، حسب منظور الإدارة، في بعض مقتضيات مكونة الأسرة.

وقد أكدت المؤسسة في مذكرتها على أن ما تقدمت به من اقتراحات في هذه المناسبة، لا ينبغي أن ينحصر إليه على أنه انتصار للمرأة فقط، بل هي مكاسب ارتفاقية للأسرة ككل، وفق تصور عكس تمسكها بتوجيهات جلالة الملك، نصره الله، المتمثلة في «عدم اعتبار المكونة قانونا للمرأة وحدها، بل مكونة للأسرة، أبا وأما وأحفالا، والعصر على أن تجمع بين رفع الحيف عن النساء، وحماية حقوق الأفعال، وصيانة كرامة الرجل»، كما عكس قلقها حول ما خلقه واقع الترجمة المعيبة لمضمون بعض مواد المكونة من ممارسات ارتفاقية أفرغتها من روحها وأبعدتها عن مقاصدها، وقولت إثرها العديد من التصحيقات الإدارية إلى ممارسات ماسة بسلامة الارتفاق العمومي.

ولمحت المؤسسة الهيئة إلى جعل مقترحات التعديلات التي سترفعها إلى النضر السديد لجلالة الملك، فرصة لتوضيح التفاصيل القائمة بين مقتضيات مدونة الأسرة في أبعادها المرجعية، وبين الآثار الإجرائية والمسببية المتناثرة بين مختلف القوانين المنضمة للحياة الارتفاقية، وعلا عبر مصفوفة وصفية تتضمن مختلف أحكام ونصوص المدونة، والإجراءات الإدارية والارتفاقية المتعلقة بها، لتكون موجها يعتمد لإقرار التعديلات القانونية أو التكميلية الموازية، ومؤشرا عملياتيا للعاملين في مختلف الإدارات العمومية في موضوع تصريف القضايا الارتفاقية ذات الصلة بالأسرة.

وشدأت المؤسسة، تبعا لذلك، على أنه مهما كانت لاقة وأهمية ما ستنتهي إليه تصورات هيئة مراجعة المدونة، وما سيتم اقتراحه من تغييرات وتعديلات، تأخذ بعين الاعتبار خلاصات الاستشارات الواسعة التي تلقتها، وجلسات الاستماع العميقة التي أفرزتها، فإن الموازن لن يناله منها إلا ما سيتجسد فعليا على أرض الواقع، في شكل ممارسات إدارية/ارتفاقية محكومة بفهم أعمق وواع بالتحول الذي يشهده المجتمع المغربي، ومستجيبة لمتطلبات التنمية المستدامة.

وأشارت المؤسسة من خلال مذكرتها إلى ما استحصت مدونة الأسرة إقامته، على امتداد عقود من الزمن من توازن منشود بين مضمح بناء المجتمع الديمقراطي والحد من تراجع متطلبات تصوره، واحترام ثوابت الشريعة الإسلامية السمحة؛

غير أنها اعتبرت، في نفس الوقت، أن المدونة أضحت اليوم، وكما قال جلالة الملك «في حاجة إلى إعلاء النضر بهدف تجاوز بعض العيوب والاختلالات التي ظهرت عند تصديقها القضائي ومواءمة مقتضياتها مع تصور المجتمع المغربي ومتطلبات التنمية المستدامة، وتأمين انسجامها مع التقدم الحاصل في تشريعنا الوطني». وبالتالي، فإن ما تم تحقيقه إلى غاية اليوم، على حرب التصوير المأمول بعتمعنا المغربي، لم يصل بعد إلى كل الأهداف المتوخاة من منظرنا المشترك لمتطلبات المساواة والتوازن الأسري.

مذكرة باعتبار خاصة

لكون مؤسسة وسيط المملكة، بالنضر لما تسنى لها معالجته من تشكيات وتضلمات مرتبطة بأداء الإدارة، وما تراكم لديها من مؤشرات، يجد البعض منها مصدرا في تصيقات أسست كثير منها على فهم وتأويل لمقتضيات مدونة الأسرة أقل ما يمكن أن يقال عنهما أنهما «غير متصويرين»، تضع نفسها في موقع من خبر عن قرب انعكاسات هذا الفهم على ممارساتنا الارتفاقية وعلاقاتنا الأسرية، حيث تصنف يوميا ما تعتبره نقائص تحكم أداء الإدارة في تعاملها مع مكونات الأسرة (الزوج والزوجة والأبناء) من منظر ارتفاقي بشكل أبعدها عن تأمين الانسجام المنشود بين التصيقات الارتفاقية الأسرية مع أفق ما يستشره المجتمع المغربي بمختلف مكوناته، من تقدم ولمقرضة للعلاقات الأسرية.

ولأنها تتدخل في كل تصرف للإدارة تعتبره مصادفيا لروح القانون وفلسفة التشريع المستهدفة، أو ماسا بمبادئ العدل والإنصاف، وجدت مؤسسة الوسيط في هذه المناسبة فرصة لعرض بعض الأفكار التي قد تتقاسمها مع الكثير من الفعاليات والقوى الحية في المجتمع، وهي أفكار تصب جميعها في منحى إيجابي لحل عملية، واقعية، واضحة، متوازنة ومنصفة، تكرر حقوق المواطنة والمساواة الارتفاقية للمغاربة على حد سواء، نساء ورجالا وأطفالا، مؤسسة بكلها لما أسماه وسيط المملكة «مقرضة وعدالة الارتفاق العمومي».

تصور تعديل تغييرات معاملة

إن إبداء ملاحظات بنصوص مدونة الأسرة، فرض على المؤسسة استحضار ما اعتبرته ممارسات أضرت بها تضيقات ومساكن إدارية أسس كثير منها على فهم معيب أو مغلق لبعض موانعها على مدى حوالي عشرين سنة، أو أصبحت مقتضياتها متجاوزة بفعل التصور الذي عرفه المجتمع المغربي.

إن مؤسسة وسيط المملكة اعتبرت مشاركتها في هذه المناقشات حدثا مميزا وفرصة تاريخية لتجديد الدعوة إلى الاجتهاد المفتوح، لضمان توفير الشروط الكفيلة بحسن تطبيق مقتضيات مدونة الأسرة في بعدها الاستشاري، ومناسبة أكدت من خلالها على أن تفعيل روح المدونة يظل رهينا بترجمة نصوصها وموانعها في سياق يضمن التمتع بالحقوق الارتفاقية بشكل عام، وعصري وفعال، مع ما يتصلبه الأمر من تبصير إجرائي في قضايا الأسرة «نموذج النفقة المؤقتة، دعم الأرملة، اختيار النظام المالي للزوجين...»، وما يقتضيه من تنضيم وإرشاد وتوجيه وولوجية ودعم اجتماعي للمتقنين، من خلال توفير ومواكبة وتتبع مكاتب الواجهة المؤهلة لتقديم الخدمات الأسرية أمام المحاكم حتى يتسنى تجاوز مجموعة من العواجز السلوكية والتنظيمية التي تعزى بشكل أو بآخر إلى التضيقات الارتفاقية المرتبطة بالمدونة، في فهم موروث عن زمن «مدونة الأحوال الشخصية»، سيما وأن جوانب القصور والخلل لا ترجع فقط إلى بنود المدونة، وإنما إلى غياب ممارسات ارتفاقية تضمن كل شروط ومتطلبات العدالة الإدارية في تصريف الحقوق الأسرية، وإلى هيمنة سلوكيات تكبيرية نمكية.

أهداف ارتفاقية من منظور أسري

إن مؤسسة الوسيط، وهي تقدر بامتنان حرص الهيئة على الإنصات لصوت الوسيط، لتدعوها إلى إيجاب حيز خاص ضمن تقريرها الذي سيرفع إلى النضر السديد لجلالة الملك لما نسميه بـ «الارتفاق الأسري»، من خلال إعلاء النضر في مقتضيات القانونية ذات الصلة بمدونة الأسرة والتي قيد لها انعكاسا «نصا أو فعلا» على العديد من المسائل الإدارية التي تتصلبها الحياة الارتفاقية، سواء خلال مرحلة قيام الزوجية أو بعد انفصالها، في سياق متكامل ومنسجم يندم تماسا الأسرة وتآزر أفرادها داخل المجتمع، بعيدا عن كل التأويلات التي تكفي منقح التنازع والغلبة والأبوية في تدبير الشأن الارتفاقي، وهو ما يمسك بالملحوس حسب منظور المؤسسة، التوجيهات الملكية السامية التي تفضل بها جلالتها في خضابه، بمناسبة افتتاح السنة التشريعية

الثانية من الولاية السابعة، حين صالبا أيده الله بـ «جعل مسؤولية الأسرة تحت رعاية الزوجين» تعزيزا للمساواة والإنصاف بينهما، فضلا عن الحفاظ على حقوق الطفل، ولذا بالأجراج مقتضيات الاتفاقيات الدولية التي صادق عليها المغرب في صلب المدونة؛ وفي هذا النظم، فبموجب الإشارة إلى ضرورة مراعاة متعلقات الحياة الاتفاقية الأسرية لأفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج كذلك، التي تستدعي تبسيكه المسالك والإجراءات الإدارية ذات الصلة، وتكييف الآجال مع الخدمة الاتفاقية المقدمة لهم.

وقد اعتبرت المؤسسة أن كثيرا مما تتضمنه المصفوفة الاقتراحية، المرفقة بمذكرتها، لا يمس في العمق البناء المرجعي لمضمون مواد مكونة الأسرة، بقدر ما يلامس فهم وتصديق هذه المواد وانعكاسها على بعض القوانين والمسالك الإدارية الموازية، التي تتخذ من نص المدونة مرجعا لتفسيراتها الخاصة، بل وفي أبعد تقدير، هي دعوة إلى توضيح وتفصيل العمل من مقتضياتها، بما يساهم في تقليص الهوة بين النص في أبعاده الشرعية ومتعلقاته التنظيمية، لتوفير ارتفاق ضامن للمساواة والعدل والإنصاف.

خلاصات التعديلات المقترحة من قبل المؤسسة

- ضمان المساواة والعدالة الاتفاقية بين مكونات الأسرة (الزوج والزوجة والأبناء)؛
- حماية المصلحة الفضلى للأطفال في تسيير وإدارة شؤون حقوقهم الاتفاقية؛
- تبسيكه المسالك والإجراءات ذات الصلة بالارتفاق الأسري، مع الأخذ بعين الاعتبار الحالات الخاصة (أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج، أوو الاحتياجات الخاصة)؛
- إعلاء النص في المسالك الإدارية الموازية المركزة على فهم غير متصور لنصوص المدونة؛
- عقلنة الزمن الاتفاقية في مجال العدالة، من خلال سرعة البت في القضايا والتعجيل بتنفيذ الأحكام الصادرة فيها.

لذا لامتست المذكرة، في ضوء بعض التخصيقات الاتفاقية ذات الصلة، ثلاثة مجالات أساسية:

- الزواج؛
- انحلال ميثاق الزوجية؛
- العضانة والولاية الشرعية.

ولذا وفق مصفوفة الاقتراحات التعديلية التالية، والتي أرفقتها بنصرتها لبعض النصوص القائمة.

المصفوفة الاقتراحية المقدمة إلى الهيئة المكلفة بمراجعة مكدونة الأسرة

المحاور المعنية من المدونة	التطبيقات الارتفاقية ذات الصلة	الإشكاليات المطروحة	الحلول المقترحة	الحقوق الارتفاقية المعنية
الزواج	1- إبرام عقد الزواج بالنسبة للمغاربة المقيمين في الخارج، يمكن أن يتم وفقا للإجراءات الإدارية المحلية لبلد إقامتهم؛ 2- شرط الشاهد المسلم في عقد الزواج؛ 3- تحديد أجل 3 أشهر لإيداع نسخة من عقد الزواج بالمصالح القنصلية المغربية التابع لها محل سكنى طالبة أو طالب التسجيل أو محل إبرام العقد.	إعمال هذا المقتضى يطرح إشكالا عندما يكون الزوجان ينتميان لبلدين مختلفين، أو عندما تكون قوانين دولة الإقامة أكثر تشددا إزاء أحد طرفي العلاقة الزوجية، أو عندما لا تتواجد بدولة الإقامة خدمات العدول وقضاة التوثيق، أو عدم وجود شهود مسلمين ... كما أن الآجال المنصوص عليها لفئة المغاربة المقيمين في الخارج، تبقى غير كافية ولا تأخذ بعين الاعتبار وضعيتهم.	تعتبر المؤسسة أن إبرام عقد الزواج هو إجراء إداري ارتفاقي، وفي سياق تبسيط المساطر لفائدة أفراد الجالية المغربية، تقترح إبرام الزواج في مكان إقامة أحد الزوجين أو في المكان الذي يرتضيه الزوجان بما توفر لهما من شهود؛ كما تقترح تمديد أجل إيداع نسخة من عقد الزواج، أو فتح إمكانية إرسالها إلكترونيا، مراعاة لخصوصية وظروف أفراد الجالية المغربية.	- الحق في الولوج إلى الخدمة دون تمييز أو تفرقة - الحق في الولوج المادي / الرقمي إلى الخدمة
	4- الوكالة في الزواج تشترط: أن يعين الموكل في الوكالة اسم الزوج الآخر ومواصفاته، والمعلومات المتعلقة بهويته، وكل المعلومات التي يرى فائدة في ذكرها.	تحديد المواصفات يحمل نظرة تشيئية للمرأة، وقد تحمل بعدا تمييزيا على أساس اللون أو البنية الجسدية أو غيرها من المواصفات التمييزية.	تقترح المؤسسة حذف هذه العبارة.	الحق في احترام الكرامة الإنسانية
	5- منح أهلية التقاضي بالنسبة للزوج القاصر.	هذا المقتضى فيه مساس بالحق في الولوج المتبصر للقضاء (التنازل عن الحقوق / الشقاق).	موقف المؤسسة يعارض زواج القاصر، لكن احتياطيا جدا، تقترح إلغاء هذا المقتضى واستبداله بالمساعدة القضائية الإلزامية.	- حقوق الطفل - الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة - الحق في الولوج المتبصر إلى الخدمة الارتفاقية
	6- استحقاق الزوجة نصف الصداق المسمى إذا وقع الطلاق قبل البناء؛ وعدم استحقاقها الصداق قبل البناء (في حالات محددة).	هذا المقتضى ينظر بتشبيئية للمرأة، ويغلب منطق الاستمتاع على رمزية الصداق المنصوص عليها في المادة 26 (القيمة المعنوية والرمزية).	المرأة تستحق صداقها كاملا في جميع حالات الطلاق.	--
	7- الإجراءات الإدارية والشكلية لإبرام عقد الزواج تشترط التوفر على شهادة طبية لكل واحد من الخطيبين يحدد مضمونها وطريقة إصدارها بقرار مشترك لوزير العدل والصحة؛ 8- يمكن بقرار لوزير العدل تغيير وتنظيم لائحة المستندات التي يتكون منها ملف الزواج وكذا محتوياته.	في هذا المقتضى اشتراط لوثيقة لا تعتبر ضرورية في الحياة الزوجية، وتحولت واقعا إلى وثيقة شكلية؛ فيه مساس واضح بمبدأ الولوج المتبصر للارتفاق الإداري لعدم وضوح الوثائق المطلوبة (نوع من التشريع الإطار في موضوع لا يحتمل ذلك).	تقترح المؤسسة حذف الشهادة الطبية وحصر الوثائق المطلوبة.	- الحق في حماية الحياة الخاصة والمعطيات ذات الطابع الشخصي - الحق في التبصير الإجرائي
	9- ارتفاقيا، يسقط زواج الأرملة من جديد حقها في المعاش الذي كانت تتقاضاه عن زوجها الأول المتوفى، ولا يحق لها الاستفادة منه من جديد رغم وقوع الطلاق من الزوج الثاني.	لا نرى في زواج الأرملة موجبا لإسقاط الحق في المعاش في هذه الحالة، لأن ذلك ينطوي على عقوبة تتخذ في حقها لممارستها حقا من حقوقها الشرعية والقانونية.	تقترح المؤسسة تمكين المرأة من الاستفادة من جديد من معاش زوجها الأول المتوفى بعد طلاقها من زوجها الثاني لضمان عيش كريم لها.	الحق في الحماية الاجتماعية
	10- زواج القاصر	يؤثر زواج القاصر بشكل مباشر على مجموعة من الحقوق الارتفاقية المقررة للأطفال، وفي مقدمتها الحق في التعليم والحق في الصحة النفسية والبدنية والحق في الاستمتاع بالطفولة.	تقترح المؤسسة إلغاء المقتضيات التي تسمح بزواج القاصر.	- حقوق الطفل - الحق في التعليم - الحق في الصحة النفسية والبدنية - الحق في الاستمتاع بالطفولة

المحاور المعنية من المدونة	التطبيقات الارتفاقية ذات الصلة	الإشكاليات المطروحة	الحلول المقترحة	الحقوق الارتفاقية المعنية
الطلاق	يجب على من يريد الطلاق أن يطلب الإذن من المحكمة بالإشهاد به لدى عدلين منتصبين لذلك، بدائرة نفوذ المحكمة التي يوجد بها بيت الزوجية، أو موطن الزوجة، أو محل إقامتها أو التي أبرم فيها عقد الزواج.	هذه المادة لا تراعي وضعية المغاربة المقيمين بالخارج، خاصة بالنسبة للزوجات التي تم إبرامها في الخارج ممن لا يتوفر فيهم شرط الإقامة في المغرب.	تقترح المؤسسة توثيق الإشهاد على الطلاق في أي محكمة من محاكم المملكة أو وفق الإجراءات المعمول بها في بلد الإقامة بالنسبة لأفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج.	- الحق في تبسيط المساطر - الحق في الولوج إلى الخدمة دون تمييز أو تفرقة - الحق في الولوج المادي / الرقمي إلى الخدمة
	يحتفظ الزوج ببيت الزوجية في حالة الطلاق، ويكتري للحاضنة وأبنائه منزلا آخر.	عادة ما يكون المكان المختار لسكن الحاضنة وأبنائها أقل من بيت الزوجية، كما أن واجب السكنى المقرر قضاء لا يمكن من اختيار محل ملائم.	مع مراعاة المادة 168 من المدونة، تقترح المؤسسة تمديد أحكام الفقرة الثانية للمرأة المطلقة الحاضنة لأطفال.	حقوق الطفل
	عند وقوع الاتفاق على الطلاق، يقدم الطرفان أو أحدهما طلب التطليق للمحكمة مرفقا به للإذن بتوثيقه.	هذه المادة لا تراعي وضعية المغاربة المقيمين بالخارج.	تقترح المؤسسة مع مراعاة أحكام المادة 128 من المدونة، تمديد أحكام المادة 14 في المقتضى المتعلق بالزواج، وذلك على النحو التالي «يمكن للمغاربة المقيمين في الخارج، أن ينهوا إجراءات طلاقهم الاتفاقي وفقا للإجراءات الإدارية المحلية لبلد إقامتهم».	- الحق في تبسيط المساطر - الحق في الولوج إلى الخدمة دون تمييز أو تفرقة - الحق في الولوج المادي / الرقمي إلى الخدمة
	يمكن للزوج أن يراجع زوجته أثناء العدة.	إذا رفضت الزوجة مراجعة زوجها بعد إخبارها من قبل القاضي، عليها أن تسلك مسطرة الشقاق، بما معناه أن الرجعة حصلت قانونا دون موافقتها.	تقترح المؤسسة إعطاء المرأة كلمة الفصل في الرجعة، وحفاظا على تماسك الأسرة، تقترح سلوك مسطرة الصلح فقط.	- الحق في احترام الكرامة الإنسانية - الحق في المساواة بين الجنسين
	بتعين البت في القضايا المتعلقة بالنفقة في أجل أقصاه شهر واحد.	عدم احترام الزمن الارتفاقي في مجال العدالة.	يجب اعتبار الزمن القانوني المنصوص عليه في المدونة زمنا إلزاميا لا مجرد زمن استرشادي.	الحق في البت داخل أجل معقول

المحاور المعنية من المدونة	التطبيقات الارتفاقية ذات الصلة	الإشكاليات المطروحة	الحلول المقترحة	الحقوق الارتفاقية المعنية
الحضانة والولاية الشرعية	1- الحصول على الوثائق الإدارية الخاصة بالأطفال المحضون من قبيل: دفتر الحالة المدنية، جواز السفر، شهادة مغادرة مؤسسة تعليمية إلى أخرى، الحصول على وثيقة إدارية تفيد استفادة أو عدم استفادة الأب من التعويضات العائلية ... 2- السفر بالقاصر إلا بموافقة الأب وبعده النائب الشرعي.	1- عدم تمكين الزوجة (خلال قيام الزوجية أو بعد انفصامها)، وإن كانت حاضنة، من الحصول على بعض الوثائق الإدارية المتعلقة بالأبناء إلا بموافقة الأب الذي قد يمتنع عن ذلك؛ 2- عدم السماح للمرأة، خلال قيام الزوجية، بالسفر بالمحزون إلا بموافقة الزوج، مما قد يحرم الأطفال من مجموعة من الحقوق (التمدرس، التطبيب...) 3- عدم السماح للمرأة بعد انفصام الزوجية، وإن كانت حاضنة، بالسفر بالمحزون إلا بموافقة المطلق الذي غالبا ما يمتنع عن ذلك، هذا إن كانت تعلم بمكان تواجده، مما يحرم الأطفال من مجموعة من الحقوق (التمدرس، التطبيب...) 4- تكليف المرأة بسلوك مساطر قضائية لتدبير متطلبات ارتفاقية عادية.	المساواة تقتضي بأن تكون للزوجة بصفة عامة، وللحاضنة بصفة خاصة، إمكانية الحصول على كل الوثائق المتعلقة بالأبناء، وإمكانية السفر بهم عرضيا إلى الخارج دون اللجوء إلى القضاء، باعتبار قيامها بتدبير شؤونهم.	- الحق في المساواة بين الجنسين - الحق في الولوج إلى الخدمة دون تمييز أو تفرقة - الحق في الولوج المادي/ الرقمي إلى الخدمة - حقوق الطفل
	3- إشكاليات بشأن صرف التعويضات العائلية للحاضنة.	1- عدم تمكين المرأة العاملة على قدم المساواة من التعويضات العائلية عن أبنائها أو التعويضات عن حوادث السير، وتمنح بصفة مباشرة وآلية للأب باعتباره الولي الشرعي على الأبناء، بالإضافة إلى عدم توصل الإدارة المعنية بملف الطلاق والحضانة داخل الأجل، مما يبقى معه الزوج مستمرا في تقاضي التعويضات العائلية رغم عدم استحقاقه لها، مما قد يطرح إشكالية كيفية استرجاعها؛ 2- إصدار بعض الأحكام التي تقضي بأن النفقة المحكوم بها شاملة لكل مستحقات المحزون، عملا بمقتضيات المادة 189 من مدونة الأسرة، وتكتفي تبعا لذلك بتحديد لها في مبلغ معين مراعية دخل الزوج دون الحكم بالمستحقات المتعلقة بالتعويضات العائلية؛ 3- بلوغ المحزون سن الرشد واستمرار استحقاقه للتعويضات العائلية.	تقترح المؤسسة إضافة بند يتعلق بتوافق الزوجين العاملين حول من ستصرف له التعويضات العائلية التي تعتبر حقا للأبناء؛ كما تقترح أن تعمل المحكمة المصدرة لحكم الحضانة على تبليغه للإدارة التي يعمل بها الأب أو لصندوق التغطية الاجتماعية المنخرط به باعتبارهما شريكان في التنفيذ لاتخاذ الإجراءات اللازمة في صرف التعويضات العائلية للحاضنة؛ وعند الاقتضاء، أن يعمل صندوق ضمان حوادث السير على تمكين الأم الحاضنة من التعويض المحكوم به للمحزون في حال أدلت بما يثبت طلاقها وحضانتها له؛ كما تقترح منح التعويضات العائلية مباشرة للمرأة الحاضنة بعد وقوع الطلاق رغم حصولها على النفقة؛ وتقترح أيضا استمرارية التعويضات العائلية بعد رشد المحزون لمن كان حاضنا.	- الحق في المساواة بين الجنسين - الحق في الولوج إلى الخدمة دون تمييز أو تفرقة - الحق في الحماية الاجتماعية - حقوق الطفل
	4- تسقط حضانة المرأة على الأطفال بعد زواجها مرة أخرى، ولا ينطبق نفس الأمر على الرجل.	هذه المادة تقرر عدم المساواة بين الزوج والزوجة في استحقاق الحضانة.	تقترح المؤسسة عدم إسقاط حضانة الأم على الأبناء إلا إذا كانت غير مؤهلة لذلك، وعدم اعتبار زواجها من جديد موجبا لذلك.	- الحق في المساواة بين الجنسين

الجزء الثاني

تدخلات ومبادرات وسياسة المملكة: اقتراحات
وتوصيات بأهداف حقوقية

" يجب إيلاء آليات فعالة لتقييم
السياسات العمومية وفتح نقاشات داخلية
جديدة حول مفاهيم الحق في الولوج العاجل
والمنصف إلى الخدمة الاتفاقية الإلكترونية،
في ظل جيل جديد من الحقوق، بهدف التقليل من
الهوة الأخوة في الاتساع بين فئة المهنيين
ومعيتهم الاتفاقية "

وسيلة المملكة - روما، 21 شتنبر 2023

العصور الأولى

المبادرة التلقائية: منحور متصور لمتصلبات رصد الأخطاء الارتفاقي

"إن دور الأمموسمان في مد الفجوة الهائلة على مستوى كيفية جمع البيانات وتخزينها ومشاركتها واستخدامها من أكثر القضايا إلحاحاً، نظراً للقصور الذي يعتري التنسيق والتعاون في المواضيع ذات الصلة، بما في ذلك انتهاك المعصيات الشخصية والحق في الخصوصية والانفلاذ الذي قد يصل في إحارة المحتوى، وهو ما أعتبره نهديكاي متعددة ومعقدة عابرة للثقافات والحدود والأجيال."

وميته المملكة - أنقرة، 11-12 يناير 2023

بناء على مقتضيات الفصل 161 من الدستور، وتفعيلاً لما خوله المشرع للوسيط من مهام وصلاحيات نصت عليها مواد القانون المنظم للمؤسسة، وبالأخص المادة 11 من الفصل الأول، والمادة 42 من الفصل الثالث، اللتان تتيحان للوسيط، كلما بلغ إلى علمه بأي طريقة تصرف من تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف، رفع تقارير خاصة في إصدار اختصاصاته، بمبادرة تلقائية منه، إلى رئيس الحكومة، تتضمن توصياته ومقترحاته الرامية إلى ترسيخ قيم الشفافية والحكامة في تدبير الشأن الإداري وتسيير المرافق العمومية وتحسين أداء الإدارة؛

فقد ارتأت المؤسسة خلال سنة 2023، بصفتها قوة اقتراحية، أن تضع يدها على سبع قضايا استأثرت باهتمامها واعتبرتها ذات رافعية، فبادرت فيها إلى تقديم اقتراحات، منها ما استجابت له الحكومة، ومنها ما تفاعلت معه فقط عبر إحالة مواضيعها على القطاعات المعنية، ومنها ما لم تنلق بشأنه رداً. وفيما يلي يأتي تفصيل هذه المقترحات وموقف الحكومة منها:

المبادرة التلقائية برسم سنة 2023	
موضوع المقترح	مجال المقترح
مقترح بإجراء تدخل تشريعي في موضوع التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة	علاقة الإدارة بالمرتفق
مقترح بخصوص شروط الاستفادة من التعويضات العائلية الممنوحة للموظفين والموظفين العسكريين وأعاون الدولة والبلديات والمؤسسات العمومية	الحق في الحماية الاجتماعية
مقترح حول تكريس فعالية حق الأطفال في وضعية إعاقة في التربية الدامجة والت مدرّس	الحق في التعليم
مقترح في شأن مجموعة من التظلمات التي همت برنامج «فرصة» لدعم المبادرات الفردية	دعم المبادرات الفردية
مقترح في شأن إرساء أداة مندمجة لإجراء تقييم شمولي للصعوبات الواقعية و/أو المحتملة في الولوج إلى الخدمات الارتفاقية خلال مرحلة ما بعد زلزال الحوز	تدخلات الوسيط في حالة الأزمات والكوارث الطبيعية
مقترح حول تداعيات نتائج امتحان الأهلية لمزاولة مهنة المحاماة (دورة 04 دجنبر 2022)	علاقة الإدارة بالمرتفق
مقترح حول برنامج الدعم المباشر للسكن لفائدة الفئات في وضعية هشاشة وواجب اليقظة الارتفاقية	دعم الفئات الهشة

والملاحظ أن العامل المشترك بين هذه القضايا صبغتها الحقوقية ذات الصابع الفئوي وإن بقيت منحصرة في مجالها المرتبط بعلاقة المرتفق بالإدارة العمومية، حيث نجد أنها لامست حق الفئات الهشة في الدعم المباشر للسكن، وحق منكوبي زلزال الحوز في الخدمات الارتفاقية، وحق الشباب في دعم مشاريعهم وحق الأكفال في وضعية إعاقة في التربية والتمدرس وحق منزوعي الملكية في التعويض عن نزع ملكيتهم...

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

أولاً: مقترح بنص موضوع التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة

لقد وقفت المؤسسة، من خلال معالجتها لما يعرض عليها من تطلعات مرتبطة بتعويضات التعويضات المستحقة لأصحابها عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، على قيام بعض الإدارات بإيداع الحكم بنقل الملكية لدى المصافضة العقارية، وفق ما تنص عليه مقتضيات القانون رقم 7.81 المتعلق بنزع الملكية لأجل المنفعة العامة وبالاختلال المؤقت، والذي يترتب عنه نقل ملكية العقارات إلى السلطة النازعة، والتشخيص تلقائياً على جميع التقييمات الموضوعية لفائدة الغير، كيفما كان نوعها، وتحويل حقوق المستفيدين إلى حقوق في التعويضات، وبالتالي فنخلص العقارات المعنية من جميع الحقوق والتحملات التي قد تكون مثقلة بها؛ علماً أن الفصل 26 من القانون المذكور ينص على أنه يجب على المصافضة على الأملاك العقارية في حالة الحكم بنقل الملكية أن يباشر تقييم هذا النقل لفائدة نازع الملكية؛

وقد اعتبرت المؤسسة في هذا الشأن، أنه في الوقت الذي تتمكن فيه الجهة نازعة الملكية من تقييم العقار باسمها في سجلات المصافضة العقارية بعد صدور الحكم بنقل الملكية، في علاقة مباشرة مع المصافضة العقاري حول لجوئها إلى فتح ملف تنفيذي فإن تعويض المنزوعة ملكيته بالمبلغ المحكوم به مقابل فقده لملكية عقاره، تعترضه عدة تعثرات وعراقيل تسبب إلى مسطرة نزع الملكية وتفرغ النص القانوني من روحه وتقلل من مشروعية أهدافه في تحقيق المنفعة العامة، حينما لا يتمكن المعنيون بالأمر من الحصول على مستحقاتهم بالرغم من مرور فترة طويلة على صدور الحكم بنقل الملكية، مع ما يمكن أن يكون عليه العديد منهم من حاجة إلى هذه المستحقات لتدبير أوضاعهم المالية الصعبة، لا سيما إذا كان العقار المنزوعة ملكيته بمثابة مورد عيش لهم كلياً أو جزئياً؛ ولعل هذا الوضع غير الطبيعي واللامتوازن بين طرفي العلاقة في مسطرة نزع الملكية، يرجع بالأساس إلى عدم إيداع الإدارة للتعويض الاحتياكي المحكوم به لدى صندوق الإيداع والتدبير، أو إلى تشددها في تمكين المنزوعة ملكيتها من رفع اليد عنه حتى يتأتى تسليمه لهم متدرة في ذلك بمجموعة من التبريرات التي في العديد من الأحيان، تكون عديمة السند القانوني، أو غير مستحضرة لروح القانون؛

وقد أكدت المؤسسة كذلك على أنه ما دام الأمر يتعلق بأحكام قضائية نهائية صادرة بالتعويض عن نزع الملكية، فلن يكون من المقبول أن تعمد الإدارة إلى حيلولة العقار موضوعها وتملكه وتسجيله باسمها في سجلات المصافضة العقارية، وأحياناً التصرف فيه في حدود ما ينص عليه القانون، دون أن تفي بما هي ملزمة به قانوناً، وتتنجس بما انتهى إليه الحكم القاضي بنقل الملكية من دفع لمبلغ التعويض أو إيداعه بصندوق الإيداع والتدبير ضماناً لحقوق المالك وصوناً لمصادقية الإدارة؛ ولا سيما أن مقتضيات الباب الخامس من قانون نزع الملكية، المتعلق بدفع التعويضات أو إيداعها، نصت في الفصل 29 منه على ضرورة دفع التعويض المؤقت والتعويض النهائي في الحكم بمجرد استيفاء الإجراءات المنصوص عليها في الفصل 26 سالف الذكر، أو إيداع هذه التعويضات بصندوق الإيداع والتدبير، وفقاً للفصل 30 منه، إذا تعلق الأمر بوجود حقوق للأغيار أو منازعة أو تعرضات، كما أن المشرع رتب على الاختلال

بهذا الالتزام جزاء أقله بمقتضى الفصل 31 من ذات القانون، يتجلى في احتساب الفوائد حسب السعر القانوني المعمول به في المعاملات المدنية، سواء عن عدم الدفع أو عدم الإيداع، أو عن عدم رفع النضر على المبالغ المودعة، وهو ما يؤدي حتما إلى زيادة إقبال كاهل الدولة، ممثلة في الجهة نازعة الملكية، بمبالغ مهمة نتيجة تراخيها عن دفع أو إيداع المبالغ المستحقة بها داخل الأجل المحدد قانونا؛ خاصة وأن ما تبرره الإدارة موقوفها من ضمان حقوق الدائنين المرتبطين أو باقي الأغيار المقيدين، قد أوجد له المشرع حلا قانونيا، على اعتبار أن الضمان العيني الذي كان يشكله العقار ينتقل بحكم القانون إلى مبالغ التعويض المستحقة بها، والتي من الواجب إيداعها بصندوق الإيداع والتدبير، ويكون لمن له الحق من دائنين مرتبطين بحق الأولوية عليها حسب الترتيب الذي يحددهم في الرسم العقاري للعقار موضوع نزاع الملكية؛

وفي ذات السياق، أشارت المؤسسة إلى أن مشكل الأجل الممنوح لأداء التعويض له أهميته بقدر ما هي لمبالغ التعويض، سواء بالنسبة لنزاع الملكية أو المنزوعة منه، وأنه لئن كان المشرع، حسبما يستفاد من مقتضيات الفصل 27 من قانون نزاع الملكية، قد نص على أن حيازة نازع الملكية للعقارات أو الحقوق العينية المنزوعة ملكيتها لا يمكن أن تتم إلا بعد استيفاء إجراءات التبليغ أو النشر المنصوص عليها في الفصل 26 ودفع التعويض الاحتياضي أو إيداعه، فإنه لم يحدد أجلا معينا لأداء التعويض أو إيداعه، مع العلم أن الفصل 26 أيضا أشار فقط إلى كون القرارات القضائية الصادرة بنزع الملكية أو بالإذن بالحيازة تبلغ تلقائيا من طرف كاتب الضبط إلى نازع الملكية وإلى المنزوعة ملكيتها دون تحديد أجل لهذا التبليغ؛

هذا، فضلا عن أنه إذا كانت مقتضيات الفصل 37 جاءت صريحة في كون إيداع الحكم بنقل الملكية لدى المحافظة على الأملاك العقارية يترتب عليه، في تاريخ الإيداع المذكور، نقل ملكية العقارات المعنية من جميع الحقوق والتحملات التي كانت مثقلة بها، وأنه يشطب تلقائيا على جميع التقييدات الموضوعة لفائدة الغير، كيفما كان نوعها، ونقول حقوق المستفيدين إلى حقوق في التعويضات، فإنها لم تنص على ضرورة الصرف على دفع أو إيداع التعويضات في ذات التاريخ، على الرغم من أن هذا الأمر بديهي ويقر لازما لما فيه من حفاظ على حقوق المنزوعة ملكيتهم وحقوق الأغيار أصحاب التقييدات أنفسهم، لذا ارتأت مؤسسة الوسيط أنه من الواجب التدخل تشريعا لتوفير هذه الضمانة التي تعتبرها أساسية للاعتبارات التالية:

- يحكم ما لها من اتصال بحقوق المنزوعة ملكيتهم لما ينصوي عليه الأمر من مساس بالحق في الملكية وما يترتب عن نزاعها جبريا من آثار مادية ونفسية عليهم، وما سيترتب عن ذلك لاحقا من أضرار ناتجة عن التأخر في أداء التعويضات المستحقة؛

- ويحكم ما يصلح الأغيار أصحاب التقييدات من ضرر بسبب انتقال حقوقهم إلى تعويضات لا يتم إيداعها، سيما وأن الضمانة العينية بالنسبة إليهم تبقى أهم من الضمانة النقدية، فضلا عما يمكن التمسك به من قبلهم من عدم إمكانية التشصيب على حقوقهم المقيمة في الرسوم العقارية للعقارات المستحقة بنقل ملكيتها، فضلا عن أن مبالغ التعويض لم تولد بعد لدى من يجب؛

- وبمكمر أن الأجل الوارد في الفصل 31 من القانون المذكور، والصادر في شهر ابتداء من يوم تبليغ أو نشر الحكم الصادر بالإذن بالبيع أو بنزع الملكية، إنما رتب فقط فوائد حسب السعر القانوني المعمول به في المعاملات المدنية والتجارية، قدرت في 6 % طبقاً للصغير المؤرخ في 16 يونيو 1950 بشأن تحديد مقدار الفوائد القانونية والاتفاقية في الشؤون المدنية والتجارية، وهو جزء يبقى من ناحية، غير كاف في الأصل لتغطية الضرر اللاحق بالمنزوعة ملكيتهم أو بالأغيار الذين لهم حق على العقارات المنزوعة ملكيتها، وينقل من ناحية ثانية، ميزانية الدولة بمبالغ زائدة عن تلك الواجب أمّاؤها بموجب الأحكام والقرارات القضائية الصادرة في مواجهة نازع الملكية؛

- وبمكمر أن الفصل 30 من نفس القانون، يشترط من أجل تنفيذ التعويض عن نزع الملكية، عندما تكون وثائق الملكية غير كافية أو لم يقع الإدلاء بها، ضرورة تعليق إعلانات بمكتب الجماعة والمحافظة على الأملاك العقارية المعنيةين بالأمر، تعرف بالعقارات وبأسماء الأشخاص المضمون أنهم ذوو الحقوق، ولا يدفع التعويض إلا إذا لم يقدم أي تعرض خلال أجل ستة أشهر ابتداء من تاريخ هذا التعليق؛

- وبمكمر أن الصرف نازع الملكية يغالي في تصحيح المقتضى القانوني المذكور من خلال ما أبانت عنه الممارسة العملية، باشتراكه دائماً، دون استثناء، وجوب سلوك الإجراءات سالفة الذكر في جميع حالات التنفيذ المرتبطة بالعقارات غير المفضة، حتى ولو أُلغى الصرف المنزوعة ملكيته بوثائق مثبتة للملكية بشكل كاف ودون تسجيل أي تعرض ضدها؛ علاوة على أن تنفيذ التعويض يقع خاضعاً لإزالة نازع الملكية سالماً لم يحدد المشرع أي أجل يلزمه فيه بمباشرة تلك الإجراءات بالتنسيق مع المصالح الإدارية المعنية بها؛

- وبمكمر ما دأبت عليه بعض الجهات نازعة الملكية من مصالبة المنزوعة ملكيته بضرورة الإدلاء بشهادة عقارية حديثة وخالية من أي تقييم لحق عيني لفائدة الغير، كشرط لتمكينه من التعويض المحكوم به، والحال أن العقار المنزوعة ملكيته يكون قد تم تقييمه باسمها في سجلات المحافظة العقارية، ولم يعد بإمكان المعني بالأمر الحصول على الشهادة المصلوبة، مما يدخل في باب المصالبة بأمر مستحيل؛

- وبمكمر أن نازع الملكية يتدرج، في كثير من الأحيان، لتبرير عدم تنفيذه للحكم بالتعويض لفائدة المنزوعة ملكيته، بتلقيه لتعرضات من قبل الأغيار توقف تعويض هذا الأخير، دون الالتفات إلى كون العديد منها غير جدي ويفتقد لما يعزز الإدعاء الوارد فيها أو يسمح بترتيب الأثر القانوني عليها بإيقاف عملية التنفيذ.

وانطلاقاً من جميع الاعتبارات المبسوبة أعلاه، أكدت مؤسسة الوسيط على ضرورة إجراء تدخل تشريعي من أجل الحد من تعسف الإدارة بهذا الشأن ضماناً لمصداقيتها، وصوناً لثقة المنزوعة ملكيتهم في أحكام القضاء وما تكتسبه من قدسية، وبما أن الأمر يتعلق بمشروع

ترصد لها ميزانيات وتكون مصلا لحرامات قبلية، وذلك من خلال التنصير بشكل واضح على آجال مصداة لتنفيذ الشق المتعلق بالتعويض سواء ما تعلق منها بأجل إيداع التعويض لدى الجهة المختصة إذا لم تتحقق شروط دفعه مباشرة إلى المنزوعة ملكيته، أو ما تعلق بالأجل الذي يتوجب فيه على نازع الملكية مباشرة الإجراءات الإدارية التي تقضي إلى تمكين المعني بالأمر من التعويض المستحق له؛

وقد خلصت المؤسسة، في نفس السياق، إلى أن عدم تحديد أجل معين لأداء التعويض المحكوم به، أو تعقد المسائل الإدارية التي يواجه بها المنزوعة ملكيته لتسليمه رفع اليد عن التعويض، حتى في حالة سبق إيداعه بصندوق الإيداع والتدبير، يدفع بالعديد من أصحاب الحقوق إلى التحلي عن مواصلة المصالبة بتنفيذ التعويضات المحكوم بها لصالحهم مما وصفته المؤسسة بـ «عدم العدالة الإجرائية للتنفيذ»، والتي لا تقل خطورة وضرا عن «عدم العدالة الموضوعية»؛ ولأن دفع أو إيداع التعويضات المحكوم بها يصله التماكل لسنوات عديدة أمام هذا الفراغ القانوني وهو وضع نشان ناتج عن أسباب قد تتصل نارة بالبعض الإداري وتارة بعلة انعدام ميزانية خاصة بالمشروع أو تحويلها إلى وجهة أخرى، رغم رصدها بالفعل للمشروع المنزوعة الملكية من أجله، تحول مبدأ الدفع أو الأداء المسبق، في مجال نزع الملكية، إلى استثناء بفعل الممارسة والتكرار.

وقد أوصت المؤسسة تبعا لذلك بضرورة الانكباب، بشكل مستعجل، وفي ضوء المقتضيات القانونية السارية، على حث مصالح المصافضة العقارية على عدم تسجيل الحكم النازل للملكية تلقائيا، إلا بعد التأكد من دفع أو إيداع المبالغ المحكوم بها لدى من يجب، لأنه وفقا لهذا الإجراء، وفي غياب نص قانوني مصدا لأجل الأداء، يمكن على الأقل الحفاظ على حقوق المنزوعة ملكيتهم أو حقوق الأغيار المقيدين، وكذا تسريع وتيرة تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة بشأن نزع الملكية، والوصول بالتالي إلى تصهير العقار من أي نزاع ولو تعلق الأمر بمبالغ مالية؛ ومن جهة أخرى، فإن ذلك سيشكل آلية فعالة للحفاظ على المال العام، عبر ثلاثة ما يمكن أن يترتب من فوائد قانونية عن التعويضات المحكوم بها قد تصل إلى مبالغ جد مرتفعة نتيجة حصول مدة عدم الأداء؛ كل ذلك في أفق إجراء تدخل تشريعي عاجل.

موقف الحكومة من المقترح:

أحال رئيس الحكومة المقترح الذي تقدمت به المؤسسة على وزير التجهيز والماء، لصالحا منه العمل على حرامته من صرف المصالح المختصة وإقتاء الإجراءات المناسبة بشأنه بتنسيق مع القطاعات الإدارية المعنية، لا سيما وزارة الاقتصاد والمالية التروجه لها هي الأخرى مقترح المؤسسة.

ثانياً: مقترح بخصوص شروط الاستفادة من التعويضات العائلية الممنوحة للموظفين والموظفين العسكريين وأعوان الدولة والبلديات والمؤسسات العمومية

علم إثر ما بلغ إلى علم مؤسسة الوسيح، بمناسبة قيامها بمهامها، من بعض الممارسات ذات الصلة بهذا الموضوع، والتي تترجم في شكل صعوبات تواجه الأم الحاضنة بعد انفصال الزوجية في الحصول على مستحقات أبنائها من التعويضات العائلية وفق مقتضيات القانونية المعمول بها حالياً، وأدلى بعد سقوط الحق في حضانتهم لبلوغهم سن الرشد القانونية؛ ولأن التعويضات العائلية تشكل إحدى المراكز الأساسية للمنضومة الوصنية للحماية الاجتماعية، وتعتبر آلية قانونية للوقاية من المخاطر الصحية بالصفوة، كونها تعويضات قارة وحورية تصرف لفائدة الأسر التي لديها أطفال في سن التمدرس أو من ذوي الاحتياجات الخاصة، بادرت المؤسسة من خلال هذا المقترح إلى دعوة رئيس الحكومة إلى ضرورة الالتفات إلى التعارض العقوق الذي تثيره مقتضيات الفصل الثالث من المرسوم رقم 58.1381 الصادر بتاريخ 27 نونبر 1958، الذي حددت بموجبه شروط منح التعويضات العائلية للموظفين والموظفين العسكريين وأعوان الدولة والبلديات والمؤسسات العمومية، علم أن يقول الحق في نيل التعويضات العائلية للأولاد الذين لم يتجاوز سنهم 21 سنة، ولا يعارض بالحد في السن بالنسبة للأولاد العاجزين عن الخدمة بسبب عاهة؛ وحيث إنه في الوقت الذي ينص فيه الفصل الخامس من نفس المرسوم على أن الإعانة العائلية تصرف للزوج أو للشخص المعهود إليه بحضانة الأطفال ولو كان يستفيد من نفقة، وأدلى ابتداء من تاريخ نفاذ الحكم القضائي أو الوثيقة التي تثبت تغيير حق الحضانة المذكور، وتنص فيه مقتضيات المادة 166 من مدونة الأسرة في فقرتها الأولى على أن الحضانة تستمر إلى بلوغ سن الرشد القانوني للذكر والأنثى على حد سواء، تعمد أحد الصناديق المعهود إليها بصرف التعويضات العائلية إلى إيقاف صرفها للأم الحاضنة ابتداء من تاريخ بلوغ الصفل المضمون سن 18 سنة، وأدلى بعبلة انتهاء السند القانوني الذي يسمح باستمرار تمكينها من هذه التعويضات بعد فقدها لصفة الحاضنة.

إن التفاوت القائم بين السن القانونية التي تنتهي فيها الحضانة (18 سنة)، والسن القانونية التي يسقط فيها حق الاستفادة من التعويضات العائلية (21 سنة)، وتستمر الاستفادة في حالة الإصابة بإعاقة أو عاهة تمنع من العمل، ينتج عنه حرمان الأم الحاضنة من الاستفادة من التعويضات العائلية التي ينولها القانون إلى غاية بلوغ الصفل سن 21 سنة، وأدلى على الرغم من استمرار كفالتها الفعلية والواقعية للصف المستحقة عنه التعويضات، خلال الفترة الفاصلة ما بين بلوغه سن الرشد المحدد في 18 سنة، وإحراكه سن 21 الذي تتوقف فيه قانوناً الاستفادة من التعويضات العائلية، الأمر الذي يتنافى مع الغاية التي توخاها المشرع من صرف هذه الأخيرة، والمتمثلة أساساً في الحرص على إعانة الشخص القائم بمصالح الأولاد ورعاية شؤونهم اليومية.

وفي هذا الصدد، وقفت مؤسسة وسيح المملكة، من خلال التطلعات الواردة عليها في هذا الشأن من صرف بعض الأمهات الحاضنات، على التصديق الصريح لمقتضيات المادة 166 من مدونة الأسرة من صرف الإدارات المختصة، التي عمدت إلى إيقاف صرف التعويضات العائلية لفائدة الأم الحاضنة بمجرد بلوغ الصفل المضمون سن الرشد القانوني، وأدلى بصفة تلقائية، في غياب أي صلب من الأدب من أجل إعانة صرفها إليه عوضاً عن الأمر. بل إن المؤسسة، ومن خلال

معالجتها للتشكيكات التي توصلت بها بخصوص هذا الموضوع، لاحظت بأنه في الوقت الذي يتم فيه إيقاف صرف التعويضات العائلية للأم الحاضنة بحجة بلوغ الصفل المضمون من 18 سنة، تعمّد الإحالة المعنية إلى الاحتفال بها بدل إعالة صرفها إلى الأب، وهو تصرف إداري يخالف لروح القانون وفلسفة التشريع المبتغاة من من التعويضات العائلية التي تعتبر عاملاً مساعداً على تحسين مستوى عيش الصفل، وعلى تعبئة الضروف المناسبة لمواصلة مساره التعليمي وتثنيبه العذر الحراسي إلى حين بلوغه السن الأدنى الذي يصبح فيه قادراً على الإنتاج وكسب الدخل، وتلك هي الغاية التي دفعت المشرع منذ البداية إلى عدم اشتراك أي حد للسن بالنسبة للأولاد ذوي العجز وغير القادرين على الخدمة، كما كانت وراء التعديل الذي حال من الاستفادة من التعويضات المذكورة برفعه إلى غاية 21 سنة بالنسبة لجميع الأولاد - عدا ذوي العجز - دون تمييز بين المتمدرسين منهم وغير المتمدرسين، وذلك ابتداء من فاتح يناير 2005، بمقتضى المرسوم رقم 2.04.789 الصادر بتاريخ 24 جنىر 2004 بتغيير الفصل الثالث من المرسوم رقم 2.58.1381 المشار إليه أعلاه.

لأجل ما سبق، والاعتبارات المفصلة أعلاه، حرصت مؤسسة الوسي، وهي تعلم أن الضانة تنتهي قانوناً، كقاعدة عامة، ببلوغ الصفل المضمون من الرشد القانوني، على تغليب واقع استمرار الولد في العيش فعلياً تحت كف والدته بعد هذا السن، واستمرار تعهدها «الأم» برعاية شؤونه اليومية، وتحملها لجميع الأعباء المتصلة بذلك، ولا سيما إذا كان من ذوي الاحتياجات الخاصة وعاجزاً عن الكسب، فاقترحت على رئيس الحكومة من باب العدل والإنصاف، واستلهاماً بالقاعدة الفقهية الأصولية التي تقضي بأن «الغرم بالغنم»، مواصلة صرف التعويضات العائلية للأم إلى حين سقوط الحق فيها، حالما لم يثبت أن الولد لم يعد تحت كفالتها الفعلية بعد بلوغ من الرشد القانوني، وحالما لم يتقدم الأب بأي اعتراض جدي ومقبول يثبت فيه أن الابن انتقل للعيش معه بعد السن المذكورة. واعتبرت المؤسسة أن مراجعة مواد مكونة الأسرة ذات الصلة أصبحت ضرورة لتحقيق الانسجام المصلوب، مشددة على وجوب التفاعل مع الإشكالية التي يصرحها الموضوع بالسرعة والفعالية اللازمتين، من خلال بحث سبل إجراء تدخل تشريعي يروم مراجعة وتعديل الشروط المستوجبة للاستفادة من التعويضات العائلية بالنسبة للموظفين والموظفين العسكريين وأعوان الدولة والبلديات والمؤسسات العمومية، وذلك عبر بلورة تصور متجدد لكامة نظام صرف هذه التعويضات في اتجاه ضمان المصلحة الفضلى للأبناء، تحقيقاً لغايات المشرع وإعمالاً لمبادئ العدل والإنصاف، لما تشكل من ضمان ضرورية لحماية حقوقهم المالية، ومن باب استصحاب واقعية المركز القانوني للمستفيدين منها، وبالأحرى إذا كانت الأم بعد حدوث الصلاق في وضعية اجتماعية صعبة.

وهو مقترح رأي فيه مؤسسة الوسي توجهاً متماشياً مع المبادئ الملكية السامية في شأن تنزيل أورش الدولة الاجتماعية وتعمير العمالية والدعم الاجتماعي ومنسجماً مع توجيهات جلالة الملك، نصره الله، المعبر عنها في الرسالة الموجهة إلى رئيس الحكومة بخصوص إعالة النضر في بعض مقتضيات مكونة الأسرة «بهدف تجاوز بعض العيوب والاختلالات التي ظهرت عند تطبيقها القضائي ومواءمة مقتضياتها مع تصور المجتمع المغربي ومتطلبات التنمية المستدامة، وتأمين انسجامها مع التقدم الحاصل في تشريعنا الوطني».

وتأكيدا على الدور العموري الذي تلعبه التعويضات العائلية كواحدة من الميكانيزمات التي يمكن بواسطتها الحد من العشاشة الاجتماعية، ودعم القدرة الشرائية للأسر المغربية ومساعدتها على تحمل الأعباء الإضافية الناتجة عن كفالتها لأطفال قاصرين أو في سن التمدرس أو يعانون من ظروف صعبة؛ ونظرا لأهميتها التي تتجلى من خلال تصنيفها في المرتبة الثانية في تراتبية الأهداف التي تتحقق بها الحماية الاجتماعية؛ تم وضع برنامج لتعميم التعويضات المذكورة عن صديق تمكين الأسر غير المستفيدة، وفق النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل، من الاستفادة، حسب الحالة، من تعويضات للحماية من المخاطر المرتبطة بالصفولة.

موقف الحكومة من المقترح:

أحال رئيس الحكومة المقترح على الفصاع الوزارية المعنية، لأعيا إيالها إلى إرامته مع الجهات المعنية وإفادته بما تراه مناسبا بشأنه، اعتبارا لأهنية الموضوع، خاصة وأن التعويضات العائلية تشكل إحدى الركائز الأساسية للمنظومة الوصنية للحماية الاجتماعية وآلية قانونية للوقاية من المخاطر الهينة بالصفولة.

ثالثا: مقترح حول تكريس فعلية حق الأطفال في وضعية إعاقة في التربية الخاصة والتمدرس

في إطار مبادرات المؤسسة الرامية إلى مواكبة التحولات الحقوقية التي تهم بعض الفئات، وصبغا لالتزامات بلادنا المضمنة في الوثيقة الدستورية القاضية بحضرمكافحة كل أشكال التمييز على أساس الإعاقة، وما اشتملت عليه الاتفاقيات الدولية التي صادق عليها المغرب لضمان حقوق الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة والأشخاص في وضعية إعاقة، لا سيما منها الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وبروتوكولها الاختياري ووفقا لمختلف التشريعات الوصنية والبرامج الحكومية ذات الصلة؛ أعدت مؤسسة الوصية تقريرا خلاصا نقلت من خلاله ما تناهز إلى علمها من معصيات تؤكد أن موضوع تمدرس الأطفال في وضعية إعاقة، ولا سيما منهم المعاقين ذهنيا و/أو المصابين بالصعوبات صيف التوحد، ما يزال يصرح إشكالات واختلالات بعد مرور ما يناهز خمس سنوات على إعلاء الانصلاقة للبرنامج الوصني للتربية الخاصة، رغم كل المكتسبات المحققة في مجال إرساء هذه الفئة في تعليم عام على المستوى المؤسساتي والإكادماتي، ورغم ما تم توفيره من دلائل توجيهية، وما تمت بلورته من تدابير وإجراءات ترتبه بتأهيل وتكييف فضاءات وتجهيزات عدد من المؤسسات التربوية، قصد تأمين عرض مدرسي مناسب لهذه الفئة من المتمدرسين.

وارتأت المؤسسة، من خلال هذا التقرير، أن موضوع حق الأطفال في وضعية إعاقة في التربية والتمدرس أمر على درجة من الأهمية، لا يمكن التهاؤ أو التأجيل في تحقيق فعليته في الواقع الملموس ومن ثمة، فإن تيسير ولوج هذه الفئة إلى هذا الحق يمثل رهانا حيويا يتعين أن يخصص

بالأولوية ضمن الدينامية الوكيفية الشاملة، وإلزاماً إعمالاً للالتزامات الدولية التي أوثقتها بلادنا في مجال حقوق الأشخاص في وضعية إعاقة، وتماشياً مع الاختيار الرصين الذي ارتكبت إليه في مجال تعميم التمدرس والنهوض على تعليم عصري سهل الولوج وذو جودة، وفق إرادة ملكية حريصة على التمسك بالتواتر وتنميط المكتسبات المنجزة في هذا الشأن، وعلى ضرورة تحقيق الاندماج الكامل للأشخاص في وضعية إعاقة في محيطهم المجتمعي، وتيسير تمتعهم بالحقوق والحريات المعترف بها لجميع المواكبات والمواكبين.

ولمعت المؤسسة إلى الحرص على بلوغ الانسجام التام بين ما تم الإعلان عنه من تدابير وإجراءات مقررته ضمن البرنامج الحكومي المذكور، وبين متصلات إعمالها وتفعيلها على أرض الواقع، في اتجاه تمكين الفئة المستهدفة، على قدم المساواة والإنصاف وتكافؤ الفرص، من تربية وتكوين ذوي جودة يستجيبان لحاجيات التعلم الأساسية، وإنهاء جميع أشكال التمييز أو الإقصاء أو الاختلاف فيما يخص الاستفادة من الخدمات العمومية المتعلقة بالتربية والتمدرس عبر تعزيز الآليات المؤسسية والتنظيمية اللازمة لتنفيذ هذا البرنامج، بما يمكن من تجاوز كل إكراه صارى قد يؤدي إلى تعطل تفعيل الأمل لمقوماته، وتكييف الهندسة المنهجية الخاصة بكل صنف من أصناف الإعاقة التي تمت بلورتها في هذا الصدد، بما يزيد من فرص إنجاحه ميدانياً، وبما يحقق جدواه ووقعه الإيجابي من خلال بلوغ الغايات المرجوة منه، وعلى الأخص منها، ضمان الحق في تمدرس هذه الفئة من التلميذات والتلميذ، على أوسع نطاق بسائر أرجاء المملكة، وسد الخصاص الملحوظ في هذا الجانب، بالشكل الذي يراعي خصوصيتها ويستجيب لحاجياتها، مع استحضار ما قد تكون عليه أسرههم والقائمين على رعايتهم من ضعف أو هشاشة اجتماعيين أو ظروف خاصة، يصعب في ضلها تحمل كلفة التعاقد مع المرافقين وسداد مصاريف التأمين والضمان الاجتماعي الخاصة بهم.

واختبرت المؤسسة أن تكريس فعالية حق هذه الفئة في التربية الجامية، كما تم تحديده أسفلاً ضمن غايات البرنامج الوكفي، يقتضي أيضاً تعزيز تكثيف الجهود من أجل زيادة تبسيه المسالك المتعلقة بصلبات التراخي لولوج المؤسسات التعليمية، وتجاوز التعثرات وحلحلة الصعوبات التي تعيق تصديق النصوص القانونية والتنظيمية وتعرق تنزيل النصوص والتدابير المقررة في الموضوع، كما يستدعي تدخل كافة القطاعات المعنية، في إطار تصور شامل مهني على الالتقائية والتكامل والتشاركية، من أجل تحسيس وتصوير سائر الخدمات العمومية الموجهة أساساً لهذه الفئة، والرفع من وتيرة إنجاز مكونات البرنامج بسائر مواقع الخريطة المدرسية والتربوية، مع جعله محل اقتراح وتتبع ميداني بصفة دورية، بغية إيلاء الحلول الكفيلة بالرفع من مستوى حوكمته وبلوغ المأمول منه.

كل ذلك، بالاستناد إلى مختلف التشريعات الوكيفية التي توخى حق الأشخاص في وضعية إعاقة في التمدرس والاندماج في التربية النظامية، وإلى كل متصلات إنفاذ البرامج الحكومية المسطرة للصفوة والأشخاص في وضعية إعاقة، وإلى مقتضيات الميثاق الوكفي للتربية والتكوين الذي أقره لعمامة خاصة للعناية بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وتمكينهم من التمدرس بمؤسسات التعليم العمومي والخصوصي.

موقف الحكومة من المقترح:

أحال رئيس الحكومة المقترح على وزير التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة،
بصالحها منه دراسته وإفادته بما تم اقتضاه، وغالبا ضمانا لتكافؤ الفرص في تربية
غاي جودة، وتكثيف هندسة المنهاج الخاص بكل صنف من أصناف الإعاقة.

رابعاً: مقترح في شأن مجموعة من التدخلات التي هيئت برنامج «فرصة» لدعم المبادرات الفردية

لأن المؤسسة ما فتئت تتوصل بالعديد من التدخلات التي يتقدم بها مجموعة من الأشخاص
المشاركين في برنامج «فرصة» لدعم المبادرات الفردية، ممن لم تحض مشاريعهم بالقبول من لدن
هيئات القيادة ودعم تنزيل البرنامج، سواء في مرحلة الانتقال الإداري أو مرحلة الانتقال الأولي
والتقني أو مرحلة الانتقال النهائي؛

وانطلاقاً من استقرائها لمعصيات التدخلات الواردة عليها، وبعد ما تبين لها أنها تستند
إلى أسباب متنوعة تختلف من متدخل لآخر، مع ما يعنيه ذلك من تعدد مبررات الرفض المعتمدة من
قبل الإدارة، والتي تتصلح في كثير من الأحيان مع البهوات التي قلم بها المرشون للاستفادة
من هذه المبادرة، والتي بلغت حد تحميلهم لتكاليف مالية، في شكل واجبات كرائية أو قحلات
ضريبية ورسوم أو واجبات الضمان الاجتماعي، علاوة على تأثير كل ذلك على التغطية الصحية
والدعم المباشر لا اعتبارهم مقولين؛

ونظراً لكثرة هذه التدخلات، وما قد يشكله ذلك من مؤشر على بؤس توترات تفاقم يلوح في
الأفق من شأنه التشويش على برنامج يهدف، في الأساس، إلى تشجيع المبادرات الفردية وخلق فرص
شغل لفائدة الشباب وإنعاش النسيج المقاولاتي لديهم، تنفيذاً للتعليمات الملكية السامية لصاحب
الجلالة الملك محمد السادس، نصره الله، الرامية إلى العمل على تأهيل الرأسمال البشري والرفع من مؤشرات
التنمية في المجالات الاجتماعية والاقتصادية، بالإضافة إلى اعتماد جيل جديد من المشاريع
التي تساهم في تنمية الإمكانيات والمؤهلات العملية للشباب، وفي الحد من الصعوبات التي تحول
الحول الوصول إلى مصادر التمويل وتغاضي العراقيل التي تواجهها المقاولات الصغرى؛

فإن المؤسسة، وهي تتابع عن كثب البهوات التي يدخلها القصاص الوصي إلى جانب باقي
القصاصات المعنية، في جميع مراحل البرنامج، رصدت أيضاً الوقفات الاحتجاجية المعلنة
ووتيرة تزايد التدخلات المتوصل بها في هذا الشأن، التي أوجت بزيادة عدد الأشخاص المعنيين
بهذا الموضوع، وبما تولد لدى البعض منهم من إحباط وشعور بعدم الإنصاف، جراء عجز الإدارة
عن إقناعهم بصوابية ما أصدرته من قرارات وصفت بالفجائية أو غير المبنية على تعليقات
مقنعة، خاصة وأن منهم من تحمل مصاريف مالية وباشر العديد من الإجراءات الإدارية في سبيل

تحقيق مشروعه، ولأجل ذلك كله، ارتأت مؤسسة وسيط المملكة دعوة رئيس الحكومة إلى إيجاد حلول وإيجاد تدابير مرتكزة على أسس العدل والإنصاف لفائدة الأشخاص الذين يمكن أن نخشى مشاريعهم بالقبول في إصدار قراءة ثانية، لا سيما أن الوزارة المكلفة بتنفيذ وتنزيل برنامج «فرصة» قد أعلنت، بتاريخ 13 نونبر 2023، أن الهدف المتوخى منه قد تحقق بتمويل 10.000 من حاملي المشاريع، وأن هناك إمكانية لتمويل 1200 حامل مشروع إضافي قبل موعده النهائي؛

وأما زيادة التخوف الذي ينتاب مجموعة من حاملي المشاريع من ضياع فرصة التمويل، اعتبرت المؤسسة أنه أصبح من اللازم على الحكومة، في إصدار التواصل الفعال بين الإدارة والمترشحين، العمل على إيجاد حلول واقعية لهذا الموضوع تبعت على الصمادة وتبقى على الأمل في تبني مشاريع المشاركين وتمويلها؛ مع وجوب الاجتهاد في توسيع المبادرات المتخذة التي تتيح الاستجابة لانتخارات وهمومات أكبر عدد ممكن من الشباب، بهدف الوفاء بما يفوله الدستور من حق في الشغل، وما يقع على الحكومة من التزام تأمين هذا الحق عبر قيامها بكل المساعي لتيسير ذلك، وبكل ما يلزم لإعلاء حراسة الصلابة المتعلقة بهذه التدخلات، في إصدار تواصل، بمعايير شفافة ومعلنة تبعت على الاكتمال للقرارات الإدارية المتخذة في ضوء مختلف المصالح المتكافئة لهذه الفئة من الشباب، وفي ضوء تصور مني معقول يأخذ بعين الاعتبار مختلف الجوانب المصيرية بالموضوع، استنادا إلى مبدأي العدل والإنصاف التي تعد مكونا أساسيا للحكامة الرشيدة في كل سياسة عمومية تروم تمكين أفراد المجتمع من حقوقهم وحمايتهم.

موقف الحكومة من المقترح:

أكد رئيس الحكومة في جوابه أنه بعدما أحال المقترح على وزارة السيادة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني، تم توقيع مذكرة تفاهم بين الشركة المغربية للخدمة السياحية ومؤسسات بنكيتين، لمواكبة تمويل 1700 مشارك من حاملي المشاريع الموجودين بقائمة الانتظار الذين أكملوا مراحل البرنامج بنجاح، وتجرى مفاوضات مع مؤسسات بنكية أخرى لنفس الغرض؛ كما صلب من وزير الداخلية تحت الولاية والعمال على توجيه المقاولين الشباب الذين أنهوا تكوينهم والمتوفرين على مشاريع قابلة للتمويل في برامج التمويل الأخرى المتاحة.

خامسا: مقترح في شأن إرسال أمانة مندمجة لإجراء تقييم شمولي للصعوبات الواقعية و/أو المحتملة في الولوج إلى الخدمات الارتفاقية خلال مرحلة ما بعد زلزال الحوز

من منطلق حرصها على مواكبة الحياة الارتفاقية في أعقاب الزلزال المدمر، الذي ضرب منطقة الحوز بلا حائل يوم الجمعة 8 شتنبر 2023، والذي خلف خسائر بشرية ومادية كبيرة في العديد من مناطق المملكة هالت بمالات مختلفة؛

ولأن «الاستئناف السريع للخدمات العمومية» التي تلي المعالجات الآتية للمنكوبين شكل

موضوع تعليمات ملكية سامية وتتبع حثيث ومتواصل لجلالة الملك، حفظه الله، منذ اللحظات الأولى التي أعقبت الزلزال؛

وفي إطار مهام رصد وتتبع التدابير المتخذة والتحديات التي فرضها السياق العام لهذه الكارثة، سجلت المؤسسة بارتياح وتفاؤل كبيرين ما أصبح المرحلة، من تعامل احترافي للسكان العمومية مع الوضع، ومن حس تضامني كبير عبّرت عنه مختلف شرائح ومكونات المجتمع المغربي، كما وقعت في نفس الوقت على العديد من الحالات التي يشتكي فيها الناجون من ضياع وثائقهم وأصول مستنداتهم التي تحتل مسارهم العمري وتاريخ تعاملهم مع الإدارة، معبرين عن الحيرة الكبيرة التي وقعوا فيها جراء الشعور بكونهم في وضع الـ «بدون أوراق» (les sans-papiers)، وعمّا يمكن أن يواجههم من خسر ضياع حقوقهم الناشئة عن الحقوق التي أبوموها في السابق (بيع، شراء، كراء، شراكة، تفويض...)، مستحضرين عن حق أو عن غير حق ثقل عملية إعالة تركيب حياتهم الإدارية ذات الصلة بالحياة الشخصية والأسرية (الزواج، الصلاق، الحالة المدنية...)، وبأوضاعهم المهنية (التعويضات، المعاش...)، والصحية (الفاتر الصحية، لفاتر التلقيح، أوراق العلاجات الاستشفائية بالنسبة للأمراض المزمنة، تقارير صحية تهم الأشخاص العاجزين أو في وضعية إعاقة...)، والتعليمية (الشهادات، الدبلومات، بيانات النقص الحاصل عليها، شهادات التدريبات...)؛

واعتبرت المؤسسة تبعا لذلك، أن انكباب السلطات العمومية على مواجهة الآثار البشرية والمادية المباشرة للزلزال يجب أن توازنه بشكل واضح مواكبة متكلمة «ضمن الاستئناف السريع للخدمات العمومية» والاعتماد على انقضاءها أو اضطرار سلاسة تدفقها.

وارتأت المؤسسة أنه من الملائم بعد الخروج من آثار الصدمة، التأكيد على اعتبار تعزيز نظام اليقظة الاستثنائية في مجال تأمين الخدمات الارتفاقية أمرا أولويا للغاية، يستدعي مضاعفة الجهود المبذولة والتعبئة المبتكرة الاستباقية في الموضوع، بما يجسد التقائية التدخلات الفعّالة، والتنسيق الارتفاقي وبما يضمن تسيير وحكامة المسالك والإجراءات الإدارية لتيسير ولوج الأشخاص المتضررين. ويؤيدهم إلى كل الخدمات التي تقدمها الإدارة العمومية في أحسن الظروف، وبشكل يكفل تسيير هذه الخدمات وضمن جودتها وتقريبها من المعنيين بالأمر، عبر إقرار إجراءات مناسبة من شأنها تقاوي التوترات المحتملة بين الإدارة والفئة المعنية، وبناء علاقات تقوم على مبدأي الثقة ومبادئ حسن النية، وتعكس ضوابط التضامن في مختلف أبعاده.

وفي هذا الصدد، اقترحت المؤسسة على رئيس الحكومة التفكير في إمكانية «إرساء أحالة منجّمة، لإجراء تقييم شمولي للصعوبات الواقعية و/أو المحتملة في الولوج إلى الخدمات الارتفاقية خلال مرحلة ما بعد زلزال الحوز»، وذلك بهدف:

- ضمان استدامة وانسيابية الخدمات الارتفاقية العمومية الأساسية الاعتيادية؛
- تأمين الاستجابة السريعة لمختلف الصلوات المتعلقة بالخدمات الارتفاقية الصارئة بعد الأساسية؛

- توفير معصيات وبيانات موثوقة وغير مسبقة حول المرتفقين ووضعياتهم ونوعية الخدمات الارتفاقية المصروفة وضروف منحها، إلى غيرها من المعصيات الضرورية لتتبع وتقييم مسار تعاملهم مع الإمارة؛
 - رصد الاضراريات المحتملة في توفير الخدمات العمومية بصورة عامة، سواء كانت ناتجة عن آثار الزلزال بشكل مباشر (تهدم بعض المرافق العمومية أو تضررها الكبير...)، أو تعزى بشكل غير مباشر لأموال تنصيمية (تغلف في الغالب بغلاف الأولويات وقلة الموارد البشرية)؛
 - قياس الأثر الفعلي لزلزال الحوز على الحق في الولوج إلى الخدمات العمومية، وتحديد حجم الخسائر غير المادية المرتبطة بانقضاء هذه الخدمات أو تعثر تقديمها أحيانا لفائدة مختلف الفئات الاجتماعية، لا سيما تلك التي تعاني هشاشة مركبة؛
 - تحقيق فهم أوضح للوضع العامة التي خلفها الزلزال فيما يخص الخدمات الارتفاقية داخل المجال المعني بآثاره؛
 - الخروج بخلاصات واستنتاجات متقاربة حاسمة وعملية، ماعمة للجهد المبذول في مجالات أخرى غير ارتفاقية (المساعدات الفورية)؛
- وقد اعتبرت المؤسسة هذه التدابير آلية مساعدة على توفير قاعدة صلبة لاتخاذ القرارات ذات البعد الارتفاقي، من أجل التعامل بمرکز من الفعالية مع ما يستجد من أوضاع استثنائية في المستقبل.
- كما ماعت المؤسسة إلى اعتبار بعض المبادرات القطاعية المتفرقة، مؤشرات توجيهية تكشف عن الحاجة إلى تنصيم «قوافل القرب الارتفاقي المندمج» ذات الشباك الوحيد، واقترحت أن تباشر الحكومة إلى إقامتها في شكل مكاتب متنقلة متعددة الخدمات في الأماكن المتضررة، لتكون قادرة على تأمين الاستجابة لمعظم الاحتياجات الارتفاقية للمتضررين في عين المكان، بإجراءات مبسطة، وأجال مضبوطة، مع مراعاة الأوضاع المادية الهشة للمعنيين بالأمر في بحث إمكانية الإعفاء من بعض الرسوم الخدمائية.

موقف الحكومة من المقترح:

لم تتفاعل الحكومة مع المقترح إلى غاية تاريخ إعداد هذا التقرير.

سألمس: مقترح حول تداعيات نتائج امتحان الأهلية لمزاولة مهنة المحاماة

(أدورة 04 أجنبر 2022)

تبعاً لما كان لامتحان الأهلية لمزاولة مهنة المحاماة (أدورة 04 أجنبر 2022) من تداعيات، بلغت حد الاحتجاجات والإضراب عن الصعام، وانخلاء التوتر منحى تصعيدياً إزاء ما اعتبره المهتجون نوعاً من عدم تجلّوب الوزارة الوصية مع مصالحهم الارتفاقية، ونظراً لما استأثرت به هذه القضية من انشغال الرأي العام، وما أثارته لديه من ردود فعل، وضعت مؤسسة وسيط المملكة يدها على الموضوع معتبرة أن الأمر يتعلق باختلال في مجال ارتفاقية تدخل معالجته في دائرة صلاحيتها؛

وبعدما تأكّد أن القضية معروضة على القضاء، من عدة جوانب، وفي مستويات قضائية مختلفة، وجدت مؤسسة الوسيط نفسها أمام مقتضيات المادة 12 من القانون المنضم لها، والتي تمنع عليها النخر في التخلّصات المتعلقة بالقضايا المعروضة على القضاء، والتخلّصات الرامية إلى مراجعة الأحكام القضائية، مما حال دون معالجة الملف في إطار المسطرة التي تقتضيها «ملفات التخلّص»، وحال بالتبعية دون التأكد من صحة الوقائع الواردة فيه، وحقيقة وجود الضرر اللاحق بالمعنيين بالأمر.

لكن، ونظراً لكون الموضوع في سياق العام يشكل ارتباكاً ارتفاقياً واضحاً، فقد قررت المؤسسة بناء على مقتضيات المادة 25 من القانون المذكور وبمبادرة منها، القيام بمساعي الوساطة والتوفيق المتاحة، قصد البحث عن حلول منصفة ومتوازنة لأصل الخلاف الارتفاقي القائم بين الأطراف، بما يكفل رفع ما قد يكون هناك من ضرر أصاب المعنيين بالأمر من جراء تصرفات تنسب إلى الإدارة، وإحلال استناداً إلى ضوابط سيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف.

وهبنا لمقتضيات الفصل الثالث من الباب الرابع من القانون المنضم للمؤسسة في شأن دور الوسيط في ترسيخ مبادئ الحكامة الإدارية وتحسين أداء الإدارة، وخاصة المادة 42 منه، التي تتيح للمؤسسة، بصفتها قوة اقتراحية لتحسين أداء الإدارة والرفع من جودة الخدمات العمومية التي تقدمها، إمكانية رفع تقارير خاصة إلى رئيس الحكومة تتضمن توصياتها ومقترحاتها الهادفة بشكل خاص إلى ترسيخ قيم الشفافية والحكامة في تدبير الشأن الإداري وتسيير المرافق العمومية، والتقيّد بضوابط سيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف والالتزام بمبادئها والنهوض بها، في علاقة الإدارة بالمرتفقين، وتصحيح الاختلالات التي قد تعتري سير المرافق العمومية وتصوير أحوالها، هذا، فضلاً عن اقتراح جميع التدابير الكفيلة بإقامة علاقة بين الإدارة والمرتفقين تبنين على مبادئ الثقة وحسن النية؛

ولأن أسباب التوتر الارتفاقي في معالجة هذا الملف، بالنسبة للمؤسسة، لم تكن موضوع مناقشة بعدما وضع القضاء يده على مجموعة من الوقائع ذات الصلة، وما دام أن المهم هو تعزيز الثقة في الإدارة والمؤسسات، وحماية الثقة في مهنة المحاماة، وفي صداقية القائمين عليها، مع ما يتصلبه الأمر من حرص على فرض كل استهداف لنيل وسمو رسالة مهنة المحاماة، كيفما كان نوع هذا الاستهداف، بما في ذلك المس والإساءة والتشهير بالسلمة النقيب والهاميين والمتمربين

الكثير. تم الإعلان عن نجاحهم والذين يجب أن يُضمن حقهم في تكوين متين داخل معهد للتكوين وفق ما يقتضيه القانون، فضلا عن مراجعة النصوص القانونية ذات الصلة بتنظيم مهنة المحاماة بما يكفل أداء رسالتها في أفق ممارسة متطورة، باعتبارها جزءا من أسرة القضاء تساعد وتساهم في تحقيق العدالة؛

وبناء على خلاصات اللقاءات البعثة مع رئيس الحكومة ووزير العدل، حول مختلف جوانب الموضوع، والتي اتسمت بالتفاعل الإيجابي والتعبير الواضح عن إرادة السعي المشترك لإيجاد حل عامل ومنصف للقضية، في سياق تسوية توافقية ومشروعة تراعي المصالح المعبر عنها من طرف غالبية المعنيين بالأمر؛

واعتمالا على خلاصات الاجتماع المنعقد مع السلامة رئيس وأعضاء مكتب جمعية هيئات المحامين بالمغرب، والمتمثلة في تشييد مكتب الجمعية بموقف سابق له من امتحان الأقلية لمزاولة مهنة المحاماة، أعلن عنه بمقتضى بلاغه الصادر بتاريخ 06 يناير 2023، وتمسكه بضرورة مراجعة النصوص القانونية المنضمة للولوج لمهنة المحاماة، وذلك عن طريق التسريع باعتمال نظام المباراة بكل الامتحان، وتنزيل معهد التكوين للمحاماة على أرض الواقع بكل استعجال لضمان استمرار المهنة في أداء رسالتها النبيلة على الوجه المصوب؛

وبناء على خلاصات التواصل مع المعنيين بالأمر، ممن كانوا مضربين عن العمل أو ممن وضعوا تطلعاتهم لدى المؤسسة، في إطار جلسات استماع عبروا من خلالها عن مصلحتهم أو عن خصوصيات ملفاتهم الفردية؛

واستنادا إلى نتائج التحريات المنجزة في الموضوع، واستحضارا لتنوع المصالح التي عبر عنها المعنيون بأشكال متعددة (بلاغات، شكايات، تطلعات، مذكرات، مقابلات....) تمحورت جلها حول المصالحية بـ:

- إلغاء الامتحان السابق لجميع نتائجه، وإعلاء إجراء الامتحان بالنسبة للجميع؛
- المرور التلقائي لاختبارات شفوية بالنسبة لمن لم يعلن عن نجاحهم في الامتحان الكتابي؛
- تنظيم امتحان مستعجل تحت إشراف لجنة مستقلة.

وبناء على ما تقدم بسطه، ونضرا لما خلفه الإعلان عن نتائج هذا الامتحان من ركود أفعال واستياء بلغا حد التشكيك في سلامة إجراءاته، وفي موضوعية اللجنة المشرفة عليه، فضلا عما أعقب ذلك من مواقف وتصريحات زعزعت ما كان من اللازم أن يجنم من الصمتين وارتياح للضروف التي يمر فيها الامتحان، والتسليم بقانونية ما تمخض عنه من نتائج؛

ولكون سمة عدم الاضمان التي صيغت نتائج الامتحان المذكور، سواء بالنسبة لضروفه أو أجواء إجراءاته أو نتائجه المعلنة، والتي استندت إلى مجموعة من الوقائع التي أنتجت هذا الانصباع الذي لم يرق منه كل المبادرات التي اتخذتها الوزارة الوصية عقب ذلك، بما فيها إعلاء الفرصة للمعنيين بالأمر للاصلاح على ما حصلوا عليه من نقه تقييمية؛

لكل حالة، وللأسباب المبينة أعلاه، حرصت المؤسسة على عدم الدخول في مدى صحة أو عدم صحة مختلف الاععاءات التي رافقت الموضوع، رغبة منها في جعل الحلول المقترحة تقارب الأمر من زاوية العرض على إنهاء الارتباك الارتقافي، وتبقي لكل جهات الاختصاص مجالاً لإعمال صلاحياتها وفقاً للقانون؛

معتبرة، في نفس الوقت، أن أي حل مقترح ينبغي أن يأخذ بعين الاعتبار مجموعة من التوازنات المفروضة بين حقوق الأفراد المعنيين من الفئتين، وأن يستحضر الموقف المهني الذي يمثله السلامة النقباء، بصفتهم هاته أو في إطار جمعية هيئات المهنيين بالمغرب؛ وأن أي حل متسم بالمصادقية يجب أن يراعي أيضاً الأوضاع المختلفة التي نشأت بعد الامتحان بالنسبة لمختلف الأصناف، وأن كل تصرف لما دخل في غمرة الناجمين من حقوق بعد، في غياب إثبات الوقائع المتمسدة بها، يصعب في كفاءتهم ومسا لحقوقهم خاصة وأن المراكز القانونية لبعض المعنيين بالموضوع قد تتأثر بارتباك امتحان الأهلية لمزاولة المهنة بشرك السن، مما ينبغي معه الالتفات إليها في كل الحلول المقترحة؛

وقد ارتأت المؤسسة أن لدعم الثقة ووضع حد لمنصق التشكيك ينضلق من العرض على إتاحة فرصة جديدة للمعنيين بالأمر لامتحان قدراتهم في سياق متسم بالشفافية وتكافؤ الفرص، وعلى أساس نفس الشروط التي كانت تحكم الامتحان السابق، بهدف احتواء المتغيرات والإبقاء على الأمل وعلى الثقة في حكمة الإدارة المتفاعلة مع نبض المرتفق، وتكويك كل ما من شأنه المساس بمصادقية الارتفاق العمومي؛

لكل هذه المعصيات والاعتبارات، وبجعل حد لهذا الوضع، في إطار حل قانوني متوازن ومعقول، فقد أعدت مؤسسة وسيك المملكة، من باب العدل والإنصاف، إلى الأخذ بالتوصيات والمقترحات التالية:

- التراجع عن بلاغ إعلان الامتحان الذي كان مقرراً في سنة 2024، والتعجيل بالإعلان عن امتحان جديد يستجيب لنفس شروط امتحان دورة 04 أجنبر 2022؛
- العرض على إعلان النتائج النهائية ومنح شهادات الأهلية للممتحنين الناجمين في بداية شهر أكتوبر من سنة 2023، لتمكين من أراء منهم من الاستفادة مع زملائهم من مقتضيات المادة 11 من القانون المنظم لمهنة المهنيين في شأن تقديم طلب الترشيح للتقييد في لائحة المهنيين المتمنين؛
- إيجاء حلول استثنائية للممتحنين الذين لم تعد تتوفر فيهم الشروط المتصلة في الامتحان السابق لعامل السن أو غيره؛
- إحاطة الامتحان الجديد بكل الضمانات الممكنة التي من شأنها أن تبعث على الإطمئنان لدى الممتحنين بدءاً من تعيين لجنة الامتحان، مروراً بمراجعة وإعلان معايير التقييم في حالة اللجوء إلى نظام الأسئلة متعددة الخيارات QCM أو اعتماد نظام التصحيح المزوج في حالة الأسئلة التحليلية؛

- مراعاة متعلقات القرب الارتقائي في إيداع الصلوات بالنسبة لمن لا تسمح لهم ظروفهم بالإيداع المادي لملفات الترشيح، وذلك من خلال اعتماد آلية الإيداع الإلكتروني؛
 - إتاحة الفرصة لكل الممتحنين للإصلاح على أوراق الامتحان متى صلبوا ذلك؛
 - مراعاة نتائج الامتحان الجديد ضمن التصورات والسياسة التوجيهية المستقبلية ذات الصلة، في القوائم من السنوات، في إصدار مقارنة عقلانية تستجيب لكل الانتصارات التصورية على أساس تشخيصي دقيق لواقع المهنة وضروف ممارستها في أبعادها المختلفة.
- وقد أوصت المؤسسة بالتعجيل بتنفيذ ما ورد في تقريرها من مقترحات وتوصيات، وفق برنامج زمني محدد وواضح، يأخذ بعين الاعتبار سقف بداية شهر أكتوبر 2023 أساساً لتسليم شهادات الأهلية.

موقف الحكومة من المقترح:

استجابت الحكومة لمقترح المؤسسة، حيث أصدر وزير العدل قراراً بإجراء الامتحان الخاص بمنح شهادات الأهلية لمزاولة مهنة المحاماة لسنة 2023 بتاريخ 09 يوليو 2023، والذي أفرع إجراء الاختبارات الكتابية والشفوية عن نجاح 2545 من المترشحين.

سابعاً: مقترح حول برنامج الدعم المباشر للسكن لفائدة الفئات في وضعية هشاشة وواجب اليقظة الارتقائية

من منظور مؤسسة الوسيط، شكل إعلان الحكومة عن برنامج جديد، يتعلق بمنح دعم مالي مباشر لفائدة مقنني مساكن مخصصة للسكن الرئيسي، منطلقاً لتحول منهجي في مقارنة موضوع المساعدة على تملك السكن ليس من زاوية تنشيط السوق العقاري، أو الرفع من القدرة الشرائية للأسر، وتقسيم بضروف ومبيد عيش المستفيدين، والتأسيس بالتبعية لتمتعهم بحقوق أخرى كالصحة والتعليم والنقل، بل أيضاً من زاوية تعزيز شفافية ونزاهة المرفق العمومي، من خلال حوكمة قوائمها الوضوح والتفاعلية بخصوص أمرين أساسيين، أولهما كيفية تدبير عملية منح الإعانات المقررة، وثانيهما معالجة الشكايات والتدخلات المقدمة في هذا الشأن.

وهكذا، اعتبرت المؤسسة أن لتدبير الشكايات والتدخلات الواردة في مواجهة مرفق عمومي أهمية خاصة بالنظر لما يمكن استخلاصه من قراءات وتقييمات متقاربة في ضوء المعصيات المضمنة فيها، ولما يتسببه من صابغ الأولوية حينما يتعلق الأمر بفئة ذات خصوصية من المرتفقين؛ فمن المحتمل جداً أن تقضي بعض الإجراءات والسلوكيات الإدارية الصادرة، بمناسبة تلقي ومعالجة صلوات المساعدة على اقتناء سكن إلى زيادة الضغوط على الإدارة من قبل الفئة المستهدفة من البرنامج، والتي توجد أساساً في وضعية هشاشة، أو أحياناً في وضعية يمكن وصفها بالمرتبكة (ضائقة مالية، إعاقة، فئة مسنة، وضعية صحية غير سليمة، وضعية مهنية خاصة...).

وفي هذا الإطار، وانطلاقاً من التطلعات والشكايات ذات الصلة بخدمات الاستفادة من السكن المتوصل بها، حرصت المؤسسة على إحالة رئيس الحكومة ببعض تصنيفات فئات المتصلمين وأصحاب هذه الخدمات، حيث تتنوع بين قاصني الدور الصفيح، وقاصني المخيمات بالمناطق الجنوبية، وقاصني الدور الآيلة للسقوف، وأصحاب المنازل المغلقة بقرارات الجماعات لكونها تشكل خطراً على قاصنيها، ودوري الحقوق بالجماعات السلالية، وقاصني المساكن الوضيفية من دوري الدخل المحدود الراغبين في اقتنائها.

مؤكد في ذات السياق على أن المشتكين من هذا الأمر على غرار كل راغب في الاستفادة من أي خدمة من الخدمات العمومية، هم المستفيدون المحتملون أو الفعليون من الدعم وبالتالي فإن شكاياتهم لا تخرج عن مجال التأخير في الإجراءات المسببة ذات الصلة، أو عدم التزام المكلفين بأجرة التكاليف المتعلقة بالمساكن والسياسات الواجب اتباعها، أو عدم توفر سبل الانتصاف؛

واقترحت المؤسسة لذلك على رئيس الحكومة إثارة انتباه القطاعات المعنية، من أجل إيلاء المزيد من العناية والاهتمام لمسار معالجة طلبات الدعم في أفق بلوغ التجويد والإنصاف وفعالية الحقوق بالاستئناس إلى ما نصت عليه المادة السابعة من المرسوم رقم 2.13.350 بتحديد أشكال إعانة الدولة لدعم السكن وكيفية منحها لفائدة مقتني مساكن مخصصة للسكن الرئيسي الصادر في 15 نوفمبر 2013، من تتبع وتقييم وتقديم للاقتراحات والتوصيات، أوكل القيام به إلى لجنة تضم ممثلين اثنين عن كل من السلكتين الحكوميتين المكلفتين بالإسكان والميزانية، وغدا عبر المداخل التالية:

- اعتماد قرارات ورداء كتابية بشأن طلبات الدعم المتوصل بها؛
- إخبار المواكبين بحقوقهم في الحصول على تعجيل للرداء والقرارات وبحقوقهم في الحصول على المعلومات؛
- إخبار المواكبين بحقوقهم في التشكي؛
- التحقق من رضا أصحاب الخدمات عن الشروحات المقدمة «عدم وجود جدال أو منازعة»؛
- الحرص على فرض احترام الآجال المنصوص عليها للاستجابة للطلبات المتعلقة بدعم السكن من جهة، وعلى تقديم إيضاحات في شأن كل تأخير أو رفض من جهة أخرى؛
- حث مصالح الواجهة على التفاعل المستمر مع أصحاب الخدمات من خلال تعيين معصياتهم عند كل تغيير مادي به؛
- مراقبة مدى توفر الإمكانيات المادية والموارد البشرية المؤهلة لتوجيه كفاءات الدعم وللمعالجة شكاياتهم؛
- التحقق عند الاقتضاء، من انشاء جميع التكاليف اللازمة لمعالجة ملف الشكايات المقدمة؛
- التتبع الدقيق والمعلن لعمليات إرجاع مبالغ الإعانات المتوصل بها عن طريق الخصم اعتباراً لما يمكن أن يتمخض عن ذلك من تعميق للمعاناة التي يعيشها كفاءات الدعم؛

• التتبع الدقيق والمعتدل لعمليات إرجاع مبالغ الإعانات المتوصل بها في حالة عدم إتمام عملية اقتناء السكن، تجنباً للوقوع في سهو أو غفلة، وتقليلاً للتبعات المترتبة عن هذا الإخلال التي يمكن أن تضر بأوضاع الأسر التي توجد أساساً في وضعية هشاشة.

تلكم بعض الجوانب من بين أمور عديدة، اعتبرتها المؤسسة ممثلاً حيويًا يستدعي نوعاً من اليقظة الارتفاقية من أجل معالجة منصفة لصلبات الحصول على الدعم تستجيب لتطلعات المرتفقين، وتحمس الالتزام الفعلي بالمقتضيات القانونية ذات الصلة، وتستحضر في الآن ذاته روح القانون، خدمة لمصلحة صالبي الاستفادة من الدعم.

موقف الحكومة من المقترح:

لم تتفاعل الحكومة مع المقترح الوعاية تاريخ إعداد هذا التقرير.

المصور الثاني

الاختلالات والتعثرات الارتفاقية: رصد لمداخل التغيير في سوء تدبير الارتفاق العمومي

"التدبير الاستثنائي لمراحل الأزمات الصحية يجب تقييده بالتدخل في حدوده الضرورية الكنية، وحصره في مجال زمني محدد في الوقت اللازم" الذي يجب أن يؤخذ بدوره في سياق ضيق جداً، حتى لا يتحول الوضع إلى عنف مؤسسي غير مبرر."

وميك المملكة - لوكسمبورغ، من 23 إلى 25 أكتوبر 2023

إن التعامل مع عملية رصد الاختلافات التي تعترض أوجه الأداء الارتقائي يجب أن يرقى، من جانب الإدارة، من مجرد التعاطي مع الموضوع كحالات منعزلة، إلى محاولة تشخيص أبعادها ودلالاتها، وتفكيك جذورها، والتعسر فيما إذا كانت عوامل عرضية في الأداء الارتقائي فحسب، ويكون بذلك أمر تجاوزها موهونا فقط بكشف أبعادها والتأكد من أسبابها المنشئة؛ أمر أن الأمر أصبح يأخذ صورة سلوكيات متجذرة لدى مؤدي النشاط الإداري أو القائمين به أو المسؤول عنه، وعليه، يصبح الاختلال في هذه الحالة مرتبطاً بثقافة سائدة لصيقة بالضمير المهني، مما يستوجب إيجاد حلول لها بصيغ تتعدى مستوى الوقوف عند جانب الرصد والتعريف وإبراز تجلياتها في قرارات وتوصيات وتقارير مؤسسة الوسيطة، أو أحكام وقرارات القضاء، أو تصديق مبدأ ربه المسؤولية بالعماسبة؛ صيغا تقتضي من المسؤولين المكلفين بتدبير الشأن الإداري البحث عن وسائل جديدة، أساسها تنمية روح المسؤولية في خدمة المرتفق ومحاولة تجسيدها في ضمير القائم بالخدمة الإدارية أو مؤدي الارتقاء الإداري بشكل عام.

ومن ثمة، كان لزاماً ألا يبقى هذا البصر مرتبطاً برصد الاختلافات والتعثرات، وأن ينتقل إلى مستوى التحليل الموضوعاتي لها، من حيث نسق الإخلال وخصيغته ودرجة تجذره في الممارسة الارتقائية لدى الإدارة، من خلال مؤشرات تتيح الوقوف على التماثل القائم بين مجموعة من الاختلافات لدى نفس الإدارة في تعاملها مع بعض المرتفقين، أو لدى إدارات مختلفة بالنسبة لنفس الموضوع، وذلك من خلال أجوبتها على مجموعة من التخلصات التي تأتي في ذات السياق، أخذاً بعين الاعتبار مواقفها من نفس الإخلال، كما هي مبينة في التقارير المنجزة برسم سنوات سابقة.

إن المؤسسة، في هذا الصدد، لن تقف على الاختلافات المتعلقة بالأداء الارتقائي المخالف للقانون أو المناهض لمبادئ العدل والإنصاف فحسب، بل ستتحول إلى العنصر في الاختلافات المرتبطة بالتشريع ذي الصلة بالارتقاء العمومي، المتمثلة في غياب النصوص التنظيمية والتصحيحية أو في تأخر صدورها، أو في غموض أو نقص يعترضها، أو في عدم مواكبتها للتصورات المستجدة، كما ستقف على مستوى تماثل الإدارة في تصديق مجموعة من النصوص القانونية بشكل مخالف لحقيقة مضامينها، وفي ذلك محاولة من المؤسسة لتناول هذه النصوص بالبيان، باعتبارها تشكل من عرقلة لسير النشاط الإداري ومن تأثير في جودة أداء المرفق العمومي في بلادنا وتكريس لنخسة غير مضمئنة حوله.

إن المؤسسة، من خلال ما ترصده من اختلافات، أصبح بعضها بنيوياً ومتأصلاً في مجموعة من الممارسات العملية، فغش من قبول الإدارة من أحالة حاضنة للإصلاح وعنصر فاعل فيه ومنتج لآلياته، إلى إحالة معرلة له، بسبب تماثلها في العديد من التصرفات التي سبق الكشف عنها في تقارير سابقة للمؤسسة، وكانت موضوع توصياتها الصادرة واقتراحاتها المرفوعة؛ سيما وأن البحث عن مبررات هذه التعثرات أضفى في الكثير من الحالات، يستنزف قوة وتفكير مؤدي الخدمة الارتقائية أكثر من بحثه على سبل تجاوزها وتعميق صورة الإدارة لدى المرتفق، بل إن رهانه على الخروج منتصراً لموقفه، ولو كان مخالفاً للقانون أو لقواعد العدل والإنصاف، يصغر على واجبه المفترض في إيصال الحق إلى صالبه.

أولاً: الاختلافات المرتبطة بمؤشر الاستثمار

بالرغم مما قامت به الحكومة من مجهودات عبر ميثاق الاستثمار كأصغر مرجعي، يصرح موضوع حكمة الارتفاق الإداري نحو الصلة بمجال الاستثمار نفسه بين مختلف الشكايات والتدخلات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، مما أفرز مجموعة من الاختلافات اتخذت صوراً مختلفة، سواء منها تلك المرتبطة بشروط الاستفادة من التحفيز والتسهيلات والإعفاءات الضريبية المقررة لبعض المستثمرين، أو تلك المرتبطة بتكبير عمليات منح التراخيص اللازمة لإنشاء المشاريع الاستثمارية والمقاولاتية والاستفادة من الدعم المرسوم لها، أو على مستوى تكبير الصفقات والصلبيات العمومية.

1 - اختلافات مرتبطة بإجراءات تسليم التراخيص المتصلة بالاستثمار

من أهم التعثرات التي وقعت عليها المؤسسة، من خلال ما تلقته من شكايات وتدخلات ذات صلة بمجال تسليم تراخيص الاستثمار، سيما ما تعلق منها بتعقد الإجراءات وبهء المسالك، وأكدت، كما ورد في تقاريرها السابقة، على ضرورة تعامل الإدارة بشكل أكثر انسيابية مع صلبات إنشاء المقاولات ومنح الرخص الإدارية المتعلقة بالاستثمار، ألامر ما رصده من ممارسات منافية لمتطلبات العناية والتبسيط التي جاء بها القانون المتعلق بتبسيط المسالك الإدارية وما تلاه من مراسيم تصحيحية له، وميثاق المرافق العمومية، ومختلف المقتضيات القانونية ذات الصلة، وخاصة منها تلك المتعلقة بالتحقق في المعلومة والوثائق الإدارية واحترام الآجال القانونية التي توهم عمليات استخراج الرخص والشهادات.

2 - إشكاليات مرتبطة بالاستفادة من بعض البرامج المقاولاتية

لقد أفرز تتبع تنفيذ بعض البرامج التي أصقلتها الحكومة لإنعاش التشغيل وتشجيع المقاولات الفردية، وخاصة برنامج فرصة الذي كما سجل رقماً قياسياً من حيث عدد المنخرطين بالنظر لقيامه على فكرة حصول حاملي المشاريع على تمويل يكون فائدة مع استفادتهم من منحة دعم سجل كدلاً رقماً قياسياً من حيث التدخلات المقدمة من صرف حاملي المشاريع الذين تعذر حصولهم على التمويل رغم استفادتهم لكل مراحل التكوين المصوبة، والذين ظلوا يتمسكون بأحقيتهم في التمويل على اعتبار استفادتهم لجميع المراحل المقررة للبرنامج، وقم لهم لمصاريف إحداث مقاولاتهم الذاتية أو شركاتهم، بما في ذلك الالتزام بأداء واجبات كراء الصالات المعدة لممارسة أنشطتهم المفترضة، مما ترتب عليه ضرورة تقييدهم بمجموعة من الالتزامات، سواء على مستوى إنشاء المقولة أو على مستوى الالتزام بتشغيل أفران آخرين والخضوع بالضرورة لنظام التصريح لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وإلغاء الضرائب المستحقة، وهو ما نجم عنه إخراجهم بشكل أو بآخر من غطاء الحماية الاجتماعية وما تضمنه من امتيازات الاستفادة من برامج الدعم والتغطية الصحية والرعاية الاجتماعية؛

والمؤسسة إذا تتفهم، بالنسبة لمجموعة من التوصلات، موقف الإدارة المبني على نفاء الاعتمادات المالية المخصصة للبرنامج، وبلوغ العداء المستهدف منه، وعلى كون موضوع التمويل يبقى من صلاحيات المؤسسة المالية أو البنكية المعنية، فإنها، في المقابل، وقفت على مجموعة من الملفات التي أرادت أنها تستدعي الأخذ بعين الاعتبار الوضعية الاجتماعية لبعض حاملي المشاريع بالنظر لما أصبحوا يتحملونه من التزامات.

المؤسسة اعتبرت أن بلوغ سقف العداء الذي استهدفه البرنامج، لا ينبغي أن يحول دون البحث عن حلول مبتكرة لاستيعاب المشاريع المكتملة، التي أبلان أصحابها عن انخراط جدي في مواكبة جميع مراحل تنفيذ البرنامج، وعن قدرتهم على التشجيع بروح المبادرة المقولائية.

3 - اختلافات على مستوى تدبير الصفقات والعمليات العمومية

لقد سجلت المؤسسة عددا من التوصلات بشأن الصفقات والعمليات العمومية، توزعت بين تلك التي ارتبطت بالمنازعة في مساطر إبرامها، وبالقرارات الإدارية الصادرة بخصوصها سواء كانت قرارات متصلة أو منفصلة عنها، أو بتلك المتعلقة بعدم وفاء الإدارة بالمبالغ المستحقة عن الأشغال المنجزة أو الخدمات المقدمة في إطارها.

ولعل أهم إخلال تم الوقوف عليه في هذا الصدد، لجوء الإدارة إلى محاولة تبرير موقفها بمبررات غير وجيهة وغير مقبولة رغم عدم منازعتها فيما يخصها به المرتفق، من قبيل الدفع بعدم توفر الاعتمادات المالية الكافية، أو عدم استنفاد قرارات إبرام الصفقة لبعض الشروط القانونية «عدم نشر الإعلان عن الصفقة»، أو عدم صدور الأمر بالخدمة، أو عدم التنصيص على الأشغال الإضافية ضمن وثائق الصفقة... إلخ.

وهو ما اعتبرته المؤسسة مساهمة في حقوق المتعاقد مع الإدارة، لأن الأمر يبقى في حقيقته جزءا من مسؤوليات الإدارة ولا دخل للمرتفق فيه، كما لم يثبت تواصله مع المسؤول الإداري من أجل الإضرار بمبادئ الشفافية والنزاهة في تنفيذ العمليات العمومية، ولجأت إلى وجوب التصريح على الصفقات على حقوق المتعاملين مع الإدارة والتعاقد مع قضاياهم بمبدأ حسن النية ومؤشرات الثقة وما يفرضه القانون وما تقتضيه مبادئ المساواة أمامه، تفاديا لما يمكن أن تنتج هذه القرارات من أضرار قد تمس بالتوازن المالي للمقاول وتنعكس بشكل سلبي على أداء أحواله الاستثمارية، ويؤثر بالتحصيل على النسيج الاقتصادي ومناخ الأعمال، فضلا عما يمكن أن يترتب عن ذلك من إثقال لميزانية الدولة بأعباء مالية إضافية، بسبب أحقية مقدم الخدمة أو منجز الأشغال في المصالبة بفوائد التأخير أو التعويض عن التماطل.

خلصت المؤسسة، في معرض مناقشتها لعدم من التوصلات ذات الصلة، إلى أن عدم منازعة الإدارة في الأشغال الإضافية المنجزة لفائدتها يجعل الجهة المتضمنة صفة في المصالحبة بمستحققاتها، واعتبرت الإدارة في مثل هذه الحالات في حكم من يثرى على حساب الغير بدون سبب؛ كما أقرت المؤسسة، في جانب آخر، أن خرق قواعد إبرام عقود الخدمات المنجزة لفائدة الإدارة لا يمكن أن يكون مبررا لحرمان المتعامل معها من المستحققات الناتجة عن العمل الفعلي المنجز لفائدتها.

ثانيا: الاختلافات المرتبطة بحكمة التدبير الإداري

1 - اختلافات مرتبطة بتنفيذ القرارات الإدارية

يشكل الالتزام بمبدأ سيادة القانون أحد أهم المبادئ التي يركز عليها سير المرافق العمومية، ويتجلى بالأساس في حرصها الدائم على تنفيذ القرارات الإدارية الصادرة عنها أو تلك الموكول إليها تنفيذها، إلا أنه من خلال العديد من التوصلات المتوصل بها خلال هذه السنة، تم الوقوف على خلاف بعض الإدارات عن تنفيذ بعض القرارات الإدارية، والتي غالبا ما يكون لها وقع على حقوق بعض الأفراد، ومنها:

- القرارات المتعلقة بتسوية الوضعية الفردية لبعض الموظفين سواء في شقها الإداري أو المالي، بما ينتج عنه من تأثير على مستوى الأجر الإداري لهؤلاء الموظفين وغياب التحفيز لديهم سيما وأنه من واجب الإدارة الحرص على تنفيذ قراراتها ذات الصلة بالزيادة المعنوية للموظف (قرارات الترقية)؛

- ومن جهة أخرى، شكل عدم الحرص على تنفيذ بعض القرارات الإدارية الصادرة في إطار مباشرة مهام الشرطة الإدارية صورة أخرى لهذا الإخلال، صالما وقتت عندها المؤسسة في العديد من التوصيات الصادرة عنها، سيما وأنها تزوج في أبعادها بين مبنغى الحفاض على المصلحة العامة والارتباك أحيانا بمصالح وحقوق الأغيار التي يتعين مراعاتها؛

- كما تشكل القرارات الصادرة عن مجلس الوصاية أيضا مبالا معنيا بهذا الاختلال، والذي غالبا ما تتمسك الإدارة لتبرير موقفها فيه بتغليب جانب الحفاض على الأمن العمومي، لما يمكن أن يترتب عن ذلك من اضطراب اجتماعي في بعض الحالات، غير أن هذا المنحصر يغيب تماما منصف التفكير في إيلاء أليات بديلة لتمكين المستفيدين من حقوقهم خاصة حين يتعلق الأمر بالمرس بمبدأ مساواة النساء السلايات في الاستفادة من حقوقهن إلى جانب نضرائهن من الذكور

2 - اختلافات متعلقة بتسليم الرخص والوثائق الإدارية

إن العديد من التخلّصات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، همت موضوع الرخص والأذن، والشهادات والوثائق الإدارية الأخرى؛ وقد شكل عدم منح شهادة انتفاء الصبغة الجماعية على العقار مثالا حيا على هذا الاختلال، علما أن صالبا قد لا يخضع في كثير من الأحيان، حتى بالرد على طلبه، فلئن كان موقف الإدارة مبررا عند وجود مانع حائل كون تسليم الشهادة المصلوبة، كما في حالة اعتراض إحدى الإدارات المعنية على ذلك، أو لوجود نزاع قضائي مع الغير بشأن استحقاق العقار بشكل يؤدي إلى عدم وضوح المراكز القانونية لصالبي الشهادة، فإن إجماع الإدارة عن الجواب مهما كان السبب أو المبرر المتمسك به يشكل خلافا ارتقيا بتعين القصد معه بغير خلاف؛

في سياق آخر، اعتبرت المؤسسة أن رفض تسليم شهادة السكنى أمر لا مبرر له بعد ثبوت تحقق الجهات المعنية من أن العنوان المصوب هو سكن اعتيادي وإثبات لصالب الشهادة، سيما وأنها تعتبر من الوثائق الضرورية لإيجاز بصاقة التعريف الوصية كوثيقة أساسية في التعريف بهوية المواكن، والتي يلزم بحملها تحت هائلة غرامات زجرية، بل وتشكل مخلا لاقتضاء مجموعة من الحقوق الارتقائية؛

نفس الإشكال أيضا تفرحه شهادة الاحتياج، حيث وقفت المؤسسة على إجماع مجموعة من الإدارات المختصة عن منحها لأسباب لا علاقة لها بموضوع الاحتياج، وإنما لمبررات أجنبية عن موضوع الشهادة نفسه، وهو ما اعتبرته المؤسسة إخلالا من الإدارة في حق صالبا، من خلال خلق شروط اجتهادية مانعة من الحصول على الوثيقة المعنية غير منصوص عليها في القانون أو غير متماشية مع قواعد العدل والإنصاف القائمة على ضرورة تسليم الشهادات الإدارية لمن توفرت فيهم الشروط والمعايير الضرورية للحصول عليها بعد إجراء الأبحاث والتحريات اللازمة لإثبات موضوع الشهادة.

3 - اختلافات مرتبطة بالمسار بمبدأ تكافؤ الفرص وعدم التمييز بالاعتماد على المماثلة

من بين الاختلافات التي تم الوقوف عليها أيضا، تمييزا للمبدأ المذكور، تلك المتعلقة بعدم قيام الإدارة بتمديد الاستفادة من حق أو امتياز لبشمل فئة معينة من المرتفقين أو الموظفين، بالرغم من توفرهم على نفس الوضعية ونفس الشروط والمعايير الموجبة لمنح الحق أو الامتياز لغيرهم وهو ما ينصوي في الأصل على تمييز في المعاملة، كما في حالة تنفيذ حكم قضائي لفائدة شخص معين، واستثناء من هم في ذات وضعيته، ولمفعولهم إلى تقديمهم لعلوى قضائية على غرار من استفاد من تنفيذ الحكم والعل أنه كان من واجب الإدارة، والقانون قد خولهم الحق المصالب به وأقره القضاء لأحدهم، تمديد نصاق تنفيذ إلى كل من هم في نفس وضعية من استفاد منه، تمييزا لمبدأ المساواة أمام القانون وإعمالا لمبدأ تكافؤ الفرص وتقييدا بالاعتماد على المماثلة، خاصة وأن نكرانه عليهم يؤدي إلى سلوك مساهر قضائية تحمل المرتفقين والإدارة على حد سواء مصاريف كانوا في غنى عنها.

لقد انتهت المؤسسة إلى أن عدم ثبوت أي مانع قانوني أو واقعي يحول دون تقويت
سكن إداري لشاغله على وجه الكراء، بعكسه الأولوية في اقتنائه إعمالاً لمبدأ
المساواة وتكافؤ الفرص، بعد ثبوت إبرام الإدارة لعقود بيع مجموعة من الشقق
لشاغليها واستثناء البعض من هذه العملية رغم توفرهم على غاي الشروط
وخضوعهم لنفس المعايير.
واعتبرت أيضاً أن إقصاء جمعية مؤسسة بشكل قانوني من حق الاستفادة من
خدمات اجتماعية ثم قبولها لجمعية مماثلة، يتنافى مع مبدأي العدل
والإنصاف، وبشكل خرقاً لمبدأ المساواة وتكافؤ الفرص.

4 - اختلالات مؤثرة على ضعف التنسيق الإداري

أ- اختلالات راجعة لغياب التنسيق والاتقائية

يشكل غياب التنسيق بين الإدارات أو داخل القطاع نفسه مظهراً من مظاهر عدم الجدية،
ويمكن إبراز تجلياته من خلال ما عرض على المؤسسة من تطلعات على النحو التالي:

- الاختلاف الحاصل في استحقاق معاش الزمالة بين الإدارة المشغلة من جهة، والصندوق
المعني بصرف المعاش من جهة أخرى، حول الوثائق الواجب توفرها في ملف حاملة الشغل التي تعرض
لها الموضوع من أجل عرضه على لجنة الإعفاء للبت فيه. ففي الوقت الذي تقر فيه الإدارة المعنية
بمالية الترخيص التي تعرض لها المعني بالأمر، نجد أن الصندوق يصر على ضرورة الإعلاء بمحضر
المعينة المنجز من صرف الشركة القضائية، باعتباره «الدليل الوحيد» المعتمد للإثبات، والحال
أن الوثيقة المصوبة غير متوفرة لعدم إنجاز المعينة أصلاً.

المؤسسة أوصت بضرورة تسميخ المساطر الإدارية، والعرض على إيلاء الوثيقة
المبدئية التي يمكن اعتمادها لتسوية وضعية من هم في هذه الحالة، خصوصاً في
الحالة التي تنزع الإدارة المشغلة في مالية الحاملة وفي كونها وقعت خلال
فترة أداء الخدمة لفائدتها، بما يقتضيه ذلك من واجب التنسيق بينها وبين
الصندوق المعني بشأن الوثيقة واجبة الاعتماد كبديل لمحضر المعينة.

- الخلاف الحاصل بين مكونات إدارية داخل نفس القطاع حول تفسير مآل انقضاء الآثار
المتربية عن المنفعة العامة المنصوص عليه في المادة 28 من القانون 12.90 المتعلق بالتعمير،
وذلك لعدم إحداث التخصيصات التي كانت مقررة بعقارات الخواص وفق تصميم التهيئة المنتهية
صلاً حيثته؛

ففي الوقت الذي أصدرت فيه الوزارة الوصية «إعداد التراب الوصني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة» لحرورية بتاريخ 10 أجنبر 2014 فتت عدد 20469، تصر على أن ملاكي الأراضي المخصصة لتلا المرافق العامة يستعيدون التصرف في أراضيهم فور انتهاء الآثار المترتبة عن إعلان المنفعة العامة المرتبطة بها، والحد من عشر سنوات تبتدى من تاريخ النشر بالجريدة الرسمية، فإن الوكالات الحضرية ما زالت تصر على الإبقاء عليها في ورقة المعلومات التعميرية المسلمة من قبلها إلى حين صدور تصميم تهيئة جديد.

المؤسسة أدعت إلى ضرورة التنسيق بين المتدخلين واعتبار العقار معررا بصفة آلية من كل تخصيص بعد انقضاء أجل العشر سنوات المنصوص عليه في تصميم التهيئة، وهالبت بتمكين ملاكي العقارات من ورقة معلومات خالية من الإشارة إلى أي تخصيص.

- الخلاف الحاصل بين الإدارات في شأن التحملات المالية لبعض المشاريع المنجزة بناء على اتفاقيات تجمع أكثر من إدارة «مثلا المجلس الجماعي والمكتب الوصني للكهرباء ومجلس الجهة»، بحيث يحاول كل طرف التملص من التزاماته إزاء المرتفق بالدفع بوجود تحميلها لغيره.

المؤسسة اعتبرت أن هذا النوع من السلوك الإداري فضلا عن كونه يضر المتعامل مع الإدارة من تنفيذ الاتفاقية، يشكل رغبة عن متعلبات العدالة، لأن الاكتفاء بتحميل باقي الأضرار المتعاقدة مسؤولية إعمال العمل يعبر في جوهره عن موقف يتسم بعدم الجدبة في التعاضد مع الحقوق الارتفاقية للمواكسين.

ب - اختلالات مرتبطة بنوعية بعض الخدمات الإدارية

لقد وقفت المؤسسة على بعض الاختلالات المرتبطة بتقديم الخدمات بواسطة كيانات خاصة، في إطار نظام النورية أو باللجوء إلى توقيع اتفاقيات مع وكالات، يتم تكليفها بتسلم ملفات المرتفقين فيما يتعلق بتجديد بعض الرخص أو الحصول على بعض الشهادات «رخص السياقة - البصاقة الرومانية - ...»، وهي تدابير تهدف في الأصل إلى توفير خدمات القرب المقدمة للمرتفقين، إلا أن ضعف تتبع ومراقبة أداء هذه الكيانات غالبا ما ينجم عنه تجاوزات وإخلالات تترتب عنها نتائج عكسية، من قبيل ضياع الوثائق والتأخر في إنجاز الخدمة الارتفاقية المعنية، في سباق يصعبه منصف تقاضف المسؤولية بين الإدارة والجهة المعنية.

ج - عدم التجاوب والرد على المراسلات

لقد وقفت المؤسسة، من خلال العديد من التخلّصات والشكايات الواردة عليها، على عدم تجاوب الإدارة مع الصلّيات المقدمة إليها من قبل المرتفقين أو عدم الرد على تطلّعاتهم أو التأخر في ذلك. عدم احترام المدة الزمنية المحددة للجواب بمقتضى القانون؛ نفس الأمر وقفت عليه المؤسسة في تعامل بعض الإدارات مع الدعاوى القضائية المرفوعة ضدها، بحيث تتركز إلى عدم الجواب، بما ينتج عنه من صدور أحكام قضائية في غير مصلحتها، مع العلم أن أجوبتها المدلى بها خلال مرحلة التنفيذ (دون جدوى) كان من الممكن لو نوقشت إبان صدور الحكم أن تغير النتيجة القضائية التي أضحت عنوانا للحقيقة في ضوء حكم أو قرار قضائي استنفد حرق الصعر فيه؛ وب نفس عقلية عدم الجواب أيضا تتعامل بعض الإدارات مع المراسلات الموجهة إليها من صرف هذه المؤسسة بمناسبة معالمتها للتخلّصات المقدمة أمامها، مما يؤدي إلى إعمال مقتضيات المادة 36 ثم المادة 38 من القانون رقم 14.16 المنظم لها، وبالتبعية إصدار توصيات في مواجهة الإدارة تقر بمخالفتها للقانون أو لمبادئ العدل والإنصاف، وبعد تبليغها إليها من أجل التنفيذ تقدم تبريرات وجميعا كان من شأنها تغيير مسار ملف التخلّص الذي كان معروضا على المؤسسة منذ البداية؛ وهو ما يشكل من جهة هدرا للجهد والزمن، ويترك من زاوية أخرى انحصارا سيئا على أحوالها ونضرة سلبية لدى المتعاملين معها.

كل ذلك في مخالفة صريحة لمقتضيات القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، وكذا القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق للمرافق العمومية.

من واجب الإدارة، حرصا على صداقيتها ونزاهتها، الإجابة على تطلّعات المرتفقين وشكاياتهم وإبلاغها العناية الكافية، وإلغاء الموقف المناسب بشأنها إيجابيا أو سلبا، مع تعليل هذا الأخير لتمكينهم من ترتيب الآثار التبرير لها وممارسة ما يفوله لهم القانون إزاءها.

ثالثا: الاختلالات المرتبطة بمؤشر البيئة وتنظيم المجال

استحضارا لمقتضيات القانون رقم 11.03 المتعلق بحماية واستصلاح البيئة، والقانون رقم 13.03 بشأن مكافحة تلوث الهواء، باعتبارهما متممين لقانون التعمير رقم 19.90، خاصة في بعده البيئي، أمكن للمؤسسة رصد مجموعة من الاختلالات في هذا الصدد، يمكن التصق إلى بعض تمظهراتها على النحو التالي:

1 - اختلالات متصلة بمهام الشرطة الإدارية في مجال التعمير وحفظ الأمن والسكينة والصحة العامة

فجئت غالبية التخللات المقدمة في مواجهة الإدارة بخصوص هذا الشق فيما يلي:

- استنكاف الإدارة عن القيام بالواجب الذي يفرضه عليها القانون، عندما يتعلق الأمر بممارسة أنشطة غير مرخصة تسبب ضرراً بيئياً، أو أن الرخص المسلمة بشأنها لا تراعي متعلقات القوانين البيئية،

- اكتفاء الإدارة، وهي تتصرف كشرطة إدارية ملزمة بالعطف على أمن وسلامة الأفراد وإزالة كل ما يهدد صحتهم بتوجيه إنذارات أو بإصدار قرارات بتوقيف الأنشطة المتخلم منها أو قرارات بإغلاق الصلاحيات المخصصة لمزاوتها، دون اتخاذ الإجراءات الكفيلة لتنفيذ قراراتها باستعمال كل ما يتيح القانون لها من وسائل الإجبار، ولو اقتضى الأمر اللجوء إلى استعمال القوة العمومية، لرفع كل ضرر حال ومحقق بشكل مساس بالعقوبات البيئية؛

- قصور في مجال ضبط وزجر مخالفات البناء والتعمير، وما يقتضيه ذلك من ضرورة إحمال المقتضيات القانونية المنصوص عليها في القانون رقم 12.90 المتعلق بالتعمير، وكذا في القانون رقم 15.90 المتعلق بالتجزئات العقارية والمجموعات السكنية، أو الضهير الشريف رقم 1.60.63 بشأن توسيع نطاق العمارات القروية، كما وقع تغييرها وتتميمها بالقانون رقم 66.12 المتعلق بمراقبة وزجر المخالفات في مجال التعمير والبناء؛

- عدم استكمال مساهمات معاينة المخالفات أو الاكتفاء بالأمر بإيقاف الأشغال، دون تفعيل للأثر التصهيري لمسكرة زجر المخالفات المرتكبة، من خلال إحالة العناصر المنجزة على النيابة العامة لاتخاذ ما تراه مناسباً بشأنها وإتمام المسطرة في شقها الإداري.

2 - اختلالات ماسة بعدالة تنظيم النسيج العمراني

إن الظاهر من التخللات والتشكيكات المعروضة على المؤسسة في مجال التنظيم العمراني، أن اختيارات تنزيل هذا الأخير تعرف مجموعة من الاختلالات المرتبطة أساساً بالحاجة إلى تكاليف مالية وإمكانات تمويلية مهمة لإخراج البرامج والتجهيزات والمشاريع المقررة لهذه الاختيارات إلى حيز الوجود، يزيد من حدة ذلك غياب الحراسات القبلية والاستراتيجية أثناء إعداد الوثائق التعميرية، وعدم تصديقها مع حاجيات الإدارة نفسها، وبالتالي عدم توفر الأغلفة والاعتبارات المالية الكفيلة بإنجاز التجهيزات والمرافق المقررة واقتناء العقارات اللازمة لها؛

هذا، دون إغفال عدم احترام المدة القانونية اللازمة لتنزيل العديد من المراجع والتصورات العمرانية، الشيء الذي يؤثر في ذات الوقت على تنخيم النسيج العمراني وعلى العقارات المعنية بالاتفاقات التعميرية، بشكل يغري ملاكها بحيث تصبح بكلاً أملاً كهم بمسألة ولا سبيل إلى التصرف فيها أو استغلالها على الوجه المصوب صعباً لما هو متاح تعميمياً، مما يشكل عائقاً استثمارياً مهماً، فضلاً عما يخلقه الوضع من منازعة قضائية في مواجهة الإدارة، وتضللات إدارية أمام هذه المؤسسة، خاصة بعد انتهاء الأجل المقرر قانوناً لاستعماله الملاك لعقاراتهم، أو ما يخلقه الوضع كذلك في حالة لجوء الإدارة إلى الاعتداء المادي على العقارات المذكورة، رغماً عن المساطر القانونية المعمول بها، من إقبال لكاثر الحولة بتحملات مالية كان من الممكن تفاديها في أحيان كثيرة؛

بل إن الإدارة قد تلجأ أحياناً إلى استعمال هذه العقارات في غير الغرض المخصصة له بموجب وثائق التعمير، وبشكل يتنافى مع المعصيات والغايات التي رصدت لها، وهو ما تعتبره المؤسسة اختلالاً راجعاً بالأساس إلى غياب التنسيق في الدراسات المعتمدة بين حاجيات الساكنة ومتطلبات التخصيص الاقتصادي والمالي والبيئي، وكذا غياب التنسيق بين مختلف الفاعلين والمتدخلين في مجال التعمير؛

ينضاف إلى ما تقدم، ضعف مراقبة انتشار السكن العشوائي بالمكن، وما يترتب عنه من تأثير، ليس فقط على مستوى التقييم بالوثائق التعميرية وعدم استحضار العنصر البيئي كبعد أساسي في تنخيم البقال، بل وأيضاً ما تتصلبه إعالة الهيكلية وتنخيم البقال من احتمالات مالية وأوعية عقارية، وما تستدعيه عمليات إحصاء وترحيل المستفيدين من إجراءات وما تخلقه من منازعات وتضللات.

الإدارة مطالبة بالمحذ عن أخطاء وآليات جديدة للاشتغال مبنية على منصوص «التعمير الوقائي» لضمان تنخيم بيئي معقلن أمامه الحرص على تماسك النسيج العمراني في جميع جوانبه السكنية والتجارية والصناعية والبيئية، إلخ غير ذلك.

3 - اختلالات مرتبطة بتأهيل المكن وتفعيل وثائق التعمير ومشاريع نزع الملكية

لقد كشفت التضللات ذات الصلة بتأهيل المكن وتفعيل وثائق التعمير، عن وجود مجموعة من الاختلالات الناجمة أساساً عن تعمد المتدخلين في البقال بشكل يحد من فعالية التخصيص العمراني ويقوّي فرص غياب التنسيق والاتقائية، علماً أنه إذا كانت وثائق التعمير، من حيث المبدأ، تعتبر بمثابة مؤشرات حالة لقياس التنمية المحلية وإحصاء مرجعياً للتوقع والتخصيم البيئي من خلال منصوص التهيئة العمرانية كأداة تقديرية وتوقعية، فإن إعمالها يصح مجموعة من التساؤلات التذكيرية المرتبطة بعدم تفعيل تصاميم التهيئة بعد المصادقة عليها ونشرها، وما يترتب عنه من نتائج سلبية على الملاك المخصصة عقاراتهم للمنفعة العامة، بسبب عدم إمكانية رفع ما قد يصلهم من أضرار ناجمة عن العدول عن التصميم أو التنازل عن التخصيم المرسوم له كحوال عشر سنوات.

لقد أوصت المؤسسة الإدارية، في نطاق ما يجب أن يصعب تصاميم التهيئة وتفعيلها من عدل وإنصاف، بوجود التقييد بالفهم السليم للقانون في روحه وأبعاده، والانتصار للمبادئ الرامية إلى تحقيق عدالة عقارية قائمة على التضامن والتشارك والموازنة بين المصلحة العامة والمصالح الخاصة.

من جانب آخر، تعتبر صيغة الوعاء العقاري المرسوم «أراضي الكيش، أراضي سلاوية...» مؤثرة بشكل مباشر في الصيغ الكفيلة بتدبيره في علاقته مع مستغلي هذه العقارات؛ هذا، دون إغفال ضعف التمويل الذي تقتضيه مشاريع تنفيذ وثائق التعمير من اقتناء للأوعية العقارية، وكذا من تنزيل للبرامج والتجهيزات والمرافق على أرض الواقع، والذي غالباً ما يصحدم بقلة الإمكانيات المالية بعد التقييد بالأجال القانونية اللازمة لتفعيلها، مما يؤدي إلى لجوء العديد من الإدارات إلى سلوك مساهمة تتسم بعدم المشروعية بدل مباشرة مسطرة نزع الملكية وفق ما ينص عليه القانون، بشكل ينتج زيادة في عدد الدعاوى القضائية أو التصلّيات المقدمة أمام هذه المؤسسة لرفع حالات الاعتداء المالي أو المصالحية بالتعويض، مع ما ينجم عن ذلك من آثار فيما يخص تحديد قيمة التعويض المستحق ويفوت على الإدارة فرصة الاستفادة من مجموعة من الامتيازات التي ينولها قانون نزع الملكية، فضلاً عن أن الممارسة كشفت أيضاً عن عدم ضبب الحاجيات العقارية بشكل دقيق وعدم توفير الاعتمادات المالية الكفيلة بتنفيذ البرامج التعميرية، وكذا عدم مراعاة البعد البيئي، وكلها اختلالات تم الوقوف عليها في أبعادها المختلفة، وتمت الدعوة من خلال مختلف تدخلات المؤسسة إلى وجوب التفكير في إيجاد الصيغ اللازمة لتجاوزها.

رابعاً: الاختلالات المرتبطة بمجال الحماية الاجتماعية

استحضاراً لأهمية المشروع الملكي المتعلق بالحماية الاجتماعية ومكونات الدولة الاجتماعية، حرصت المؤسسة على أن تجعل للتصلّيات والشكايات المتصلة بآليات تنزيله تصنيفاً موضوعياً يتيح مجالاً مستقلاً للرصد والتحليل، تقيس به مستويات التفاعل مع آلياته التنفيذية من قرارات وإجراءات تهم المواضع المعني به ومستويات انعكاسها على وضعه الحقوقي ومدى استفادته من الخدمات المقررة بموجبه، وهو ما أتاح إبداء مجموعة من الملاحظات في شأن التعامل الإداري مع الموضوع في ضوء ما يصرحه من إشكالات عبرت عنها بتلقائية تشكيكات وتصلّيات المواضعين، سواء من حيث عدالة الشروط والمعايير المعتمدة في تحديد الفئات المستهدفة بالحماية والرعاية الاجتماعية، أو من حيث الجانب التصفيقي والعملي المتعلق بتنزيل هذه المعايير والشروط على أرض الواقع، الأمر الذي يؤدي أحياناً إلى إقصاء فئات عريضة كانت تستفيد من برامج مماثلة؛ كل ذلك على النحو التالي:

1 - اختلالات متعلقة بالاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي المباشر

الأکید أن التأسيس لسياسة اجتماعية مبنية على روح التضامن والإنصاف وتعزيز ثقة المواضع في المستقبل، عبر تمكين الأسر ضعيفة الدخل من الخروج من التهميش الاجتماعي والعشاشة، مضمح يستجيب لشعار «استثمار الدولة في مستقبل أفرانها»، ويبرر الاعتماد الميزانياتي المرسوم لذلأ، غير أن ما توصلت به المؤسسة، خلال هذه السنة، من تخلصات يوحى بوجود ثغرات على مستوى تحديد الفئات المستهدفة ممن تعاني العشاشة، على الأقل من جهتين:

فمن جهة أولى، اتضح أن إعمال النصوص القانونية والمراسيم التصيقية والقرارات التنضيمية التي تم تبنيها في هذا الشأن، ما زال يصرأ أكثر من تسأل في ظل ما تم التوصل به من تخلصات، خصوصا عندما يتعلق الأمر بكون أصحابها من الفئات المقترأ استهدافها بهذا البرنامج في غياب تبريرات مقنعة لموجبات إقصائهم ومن ثمة وجب الوقوف وبإصلاح على مدى موضوعية المعايير والشروط المعتمدة في تحديد الفئات المستهدفة، ومدى عدالة المؤشرات التي تم تبنيها، وقياس مدى نجاحها أو عكسها في بلوغ مرامي هذا النظام، أمام ما ينتج من تغيير في وضعيات بعض المستفيدين، في اتجاه إقصائهم من الاستفادة بعبرأ انتهاء إحدى المعايير المؤثرة في تحديد المؤشر المعتمد.

ومن جهة ثانية، صرح الإشكال أيضا على مستوى الاستفادة من التغطية الصحية بالنسبة للمستفيدين من الدعم المباشر، لذلأ أن ثبوت الاستفادة من الدعم المذكور يؤدي بشكل آلي إلى عدم إمكانية الاستفادة من التغطية الصحية إلا بعدأ أداء واجب المساهمة المقرر للاستفادة من التأمين الإجباري عن المرض، مما يجعل التسأل مضموحا حول مدى تحقيق الدعم المباشر، بين سقفيه الأعلى والأدنى المعددين في 500 درهم و1000 درهم للأمن الصحي لفائدة هذه الفئة، بعبرأ حصولها على هذا الدعم.

أليس من الأول أن تشكل الاستفادة من الدعم مبررا معياريا للاستفادة من التغطية الصحية أيضا، علو الرغم من أن القوانين المتعلقة بالنظامين توضح انفصالهما من الناحية المبدئية، وأن التوفر على التغطية الصحية لا يمنع من الاستفادة من الدعم الاجتماعي المباشر؟ لكن الواقع أبان أنه بمجرد الاستفادة من نظام الدعم المباشر قد يكون على المستفيد أداء الواجب المعد لفائدة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي كغالة استمرار استفادته من التغطية الصحية.

2 - اختلالات متعلقة بالاستفادة من التغطية الصحية

إن الملاحظ من خلال معالجة مختلف التطلعات الواردة على المؤسسة، والمتعلقة بعدم الاستفادة من التغطية الصحية، وبغض النظر عن تدقيقات موضوع هذه التغطية من حيث مجالات الاستفادة من الخدمات الاستشفائية وصحية ونوعية الخدمات المصوبة، أو من حيث عدالتها الجبالية وتوزيعها الجغرافي؛ تم تسجيل مجموعة من الاختلالات، يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

أ - في موضوع معالجة ملفات استرجاع المستحقين عن الملفات المرضية

رغم توفر المنخرص على ما يفيد إيداع صلبات استرجاع مستحقائه عن الملفات المرضية، والتي أوجب القانون ضرورة معالجتها في أجل أقصر حداء في 90 يوما، يتبين أن أجوبة الإدارة تتراوح ما بين التصريح بعدم العثور على الملف، أو أنه ما زال في طور الدراسة والمعالجة بالرغم من مرور الأجل المحدد لذلك، أو أنه قد تم إرجاعه إلى المعني بالأمر عن طريق إدارة البريد لتدارك نقصان في الوثائق وتعذر توصله به، أو أنه قد تم رفضه بعلة كون الصبيب المعالج تم توقيفه عن ممارسة نشاطه؛ وكلها مبررات اعتبرتها المؤسسة غير مبنية على أساس لأنه لا دخل للمتخلم فيها وخارجة عن إرادته، وأنه من واجب الإدارة التفكير في أساليب جديدة لتلافيها، سيما وأن لها من الإمكانيات ما يؤهلها لضمان تسريع وتيرة البت في الصلبات المقدمة داخل الأجل المحدد قانونا، وكذا ضبب آليات التواصل مع المعنيين بالأمر بشكل ميسر يتيح معالجة الملفات دون تأخير وبانسيابية تامة، حتى لا يخرج نظام التغطية الصحية عن مراميه وغاياته المتمثلة في تمكين المنخرصين من مواجهة وتغطية جزء من تكاليف ومصاريف العلاج والتصبيب، ولو بشكل جزئي على الأقل، وحتى لا يؤدي ذلك، بالنسبة للكثيرين، إلى إفراغ هذا الجبهو من محتواه ويضرب في العمق نظام التغطية الصحية الذي اعتبرته الدولة خيارا لا رجعة فيه.

إن اللجوء إلى الحلول الرقمية لتصفية ملفات المرضى والعمل على تيسير إجراءاتها، بشكل يتيح للمنخرصين إمكانية تقديم صلباتهم ومعالجتها بشكل أكثر يسرا، وعدم الدفع بمبررات غير مقبولة لما توجبه من عدم جدية الإدارة في التعاطي مع هذا الموضوع، يشكل حلا ارتقايا من شأنه أن يحد من تنامي هذا النوع من التطلعات وهذا الصنف من الرخاء في مجال مني على نظام تعاضدي وكافلي.

ج - في موضوع التعويض عن المستلزمات الصحية

استناداً إلى تفسير، أقل ما يمكن أن يقال عنه أنه غير عادل، بشأن تحديد أجل اقتناء المستلزمات المذكورة، ومن غير الدخول في مدى أحقية الإدارة في تقييم حقوق الأفراد زمنياً في الاستفادة من التعويض عن المستلزمات الصحية كأصل، أو الدخول في مدى ملاءمة المدة الزمنية المقررة والصيغة في شهر، المنصوص عليها في المذكرة الإدارية عدد 18/9 الصادرة عن الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي، حال الاعتراف للإدارة بهذا السلطة التنظيمية، فإن تمسك الإدارة بالخلف بين مفهوم الاقتناء ومفهوم الحيالة الفعلية، تعتبره المؤسسة معانداً لكل قواعد المنصف ومبادئ العدل والإنصاف، خاصة حينما يثبت المعنى بالأمر قيامه بصلب شراء المستلزم الصحي داخل الأجل المحدد «إدارياً»، وأن تأخر توصله «مادياً» به، وبالتالي تأخر حيالته له، راجع إلى إكراه خارج عن إرادته يتمثل في الغالب في عدم جاهزية المستلزم، الذي يقتضي صلبه إجراءات وملاءمة تقنية ومعيارية تستجيب للمواصفات الفردية والقياسات الصحية الموصوفة لكل مريض على حدة، وهي صعبة اعتباراً لا تدخل للمتخلم فيها، مما يوجب على الإدارة أن تتعامل معها بنوع من المرونة والتوسع في أعمال المقتضيات التنظيمية المؤطرة.

لقد جعلت المؤسسة، في هذا الصدد، دعوتها إلى تجنب التفسيرات الضيقة للمقتضيات التنظيمية في اتجاه جعلها أكثر ضماناً لقواعد العدل والإنصاف، واعتبرت أن التاريخ الواجب اعتماداً لبدء احتساب الأجل، إذا كانت هناك ضرورة واقعية في اعتماد هذا الأجل، هو تاريخ مباشرة عملية الاقتناء، لا تاريخ الحيالة المادية للمستلزم.

ج - في موضوع تعيين قائمة الأدوية المعوض عنها

ما زالت المؤسسة تتوصل بتدخلات، بين الفينة والأخرى، تتعلق ببعض تعيين قائمة الأدوية المعوض عنها، وبالتالي، رفض الصناديق المعنية صرف التعويض عن مجموعة من الأدوية الموصوفة من قبل الأطباء في إكثار بروتوكولات علاجية أصبحت عامة، خاصة عندما يتعلق الأمر بأدوية بعض الأمراض المزمنة والخطيرة والمعروفة بتكلفتها المرتفعة، بعلّة أنها لم تدخل بعد ضمن قائمة الأدوية المعوض عنها، رغم الترخيص ببيعها بالصيديات المغربية.

إذا تعتبر المؤسسة أن لموضوع الأدوية غير المعوض عنها علاقة مباشرة بضمان المساواة في الحق في الاستشفاء، تروى أن وتيرة التدخل للقيام بعملية تعيين القوائم المتعلقة بالأدوية المعوض عنها يجب أن يوازي وتيرة الترخيص بتداولها وبيعها بالصيديات المغربية.

ج - في موضوع مراقبة السلطنة التقديرية للصيب المعالج في تحديد البروتوكول العلاجي للمريض

كثيرا ما ترفض بعض صناعات الاحتياك الاجتماعي منح منح صيها وغويهم الموافقة على قعمل بعض علاجات الأمراض المزمنة، الصداة لهم في إصار بعض البروتوكولات العلاجية التي يقرها الصيب المعالج، بعلة أنها ليست ضرورية من وجهة نظر «صيب الصندوق»، أو بسبب عدم السماح باللجوء إلى تقنيات علاج معينة إلا في حالة وجود مانع يحول دون استخدام العلاج الصبي المعمول به ماليا، أو أحيانا أخرى بعلة أن الصيب المعالج تم التشخيص عليه من قائمة الأعضاء، والحال أنه لم يتم تنزيل القرار على أرض الواقع، مع العلم أن هذا القرار لا علاقة له بصلب استرجاع المستحقات الثابت صرفها في العلاج.

والمؤسسة، إذ تستحضر أن هذا الموضوع قد يستند إلى مبررات واقعية راجعة لنوازل خاصة، فإنها ترى أن مسؤولية هذه المبررات لا يجب أن يتحملها المواصن الذي يدعى غالبا مهنييا وواقعييا لتوجيهات صيبه المعالج وللتقة المفترضة بينهما، إلا في أضيق الحدود * كتلة التي يكون فيها للمريض القدرة على المساهمة في اختيار نوع العلاجات التي يريد الخضوع لها، وأن أي تنخيم لهذا الشأن يجب أن يكون عاما ومعلنا للجميع بما يفترض علم الكافة به، ضامنا لحق المريض في التبصير، وللصيب المعالج في سلطنة تحديد البروتوكول العلاجي الملائم لمريضه.

3 - اختلافات متعلقة بالاستفادة من المعاشات

لقد وقفت المؤسسة، من خلال معالجة مختلف التخلصات الواردة عليها، على ما يعانيه العديد من المتخلمين من اختلافات على مستوى تحديد وضعياتهم المعاشية، سواء منها تلك التي تعود إلى كون بعض فترات العمل لم تكن مشمولة بالنظام التقاعدي، أو أنها تستوجب التصحيح إما بسبب عدم قيام القصاص المعني باقتصاص الواجبات التقاعدية الخاصة بأصحابها * اشتراكات الأجير ومساهمات الإجارة المشغلة، أو لعدم تحويلها إلى الصندوق المعني، أو لتحويلها في شكل كتلة من الاقتصاعات لفائدة المنخرطين دون بيان قعلياتها الفردية، مما يصعب معه على الصندوق المكلف بصرف المعاش تسوية معاشات المعنيين بالأمر بشكل مضبوط؛ هذا، ناهيك عن عما تشرحه هذه الأوضاع من إشكالات تبعية أخرى من قبيل تحديد الملزم بأداء فوائد التأخير، خصوصا وأن الأمر يتعلق بمساهمات الإجارة والأجير لديها، الذي لا يك له أصلا في عدم تحويل هذه المستحقات. ومع ذلك، تبقى وضعيته معلقة دون تسوية، مع ما يترتب عن هذا الوضع من نتائج وآثار، رغم الصبغة المعاشية لراتب التقاعد.

هذا، فضلا عن استمرار تمسك الإجارة، في بعض الحالات، بضرورة الإلاءة بوثائق هي في الأصل في حوزتها، أو مصالبة الصناديق بوثائق قد لا تعتبر ضرورية في إعداد الملفات وتصفية المعاشات، رغم ما يشكله ذلك من إضرار بمصالح المعنيين بها، ومن مساس بحقوقهم المكتسبة وانعكاس على وضعياتهم المعاشية.

المؤسسة تعتبر أن تدمير الوضعية المعاشية لا يجب أن يبدأ في يوم إحالة المعنى بها على التقاعد، وإنما هي عملية مستمرة خلال الحياة الإدارية للموظفين، ومن واجب الإدارة القضاء الإجراءي اللازمة بكل جزء في التعاضد مع الموضوع، مع الحرص على التنسيق مع الصناديق المكلفة بصرف المعاشات، والبحث عن حلول شمولية لمختلف الإكراهات التي تعرفها وضعية منتسبيها لدى أكثر من قطاع.

ثم إن الإدارة، سواء المشغلة أو المكلفة بتصفية الملفات المعاشية، من واجبها التعامل مع هذه الحالات بالعناية والجدية اللزمتين، والحرص على تيسير المسالك الإدارية وإيجاد الوثائق البديلة إن كان غلًا ضروريًا، مع ما يقتضيه الأمر من تدابير إقحام العمال على التقاعد في مسالك لا يملأ آليات التحكم فيها أو مباشرتها.

4 - اختلافات متعلقة بالاستفادة من التعويضات العائلية

بغض النظر عن مجموعة من التخللات المتعلقة بصلب تحويل الاستفادة من التعويضات العائلية إلى الأم بعد سقوط حق العضانة ببلوغ الأبناء من الرشد القانوني المحدد في 18 سنة، وفق ما تمت الإشارة إليه ضمن مذكرة هذه المؤسسة المرفوعة إلى هيئة مراجعة مدونة الأسرة؛

فقد ارتأت المؤسسة، في نفس الصدد، الإشارة إلى اختلافين آخرين:

يتجلى الأول في حرمان بعض موظفي الإدارات العمومية من التعويضات العائلية عن أبنائهم بدعوى غياب عقد الزواج، بالرغم من إجلالهم بحكم الاعتراف بالبنوة، استنادًا إلى ضابط إداري تنصيصي ينص على «عقد الزواج» كوثيقة يتعين الإلزام بها لاستحقاق التعويضات العائلية، مع العلم أن القرار التنصيصي المذكور لا يمكن بأي حال أن يلغى نص المادة 145 من مدونة الأسرة التي تعتبر الولد ميعول النسب، بعد ثبوت بنوته بالاستحقاق أو بحكم القاضي، ولذا شرعيًا في كل ما يترتب عن غلًا من آثار قانونية.

المؤسسة اعتبرت أنه ليس من المعقول التمسك بضرورة الإلزام بعقد الزواج في حالة صدور حكم قضائي بشريعة الأبوة ونسب الكفل لأبيه، لأن الزامية المصالمة بوثيقة عقد الزواج مقررة للحالات العادية، أما عندما يتعلق الأمر بحالات استثنائية، فتبقى الأحقية في الاستفادة من التعويضات العائلية رهينة بإثبات النسب بالصق المعتمدة قانونًا، ما غامت مقررة في الأصل لفائدة الإبن مراعاة لمصلحته الفضل.

- أما الاختلال الثاني، فيتصل بالحق في التعويضات العائلية، ويتجلى في صورتين:
- حرمان ذوي حقوق بعض المتقاعدين من التعويضات العائلية بعد وفاة آبائهم بدعوى عدم تصريح مورثهم بإعاقتهم قيد حياته لدى كل من الإدارة المشغلة وأنظمة التقاعد المنخرط بها؛
 - التعامل مع نفس الشخص في وضعية إعاقة بمقياسين مختلفين أولهما استفادة والده من التعويضات العائلية المخصصة له أثناء مزاولته لوظيفته استناداً إلى حالة الإعاقة التي يملكها الولد، ونفس الشخص يصبح غير مستحق لنفس التعويضات عند وفاة والده أو إحالته على التقاعد بدعوى أن غات الإعاقة غير موجبة للحق في التعويضات.

خامساً: الاختلالات المرتبطة بفلا العزلة والربح بالبنيات التحتية والموال الحيوية

لئن كان موضوع فلا العزلة والربح بالبنيات التحتية والموال الحيوية غات الصانع العلم من قبيل ضعف أو غياب البنيات التحتية من صرق أو قناصر أو جسور تكفل للمتخلمين ولأبنائهم فرص التنقل أو التمدد أو التخصيب بشكل أقل إرفاقاً، أو لعدم قيام الجماعات برصد الاعتمادات المالية اللازمة لإنشاء هذه البنيات ضمن ميزانياتها السنوية... لا يشكل إخلالاً من حيث ما تتوصل به المؤسسة من شكايات وتضلمات إلا من زاوية جدولة البرامج وزمن وأولويات تنفيذها، على نحو ما يتم تسجيله كل سنة والمبالغة إلى إحالة القضاة المعني بها أو التخاصب معه بشأنها، فإن التضلمات الفركية الرامية إلى التمكين من ربح الربح بالماء أو الكهرباء أو تصهير السائل، عامة ما تسجل لتأخيرات غير مبررة تستدعي التدخل لدى الجهة المعنية بهذا الموضوع قصد التعجيل بإتقاء الإجراءات اللازمة لضمان التمكين الفعلي للمتخلم من المألة المصلوبة.

انتهت المؤسسة، في العديد من توصياتها الصادرة في الموضوع، إلى أن ربح المساكن بالتيار الكهربائي بعد حقاً ارتفاقياً أسامياً من مقومات السكن اللائق والعيش الكريم، وأكد على أن الإدارة ملزمة بتأمين الاستفاد منه بإجراءات مبسطة، كما باقر الحاجيات الارتفاقية الضرورية، واعتبرت كل حيد عن فلا يؤسس لاختلال ارتفاقية جوهريّة.

كما خلصت إلى أن الإدارة مسؤولة عن تأمين التزود بالماء الصالح للشرب كمألة ضرورية للحياة، ولا يمكنها تحت أي مبرر كان حرمان الساكنة منه، وأنها ملزمة بإتقاء الاحتياطات الكفيلة بعدم إيقاف تزود الساكنة بهذه المألة الحيوية.

واعتمدت، في غات السيلق، أن الحق في التزود بالماء والكهرباء لا يمكن تعليقه على ضرورة إخلاء المتخلم برخصة أو تصميم بناء مصالحى عليه من صرف لينة التعمير، متى كان الصالب يتوفر على شهادة مكنو مسلمة له من السلطة الجهلية تفيد استغلاله للعقار كسكن اعتيادي.

1 - إشكاليات مرتبطة بهدر الزمن المدرسي

بالرغم من انخلاء الموضوع صورة مصالاب فتوية ذات بعد نقابي وثيقة الصلة بالحق في الإضراب باعتباره حقاً دستورياً، وما يتصل بممارسته من آثار حسب المستقر عليه قضاء، فقد شكل موضوع هدر الزمن المدرسي نتيجة الإضرابات المتوالية لموضوعي التعليم معصياً أساسياً وجب الوقوف عليه في خضم الحراك الذي عرفه القطاع من بداية الموسم الدراسي 2023-2024، بالموازاة مع مناقشة النظام الأساسي لرجال التعليم، والذي ترقب عنه توقف شبه تام عن الدراسة. وهو الأمر الذي نبهت إليه المؤسسة، مركزة على أن من شأن استمرار حالات الاحتقان أن تتمخض عنه نتائج وخيمة تمس بحق التلاميذ في التمدرس وقرمهم من متابعة دراستهم بالشكل المصوب، خاصة وأن الوضع خلق اضطراباً ارتفاقياً واضحاً، نتج عنه خرق مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص بين تلاميذ القطاع الخاص الذين ضلوا يتابعون دراستهم بشكل اعتيادي وبين تلاميذ التعليم العمومي الذين عرف مساهمهم الدراسي تعثرات متوالية.

2 - اختلالات مرتبطة بمعاملة الشهادات وتسليم الدبلومات والشهادات المستحقة

لقد صرح أمر فرض تسليم شهادات والدبلومات التخرج لعدداً من الطلبة نقاشاً ارتفاقياً بين طلبة يتمسكون بأحقيتهم في الحصول على الشهادات الخاصة بهم بعدما استوفوا جميع الوحدات الدراسية المصوبة، وبين موقف الإدارة الرافض منحهم تلك الشهادات لكون الوثائق المدر بها عند التسجيل لا تتيح لهم أصلاً حق متابعة التكوين في الشعبة أو التخصص المسجلين به، علماً أن هذا الدفع يضعنا أمام مسؤولية الإدارة التي قبلت تسجيلهم في أول الأمر دون توفرهم على الشروط المصوبة، واستمرارهم في مراكز التكوين صيلة مدة التكوين من غيرهم من قضوا من 3 سنوات، وقضاءهم لفترة الدراسة كاملة واستيفاءهم موجبات النجاح في جميع وحدات التكوين، مع ما يتصلبه الوضع أحياناً من دفع لرسوم متابعة الدراسة.

وبغض النظر عما يصرحه الموضوع من حق مكتسب لمن اجتمعت فيهم كل هذه المعصيات، ولم يثبت في حقهم ارتكابهم غشاً أو تدليساً، فإنه يفتح مجالاً أعمق ذي صلة بحكامة التدبير التي توجب على الإدارة تدارك هذا الإخلال في صورته الفرعية، وانخلاء كافة الإجراءات الكفيلة بضبط عمليات التسجيل والتحقق من توفر المعايير الموضوعية الصالحة في إطار الشروط البيداغوجية قبل تسجيل الطلبة، سيما وأن العملية صالت مواسم دراسية ومراكز تكوين مختلفة.

بالنسبة لهذا الاختلال، تسجل المؤسسة باستحسان كبير الجهود المبذولة من لجان القطاع المعني بتمكين المتخرجين من الدبلومات المصوبة.

3 - اختلالات مرتبطة بالاستفادة من المنح الجامعية

لقد كان صرف منح التعليم العالي موضوع العديد من التضلمات المسجلة خلال سنة 2023، واتصل في جوهره بعدم الاستفادة من منحة التعليم الجامعي بعلة المنازعة بشأن أعمال المعايير المستخدمة قانوناً، أو عدم توفّر الصلة الذين لهم صفة ممنوح بمنحهم أو إيقاف صرفها بعد تغيير الشعبة أو التخصص أو المعهد الذي كان الطالب يتابع فيه دراسته؛

وإذا كان الغالب أن تقوم الإدارة المعنية، في مثل هذه الحالات، بتسوية الأمر، وهو ما تعتبره المؤسسة مؤشراً إيجابياً على جدّيتها في التعاضد مع الموضوع، إلا أن المسألة تبقى في جوهرها مبنية على إخلال تنظيمي ترى المؤسسة وجوب تجاوزها، سيما وأنها تتعلق بمنح دراسية يجب أن تسلم في إطارها للصلة المستحقين لها أخذاً بعين الاعتبار ظروفهم الاجتماعية، وتقاليداً لما يمكن أن يترتب عن عدم توفّرهم بها في وقتها من انعكاسات؛ وهو ما يستوجب التفكير في آليات ضيقة جديدة تتيح لجميع الصلة مستحقّي المنح الجامعية الاستفادة منها بشكل عام ومنصف حسب معايير الاستحقاق المستخدمة، وبالسّعة الكافية، وبما يقتضيه الأمر من تعميق التنسيق وضمن الالتقاء بين الجهات المعنية بتحويل صفة ممنوح.

سابعاً: الاختلالات المرتبطة بموضوع تنفيذ الأحكام القضائية

لقد أثبتت المؤسسة على اعتبار عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الدولة وأشخاص القانون العام، إخلالاً يتعين القصص معه في أسرع وقت؛ وتجدد المؤسسة نفسها هذه السنة أيضاً مضطرة أمام تزايد التضلمات المقدمة بهذا الشأن إلى الإشارة إلى غائبات الاختلال، بعدما أضحى الوضع مقلقاً بسبب ما يتركه من انصباع لدى المحكوم لهم من عدم الثقة في جدوى اللجوء إلى التقاضي، ولما ينصوي عليه الأمر من خرق لمقتضى الدستوري يتعين على الكل احترامه، بل ويضع الثقة في مؤسسة القضاء على المحاد، ويقل بمبدأي الأمن القانوني والأمن القضائي القائمين على الشعور بالعدالة والاصمئنان المتوخى من سلطة الفصل في الخصومات وحماية الحقوق والحريات بموجب مقتضيات وأحكام القانون ومتصلبات سيادته؛

لقد اتفقت مظهرات الإخلالات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام والقرارات القضائية صوراً متعددة، تتباين بين تجاهل الإحالة لأمر التنفيذ وعدم المبالاة إليه بالرغم من حيوية الأحكام نهائية وتكديله بالصيغة التنفيذية، وبين امتناعها الكلي والصريح عن التنفيذ، أو التملّص في التأخر فيه، بالرغم مما يترتب عن ذلك من آثار سلبية على كل من المحكوم لفائدته، الذي غالباً ما يتم إتهال كاهله باللجوء إلى مساهم موازية لضمان التنفيذ، وعلى الإدارة نفسها بالنظر لما ينجم عنه من فوائد تأخير لفائدة المحكوم له قد تفوق في بعض الأحيان أصل المبلغ المحكوم به، أو ما قد يترتب عنه من استصدار أحكام قضائية بالتعويض عن عدم التنفيذ، فضلاً عما قد ينتج عن ذلك من غرامات تعديدية ومبالغ تصفيتها، ومن جمور يتم إيقافها على حسابات الإدارة أو عقاراتها في حالة سلوك هذه المساهم أخذاً بعين الاعتبار ما لها من تأثير على الأداء الإداري والمرفقي، هذا، بالإضافة إلى صور أخرى للتجاهل، تأخذ شكل التنفيذ المجتزئ أو الناقص أو المعيب، أو شكل التمسك بمبررات غير منصفة أو سبق التمسك بها خلال مرحلة

المساكنة وركزتها المحكمة بتعليلات واضحة، أو اللجوء إلى سلوك مساهم أو مباشرة صعون غير موقفة للتنفيذ، أو إثارة صعوبات واقعية أو قانونية لا توجد إلا في مغبة الإدارة. هذا صعبا، مع استحضار جميع صور الدفع بعدم توفر الإدارة على الاعتمادات المالية اللازمة، كلما كان أمر التنفيذ متوقفا على أداء مبلغ مالي أو كان تنفيذ الحكم ينصوي ترتيب آثاره القانونية على استحقاقات مالية، أو صور تمسك الإدارة بكون التنفيذ سيؤدي إلى إحداث اضطراب واحتقان اجتماعي من شأنه الإخلال بالأمن والنظام العامين.

المادة 41 من القانون رقم 14.18 المتعلق بمؤسسة الوصية

« إذا اتضح أن الامتناع عن تنفيذ حكم نهائي صادر في مواجهة الإدارة، ناجم عن موقف غير مبرر لمسؤول أو موظف أو عون للإدارة المعنية، أو إخلاله بالواجب المفروض عليه القيام به، من أجل تنفيذ الحكم المذكور، قام الوصية برفع تقرير خاص في الموضوع إلى الرئيس الحكومة، بعد إبلاغ السلطنة الحكومية أو رئيس الإدارة المعنية، لاقضاء ما يلزم من إجراءات وجزاءات لازمة في حق المعني بالأمر. كما يمكنه أن يوجه إلى الإدارة المعنية توصية بتحريك مسطرة المتابعة التأديبية، وإن اقتضى الحال توصية بإحالة الملف إلى النيابة العامة لاقضاء الإجراءات المنصوص عليها في القانون، في حق المسؤول أو الموظف أو العون الذي تأكد أنه مسؤول عن الأفعال المذكورة. وفي هذه الحالة، يبر الوصية رئيس الحكومة بذلك. »

ثامنا: الاختلالات المرتبطة برقمنة بعض الخدمات

إن المؤسسة، وبقدر إيمانها بما توفره رقمنة الخدمات الإدارية من شفافية واختصار للوقت والجهد والمسافات، وترجمتها بشكل فعال لسياسة القرب المبنية على تبسيط الإجراءات وتقليل التعقيدات الإدارية، فإنها ما فتئت، في نفس الوقت، تقف على بعض مظاهر سوء استخدام الرقمنة أو عدم ضبط آليات اشتغالها وعدم التعااض الجاء مع الصعوبات التي تفرحها وعدم العمل على تلاد فيها، مما يؤدي إلى نتيجة عكسية ويخلق معاللا أكبر لتكريس غياب التفاعل، ويشكل ترسيخا للصعوبات والعقبات التي تحد من آليات الولوج المتاحة للمرتفق، وهو ما قد يمس بالتصور العام لدى متلقي الخدمة الإدارية حول مدى فعالية الرقمنة في تقديم الخدمات الاتقافية بشكل عام؛

وفي هذا الشأن، اعتبرت المؤسسة أن عدم معالجة صلبات المرتفقين المقدمة إلى الإدارة عبر فضاء مرقم، بسبب إخلالات تديرية تتعلق بالنظام المعلوماتي المعد لاستقبالها، تتحمل مسؤولية الإدارة المعنية ولا يمكن مواجهة المرتفق به، وأن تفويت فرصة تقديم صلبه لداخل الأجل القانوني أو حرمانه من المشاركة فيما هو صبق فيه يشكل مساسا بمبدأ المساواة وتكافؤ الفرص، ورتب بالتبعية مسؤولية الإدارة عن هذا الإخلال وأحقية المعني بالأمر في المصالحبة بغير الضرر في حال ثبوته.

تعتبر المؤسسة أن الانتقال الرقمي في الخدمات الاتفاقية يجب أن تصاحبه متعلبات أمن وسلامة المعصيات في تقديم الخدمة، وأن غياب موثوقية الميالات والوثائق والخدمات الإلكترونية والرقمية من شأنه أن يحول هذه الوسيلة إلى حاجز ومانع لممارسة الحقوق، وأن اعتماد الإدارة على الحلول الرقمية في تقديم خدماتها لا يعفيها من توفير حلول موازية بالنسبة لمن تعذر عليهم الولوج لخدماتها بسبب الهشاشة الرقمية.

تاسعا: الاختلالات المرتبطة بالتشريع وتصديق القانون

1 - عدم إصدار بعض النصوص التنظيمية أو التأخر في إصدارها

اعتبرت المؤسسة الاختلال المتعلق بعدم إصدار النصوص التنظيمية أو التصديقية وضعاً غير مقبول، لما يترتب عنه من تعطل لما أقره القانون من حقوق لفائدة المرتفقين؛ علماً أن الأصل في القوانين أن تكون نافذة في ذاتها لما تملكه من قوة ذاتية، غير أن مجموعة من النصوص القانونية تبقى غير قادرة على إحداث الأثر المترتب عنها، أو ضمان الاستفادة من الحقوق التي تقرها بمجرد نشرها بالجريدة الرسمية، بسبب توقف فاعليتها على نصوص تنظيمية أو تصديقية لاحقة.

إن الإخلال المتعلق بعدم إصدار القوانين التنظيمية والتصديقية، له تأثير مباشر على الأمن القانوني للمخاضين بها، سيما وأن منها ما لم يصدر خلال مدة ولايات تشريعية متعاقبة، علماً أن بعض هذه القوانين يتصل بشكل مباشر بالحقوق الاتفاقية للأفراد، ويتعلق بفئات هشة، بل وبهم أحياناً مواضيع ذات صلة بالاستفادة من الحماية الاجتماعية، أو بفعالية ممارسة بعض الحقوق الأساسية، وهو ما يشكل عرقلة غير مقبولة لتجسيد الخيارات التشريعية على أرض الواقع.

2 - التمسك بالفرق المتمم للنص القانوني

في الوقت الذي حكام فيه المشرع، بمقتضى المادة 28 من القانون رقم 19.90 المتعلق بالتعمير، مدة صلاحية تصميم التهيئة في 10 سنوات تبتدى من تاريخ نشر النص القاضي بالمصادقة عليه في الجريدة الرسمية، معتبراً إياها مدة زمنية كافية ليتمكن القطاع العقاري المعني بالتخصيص من إنجاز ما اقتضته المصلحة العامة من مرافق ومنشآت؛

نجد أن مجموعة من التخللات التي توصلت بها هذه المؤسسة، رغم وضوح مقتضيات النص، تهم مصير الأراضي التي انتهت مدة تخصيصها للمنفعة العامة وأثار غلظ، وكيفية استغلال الملاك لحق التصرف في عقاراتهم وهل يتصلب غلظ مباشرة إجراء قانوني معين، أم أن الاستغلال تكون بقوة القانون؟

المادة 28 من القانون رقم 12.90 المتعلق بالتعمير

«يعتبر النص القاضي بالموافقة على تصميم التهيئة بمثابة إعلان بأن المنفعة العامة تستوجب القيام بالعمليات اللازمة لإنجاز التجهيزات المنصوص عليها في البنود 3 و4 و5 و6 و12 من المادة 19 أعلاه. وتنتهي الآثار المترتبة على إعلان المنفعة العامة عند انقضاء أجل 10 سنوات ابتداء من تاريخ نشر النص القاضي بالموافقة على تصميم التهيئة في الجريدة الرسمية، ولا يجوز القيام بإعلان المنفعة العامة للغرض نفسه، فيما يتعلق بالمناقص المخصصة للتجهيزات الآتية الذكر، قبل انقضاء أجل 10 سنوات. وعندما يستعيد ملاك الأراضي التصرف في أراضيهم فور انتهاء الآثار المترتبة على إعلان المنفعة العامة يجب أن يكون استعمال تلك الأراضي مهابقا للغرض المخصصة له المنصفة الترتع فيها...»

إن واقع الحال يبرز اختلافات تذكيرية واضحة في هذا الشأن يجسدها:

- تشبث الوكالات الحضرية بالتخصيصات الواردة في تصاميم التهيئة بعد انتهاء أجلها، واستمرار الإشارة إلى ذات التخصيص المنقضية مدته في بضاعة المعلومات التي تنص العقارات المعنية بها، في خرق سافر لمقتضيات المادة 28 المذكورة، التي تعصر للملاك حق استعماله التصرف في عقاراتهم بجميع أنواع التصرفات القانونية، وحق المصالحبة بالتراخيص اللازمة لاستغلالها وفق ما هي معادة له قانونا.

- استمرار وضع اليد والإشارة إلى تخصيصات صرحت بالإجازات التي رصدت من أجلها عقارات النواصر في تصاميم التهيئة، أثناء سريان مفعول هذه التصاميم بعدم الحاجة إليها، مما يعول دون المالح وحقه في التصرف في عقاره إلى حين انقضاء الأجل المحدد في عشر سنوات.

- التملأ في تجاهل أحكام القضاء وقراراته، وتوصيات هذه المؤسسة، رغم موقفهما الحاسم في تفسير مقتضيات المادة 28 المشار إليها، والذي يؤكد أنه لا مجال لتعصيل حقوق الأفراد في الاستفالة من ملكية عقاراتهم بعلل قهاف مقصود النص القانوني وعدالة مقتضياته.

عاشرا: الاختلافات المرتبطة ببرامج إعلامة الإسكان

شكلت هذه البرامج على مر الفترات السابقة من انتقالات وتضلمات المعنيين بها، سواء من حيث إجراءات الإحصاء المتعلقة بالفئات المستفيدة أو من حيث تحديد معايير وشروط الاستفادة، وهو ما يستوجب القصع مع بعض الممارسات الخاصة بالآليات المعتمدة في تحديد المخاضين وإعداد لوائح المستفيدين، وذلك باعتماد معايير أكثر وضوحا تقلل من تدخل العامل البشري بسلاسته التقديرية.

إن المتأمل لمختلف الشكايات والتضلمات التي تعبر برامج إعلامة الإسكان، سواء بالنسبة لتلك المتعلقة بمنح عقارات في شكل شقق أو في شكل قصع أرضية، يدها غالبا تتصل بعدم

إنما هذه البرامج لعدم كفاية الوعي العقاري المخصص للبرنامج، خصوصا عندما يتعلق الأمر بالبرامج التي يلزم فيها المعنيون بالأمر بدفع مبالغ رمزية كمساهمة لتملكها، حيث يصرح الإشكال بشأن إمكانية استفادة المعنيين بالأمر من مشاريع أخرى بمناقص غير تلك التي كانت منصفة لعدم مدى قبولهم بها، وكذا مدى موافقتهم على استرجاع المبالغ التي دفعوها بقيمتها الحالية في مقابل تمسك الإدارة بإمكانية إرجاعها بقيمتها بتاريخ دفعها، وهو موضوع يستوجب الحسم فيه، والحرص على أن تكون مثل هذه البرامج مؤسسة على دراسات واقعية تجعل البرنامج في مرحلة التنفيذ قادرا على استيعاب كامل لجميع المعنيين بالاستفادة، مع ما يتصلبه الأمر من حرص دقيق للوائح المستفيدين بناء على معضيات مضبوطة ومعايير شفافة وواضحة.

بالإضافة إلى ما تقدم، لاحظت المؤسسة أن موضوع الشكايات والتدخلات يهتم أيضا مرحلة إعداد لوائح الإحصاء وشهادات العدم أو السكن ومختلف الوثائق ذات الصلة.

صحيح أن المؤسسة انتهت، في هذا الصدد، إلى أنه لئن كان نفاذ المتوفر لدى الإدارة من مخزون أو وعاء عقاري مرسوما لفائدة قاصدي دور الصفيح التي تقرر هدمها، يشكل صعوبة مادية وقانونية، إلا أن التعامل معها يجب أن يكون حذرا في انتهاز تدارك الأمر، من خلال الحرص على استفادة كل من تم إحصاله من سكن، في إطار برنامج سكني آخر تعويضاً له عن السكن الذي كان يقيم به.

وفق منظور المؤسسة، وفي ظل تعقد وضعيات المستفيدين من برامج إعداد الإسكان، التوزيع من حداثتها وصول الفترة الفاصلة بين تاريخ الإحصاء وتاريخ الاستفادة المرجوة، فإن الأمر يفرض إعداد الاشتغال والتفكير بشأن كيفية التعامل بشكل أكثر موثوقية لوقف كل ما من شأنه أن يؤثر على مصداقية الإدارة في تعاملها مع هذا الموضوع، ويقصص الصريق أمام كل التوليدات التوزيعية من إرباك علاقة المستفيدين بالإدارة.

لا بد من التأكيد علو أن إبراز الاختلافات، وفوق ما سلف بيانه، وفي إطار هذه التوليفة، ومن خلال المؤشرات المذكورة، والتي يصعب من الناحية العملية الجزم بإمكانية الفصل الواقعي فيما بينها نظرا لارتباطاتها المفصلة وتداخل عناصرها، فإن هاجس المؤسسة الذي يظل حاضرا ليس هو أفاع الانتقاء أو مواجهة الإدارة بهذه الاختلافات، وإنما القيام بدور المصاحبة التوجيهية، والوقوف عند مكان التظلل لإيجاد حلول تيسر المنصور المتصور والمبدع القائم على مفهوم الذكاء الإداري لكسب رهان ثقة المرتفقين في الإدارة، وضمان الأمن الاجتماعي المبنى على صفة النجاة من جانب الإدارة كهدف مأمول.

المصور الثالث

قواعد ومبادئ ناضجة لأداء مؤسساتي متبصر

"احترام الاختيار الشخصية القائمة على ضمان الحق في الاختلاف، سواء لأسباب ناتجة عن صعوبات في استخدام التكنولوجيا الرقمية، أو لأسباب إرادية معضلة، أمر يستدعي السعاض على البكائل المشربة في تقديم الخدمات بما فيها تلك التي تمت رقمنتها، حتول يشكل الاختلاف سببا لعدم المساواة في الوصول إلى الحقوق."

وسيلة المملكة - روما، 21 شتنبر 2023

أولاً: عينات من مبادئ وقواعد أقرتها أهم توصيات وسيخ المملكة برسم السنة

1* مسؤولية الإدارة في تسوية الوضعية الإدارية والمالية لموظفيها

ملف عدد: 19/22552

القاعدة:

إقرار الإدارة بوجاهة مصالح المتضرر واكتفاؤها بالقول إنها تسعى إلى إيجاد حل لها، لا يعفيها من الإلزام بما يفيد تسوية وضعيته وما آل إليه نضرها فيما تعهدت به، وإلا اعتبر تصرفها منافياً لواجبها تجاه العاملين لديها.

ملخص الوقائع:

تضلم مواكس من الاقتصاعات التي كالت راتبه الشهري فكان جواب الإدارة أن جل صلباته قد تمت تسويتها، وأن ما تبقى منها في طريقه إلى الحل.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن الإدارة لا تنكرو جاهة صلبات المتضرر ولا تنازع في عدم أحقيته فيها، غير أنها تخلت عن الإلزام بما آل إليه نضرها بخصوص تسوية وضعيته وبما تعهدت به من معالجة ما تبقى من مصلبه، وإن تصرفها هذا يتنافى مع واجبها تجاه موظفيها، إذ يفترض فيها الحرص على تمتيعهم بحقوقهم وضمن استغلالهم من الامتيازات التي ينولها لهم القانون.»

2* قرارات الشريعة الإدارية جداولها في تنفيذها

ملف عدد: 20/24680

القاعدة:

ضمن السلامة والسكينة العموميتين، لا يتحقق بمجرد إصدار الإدارة لقرارات بتوقيف الأنشطة المتضرر منها و/أو بإغلاق الصلاص المخصصة لمزاوتها، وإنما بالحرص على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتنفيذ هذه القرارات بجميع الوسائل المتاحة قانوناً.

ملخص الوقائع:

تتضمن مواصنون من الأضرار اللاحقة بهم جراء إحداث ورشات حرفية بمحاذاة مساكنهم بدون ترخيص على الرغم من صدور قرار جماعي بإغلاقها؛ فأجابت العمالة بأن ملاك بعض العقارات المتواجدة بحي شعبي عمكوا إلى كرائها، فتم تخصيصها من قبل مستغليها لورشات لإصلاح السيارات. وبناء على الشكايات المقدمة بشأنها، تم إيفاء لجن مختصة إلى عين المكان، وانتهى الأمر على إثر ذلك بإصدار قرارات بتوقيف الأنشطة المتضمن منها، غير أن المخالفين رفضوا إغلاق مساكنهم بدعوى أن متاجرهم تعتبر المورد الوحيد لرزقهم.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث يتعين على السلطة الإدارية المحلية مواصلة الإجراءات الكفيلة بتنفيذ القرارات الجماعية الصادرة في موضوع توقيف الأنشطة المذكورة، وإلّا باستعمال كل ما ينوله لها القانون من وسائل جبرية، بما في ذلك تسخير القوة العمومية إن اقتضى الأمر ذلك، وفقا لما نص عليه مقتضيات المادة 108 من القانون التنظيمي رقم 113.14 المتعلق بالجماعات، هالما أن الغاية من تكبير الشأن المحلي والعفاض على سلامة وأمن وراحة الساكنة، لا يكمن في مجرد إصدار مقررات إدارية بمسدة لذلك، بل في تنفيذها، إذ لا فائدة من قرار لا تنزل له على أرض الواقع؛

وحيث إن الإدارة مدعوة، بالموازاة مع ذلك، إلى بحث الإمكانيات المتاحة لإيجاد فضاءات بديلة تستقصب أصحاب الأنشطة المتضمن منها بشكل يتناسب ومستوى دخلهم»

ملف عدد: 20/23495

الخلاصة:

تمسك الإدارة، في إجراء تنفيذ قراراتها الصادرة بتوقيف أنشطة ماسة بشروط الصحة والسلامة العموميتين، بخريفة غياب بعض المصالح المختصة، لا يعفيها من إحالة برصة التنفيذ الفوري لتلك المقررات، واستعمال كل ما ينوله لها القانون من وسائل جبرية لتحقيق ذلك.

ملخص الوقائع:

تتقدم مواصنون بتتضمن يصلون من خلاله التدخل قصد رفع الأضرار اللاحقة بهم جراء انتفاء شروط السلامة والصحة العموميتين بمعمل يقع بمحاذاة مساكنهم ويستغل في صناعة أنابيب المقاومة الكهربائية والصناعية، بعدما صدر قرار بتوقيف النشاط المذكور غير أنه لم يتم تفعيله على أرض الواقع؛ فكان جواب الإدارة أنه، على إثر الصلب الاستعصاف الذي تقدم به مدير المعمل من أجل استئناف الوحدة الصناعية لنشاطها بعد صدور قرار بإيقافه مؤقتا، تم إيفاء

لجنة متخصصة لمعاينة ما إذا كان من الممكن تنفيذ القرار موضوع النزلة، إلا أنه تعذر عليها القيام بذلك نظرا لغياب بعض المصالح المختصة، وعليه تقرر إرجاء التنفيذ إلى وقت لاحق.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن المشرع قد منح الوحدات الترابية الإمكانات اللازمة وامتيازات السلطة العامة لتمكينها من تنفيذ قراراتها، كما أقر لفائدتها حق تسخير القوة العمومية كلما دعت الضرورة إلى ذلك، صبقا لمقتضيات المادة 108 من القانون التنظيمي للجماعات رقم 113.14، لذلك فهي مدعوة للتدخل لإيقاف كل ما يؤثر، بشكل أو بآخر، على سلامة المواطنين وصحتهم والإدارة لما تطلبت في نزلة الحال عن مواصلة إجراءات تنفيذ قرار صادر عنها تكون قد حلت عن القانون، وضربت في العمق المصداقية التي يتعين أن تتحلل بها والثقة التي وضعها المواطن فيها.»

3- مسؤولية الإدارة في العناية بشكايات المواطنين

ملف عدد: 20/25968

القاعدة:

معاينة كون العمل مغلقا لا يقوم بأربعة لإيقاف البحث في الشكاية، التي يدعي مخرجها وجود أنشطة غير مرخص بها تسبب أضرارا للسكنة، والإدارة مصالبة بالتأكد من تقييد الجهة المشتكى بها بالضوابط القانونية ذات الصلة بالعمل، وترتيب الآثار التي يقتضيها الوضع.

ملخص الوقائع:

تقدم مواطن بتظلم غاياته تدخل المؤسسة لمعرفة ما لشكاياته الموجهة إلى مصالح الجماعة، بنصوص الأضرار اللاحقة به جراء إحداث صالون للحلاقة والتجميل بمحلالة سكناء دون ترخيص، فكان جواب الجماعة أن العمل موضوع التظلم كان مغلقا عند الزيارة التي قام بها مراقبو الشرطة الإدارية الجماعية لعين المكان.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث يتعين على الجماعة دراسة التظلم واتخاذ اللازم بشأنه وتمكين المتظلم مما خصصه له، وأن تعمل في إطار صلاحياتها كشركة إدارية على التأكد من تقييد مستغل العمل موضوع التظلم بالضوابط القانونية ذات الصلة بالعمل، وترتيب ما يمكن ترتيبه من آثار لضمان

احترام قواعد التعمير وسلامة وراحة السكان، وإن اكتفاءها بالقول بوجود العمل مغلقاً أثناء المعاينة التي أجرتها مصالحها، لا يمكن أن يثنى عنها عن مواصلة بحثها وتحرقاتها للتأكد من وجود المخالفات المزعومة والعمل على رفع ما قد يكون من أضرار ناتجة عنها.»

4 واجب الإدارة في تصحيح مدة الخدمات التي قضاه الموظف لديها

ملف عدد: 20/25171

القاعدة:

الإدارة مضالبة بتصحيح مدة الخدمات التي قضاه المتصلم في العمل لديها، ومذعورة إلى التعجيل بأداء واجبات انخراجه ومساهماته عن جميع الفترات المتنازع فيها، لتمكينه من الاستفادة من معاش يتناسب مع مدة خدمته الفعلية لديها.

ملخص الوقائع:

تقدم مواصن بتصلم إلى المؤسسة من أجل تصحيح مدة الخدمات التي قضاه في العمل لدى الإدارة من قبل نظام التقاعد الذي يعتبر منخرجه فيه؛ فكان جواب النظام المذكور أنه قلم بمراسلة الإدارة المشغلة قصد التصريح بالمتصلم عن المدة موضوع النزاع وأداء مبلغ واجبات الانخراجه والمساهمات المرتبطة بها، كما أفادت الجهة المشغلة أن مصالحها في تواصل دائم مع النظام المذكور من أجل قبول المبلغ اللازم لتسوية وضعيته المعني بالأمر والحالات المماثلة له.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن تسوية وضعيته المتصلم رهينة بأداء الإدارة المشغلة لمبلغ واجبات الانخراجه والمساهمات المتعلقة بالفترة موضوع التصلم، وإن إقرار الإدارة المذكورة بأحقية في المضالبة بتسوية وضعيته المعاشية واستعدادها للتعاون مع مصالح نظام التقاعد لإيجاد حل لملفه والملفات المماثلة، من خلال أبحاثها لواجبات الانخراجه والمساهمات المتخلدة بخدمته، قصد تمكين المتضررين من كامل المعاش المستحق لهم بما يوافق فترات اشتغالهم لديها، يقتضي منها اتخاذ المبادرة وإجراء التنسيق اللازم مع باقي المتدخلين من أجل التعجيل بإيجاد حل لهذه الوضعية.»

5* مسؤولية الإدارة في احتساب مدة العمل الفعلية

ملف عدد: 20/23129

القاعدة:

تكوين ملف تصفية معاش المتخلم من مسؤوليات الإدارة، وتدخل في ذلك الوثائق المثبتة لمدة عمله الفعلية لديها.

ملخص الوقائع:

تخلم موازن من عدم احتساب مدة قضاها في العمل في تحديد راتب معاشه؛ فكان جواب الصندوق المكلف بتصفية المعاش أنه لم يتم التصريح بالمعني بالأمر خلال الفترة موضوع التخلم وأنه يتعين على مشغلته موافاته بنسخة من قرار التوضيف، وأتباعها للإجراءات اللازمة لأداء واجبات انصرافه عن الفترة المذكورة حتى تجري التسوية المصوبة.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن العلاقة النضالية التي تربط الإدارة بموظفيها، توجب عليها أن تحرص على تسوية وضعيتهم المعاشية بمجرد بلوغهم حد من الإحالة على التقاعد، في سياق ثقافة الاعتراف بما أسداه الموظف المتقاعد من خدمات، وضمانا لحماية اجتماعية كفيلة بمواجهة متعلبات الحياة وموجبات العيش الكريم؛

وحيث إن الثابت من شهادة العمل المرفقة بالملف، أن المتخلم كان يشتغل لدى الإدارة المتخلم منها خلال الفترة موضوع التخلم، ومع ذلك لم تقتسب له ضمن سنوات أقدميته، مما يتعين معه على الإدارة المشغلة أثناء الإجراءات اللازمة لأداء واجبات انصرافه عن الفترة المذكورة حتى يستفيد من التسوية المصوبة.»

6* مسؤولية الإدارة عند النقص في تمويل الاقتضاعات من أجل المعاش

ملف عدد: 22/37432

القاعدة:

اعتراف الإدارة المشغلة بنقصها في التأخر بالتصريح بالمتخلم لدى نضام التقاعد، ونقصها المتمثل في استمرار تمويل الاقتضاعات ومساهمات أرباب العمل الخاصة به إلى نضام آخر، يجعلها مسؤولة عن تدارك الأمر، ويلزمها باتخاذ إجراءات عاجلة من أجل تسوية الوضعية المعاشية للمعني بها.

ملخص الوقائع:

تقدم موازن بتضلم يهمل ضالة راتب المعاش الذي صرف له وعدم احتساب مجمل سنوات عمله بالجماعة في تصفية راتب معاشه؛ فكان جواب الجماعة المشغلة أنها استمرت عن خصاً في أداء الاقتصاعات ومساهمات أرباب العمل عن المعني بالأمر برسم التقاعد لفائدة مؤسسة أخرى تعمل في مجال الاحتياك الاجتماعي حتى بعد ترسيم المتضلم لديها، مضيفة أنها عملت على إعداد قوائم تضم عدداً من المتقاعدين، من ضمنهم المعني بالأمر، من أجل استكمال المبالغ المقتضعة بعد تاريخ الترسيم؛ ومن جهةها، أجابت المؤسسة المذكورة مؤكدة على عدم استكمال الجماعة للمعصيات الضرورية لمعالجة وضعية المعني بالأمر، لكون المبالغ المصالب بها تختلف عن تلك المصروح بها لديها.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث أفادت الإدارة المشغلة أنها لم تعمل على التصريح بالمتضلم لدى الصندوق المغربي للتقاعد بمجرد ترسيمه، وضلت قبول اقتصاعات ومساهمات أرباب العمل إلى مؤسسة أخرى تعمل في مجال الاحتياك الاجتماعي، مما انعكس سلباً على وضعيته المعاشية؛

وحيث إنه، تبعاً لذلك، يتعين من باب الإنصاف ومن منطلق الواجب الملحق على عاتق الإدارة المشغلة، كالالتزام وظيفي وعرفان إنساني واجتماعي بما أسداه الموظف المتقاعد من خدمات، أن تبذل جهداً خاصاً من أجل العمل على التنسيق مع القصاصات المعنية قصد التسريع بتسوية وضعية المعني بالأمر، للتخفيف مما يعيشه من معاناة بسبب تعجيل استفادته من كامل معاشه.»

7* ضوابه التعويض عن ملف المرض

ملف عدد: 22/35453

القاعدة:

لا يمكن للإدارة أن تتمسك بـ «توقيف الصيب المعالج» كسبب لرفض تمكين المتضلم من التعويض عن ملف مرض، طالما أن المتضلم لا يدخل له في السبب المتمسك به، وأنه أثبت قيامه بصرف المبالغ المصالب بها من أجل العلاج.

ملخص الوقائع:

تضلم موازن من الضرر اللاحق به جراء عدم تمكنه من التعويض عن الصلة بملف علاجات الأسنان التي خضعت لها زوجته؛ فأجابت الإدارة بأن سبب عدم تسوية ملف المتضلم راجع إلى كون المندوبية الجهوية لأصحاء الأسنان قامت بتوقيف الصيب المعالج.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن توقيف الصييب المعالج من قبل هيئة أخصاء الأسنان لا يقوم سببا يسوغ للإدارة اعتماله للدفع بعدم صرف المستحقات المترتبة عن ملف المرض المتعلق بالمتضلم، صالما أن السبب المتمسك به لا يك للمتضلم فيه من جهة أولى، وصالما أثبت هذا الأخير صرفه للمبالغ المذكورة من أجل العلاج من جهة ثانية، وبالتالي يبقى من المتعين على الإدارة إيفاء الصيغة الملائمة لتمكينه مما هو متحق فيه صبقا لمقتضيات المادة 11 من المرسوم رقم 2.05.733 الصادر بتاريخ 18 يوليوز 2005 المتعلق بتخصيص مكونة التغطية الصحية الأساسية.»

8) مسؤولية الإدارة في تحقيق فعالية التغطية الصحية

ملف عدد: 22/33503

الخلاصة:

فعالية التغطية الصحية تكمن في تسريع وتيرة تصفية ملفات المرض داخل الأجل القانوني المحدد، وأي تأخر غير مبرر في تمكين المنخرط من مستحقاته المترتبة عن ملفات مرضية إيداعها كاملة لدى الجهة المعنية، يعتبر مسا لبقه في مواجهة مصاريف العلاج والتخصيب، ويرتب مسؤولية الإدارة.

ملخص الوقائع:

تضلم مواكس من الضرر اللاحق به جراء رفض تمكينه من التعويض عن مصاريف العملية الجراحية التي خضع لها ابنه، علم الرغم من إيداعه الملف المتعلق بها منذ سنة 2014؛ فأجابته الإدارة أن ملف المعني بالأمر غير مرفق بوثيقة التصريح بالشرف المصلوقة.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

«حيث إن فعالية التغطية الصحية تكمن في تسريع وتيرة تصفية ملفات المرض وتسديد المستحقات المرتبطة بها لفائدة المنخرطين داخل الأجل القانوني لتمكينهم من مواجهة مصاريف وأعباء العلاج والتخصيب؛

وحيث إن أي تأخير في البت في ملفاتهم يكون مبرر مقبول وخارج النطاق الزمني المحدد قانونا يعتبر عرقلة لحق المنخرط في مواجهة جزء من المصاريف التي يقتضيها العلاج والتحصيب، ويرتب تبعاً لذلك مسؤولية الإدارة، سيما وقد أثبت المتضلم إيداع ملفه كاملاً، بما في ذلك وثيقة التصريح بالشرف التي اعتبرتها الإدارة غير موجودة ورثبت عليها رفض تمكينه من مستحقاته.»

ملف عدد: 22/37940

القاعدة:

إن التفسير الذي يعتبر كل العاملين بالإدارة مغربية في الخارج هم في وضعية إخلق لمون مراعاة لوضعية المتعاقدين المحليين من مغاربة العالم، وإلزامهم بتأدية واجبات عن فترة لم يكونوا يستفيدون فيها من خدمات الصندوق بأي شكل من الأشكال؛ تفسير ينافي مبدأ العدل والإنصاف، ومن هذه المبادئ أن تحتسب واجبات انخراجه هذه الفئة من تاريخ تقديم الصلب، لا من تاريخ التعاقد معهم.

ملخص الوقائع:

تقدم موازن مغربي مقيم بالخارج بتضلم بصلب من خلاله تمكينه من الانخراجه بإحدى التعاضديات المتواجدة بالمغرب؛ فأجابت التعاضدية المعنية بأن استفادة المتضلم من خدماتها المتعلقة بالتغطية الصحية مشروطة بتأديته مبالغ الاشتراكات بأثر رجعي، معتبرة إياله في وضعية إخلق إداري خارج أرض الوطن؛ في حين تمسكت الإدارة مشغلته بأنه عون غير ملحق، تم تعيينه محلياً بالخارج بواسطة عقد عمل، ولم يكن يوماً في وضعية مماثلة للأجراء الملحقين من قبل مشغلهم في دولة أخرى للقيام بعمل ما، وما يؤكد ذلك هو التنصيص على مستوى عقد الشغل المتعلق به على اختيارية الانخراجه في نظام للتغطية الصحية بالخارج.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن المسار الذي اتبعته المملكة المغربية في مجال التغطية الصحية يروم استهداف أكبر عدد ممكن من المغاربة، واستقصاء كل الشرائح، سيما إذا تعلق الأمر بأفراجه مغاربة العالم كما هو الحال بالنسبة للمتضلم؛

وحيث إن الإدارة المشغلة تعد من بين الهيئات الوصية المغربية التي تعمل بمنظور اجتماعي كافل ومتضامن، وهي في حاجة إلى كل سبل التيسير ليتأتى لها تحقيق الأهداف المتوخاة من خلال ما تقدمه من خدمات لفائدة مغاربة العالم؛ فإنه يتعين، انصافاً من هذا المنحور واستناداً لمبدأ العدل والإنصاف، أن يعمل صندوق التغطية الصحية المعني بتسجيل المتضلم لديه ومن هم في وضعيته، وأن يحتسب ما يتعين عليهم أحاوله من مستحققات ابتداء من تاريخ تقديم الصلب، اعتباراً لخصوصية وضعيتهم.»

ملف عدد: 42960/23

القاعدة:

الإدارة ملزمة بالتعامل بنوع من العقلانية والمرونة بشأن أجل اقتناء المعدات والأجهزة الصحية، كلما ثبت أن المنخرع بالمرء إلى اقتنائها وأن عدم تحوزها بها راجع إلى متعلقات تجهيزها تقنيا من صرف الصانع وفق المواصفات المعدة من قبل الطبيب المعالج، وأن التأخر في تسلمها راجع لضروف خارجة عن إرادة المستفيد، وبالتالي اعتداء تاريخ الاقتناء الفعلي للمستلزم عوض تاريخ تسليمه فعليا للمريض.

ملخص الوقائع:

تضلم مواضع من رفض تعويضه عن ملف مرض مودع لدى التعاضدية العامة، يتعلق بابنته التي تعاني من مرض اعوجاج العمود الفقري (scoliose) ونحتاج إلى استخدام مشد لتقويمه، موكدا أن التعاضدية بررت رفضها بتجاوز أجل شهر ما بين تاريخ الوصفة الصحية وتاريخ شراء المعدات والأجهزة الصحية، المعدل بموجب المذكرة عدد 2018/29 الصادرة عن الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي بتاريخ 30 أكتوبر 2018، مدليا بما يفيد أنه تقدم أمام شركة المعدات الصحية، في نفس تاريخ الوصفة الصحية، من أجل أخذها القياسات اللازمة لتجهيز المعدل الصحي المصنوع، وسلمها تسييقا، غير أن تجهيز المشد المذكور احتاج لأكثر من 40 يوما ليصبح قابلا للاستعمال؛ وفي المقابل، تمسكت الوكالة الوطنية للتأمين الصحي بكون رفض تعويض المتضلم كان بسبب تجاوز أجل شهر ما بين تاريخ تحرير الوصفة الصحية وتاريخ شراء المشد الصحي موضوع التعويض، والمعدل بموجب المذكرة المشار إليها.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن المتضلم تقدم بصلب اقتناء التجهيز الصحي لدى شركة المعدات الصحية في نفس تاريخ تحرير الوصفة الصحية وأدى تسييقا ماليا لذلك، غير أنه واجه إكراها واقعيًا متمثلا في عدم جاهزية المستلزم الصحي»

وحيث إن استحالة تسلم المتضلم للمعدل الصحي المصنوع التعويض عنه مكره إجراءات صلبه وتجهيزه حسب المواصفات الخاصة بالمريض والمعايير المعدة من لجن الطبيب المعالج؛ وبالمالما أن الاعتبارات المذكورة لا يدلل للمتضلم فيها، فإنه كان من اللازم أن تتعامل الإدارة بنوع من العقلانية والمرونة في أعمال المقتضيات التنظيمية المؤطرة للأجال المتعلقة بملفات اقتناء المعدات الصحية، نظرا لارتباطها بالنعصية الصحية التي هي جزء من الحماية الاجتماعية التي توليها بلدنا كثيرا من العناية، وورش وطني ينبغي لكل الأنفراخ فيه بشكل إيجابي لتحقيق المقاصد النبيلة من هذه النعصية، وتجنب كل انغلاق وتفسير ضيق للنصوص الواردة في الموضوع.»

9) ربح منح شهادة إمارية بضرورة الوفاء بالتزام إماري مختلف عنها

ملف عدد: 20/23406

القاعدة:

رفض الإمارة منح شهادة إمارية، بعلّة قيام الصّالب بمخالفات إمارية لا علاقة لها بموضوع الشهادة، أو لعدم أدائه الواجبات الجبائية المترتبة بكمته، يعتبر قراراً غير مشروع ينصوي على تصديق عقوبة أو جزاء غير مقرر قانوناً.

ملخص الوقائع:

تضلم مواكس من الضرر اللاحق به جراء رفض تمكينه من شهادة إمارية ليتأتى له تزويد محله التجاري بالكهرباء؛ فأجابت الجماعة أن المعنى بالأمر قام بتركيب باب حديدى بواجهة محله لكون الحصول على ترخيص، كما لم يؤد الرسوم الجبائية المترتبة عن نشاطه.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن المبررات التي اعتمدها الجماعة لرفض تمكين المتضلم من الشهادة المصلوبة لا يمكن مبرراتها فيه، صالماً أن مصالحها قد أقدمت على اتخاذ الإجراءات والتدابير المخولة لها قانوناً لإزالة الباب الحديدى عن واجهة المحل، وصالماً أن موقفها ينصوي على تصديق عقوبة أو جزاء غير مقرر قانوناً، سيما وأن المشرع خولها صلاحية فرض وتصيل الرسوم المستحقة وفق مساهم وإجراءات صالحة لإجبار المعنى بالأمر على تسوية وضعيته الجبائية، وبالتالي لا يسوغ لها التحيد عنها واللجوء إلى وسائل لم يتم التنصيص عليها قانوناً.»

10) الحق في الربح بشبكة الماء والكهرباء

ملف عدد: 22/38801

القاعدة:

ربح السكن بالتبيل الكهربائي من الحقوق التي تضمن مقومات السكن اللائق والعيش الكريم وعلى الإمارة أن تحرص على توسيع شبكة التجهيزات الضرورية لكلاً لضمان تعميم هذه الاستفادة.

ملخص الوقائع:

تقدمت مجموعة من المواضع بتضلم قصد التدخل من أجل تمكينهم من تزويد مساكنهم بالشبكة الكهربائية، بعدما استفادت حواوير أبعد من حوايرهم من الملائمة المصلوبة؛ ولم تتوصل المؤسسة من الإدارة بأي رد عن مراسلتها في الموضوع.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن الاستفادة من ربح المساكن بشبكة الكهرباء تعد من الحقوق التي تضمن مقومات السكن اللائق والعيش الكريم لتوقف عدة خدمات عليه، ويتعين تبعا لذلك على الجهات المختصة تمكين المواضع من الربح المصلوب كلما سمحت بذلك الإمكانيات المتوفرة، كما يتوجب عليها بالموازاة مع ذلك توسيع شبكة التجهيزات الكهربائية والعرض قدر الإمكان على تعميم الاستفادة منها.»

ملف عدد: 23/39114

الخلاصة:

لا يمكن للإدارة تعليق منح الترخيص بربح السكن بشبكتي الماء الصالح للشرب والكهرباء على ضرورة إلقاء الصالِب برخص أو تصاميم متى كان يتوفر على شغلالة سكني مسلمة له من صرف السلطات الإدارية المختصة تفيد استغلاله العقار المذكور كسكن اعتيادي.

ملخص الوقائع:

تقدم مواضع بتضلم قصد التدخل من أجل تمكينه من ترخيص لربح منزله بشبكتي الماء والكهرباء إسوةً بباقي ساكنة المنطقة، مذكيا بشغلالة سكني مسلمة له من الجهات المعنية؛ فكان جواب الإدارة أن المعني بالأمر لم يدلل برخصة البناء المتعلقة بالعقل موضوع الربح أو بتصميم البناء المصالحق عليه من صرف لجنة التعميم، ولا بأي وثيقة تثبت ملكيته للعقل هبلا للقوانين الجاري بها العمل.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث ما دام أن الإدارة تقر بإقامة المتخلم الاعتيادية في المنزل المصوب، وبصه بشبكتي الماء والكهرباء، ولا تعارض في حيانه له أو في شرعية تواجده به واعتماده، فإنه يتعين عليها التفاعل مع صلبه إيجابيا ليتأتى له الاستفادة من الربح المصوب، والخضرتيها لئلا بمقومات السكن اللائق والعيش الكريم»

11 استحقاق مقابل الأشغال المنجزة في غياب الأمر ببدء الأشغال

ملف عدد: 21/28526

القاعدة:

عدم عثور الإدارة صاحبة المشروع على الأمر ببدء الأشغال شأن داخلي يخصها، ولا يحول دون تمكين المتعاقد معها من مستحقاته عما أنجزه من حراسة وتتبع لأشغال بناء مرفق عمومي حرر مخضر بالتسليم النهائي بشأنها.

ملخص الوقائع:

تقدم مكتب دراسات تقنية بتخلم يهر عدم تمكينه من المستحقات المالية المترتبة عن تنفيذ الصفقة المتعلقة بحراسة وتتبع سير تنفيذ أشغال بناء دور للصالة؛ فكان جواب الإدارة أن المصالح التابعة لها عملت على تسوية ملف الصفقة، إلا أن الحوالة المالية تم رفضها من صرف الحساب العمومي لعدم توفر الملف على أمر ببدء الأشغال، مضيقة أن أرشيف الإدارة لا يتوفر على الوثيقة المذكورة التي يعتبر إصدارها من صميم صلاحياتها، في الوقت الذي عبرت فيه مصالح الخزينة عن انفتاحها على جميع الحلول الممكنة لتجاوز هذا الإشكال، ولئلا بقيام الأمر بالصرف بحراسة إمكانية إعداد أمر بالتسخير.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن الإدارة صاحبة المشروع لما بادرت إلى إعداد الحوالة المالية المتعلقة بالصفقة موضوع النزاع وأحالتها على الخزينة من أجل الأداء، تكون قد أقرت بمديونيةها إزاء المتخلم؛ وحيث لئن اضطلعت الإدارة بصعوبة إجرائية حالت دون مواصلة مسطرة الأداء بسبب عدم توفر ملف الصفقة على وثيقة الأمر ببدء الأشغال، فإنها تخلص مع ذلك ملزمة بالخفاظ على حقوق المتعاقد معها وبتأمين إيفائها له؛ وبالتالي، يقرر واجب إيفاء حل إجرائي للموضوع في نضاق ما تسمح به قواعد الحسابية من مسؤوليات الإدارة، سيما وأن الخزينة قد عبرت عن انفتاح مصالحها من أجل حراسة إمكانية إعداد الأمر بالصرف المعني لأمر بالتسخير لتمكين المتخلم من مستحقاته.»

12* آثار بعض الإخلالات الشككية في الأمر بالأداء

ملف عدد: 23/40891

القاعدة:

عدم فتح التوقيع على الأمر بالأداء الصادر عن الإدارة شأنه الداخلي لا يمكن لها أن تواجه به المتعاقد حسن النية ولا أن تستعمله كمبرر لعدم أداء مقابل ما توصلت به، وإلا اعتبرت في حكم من يثرى على حساب الغير.

ملخص الوقائع:

تقدمت مقاوله بتضلع نتيجة عدم تمكنها من مستحقاتها المالية المترتبة عن إبرام صفقة مع مؤسسة عمومية؛ فأجابته هذه الأخيرة بأنها لم تتمكن من تحديد صفة المسؤول الذي لم يذكر اسمه إلى جانب توقيعها عن الأمر بالأداء، وأن إضفاء الشرعية على الوثائق التجارية والعماسية يعد من المسؤولية القانونية للصرفين.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن تعذر تحديد صفة المسؤول الإداري الذي لم يقر بفتح توقيعها على الأمر بالأداء شأنه الداخلي يندرج في نطاق ما قد يكون من اختلالات داخلية وإلزامات الإدارة، لكن لا يملها من الالتزامات الملقة على عاتقها بشأن تتبع وتكدير المصالح التابعة لها، ومراقبة المسؤولين عن العمل وما يتخذونه من إجراءات لتصفية الملفات التي يشرفون عليها، ولا يؤثر على حقوق المتعاملين معها بحسن نية في الحصول على مستحقاتهم سيما وأنهم لا تنازع في توصلها بالمعدات موضوع التعاقد، أو في قيمتها.»

13* الحق في مقابل الأشغال الإضافية المنجزة لفائدة الإدارة

ملف عدد: 22/38111

القاعدة:

عدم توصل المتضلع بمستحقاتها عن الأشغال الإضافية التي أجزتها لفائدة الإدارة، وغير المنازع فيها وفي قيمتها من قبل هذه الأخيرة، يجعلها محقة في المصالبة بمقابلها، تحت صائلة اعتبار الإدارة في حكم من يثرى على حساب الغير بلا سبب.

ملخص الوقائع:

تقدمت مقاوله بتخلف نتيجة عدم تمكينها من مستحقاتها المالية المترتبة عن صفقة أبرمتها مع جماعة ترابية؛ فأجابت هذه الأخيرة بأنها لم تتوصل بالمستندات التي يخص الأعمال الإضافية المصوب الحصول على مقابلها.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن الفاتورة المتعلقة بالأشغال الإضافية، التي عجزت بها المتضلفة صلبها، قُبل خاتم مصالح الجماعة ولم تكن محل منازعة من قبل هذه الأخيرة، سواء على مستوى نوعية الأشغال المنجزة أو حجمها أو قيمتها، مما يتعين اعتبارها تبعا لذلك قرينة قوية على صحة قيام المتضلفة بالأشغال المصوب الحصول على مقابلها؛

وحيث إنه يتعين على الإدارة، وقد استفادت من هاته الأشغال، أن تبحث عن السبل القانونية لأداء المبالغ المتخلدة بدمتها، ورصد الاعتمادات المالية الكفيلة بذلك لإبراء ذمتها، إذ لا يقبل في حولة الحق والمؤسسات أن تشرى الإدارة بحون سبب على حساب الغير أو أن تتحلل من التزام عقده معه.»

14) آثار التمسك عند تنفيذ حكم قضائي بدفع لم يسبق إثارتها خلال المداكمة

ملف عدد: 22/36815

اللائحة:

امتناع الإدارة عن تنفيذ حكم قضائي نهائي صدر في مواجهتها، بناء على علل لم يسبق لها إثارتها أمام محكمة الموضوع، وفي غياب تقديمها لصعق قضائي أو إثارة صعوبة في التنفيذ، يعصي الانصباع لدى المواضع بأن الإدارة فوق القانون.

ملخص الوقائع:

تخلف مواضعون من عدم تنفيذ القرار الاستئنائي الصادر لفائدتهم والقاضي بإلغاء الحكم المستأنف وتصديا بإلغاء القرار الإداري الذي فرض منحهم رخصة من أجل بناء مركب للصيد مع ترتيب الآثار القانونية؛ فكان جواب الإدارة أنها لا تمتنع عن تنفيذ القرار المذكور، بل تؤكد على أن إصدارها لرخصة استبدال السفينة المصوب إعالة بنائها، يتوقف على تقديم صلب موقع من صرف جميع مآكبيها، إعمالا للقواعد والشروط القانونية المنظمة لمنح رخص استبدال السفن.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن تمسك الإدارة بعدم تمتع المتضلمين بالصفة القانونية التي فنولهم تقديم طلب استبدال السفينة وإعالة تركيبها، باعتبارهم يشتركون في ملكيتها مع أشخاص آخرين لم يسبق لهم أن قدموا طلباً في الموضوع، يبقى فعلاً مبرحاً ولا يمكن معارضة فيه لتبرير امتناعها عن تنفيذ قرار قضائي نهائي، حالما أنه لم يسبق لها أن تمسكت بذلك أمام محكمة الموضوع؛

وحيث إن الأحكام القضائية النهائية تكون عنواناً للحقيقة وواجبة التنفيذ، وأن أي مناقشة لمضمونها يتعين أن يكون من خلال صعن قضائي أو عن طريق إثارة صعوبة قانونية أو واقعية فتولّدون تنفيذها، وذلك أمام الجهة القضائية المختصة، حتى لا تستعمل كوسيلة للالتفاف على حجية الشيء المقضي به خارج النص القانوني المقررة للصعن في الأحكام القضائية.»

ملف عدد: 22/36312

القاعدة:

متى كانت المقررات القضائية قابلة للتنفيذ، فإنه لا يتوقف مفعولها ولا تشرقيتها التنفيذية إلا بموجب مقرر قضائي آخر يقضي بإلغائها أو بإيقاف إجراءات تنفيذها، وأن ما تتدّرع به الإدارة من كونها تواجه إكراهات مالية تجعلها عاجزة عن التنفيذ أمر مبرح.

ملخص الوقائع:

تضلم مواضع من عدم تنفيذ حكم نهائي قضى بإلغاء الإدارة مبلغاً مالياً لفائدتها كتعويض عن الضرر التعسفي وعن العطل السنوية؛ فأجابت الإدارة بتقديمها صعناً بالنقض في القرار الاستئنائي المؤيد للحكم الابتدائي الجاري تنفيذه، وباستحالة استرجاعها للمبالغ المنفذة في حالة تنفيذ الحكم المحتج به، فضلاً عن أن تنفيذ الحكم يتصلب اعتماداً على مالية تقتضي برئيتها في ميزانيتها.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن الصعن بالنقض لا يوقف التنفيذ، إلا في حالات محددة حصرتها المشرع، وليست من بينها الحالة موضوع التضلم، وأن المقررات القضائية متى كانت قابلة للتنفيذ، لا يتوقف مفعولها ولا تشرقيتها التنفيذية إلا بموجب مقرر قضائي آخر يقضي بإلغاء السند التنفيذي أو بإيقاف إجراءات تنفيذه، لا سيما بالنسبة للمقررات القضائية الصادرة في الملاءمة الاجتماعية التي يجب

تسريع وتيرة تصفيتهما لارتباطهما بحقوق الأجراء؛ كما أنه يتعين على الإمارة أن تجد الصيغ القانونية اللازمة لتسديد ما تخلد بكمتهما، لأن المبالغ المعكوم بها تعتبر من النفقات الإجبارية التي يجب أن ترصد لها اعتمادات بالأولوية.»

15) استحقاق الدعم الاستثنائي المقرر من صرف الدولة

ملف عدد: 22/38222

القاعدة:

الإمارة مصالبة بجبر الضرر اللاحق بالمتضرر جراء تفويت فرصة استفادته من الدعم الاستثنائي، إذا ثبت أن عدم تسجيل كبله كان راجعاً إلى خلل تقني في النظام المعلوماتي المعد لهذه الغاية من قبل الإمارة نفسها.

ملخص الوقائع:

تضلم مواكس من حرمانه من الاستفادة من الدعم الاستثنائي للمحروقات المخصص لمهنيي قشاع النقل الصرقي باعتباره سائقاً لشاحنة لنقل البضائع وتوفر فيه شروط الاستفادة، موضحاً أنه تعذر عليه تسجيل مركبته بالمنصة المخصصة لمنح الدعم لعدم توافقه رقمها مع أي مركبة مسجلة؛ فأجابت الإمارة بأن مصالحها ما زالت بصدد دراسة الصلبات المتوصل بها، وأنها ستوافي المؤسسة بالنتائج، غير أنها لم تفعل.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن الإمارة صرحت أن هناك إشكالا تقنيا حال دون تسجيل المعنيين بالأمر للصلبات الاستفادة من الدعم بالمنصة المخصصة لذلك، الأمر الذي حرّمهم من حراسة أحقيتهم في الاستفادة من حصر الدعم المقرّر لمن هم في نفس وضعيتهم؛

وحيث إن عدم معالجة طلب المعني بالأمر، يبقى نائما عن خلل في عملية تكبير النظام المعلوماتي الذي أعده لهذه الغاية، وهو أمر لا دخل له فيه، مما تعتبر معه الإمارة في حكم من فوت على المتضرر فرصة حراسة كبله والبت فيه ضمن الصلبات المقدمة في الموضوع، ومست بذلا بمبدأ تكافؤ الفرص، ويجعلها بالتالي مسؤولة عن هذا الإخلال وملزمة بجبر الضرر الناتج عنه.»

الملفات أعلا: ٢٢/٣٨٥٩٧ و ٢٢/٣٨٧١٥ و ٢٢/٣٨٨٤١

القاعدة:

المتضرر الفعلي من ارتفاع أسعار المحروقات والمؤهل للاستفادة من الدعم الاستثنائي المخصص لفائدة مهنيي قطاع النقل الصرقي، هو مستغل المأذونية على وجه الكراء وليس صاحبها، والإدارة مصلية بمراجعة ذلك في صرف الدعم المذكور.

ملخص الوقائع:

تقدمت مجموعة من الأشخاص بتخلف يملكون بمقتضاه تمكينهم من الدعم الاستثنائي للمحروقات المخصص لمهنيي قطاع النقل، باعتبارهم مكتريين لمأذونيات، عوض منحها للأشخاص الواردة أسماؤهم في المأذونيات المذكورة؛ فأجابت الإدارة أنه تم تحديد الفئة المستهدفة من عملية الدعم المخصص لمهنيي قطاع النقل الصرقي في صاحب الرخصة، سواء كان شخصا ذاتيا أو اعتباريا، باعتباره المخاض المباشروالوحيد للوزارة بخصوص هذا النوع من النقل، شريطة أن تكون المركبة المعنية بالدعم مستوفية لشروط الضريبة الخصوصية السنوية على المركبات، ومتوفرة على بضاعة إذن تثبت صلاحيتها عن فترة قادمة حسب كل حصة من حصة الدعم المقدمة.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث لئن ثبتت الإدارة خيارا ارتأت من خلاله تخصيص دعم على شكل مساعدة مالية رصدتها لمهنيي قطاع النقل، للتخفيف من الآثار الناجمة عن ارتفاع أسعار المحروقات بالسوق الداخلي بفعل التصاعد المستمر للأسعار دوليا، وللمحافظة على القدرة الشرائية للمواطنين والمواطنين، فإنه يتعين عليها، في المقابل، أن تسهر على حسن تدبير هذه العملية حتى تصال المستحقين الفعليين الذين تأثرت مداخيلهم جراء هذا الارتفاع؛

وحيث ما دام أن المتخلفين يستغلون رخص النقل الصرقي على وجه الكراء ويؤدون كمقابل لذلك سومة كرائية، فإنهم يتحملون جميع المصاريف المترتبة عن ذلك الكراء بما فيها مصاريف المحروقات، وبالتالي، يعتبرون المتضررين الفعليين من ارتفاع أسعار المحروقات بالسوق الداخلي ويستحقون، تبعاً لذلك، الاستفادة من الدعم المخصص لهذه الغاية، بدل أصحاب المأذونيات المستفيدين من مقابل ما لا يعين كرائتها وغير متحملين لأي مصاريف تثقل كاهلهم»

16 الحق في الاستفلافة من السكن في إصدار إعلامة إسكان قلاصني دور الصفيح

ملف عدد: 22/35344

القاعدة:

نفلما ما كان متوفرا لدى الإدارة من مخزون أو وعاء عقاري مرصود لفائدة قلاصني دور الصفيح التي تقر هدمها، بعد وضعها مؤقتا في انتظار تداركها، من خلال العرض على استفلافة المصحين من سكن في إصدار برنامج آخر تعويضا لهم عن السكن الذي كانوا يقيمون به.

ملخص الوقائع:

تضلم مواك من الضرر اللاحق به جراء إقصائه من الاستفلافة من عملية إعلامة إيواء قلاصني دور الصفيح تعويضا للسكن المهكوم الذي كان يشغله؛ فأجابت الإدارة بأن اسم المتضلم وارك بلوائح الإحصاء التي تم اعتمادها رسميا للاستفلافة من العملية المذكورة، وأن تأخير إتمام إجراءات الاستفلافة راجع لمشكل الوعاء العقاري لدى المؤسسة المكلفة بذلك؛ كما أفادت هذه الأخيرة بأن مصالحها توصلت بعدد من الصلوات يفوق المخزون المتوفر لديها، فقامت بإحالة ملفات غير المستفيدين على اللجنة العملية التي ترأسها العمالة، باعتبارها الجهة المختصة، من أجل برمجة المشاريع التي يتمكن باقي المصحين من الاستفلافة من إعلامة الإيواء.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إنه مما لا خلاف فيه أن المتضلم كان مسجلا ضمن لائحة أسماء الساكنة التي تأكدت الإدارة من توفرها على الشروط التي حددتها من أجل إعلامة إيواء قلاصني دور الصفيح التي تقر هدمها، وأن عدم استفلافة حاليا من العملية المذكورة راجع إلى نفلما ما كان متوفرا لديها كمخزون من الوعاء العقاري المرصود لهذه الغاية؛

وحيث لئن كانت العلة التي أسست عليها الإدارة موقفها تشكل صعوبة مالية وواقعية فتول دون استفلافة المتضلم من سكن في إصدار المشروع الذي حددته، فإن التعامل معها يجب أن يكون تخفيا في انتظار تدارك الإدارة للأمر، من خلال إيجاء برنامج سكني آخر كفيلا بتغطية النقص الناتج عن عدم استفلافة المصحين في السكن مع ما كان موجودا كصيد عقاري جاهز في إصدار هذا البرنامج.»

17 تفويت السكن الإداري إلى موظف

ملف عدد: 21/32250

القاعدة:

يخضع تفويت السكن الإداري متى انتفت الموانع القانونية لذلك، لمبدأ المساواة وتكافؤ الفرص، ولا يمكن للإدارة استثناء البعض من عملية التفويت إذا ما ثبت إبرامها لعقود بيع مجموعة من الشقق، في ظل نفس الشروط وبنات المعايير.

ملخص الوقائع:

تضلم مواضع من عدم الموافقة على صلبه المتعلق بالاستفادة من تفويت السكن المخزني الذي يشغله على وجه الكراء منذ مدة، وذلك إعمالاً لما ينص عليه منشور رئيس الحكومة رقم 2020/11 الصادر بتاريخ 24 يوليو 2020 بتنفيذ مقتضيات المرسوم المتعلق بتفويت مساكن الدولة لمن يشغلها من الموظفين؛ فكان جواب الإدارة أنه يتعدى الاستجابة لصلب المعني بالأمر لكون أجرأة المنشور المحتج به رهينة باستصدار قرار مشترك بين مجموعة من القضاة الحكومية المعنية في هذا الشأن.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن الإدارة أقدمت على تفويت مجموعة من الشقق لفائدة شاغليها من الموظفين بموجب عقود بيع بالتراضي، تفعيلاً لمقتضيات المرسوم المتعلق بتفويت مساكن الدولة لمن يشغلها من الموظفين والمستخدمين العاملين في إدارات الدولة؛

وحيث ما دام أن الشقة التي يشغلها المتضلم على وجه الكراء تعد من بين الشقق التابعة للملك المخزني التي تقرر بيعها لفائدة الموظفين المكترين لها، فإنه من المفروض في الإدارة المعنية أن تراعي في هذا الموضوع مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص، سيما وأن الشقة موضوع التضلم لا تخضع لمعايير المساكن غير القابلة للتفويت، وغير منصفة بضرورة استصدار قرار مشترك بين مجموعة من القضاة الحكومية بشأنها، حالما أنها تقع بنفس العمارة التي خضعت الشقق المتواجدة بها لقرار واحد اعتمدته الإدارة في إبرام عقود بيع بالتراضي مع مستغليها.»

18 الحق في التعويضات العائلية للأبناء في وضعية إعاقة

ملف عدل: 23/43416

القاعدة:

حرمان الأب من التعويضات العائلية الخاصة بابنته التي توجد في وضعية إعاقة تحول دون مزاولتها لأي عمل بصفة دائمة، يعتبر تراجعا عن الحقوق المكفولة للأشخاص في وضعية إعاقة، وسلوكا غير متماسح مع الالتزامات التي تنهجها الدولة في مجال توفير الرعاية الاجتماعية لهذه الفئة من المواطنين.

ملخص الوقائع:

تضلم مواطنة من إيقاف صرف التعويضات العائلية لفائدتها؛ فكان جواب الإدارة أنه تعدد استئناف صرف التعويضات المذكورة الخاصة بابنة المعني بالأمر، لكون حالتها الصحية لا تنصق عليها الشروط المنصوص عليها في الفصل 3 من المرسوم رقم 2.58.1381 الصادر بموجبه شروط منح التعويضات العائلية للموظفين والموظفين العسكريين وأعوان الدولة والبلديات والمؤسسات العمومية.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن ابنة المتضلم تتوفر على فحص طبي مضاد أخضعتها له اللجنة الصحية، والذي انتهت فيه إلى أن المعنية بالأمر مصابة بإعاقة حركية حسية، وبمرض مزمن منذ الولادة سبب لها عجزا دائما يعول دون مزاولتها لأي عمل بصفة مصلقة، إضافة إلى إصابتها بعجز مقم على مستوى قدميها؛

وحيث إن حرمان المتضلم من الاستفادة من التعويضات العائلية بدعوى أن العاقبة المصابة بها ابنته لا تشكل عجزا تاما ومصلقا عن العمل، وإعمال أن وثائق الملف حالة على خلاف ذلك، أمر لا يمكن مجازاة الإدارة فيه بأي شكل، ويعتبر تراجعا عن الحقوق المكفولة للأشخاص في وضعية إعاقة.»

19* التعويض عن حوائث السير من قبل صندوق ضمان حوائث السير

ملف عدد: 21/30857

القاعدة:

لا يمكن لصندوق ضمان حوائث السير الاحتجاج بضياع وثائق الملف لتبرير إجماله عن تنفيذ الحكم القاضي بالتعويض، متى ثبت أنه سبق له مباشرة إجراءات التنفيذ، ولو في شكل إرسال وصولات المخالصة لصالح التنفيذ قصد المصالحة عليها في إصرار الصلح.

ملخص الوقائع:

تضلم مواصنون من عدم تنفيذ القرار الاستثنائي الصادر لفائدتهم والقاضي بتمكينهم من مجموعة من التعويضات المستحقة لهم إثر حادثة سير تعرض لها مورثهم مع تسجيل حضور صندوق ضمان حوائث السير في الدعوى، فكان جواب هذا الأخير أن عدم تنفيذ الحكم راجع لعدم عثوره على الوثائق اللازمة لذلك في ملف المتضلمين.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن ما يتدفع به صندوق ضمان حوائث السير من ضياع لوثائق ملف المتضلمين لتبرير عدم قيامه بالتنفيذ أمر مردود، هالما أنه سبق له أن شرع في إجراءات التنفيذ لما بعث بوصولات المخالصة لدفع الورثة ووافقوا على إبرام صلح مع مصالحه، وبالتالي فإن عدم تمكينهم من مستحقاتهم بسبب ضياع الوثائق يجعله متحملاً لمسؤولية ذلك، ولا يمكن أن يشفع له في امتناعه عن التنفيذ.»

20* مسؤولية الإدارة عن عدم احترام الضوابط القانونية لاجتياز تكوين الإجماع في

أسلاكها

ملف عدد: 21/32092

القاعدة:

عدم توفر المتضلم على أحد الشروط المتصلة قانوناً من أجل الإجماع ضمن هيئة مفتشي الشغل، لا يعول كون أحقيته في المصالحات بتسوية وضعيته البديلة، هالما أن الإدارة رخصت له باجتياز التكوين المخصص للإجماع ضمن هذه الأخيرة، وعملت على تعيينه للعمل بمصالحها بهذه الصفة لما يزيد عن أربع سنوات، دون أن تتراجع عن قرارها أو تعمل على تسببه داخل الأجل القانوني.

ملخص الوقائع:

تضمن مواضع من عدم تسوية وضعيته الإدارية والمالية كمفتش للشغل، موضحاً أنه عمل كمصرف بإمارته ثم خضع لتكوين نظري وميداني مدته 6 أشهر بمركز للتكوين تابع لمشغلته، ليتم الإعلان فيما بعد عن نجاحه ثم تعيينه كمفتش للشغل، وهي الصفة التي قضي بها أربع سنوات من العمل الفعلي؛ فأجابت الإدارة بأنه يتعدى الاستجابة للصلب بسبب عدم توفر المعنى بالأمر على الشروط المنصوص عليها بموجب المرسوم رقم 17.765.1 الصادر في 11 يناير 2018 المتعلق بإعماج بعض المتصرفين التابعين لوزارة الشغل والإعماج المهني ضمن هيئة تفتيش الشغل، حالما أنه كان في وضعية تعاقد مع الإدارة وليس موظفاً نظامياً.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث لمن كان المتكلم لا يتوفر على صفة موظف نظامي بالإدارة المشغلة، إلا أن هذه الأخيرة أعلنت له بلجتيان التكوين المخصص للإعماج ضمن فئة مفتشي الشغل، وعملت على تعيينه للاشتغال بمصالحها، إلى أن استبان لها أن وضعيته كمفتش لا تقوله الإعماج ضمن الفئة المذكورة؛

وحيث تبعا لذلك، تعد الإدارة مسؤولة عن الوضع الذي وجد فيه المتكلم نفسه ومناصبته بالعمل على تمتيعه بالتسوية المصوبة، حالما أنه كان يتعين عليها التأكد من مدى صحة توفره على الشروط المنصوص عليها في المرسوم رقم 17.765.1 الصادر بتاريخ 11 يناير 2018 المتعلق بإعماج بعض المتصرفين التابعين لوزارة الشغل والإعماج المهني ضمن هيئة تفتيش الشغل، قبل الإعلان له بلجتيان التكوين اللازم من أجل الإعماج المذكور وتعيينه بعدها للعمل بمصالحها كمفتش للشغل.»

21 ملصقة الإدارة في تقدير منح رخصة البناء

ملف عدد: 22/38948

الخلاصة:

يعتبر قراراً غير مشروع، رفض منح رخصة البناء بعلّة «احتمال تغيير» النشاط موضوع الرخصة المصوبة بعد البناء، لأن الأصل في القرارات الإدارية أن تؤسس على القصد واليقين وليس مجرد التخمين والتخمين.

ملخص الوقائع:

تتضمن مواضع من الضرر اللاحق به جراء عدم تمكينه من رخصة إنجاز مشروع استثماري يتعلق ببناء مسكن وإسكبلات لتربية الماشية فوق القصعة الأرضية العائدة إليه، رغم حصوله على موافقة اللجنة المختصة؛ فأجابت الإدارة بأن المعنى بالأمر قام بوضع ملف الحصول على الرخصة المصوبة، غير أن مصالح العمالة قففت على تسليمه رخصة بناء الإسكبلات بعدما وقفت على قيام بعض أصحاب المشاريع المماثلة بتغيير واستبدال النشأة المرخصه واستغلال هذه الإسكبلات كمستودعات للتخزين أو وحدات صناعية، دون مراعاة ما ينص عليه القانون.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن القرارات الإدارية تؤسس على اليقين والثابت لا على نوايا معتملة الوقوع، لذلك يتعين على الإدارة أن تثبت في صلب الترخيص بالبناء المقدم أمامها في ضوء التصميم المذكر به، وما تم التصريح به كتخصيص لهذه البناية، وفي إصدار القوانين التنظيمية المؤطرة للموضوع، على أن تتخذ الإجراءات اللازمة كلما ثبت لها حصول مخالفة للضوابط الشرعية أو خروج عن موضوع التراخيص المسلمة من خلال ما يتيح القانون من جزاءات زجرية أو إدارية.»

٢٢) الدعم المخصص للجمعيات

ملف عدد: 36592/22

اللائحة:

يتنافى مع مبادئ العدل والإنصاف، إقصاء جمعية مؤسسة بصفة قانونية من حق الاستفادة من الدعم المخصص لجمعيات مماثلة، وبشكل مساوياً للمساواة في تعامل الإدارة مع من هم في نفس الوضعية.

ملخص الوقائع:

تقدمت جمعية بكتاب تتخلم بمقتضاه من الضرر اللاحق بها جراء إقصائها من الاستفادة من خدمات اجتماعية لفائدة منخرطيها، ومن الدعم المخصص للجمعيات.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن إقصاء جمعية مؤسسة بشكل قانوني من حق استفادة منخرطيها، الذين هم موظفو الجماعة، من الخدمات الاجتماعية ومن الدعم المخصص للجمعيات الذي تم توقيده لفائدة جمعيات مماثلة، يعد تصرفاً يتنافى مع مبدأي العدل والإنصاف ولا يحقق مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص في تعامل الإدارة مع جميع الجمعيات والهيئات الممثلة للموظفين، باعتبارها شريكاً في تدبير العمل الاجتماعي لفائدة المنخرطين وذويهم»

13) مسؤولية الجماعة في وضع علامات التشوير

ملف عدد: 40374/13

القاعدة:

من غير المقبول تراخي الجماعة في وضع علامات التشوير رغم إصدارها قراراً بذلك، هالما أن العبرة ليست بصكور القرارات والإعراب عن النوايا، بل بتنزيل ذلك واقعياً حفاظاً على انسيابية المرور ولأداء لكل ضرر قد يلحق بسلامة مستعملي الطريق.

ملخص الوقائع:

تقدم مواضع بتدخل يلتمس بموجبه التدخل لدى الجماعة قصد إعلامه رسم علامات ممر الراجلين على مستوى شارع رئيسي، فأجابت الجماعة بأنه بعدما انتقلت لجنة السير والمرور إلى عين المكان، تم إصدار قرار تنظيمي غير دائم يقضي بإعلامه صباغة ممرات الراجلين بالشارع المذكور، مضيفة أن مصالحها التقنية قد وضعت كحل المعنى بالأمر ضمن برنامجها المرتبط بإعلامه صباغة بعض النقط التي تدخل في مجال التشوير.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن الجماعة، ووعياً بما عليها من التزام استناداً إلى مقتضيات القانون التنظيمي رقم 113.14 المتعلق بالجماعات، الذي يضع على عاتقها مهام تنظيم المرور ووضع علامات التشوير، لما فيه من حرص على انسيابية المرور وسلامة الساكنة، قد تعهدت بالقيام بالمتعين بعد إصدارها قراراً بإعلامه صباغة كل ممرات الراجلين، إلا أنها لم تفعله، مما يشكل من جانبها تعثراً في القيام بمهامها يتعين عليها تداركه، هالما أن العبرة ليست بإصدار القرارات والإعراب عن النوايا من خلالها، وإنما بتنزيلها على أرض الواقع لأداء لكل ضرر يحق بالملاحة؛

وحيث تمت دعوة الجماعة المذكورة إلى مواصلة الإجراءات التي يتعين القيام بها، وألا عن طريق وضع علامات التشوير وإعلامه رسم ممر الراجلين، رفعاً لكل ضرر قد يلحق بالساكنة ومردلي الصريق.»

24) واجب الإدارة في إتمام إجراءات المباريات التي تنضمها

ملف عدد: 23/42854

القاعدة:

عدم الإعلان عن النتائج النهائية لمباراة توظيف يشكل مساً بمبدأ الشفافية وبمقتضيات حكمة تدبير المباريات، والإدارة مصالبة بمواصلة إجراءات إعلان نتائجها، أو ما قد تكون خصته بشأنها داخل أجل معقول.

ملخص الوقائع:

تقدم مواكس بكتاب إلى هذه المؤسسة يتخلم بمقتضاه من الضرر اللاحق به جراء عدم الإعلان عن النتائج النهائية لمباراة توظيف أساتذة التعليم العالي مساعدين بمؤسسات تكوين الأهر العليا التي شارك فيها؛ ولم تتوصل المؤسسة من الإدارة بأي رد رغم مكاتبتها في الموضوع.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إنه من المفروض في الإدارة، بعد تنضمها لمباراة شارك فيها عدد من المواكسين، أن تواصل إجراءاتها، وأن تعلن عن نتائجها، أو ما قد تخصه بشأنها، كالأجل داخل أجل معقول؛

وحيث ما دام أن المباراة موضوع التخلّم قد مر على إجراء الاختبارات المتعلقة بها مدة من الزمن ولم يتم الإعلان عن نتائجها، فإنه من غير المقبول ترك من اجتازها في وضعية انتصار مضن، سيما وأن تحديد مساره قد يكون مرتبطاً بما ستسفر عنه؛ مما يتعين معه على الإدارة، في إطار مبدأ الشفافية، أن تعجل بالإعلان عن نتائجها أو إعلان ما تكون قد خصته لها من مآل.»

25) مسؤولية الإدارة في تصفية ديون الوكالات المستقلة للنقل الحضري

ملف عدد: 41195/23

القاعدة:

المقر الإداري القاضي بالتصفية الإدارية للوكالات المستقلة للنقل الحضري بغرض خوصصة قطاع النقل الحضري يلزم الإدارة بأداء كل المستحقات التي ترتبت بذمة هذه الوكالات إزاء الغير بشكل استعجالي.

ملخص الوقائع:

تقدم مواضع يتخلم مفادها أن الإدارة امتنعت عن تنفيذ قرار صادر ضد الوكالة المستقلة للنقل الحضري قضى بأدائها لفائده مجموعة من التعويضات؛ فأجابت الوزارة بأنه تم تعيين البيانات المالية الخاصة بوضعية ديون جميع الوكالات التي تم حلها، وحصّر الأصول التي تملكها، وأنها عملت على مراسلة السلطات الإدارية المعنية بعملية التصفية لموافاة مصالح الإدارة المركزية بالوضعية القانونية للأصول المذكورة وشهادات ملكيتها، بالإضافة إلى تكليف لجنة خاصة لتقييم ثمن بيعها، كما عملت على عقد اجتماع مع ممثلي القطاعات المعنية من أجل دراسة كيفية التعجيل بعملية تصفية الوكالات، ووضع برنامج بحسب زمنية معقولة لتصفية ديونها.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث كان على الإدارة أن تباشر، وبشكل استعجالي، إلى تدارك الموقف، والعمل على الوفاء بجميع مستحقات الحكوم لهم، وذلك من خلال برصة ديون كل الوكالات المستقلة المتخلم منها ضمن الإعتمادات المخصصة لتنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها، ترسيخاً لضوابط سيادة القانون، ولإعلاء المقررات القضائية الصادرة عن محاكم المملكة البعد الذي ييسد جدوى التقاضي والمساواة أمام القانون.»

26) صرف التعويضات العائلية في حالة وجود اعتراف بالبنوة

ملف عدد: 36198/22

القاعدة:

غياب عقد الزواج ليس معبراً لحرمان الموصف من التعويضات العائلية في ظل وجود حكم قضائي بشريعية البنوة.

ملخص الوقائع:

تضلم مواكس من قرار رفض صرف التعويضات العائلية المتعلقة بابنته بدعوى عدم توفره على عقد زواج، علما أنه استصدر حكما قضائيا يقضي بإساق نسب ابنته إليه.

وقد جاء موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن سبب رفض الإدارة لصلب المتضلم راجع لعدم توفره على عقد زواج من والدة كفلته، كسبقا لمقتضيات القرار المتعلق بتحديد الوثائق الضرورية للاستفالة من التعويضات العائلية؛

وحيث إن الالتزام بالضابط التنضيبي الذي ينص على ضرورة الإيلاء بعقد الزواج، لا يكون إلا في الحالات العادية، أما والقضاء حسم في البتة والنسب الشرعي فإنه لم يعد هناك مجال للتمسك بالحرف بما ورد في القرار التنضيبي»

ثانياً: عينات من مبادئ وقواعد مستخلصة من أهم قرارات وسياسات المملكة برسم السنة

1) استفاضة نزلاء المؤسسات السجنية من التكوين المهني

ملف عدد: 22/37915

الخلاصة:

إدارة السجون، في نطاق دورها الإصلاحي، لا تكون ملزمة بوضع مشاريع لإعلاء
إمماج نزلائها وتوفير التسهيلات اللازمة لذلك، إلا في حدود الإمكانيات المتوفرة لديها، بما
لا يمس بمتطلبات الانضباط والأمن للنزلاء.

ملخص الوقائع:

تقدم مابين بتضلع يعرض فيه الضرر اللاحق به جراء رفضه المتعلق باستفاضة من
برنامج التكوين المهني للسجناء، فأفادت الإدارة أنه يتعدى عليها الاستجابة لصلبه صبقاً
لمقتضيات المادة 105 من المرسوم التصيقي للقانون المنظم للسجون.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إنه إما كان من الالتزامات الملقة على القطاع المكلف بتنفيذ العقوبات السالبة
للحرية أن يسعى في إصلاح دور الإصلاحي إلى وضع مشروع لإعلاء إمماج نزلائه، بما في ذلك
تمكينهم من الاستفاضة من برامج التكوين المهني، فإن تنفيذ ذلك يبقى دوراً رهيناً بما هو متاح
للإدارة من إمكانيات، وبما يتلاءم مع مقتضيات المادة 105 من المرسوم التصيقي المنظم
للسجون في شأن متطلبات الانضباط والأمن داخل المؤسسات السجنية.»

2) مناقشة المصالح الفئوية تتم في إطار الحوار الاجتماعي

ملف عدد: 23/42296

الخلاصة:

عدم تقييد الإدارة بتعهداتها المتوافق عليها في نطاق الحوار الاجتماعي، يستوجب
الرجوع إلى محاولة الحوار كلما صرأت صعوبات تحول دون تنزيل ما التزمت به.

ملخص الوقائع:

تقدمت التنسيقية الوطنية لمتقاعدي ومتقاعداً وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بتضلم تـصـلب بموجبـه التدخل من أجل تنفيذ ما تبقى من الاتفاق الموقع بتاريخ 06 أبريل 2011، في إطار الحوار الاجتماعي بين الحكومة والمركزيات النقابية الأكثر تمثيلية، في شقه المتعلق بالترقية إلى خارج السلم (الدرجة الجديدة) بأثر رجعي إداري ومالي إسوة بباقي الفصائل.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن الحوار الاجتماعي خيار ارتكبت إليه الدول كإطار تشاركي ييسد الانفتاح، ويمكن من توفير أجواء هادئة للنقاش وبسط المصالح والبحث عن حلول قابلة للتنزيل لتجاوز ما يصفو على الساحة من توترات بين الأصراف؛

وحيث إنه إذا كان من غير المقبول أن قييد أو تتدخل الإدارة عما تعهدت به على صولة الحوار، ما لم تكن هناك صعوبات هائلة حالت دون ذلك، أو مستجدات استثنائية من شأنها تغيير الإطار العام للحوار الاجتماعي وسياقه وما تم الاتفاق عليه من مخرجات، فإن كل خلاف بين أصراف هذا الحوار أو المعنيين به، لا يمكن مناقشته أو المنازعة فيه إلا في إطار صولة حوار اجتماعي جديد.»

3- مشاريع القوانين لا تعتبر تصرفات إدارية خاضعة لرقابة الوسيط

ملف عدد: 23/40977

القاعدة:

ليس من اختصاص مؤسسة وسيط المملكة البت في التـضـلـمات المقدمة في شأن مشاريع القوانين، ويبقى من صلاحياتها فقط إبداء الرأي في كل مشروع أحيل عليها لهذه الغاية.

ملخص الوقائع:

تقدمت سيادة بتضلم تشتكي بموجبـه من الضر الذي سيلحق بها إذا ما تمت المصادقة على مسودة مشروع تسقيف من ولوج مهنة الصمامة، موضحة أنها صالبة في الحقوق وتصح مستقبلها إلى ولوج هذه المهنة.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن الأمر يتعلق بحسبما ورد في التخلّص بمجرّد «مسوّدة مشروع قانون»، من المفروض أنّه سيأخذ بمراحله في المسار التشريعي بعد تبني ما قد يكون هناك من خيارات تقدّم مشروعها الحكومة وقررها البرلمان؛

وحيث إن صلاحية مؤسسة وسيط المملكة، كما حدّدتها المشرع، منحصرة في النضر فيما يصدر عن الإدارة من تصرفات وقرارات إدارية خارج إطار القانون أو غير منضبطة لقواعد العدل والإنصاف، وإن مهتمتها في موضع التشريع تقتصر على إبداء الرأي فيما يعرض عليها من مشاريع من صرف رئيس الحكومة أو أحد رئيسي مجلسي البرلمان».

4) تغيير نحصر المرشد السياحي ليس حقاً

ملف عدد: 23/42308

القاعدة:

مهمة مرشد سياحي لا تقوم الحق في التنقل بين فئات المرشدين السياحيين، إلا في حدود ما تميزه الإدارة الوصية بناء على اعتبارات خاصة، وبعد التوفر على مؤهلات ومعارف مرتبطة بالتخصص المصوب.

ملخص الوقائع:

تقدم مرشد سياحي بصلب يلتزم من خلاله التدخل قصد تغيير نحصر اشتغاله، من مرشد بالفضاءات الصيعية إلى مرشد بالمكن والمدايات السياحية، وذلك بسبب كبر سنه الذي لم يعد يسمح له بمزاولة أنشطته المهنية بالفضاءات الصيعية؛ وقد رأت الإدارة أن الاستجابة لصلب المتخلّم رهينة بصدور نص تنظيمي يحدّد شروطه وكيفيات أجرأه هذا التغيير.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن التغيير المصوب ليس حقاً مطلقاً للصلب، وإنما هو إمكانية تمنحها الإدارة الوصية، التي يبقى لها صلاحية الموافقة عليه متى تصلب الأمر ذلك، مراعاة لخصوصية كل مجال وما يقتضيه من مؤهلات ومعارف وقدرات واحترافية تساعد على أداء المهمة المصوبة، وعلى بلوغ الأهداف المرجوة؛

واعتباراً لكون شروط الاستجابة للصلب غير متوفرة في الوقت الراهن، فإن المؤسسة تقرر حفظ الملف مع الدعوة الإدارية إلى التعجيل بإصدار النصر التنضيمي السالف الذكر، أو فتح المجال عند طلب التغيير لاجتياز الاختبارات الخاصة بالإرشاء في الممارات السياحية بالممكن.»

5) شروط الاستفادة من الدعم المخصص للمبادرة الوصنية للتنمية البشرية

ملف عدد: 23/44808

القاعدة:

الاستفادة من دعم المبادرة الوصنية للتنمية البشرية رهين بالاستجابة للشروط المعلن عنها، في حدود ما تسمح به الميزانية المخصصة، وملحة الإدارة في تقدير علا لا تخضع للرقابة إلا فيما قد يكون من انصراف في أعمالها.

ملخص الوقائع:

تقدم مقلول شاب بتضلم يشتكي بموجبه من الضرر اللاحق به جراء إقصائه من عملية تمويل مشروعه في إصدار تصور بإقامة الأعمال الخاص بالشباب في المبادرة الوصنية للتنمية البشرية، معتبراً أن مشروعه مستجيب لجميع شروط القبول المصوبة؛ وقد أفادت الإدارة أن عدم استفادة المعني بالأمر من الدعم يعود إلى عدم توفره على المعدل الذي تتراماه، وأكدت أن له فرصة أخرى لتقديم مشروعه في السنة الموالية.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن الاستفادة من الدعم العمومي رهين بما تسمح به الميزانية المخصصة له، ومتوقف على استيفاء الشروط المعلن عنها في سياق معايير موضوعية، وبعد تقييم مدى جدية المشروع وفرض نجاحه وجدواه، ومدى تصابقه مع الأهداف التنموية المرسومة؛

وحيث إن اختصاص تقدير علا موكول للجنة المكلفة بدراسة المشاريع، التي لا رقابة عليها في ترتيب الملفات المعروضة عليها، إلا فيما قد تقع فيه من انصراف في أعمال هذه السلطة، أو خروجها عن الشرعية، أو عدم تقييمها بما تفرضه متعلبات المساواة وتكافؤ الفرص.»

6* الوضع رهن الإشارة إكمانية وليس حقا

ملف عكس: 23/40842

القاعدة:

الوضع رهن الإشارة إكمانية يسمح بها القانون، وللإدارة الأصلية، رغم موافقة الإدارة المستقبلية، أن ترفض الاستجابة له، كلما قدرت وجوب الحاجة إلى الاحتفاظ بموظفيها في مناصبهم.

ملخص الوقائع:

تقدم موظف بتضلع يشتكي بمقتضاه من رفضه وضعه رهن إشارة الإدارة المصوب العمل لديه، بالرغم من موافقة هذه الأخيرة على ذلك، موصيا أن مقتضيات المذكرة الوزارية المعتمدة عليها كمرجع لرفضه تضره هيئة التدريس؛ في حين، أكدت الإدارة الأصلية أن رفضه راجع إلى النقص الحاصل في الإصدار الذي ينتمى إليه المتضلع، معللة موقفها بماك بعدم إجراء مباريات في السنوات الأخيرة تهم فئة المتصرفين المشتركة بين الوزارات.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن الوضع رهن الإشارة يقر إكمانية يسمح بها القانون، وينضج لسلسلة تقدير الإدارة الأصلية التي يمكنها دائما، رغم موافقة الإدارة المستقبلية للموظف، رفضه موظفيها رهن إشارة إدارة أخرى، كلما قدرت أن هناك حاجة تدعو إلى الاحتفاظ بهم في إدارتهم الأصلية.»

7* العلاقة النضامية في أسلاك الإدارة

ملف عكس: 23/43382

القاعدة:

قيام الإدارة بفسخ عقد الشغل مع أحد أعوانها بسبب القوة القاهرة، يجعل التعويض عن الفسخ المستحق له عن ذلك خاضعا لمقتضيات العقد الرابع بين الصرفين.

ملخص الوقائع:

تقدم عون إماري بإحدى سفارات المملكة المغربية في الخارج بتضلم يشتكي بمقتضاه من عدم تمكنه من مستحقاته المالية بعد فسخ عقد عمله؛ فأجابت وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج موضحة أنه تم توظيف المعني بالأمر بموجب عقد عمل غير مبداء المدة، وأنه نضرا لضروف الحرب في أوكرانيا، وتضييقا للمادة 13 من العقد المبرم بين المصرفين التي تنص على إمكانية إنقائه بسبب القوة القاهرة، فإن مصالحها عملت على فسخ العقد مع المتضلم، مؤكدة أنه استفاد من التعويض المستحق له عملا بمقتضيات المادة 14 من ذات العقد، والتي تنص على أن مبلغ التعويض عن الفسخ يساوي 15 يوما من الراتب الشهري لكل سنة على ألا يتجاوز مبلغ التعويض مدة 4 أشهر منه.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن العلاقة التي كانت تربط المتضلم بالإدارة المشغلة هي علاقة شغل تخضع للقواعد العامة لعقد الشغل، وإن مستحقاته المالية حال فسخ العقد هي تلك المحددة بمقتضى العقد المبرم بين المصرفين، وتبقى بالتالي خاضعة لمبدأ العقد شريعة المتعاقدين؛

وحيث ما دام أن العقد المبرم مع المتضلم ينص على إمكانية فسخه في حالة القوة القاهرة، وعلى استفادة المتضلم من مستحقات مالية ناتجة عن ذلك، فإن لجوء الإدارة إلى الفسخ بسبب ظروف الحرب في أوكرانيا مع تمكين المتضلم من مستحقاته التعاقدية، يجعل الإدارة منضبطة لشروط العقد، وتضلم المعني بالأمر في غير محله.»

8) منح المساعدة القضائية لتقديم دعوى عدم دستورية قانون

ملف عدد: 23/39360

الالقاعدة:

لا يعتبر الصعر بعدم دستورية القوانين أمام المحكمة الدستورية، مبرا لطلب منح المساعدة القضائية لرافعه، في إصدار مقتضيات المادة 14 من القانون المنظم للمؤسسة.

ملخص الوقائع:

تقدم أحد ذوي الحقوق بصلب المساعدة القضائية للصعوبة بعدم استورية مقتضيات المصلحة 64 من القانون رقم 64.12 المعدل بموجب هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي التي تنص على أنه تتقدم الحقوق التي لم يصب بها المنخركون والمستفيدون من التعويضات لفائدة مؤسسة التقاعد داخل أجل خمس سنوات، وتتقدم سنوياً معاشات التقاعد التي حل أجل استحقاقها ولم يتم استخلاصها خلال أجل خمس سنوات، بعدما تمسكت الإدارة بتعذر استيفائه من راتب المعاش لتجاوز الأجل المعدل من أجل إيداع صلب في الموضوع.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن القضاء الدستوري ليس قضاء عادياً تصبى أمامه مقتضيات المساعدة القضائية، مما يجعل صلب منح المساعدة القضائية من وسيط المملكة لتقديم صعوبات عدم استورية القانون غير ذي موضوع، وترى معه المؤسسة رفع يدك عن الصلب والتصريح بحفظ الملف، مع احتفاظ المتدخل بحقه في صلب المساعدة القضائية متى رغب في تقديم دعوى أمام المحاكم الإدارية بسبب ما يعتبره إخلالاً من طرف الإدارة بحقوقه المشروعة.»

9- جز ومصادرة السلع والبضائع التي تشكل عرقلة للصريق العام

ملف عدد: 21/28265

القاعدة:

لا يجوز للمتدخل المصالحبة باسترجاع السلع المعجوزة في إصدار ممارسة الشرطة الإدارية لمهمة إخلاء الصريق العمومي، متى تصرفت الإدارة في نضاق الضوابط القانونية المخولة لها.

ملخص الوقائع:

تقدم أحد المرتفقين بتدخل يشتكي بموجب من إقدام قائد ملحقة على حجز سلعته التي كان يعرضها للبيع بالسوق الأسبوعي، ملتمساً التدخل من أجل استرجاعها وإنصافه بتحديد مكان له بالسوق من أجل كسب قوته وحتى يتأثر له استرجاع مستحقاته التي ما زالت بكافة المقتنين فأفادت الإدارة أن السلسلة العملية وقعت، خلال حملات تصهيرها للملأ العمومي، على شغل المتدخل بشكل غير قانوني لمساحة بجانب السوق، بعد توصيلها بعدة شكايات من الساكنة المجاورة، مشيرة إلى أن المصالح التابعة لها عملت على إيداع السلعة المصادرة إما بالمحجز البلدي أو بدار البر والإحسان.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن ما قامت به الإمارة يندرج ضمن الضوابط القانونية والصلاحيات المخولة لها بمقتضى القانون، كشرعية إدارية تقرر على ترتيب الإجراءات الناتجة عن كل مخالفة تقع عليها في إطار ممارستها لمهامها، بما فيها جز البضائع والسلع متى كانت تهدف مكنة المواصلين أو تعرق المرور»

10* الترخيص بممارسة مهنة وكيل التأمين

ملف عدد: 22/38698

القاعدة:

الترخيص بتغيير الاعتماد في مجال التأمين يرجع للسلسلة التقديرية للإمارة، التي يتعين عليها التأكد من أهلية المعني به ورصيده المعرف ومدى توفره على ضمانات تجعله في مأمن من أي إخلال.

ملخص الوقائع:

تقدمت مواطنة بتضلع تطلب من خلاله التدخل قصد تغيير الاعتماد الممنوح لها، من وسيط تأمين كوكيل إلى وسيط تأمين كسمسار، وذلك لإنقاذ مقاولتها من الصعوبات التي تعترضها، تبعاً لما أوصى به تقرير المصالح الذي تم تعيينه من طرف المحكمة التجارية بمراكش، والقاضي بفتح مسطرة المصالحة لفائدة المقولة المذكورة، نظراً لعدم التوصل إلى أي اتفاق بين المقولة وشركة التأمين؛ وبعد مكاتبة هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي في الموضوع، كان جوابها أنه تم فسخ اتفاق التعيين الخاص بالمتضلعة وذلك لعدم أمانها أقساط التأمين المستخلصة من طرف المؤمن لهم والمبالغ قدرها 2,4 مليون درهم.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن الاعتماد الممنوح من قبل الإمارة يقتضي التأكد من أهلية المعني به وقدرته على التوفيق بين الزبناء وشركات التأمين، في قطاع لا يقيق يحتاج إلى الحراسة التقنية والمعرفية وإلى ضمانات تجعل المعنيين به في مأمن من أي إخلال؛

وحيث إن الإدارة، لما وقفت على الوضعية المختلفة للمقولة التي كانت تسيورها الصلبة بصفتها وسيطاً تأمينياً، ورفضت تبعاً لذلك الاستجابة لصلب المتضمة، تكون قد تصرفت تصرفاً معطلاً تعليلاً كافياً على اعتبار أن مقومة المتضمة هي مقومة ائتمانية تتصلب قدراً من المصادقية، وهو أمر لم تدل بما يفيد التزامها به.»

11 استرجاع واجبات انفراد المورث المدفوعة كاشتراك في نظام التقاعد

ملف عدد: 21/32204

القاعدة:

لا يمكن صلب استرجاع واجبات الانفراد في الصندوق المغربي للتقاعد إلا من صرف ذوي حقوق المنخرط المصالحين في القانون.

ملخص الوقائع:

تقدم ذوو حقوق العالدين بصلب يلتمسون بمقتضاه التدخل قصد استرجاع واجبات انفراد شقيقهم المتوفى المدفوعة كاشتراك في نظام التقاعد، فأفاد الصندوق المغربي للتقاعد أن المتوفى قد استجمع 25 سنة و 11 شهراً و 25 يوماً من الخدمة الفعلية، وبالتالي يستحق ذوو حقوقه «الأرملة والأيتام» معاشاً للتقاعد، اعتباراً لكون الوفاة تمت وهو ما زال يمارس عمله، إلا أن غيرهم من الورثة لا يمكنهم المصالبة باسترجاع المبالغ المقتضعة لأجل التقاعد، لكون هذه المصالبة يحكمها الفصل 1 من القانون رقم 011.71 المعدل بموجبه نظام لمعاشات التقاعد المدنية، الذي حصر الحق في استرجاع المبالغ المدفوعة كاشتراك في نظام التقاعد، بعد وفاة المعني بالأمر، في الأرملة والأيتام.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث تمسكت الإدارة بأنه يتعدى تمكين المتضملين من استرجاع مجموع الاشتراكات برسم التقاعد المنجزة لفائدة شقيقهم قيد حياته، لأن المشرع حصر الحق في استرجاع المبالغ المدفوعة كاشتراك في نظام التقاعد بعد وفاة المعني بالأمر في الأرملة والأيتام، استناداً إلى مقتضيات الفصل 1 من القانون رقم 011.71 المعدل بموجبه نظام لمعاشات التقاعد المدنية؛

وحيث إن المشرع لم يستعمل في النصوص ذات الصلة إلا كلمة ذوي الحقوق، ولا توجد إشارة إلى الورثة، ونظر بالنسبة لمن أتاح لهم الاستفادة من هذه المستحقات على وجوب صرفها حسب ما ينوبهم حسباً للقانون المتعلق بالمعاشات، وليس بحسب أنصبتهم في الميراث، مما يخل معه موقف الإدارة مؤسساً.»

12* الترخيص بلاتجياز مباراة رغم تجاوز حد السن

ملف عدد: 22/38943

القاعدة:

الترخيص بلاتجياز مباريات رغم تجاوز السن القانونية يجب أن يبقى في إطار الاستثنائي، ولا يعتبر حرماناً من حق ارتفاق أو مسا بالعقوبات التي ينولها القانون.

ملخص الوقائع:

تقدم مواهب بطلب يلتزم من خلاله التدخل لدى رئيس الحكومة ووزير العدل من أجل تمكينه من اجتياز مباراة الانخراط في مهنة المفوضين القضائيين لسنة 2023، على الرغم من تجاوز حد السن المحدد لاجتيازها.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن الصلب يهدف إلى التدخل قصد الاستجابة للصلب الاستعصاف الذي تقدم به المتدخل إلى رئيس الحكومة من أجل تمكينه من الترخيص الاستثنائي لاجتياز مباراة الانخراط في مهنة المفوضين القضائيين رغم تجاوز السن القانونية للترشح المنصوص عليها بموجب الملاءة 4 من القانون رقم 81.03 المنظم لمهنة المفوضين القضائيين؛

وحيث إن الأمر لا يتعلق بتدخل من الحرمان من حق ارتفاق أو مسا بالعقوبات التي ينولها القانون للأفراد والجماعات، وإنما بملتمس بسبب استثناء بالنسبة لعائلة معينة لاعتبار أن قد تكون شخصية أو اجتماعية، والذي يرجع لرئيس الحكومة، بعد استشارة القطاع الحكومي المعني، البت فيه واتخاذ ما يراه مناسباً بشأنه في إطار ما له من صلاحيات، دون أن تكون عليه رقابة لما انتهى إليه لرجوع الأمر لسلكه التقديرية.»

13* إعلام الانتشار ورسم مبادئ الحركة الانتقالية

ملف عدد: 23/43704

القاعدة:

للإشارة أن تعييد انتشار موضعها، في إطار الحركات الانتقالية، وفق منظور يؤمن التغطية الشاملة بعالمها الوظيفي، ولها أن تعييد ترتيب أولوياتها كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

ملخص الوقائع:

تقدم أستاذة بتخلم يشتكي بمقتضاه من نتائج الشركة الانتقالية الخاصة بالأساتذة المبرزين الذين أجروا تدريباً تأهلياً بالأقسام التحضيرية للمدارس العليا، والذي على أثره تم تعيينه لإعلاء التدريب لتدريس مادة الثقافة العربية والترجمة بالأقسام التحضيرية للمدارس العليا بوزارات.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن تحديد وإسناد المقام للموظفين يعد من الصلاحيات المخولة للإدارة التي تعمل على سد حاجياتها من الموارد البشرية، وفق منظور يهدف بالأساس إلى أداء الرسالة الموكولة لها بما يؤمن التغطية الشاملة للخبرة المدرسية أو التعليمية أو التكوينية، ولذلك فإن لها أن تقوم بإعلاء ترتيب وانتشار مواردها البشرية، كلما دعت الحاجة إلى ذلك، في إطار معايير معلنة وموضوعية.»

14) مصلب التوظيف المباشر

ملف عدد: 23/43781

اللائحة:

تقلد الوظائف العمومية يقرر رهينا بالنجاح في المباريات التي تنظم وفق احتياجات الإدارة، اعتماداً على الجدارة والاستحقاق وكافؤ الفرص.

ملخص الوقائع:

تقدمت تنسيقية الدكاترة المعصلين بالمغرب، بتخلم تطلب من خلاله التدخل قصد إجماع الدكاترة المعصلين بأسلاك الوظيفة العمومية عن صريق التوظيف المباشر، مضيئة أن جميع أعضاء تنسيقية الدكاترة المعصلين بالمغرب ينفذون إضراباً مفتوحاً عن العمل، بعدما استنفدوا جميع الطرق للحصول على مصالحهم من احتجاجات سلمية ومساع ودية لدى جميع الإدارات والمصالح المعنية، مضيئة أن المناصب المخولة لتوظيف الأساتذة المساعدين تقتصر لفائدة الموظفين وتقتصر مشاركة الدكاترة المعصلين، الشيء الذي ينافي من تقاوم الوضع لديهم.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن هذا المصْلَب يتعلق بِمَقْصِدِ سَنَدِهِ فِي مَقْتَضَى لِمَسْتَوْرِيٍّ كَمَا عَلِمَ أَنَّ الدَّوْلَةَ تَعْمَلُ عَلَى تَعْيِينِ الْوَسَائِلِ الْمَتَّاحَةِ لِتَيْسِيرِ اسْتِفَادَةِ الْمَوَاضِعِ وَالْمَوَاضِعَاتِ، عَلَى قَدْرِ الْمَسْلُوَةِ، مِنْ الْحَقِّ فِي وَلُوجِ الْوَضَائِفِ الْعُمُومِيَّةِ، وَغَلَا حَسَبِ الْاسْتَحْقَاقِ.

وحيث إن الحق في التوظيف تؤصّر ضوابطه قانونية، ويتم وفق مساهمات ضمن المسلوّة وتكافؤ الفرص بين جميع المترشحين، بالشكل الذي يمكن عبره ولوج الوظائف العمومية، وبالتالي فإن تقلد الوظائف يبقى رهينا بالنجاح في المباريات التي تنظم وفق احتياجات الإدارة وما توفر لها من مناصب مالية، اعتمادا على الإدارة والاستحقاق، وتكريسا لمبدأ الحياء وعدم المفاضلة والتمايز، وتيسيدا للمسلوّة الفعلية في التوظيف المبنية على توفر الشروط القانونية المصْلوبة لذلك.»

15) مساهمات الوثائق بالإدارات العمومية

ملف عدد: 22/37284

القاعدة:

الإدارة ملزمة بحفظ مساهمات الوثائق للمدة المحددة قانونا فقط.

ملخص الوقائع:

تقدم أحد المرتفقين بتضلع يشتكي بمقتضاه من الضرر الذي لحقه جراء امتناع المصالح التابعة لإدارة الضرائب من تمكينه من نسخة عقد بيع أصلي مصرر باللغة الفرنسية، بعدما كان قد توصل بنسخة منه، وقد أفادت المديرية العامة للضرائب أن العقد المصْلوب يرجع تاريخه إلى سنة 1940، وقد سبق لمكتب التسجيل المختص أن سلم للمعني بالأمر نسخة كُتب الأصل سنة 2011، غير أنه حاليا لم يتمكن من تسليمه نسخة أخرى لتعذر الحصول على النسخة الأصلية بالأرشيف.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن إدارة التسجيل، في إصدار ما هو موكول لها قانونا من صلاحية قبض مستحقات ناقية عن معاملة عقارية، لم يلزمها المشرع بالاحتفاظ بأصل العقد موضوع الاستخلاص لكل غاية يرغب فيها أصرافه أو خلفهم الخاص أو العام، فضلا عن أن تاريخ وضع يدها على العقد موضوع التضلع يرجع إلى ما يفوق 80 سنة، وهي مدة غير ملزمة فيها بالاحتفاظ به بأرشيفها.»

16* حركية الموظفين: رهينة بما تقتضيه المصلحة العامة

ملف عدل: 23/43257

القاعدة:

الاستجابة لصلب الانتقال وتغيير مقر العمل الذي يتقدم به الموظف رهين بما تقتضيه المصلحة العامة، ويجب على الإدارة أن تستحضر فيه متعلقات الموازنة بين مصالح المعنى بالأمر وتأمين استمرارية المرفق العمومي.

ملخص الوقائع:

تقدم موظف بتضلع يشتكي بموجبه من الضرر اللاحق به جراء عدم البت في الصلب الذي تقدم به أمام مصالح وزارة الشباب والثقافة والتواصل، الرامي إلى الانتقال للعمل بالمركز الثقافى بمدينة أخرى، فأفادت الإدارة أنه تم البت في صلب المعنى بالأمر من صرف رئيسه المباشرة بالرفض، بعله أنه التقنى الوحيد بالمركز ويتعذر نقله ما لم يتم تعويضه بإصدار مماثل، مضيفة أن المركز الثقافى بوالجزيرة الذي يرغب المعنى بالأمر الانتقال إليه غير جاهز ويرتقب تشغيله في المستقبل القريب، وعليه، فإنه يتعذر تلبية صلبه في الوقت الراهن. لضرورة المصلحة ولعدم جاهزية المركز الثقافى بوالجزيرة.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن انتقال الموظفين وتغيير مقرات العمل بناء على رغباتهم وإن كان من الأهداف التي يجب بلوغها لما قد يحققه لهم ذلك من ارتياح، إلا أن البت بالقبول في الصلوات المقدمة بشأنها يخضع للسلاطة التقديرية للإدارة، التي يتعين عليها استحضار الموازنة بين حاجياتها وضمن استمرارية المرفق العمومي وبين مصالح المعنيين بالأمر، كل ذلك في إطار معايير وشروط متوافقة عليها بين الشركاء والفرقاء ومعلن عنها في أجواء تسودها الشفافية والمساواة وتكافؤ الفرص.»

17* المصانة على التوقيعات ومتعلقات النظم العام

ملف عدل: 22/33581

القاعدة:

المصانة على التوقيع على الوثائق يمكن أن تكون موضوع تحفظ من قبل ممثلي الإدارة المسندة لهم تلك المهمة، كلما ثبت لديهم وبشكل جلي، أن تلك الوثائق تحمل في صيغتها عبارات مخالفة للنظم العام، أو أن المصانة عليها تصكم بوجود موانع قانونية يفترض في الكل العلم بها.

ملخص الوقائع:

تقدم أحد المرتفقين بتضلع يشتكي بمقتضاه من الضرر اللاحق به جراء عدم تمكنه من تصحيح إمضاء عقد كراء أرض فلاحية، وذلك بعد انتهاء مدة سريان العقد الأول، فأفادت الجماعة أن الموظف المكلف بمصلحة تصحيح الإماءات صلب من المعنى بالأمر بالإلاء بعقد الملكية الخاصة بالعقد المملوك له عن طريق الإرث من أبيه حسب ترقية، وذلك تفاديا لوقوع نزاعات بين الجماعة وباقي الورثة والأصناف، الذين سبق أن قدموا عدة تعرضات شفوية لديها بعدم تمكين المتضلع من إبرام أي عقد كيما كان نوعه يتعلق بالعقد المكون

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن الغاية التي ابتغاهها المشرع من المصادقة على صحة التوقيع هي التأكد والإشهاد على صحة وهوية الموقع وعلى صحة توقيعه وعلى تاريخ هذا التوقيع؛

وحيث إن المشرع ألزم المكلفين بالمصادقة بالامتناع عن ذلك متى كانت تلك الوثائق تحمل في هياتها ما يخالف النظام العام أو به مساس بالأخلاق أو به عبارات سب. وإنه اعتبارا لكون التوقيع على الوثائق التي تشكل تصرفات منشئة لالتزامات ومرتبة لحقوق، قد يكون مثار منازعة بين أطرافها، وجب على الموظفين المعنيين تبعا لذلك التحفظ والإعراض عن المصادقة على تلك التي تبين منها، وبشكل جلي، أنها تتضمن موانع قانونية يفترض في الكل العلم بها أو يبدو من ضاهرها استحالة تحققها؛

وحيث لذلك، فإن رفض المصادقة على التوقيع، استنادا إلى ما تقدمت الإشارة إليه، يبقى مبررا متى كان معلا تعليلا كافيا يتيح إمكانية مراقبته كما كل القرارات الإدارية.»

18 الموافقة المسبقة على الخدمات الصحية

ملف عدد: 20/25766

الخلاصة:

في غير حالة الاستعجال القصوى، تعتبر الموافقة المسبقة شرطا من شروط استرجاع ما تم إنفاقه أو قمله في التخصيب أو الاستشفاء أو العلاجات.

ملخص الوقائع:

تقدمت إحدى المصحات بتضلع تشتكي بمقتضاه من الضرر اللاحق بها جراء عدم تمكينها من مستحقاتها المتعلقة بالخدمات الصحية التي استفاد منها منخرط الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي، فأفاد هذا الأخير أن المريض الذي كان يتابع العلاج بهذه المصحة لم يتم التصريح به من صرف مشغله صبقاً لمقتضيات مكونة التغطية الصحية الأساسية، كما أنه لم يعمل قيد حياته على تسوية وضعيته اقتبال الصندوق من أجل الحصول على بصاقة التسجيل، موضحاً أن المصحة لم يسبق لها أن وافت الصندوق بأي صلب أو مراسلة أو شكاية صيلة فترة استشفائه، وأنها وجهت مراسلة في الموضوع بعد وفاته، علماً أن مقتضيات الملائتين 19 و21 من المرسوم رقم 2.05.733 الصادر بتصديق القانون رقم 65.00 تنص على أن كل قعمل للمصاريف يجب أن يكون موضوع موافقة مسبقة من قبل الهيئة المكلفة بالتدبير، غير أنه وفي حالة الاستعجال يمكن إدخال المريض فوراً إلى المؤسسة العلاجية وتقديم العلاجات له، مع إرسال صلب الموافقة المسبقة إلى الهيئة المذكورة دون تأخير.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إنه بالرجوع إلى مقتضيات المرسوم 2.05.733 بتصديق القانون رقم 65.00 بمثابة مكونة التغطية الصحية الأساسية، ولا سيما الملائتين 19 و21 منه، يتبين أن التوفر على الموافقة المسبقة يعتبر من شروط استرجاع ما تم إنفاقه أو قعمله في التصيب أو الاستشفاء أو العلاجات؛

وحيث ما قامت المصحة لم تصالب بخلا في الإبلا، فإنها فقدت كل صفة في المصالبة باسترجاع مصاريف الخدمات الصحية التي استفاد منها المعنى بالاستشفاء.»

19* احتفاله التعاضدية بالوثائق ضمن أرشيفها

ملف عدد: 22/33328

القاعدة:

لأغراض رقابية، تكون الهيئات المكلفة بتدبير التغطية الصحية غير ملزمة بإرجاع أصول ملفات المرض التي تمت معالجتها للمعنيين بها.

ملخص الوقائع:

تقدم منخرط بإحدى التعاضديات بتضلم يصب بموجبه التدخل قصد تمكينه من استرجاع ملف مرض عمل على إيداعه سابقا بالتعاضدية، موضحاً أن الملف المذكور تم رفض التعويض عنه لأن أن يتم إرجاعه له؛ فأفادت التعاضدية العامة لموظفي الإمارات العمومية أن ملف المرض موضوع التضلم تمت تصفيته بصفر درهم، لكون الدواء الموصوف لزوجة المتضلم لا يندرج ضمن قائمة الأدوية القابلة للتعويض، ويعتبر من الملفات المسواة التي تم حفظها على مستوى مصلحة الأرشيف حسباً للقوانين والمساطر المعمول بها، مضيفاً أنه يتعذر الاستجابة للصلب المعني بالأمر فيما يخص إرجاع ملف المرض ومرفقاته له، لأن مصالحها مصالبة بالاحتفاظ بجميع الوثائق والملفات بحكم أنها قد تحتاج إلى الإحالة بها عند خضوعها للمراقبة الداخلية، وأنه بإمكانها تمكين المتضلم من نسخة من ملفه فقط.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث اتضح أنه بعد معالجة ملف المرض موضوع التضلم من لدن التعاضدية العامة لموظفي الإمارات العمومية، تم الاحتفاظ به على مستوى أرشيفها، حسباً للقوانين والمساطر المعمول بها في هذا الشأن، كون الهيئات المكلفة بتدبير التغطية الصحية تلتزم للمراقبة الداخلية التي تباشر في عين المكان، ضماناً لتقيّد هذه الهيئات بالضوابط المنضمة للتغطية الصحية وللنصوص المتخذة لتصديقها، ولهذا، فهي مصالبة بتقديم جميع البيانات والوثائق التي من شأنها أن تسهل عملية المراقبة، حسباً لمقتضيات المادة 54 من القانون رقم 65.00 بمثابة مكدونة التغطية الصحية الأساسية.

وبعد ما تبين للمؤسسة أن الصالِب يتوفر على نسخة من ملف المرض لأنه سبق له الإحالة به رفقة تضلمه، فإن المؤسسة تقرر حفظ الملف.»

10 ﴿ حق التصرف في عقار في إطار الضوابط القانونية

ملف عدد: 21/32948

القاعدة:

وجوء العقار بمنصقة مشمولة بالحماية يغريك المالك أو المكتري في إيجاز مشاريعه فوق العقار المعني، ويبقى من حق المتضرر الحصول على تعويض عما لحقه من ضرر جراء ذلك.

ملخص الوقائع:

تقدمت سيادة بتضلم حول الضرر اللاحق بها جراء رفض المصالح التابعة للوكالة الحضرية للربايك وسلا الموافقة على مشروعها الاستثماري بإيجاز منبذة؛ فأفادت الوكالة المذكورة أن العقار موضوع الصلب يوجد بمنصقة مشمولة بالحماية، مما يستوجب التريث قبل الترخيص بإدخال أي تعديل عليها وكذا استصلاح رأي مفتشية المباني التاريخية، مضيفة بنصوص الصلب الذي تقدمت به المعنية بالأمر من أجل تزويدها بنموذج الكتيب المتعلق بجمالية واجهات البنايات، أن إعداد نماذج للواجهات لفائدة أصحاب المشاريع لا يندرج ضمن اختصاصات الوكالة الحضرية، مشيرة إلى أن المرسوم الصادر بالموافقة على ضابطة البناء العام أتاح الإمكانية القانونية للمهندس المعماري، واذع تصور المشروع، في تقديم صلب حضور أشغال لجان الدراسة المعنية.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث لئن كان من حق كل مالئ أو مكتران إنجاز ما يراه من مشاريع فوق العقار الذي يوجد تحت تصرفه، فإن هذا الحق مشروط بوجود التقييد بما تفرضه قوانين وضوابط البناء واحترام ما رست عليه وثائق التعمير من تنصيفات؛

وحيث إنه مما لا خلاف فيه، أن المنشأة المراد بناؤها تقع بمنصقة صنف ضمن المواقع الجديرة بالحماية كبنية ذات قيمة تاريخية؛

وحيث إن المشرع المغربي خص لهذا الموضوع القانون رقم 11.07 الصادر بتاريخ 16 يوليو 2010، الذي يحدد مسطرة الإعلان عن اعتبار منصقة ما منصقة معمية، وخول لكل ذي صلة بها ومن يدعي حقاً عليها، أن يدل بآرائه ومقترحاته، كما أمر في ذات الوقت لهؤلاء الحق في الحصول على تعويض عن كل ضرر لاحق بهم جراء ذلك، وهو ما لم تسلكه المتضلمة في إبانها.»

11- الأحقية في الاستفادة من التغصية الصحية الجبانية

ملف عدد: 23/44736

القاعدة:

الاستفادة من التغصية الصحية الجبانية رهينة حصول صاحبها على مؤشر اجتماعي لا يتجاوز سقف الأحقية فيها.

ملخص الوقائع:

تقدمت مواطنة بتضلع تشتكي بمقتضاه من عدم تمكينها من الاستفادة من التغطية الصحية، موضحة أنها عملت على إيداع صلب التسجيل في السجل الاجتماعي الموحد دون التوصل بأي رد، مضيفة أنها امرأة مسنة تعاني من مرض مزمن؛ فأفادت العمالة أن المعنية بالأمر مسجلة بمفردها في السجل الاجتماعي الموحد، وأن التنقيح الذي حصلت عليه بعد جمع المعصيات المتعلقة بها هو 9.7594 نقطة، والذي تجاوز سقف الاستفادة من التغطية الصحية والصحة في 9.34.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن الإدارة وضعت للاستفادة من التغطية الصحية الجبائية معايير وشروطها، من بينها حصول كل أسرة على مؤشر اجتماعي يعتمد عليه لتحديد الأولوية والأحقية في الاستفادة، كل غلطة من أجل تصريف هذا الخيار لأي البعد الاجتماعي والتضامني، ليعرف بالأغراض والمقاصد التي كانت وراء تبنيه؛

وحيث إن العتبة التي حصلت عليها المتضلمة من خلال المعلومات المدلى بها في السجل الاجتماعي الموحد هي 9.7594، وهي نسبة تفوق تلك الصيغة قانونا في 9.3464284، تصييفا للمرسوم رقم 2.22.923 المتعلق بتحديد عتبة نضام التأمين الإجباري عن المرض الخاص بالأشخاص غير القادرين على تحمل واجبات الاشتراك.»

22) الاقتضاع على إثر المشاركة في الإضراب

ملف عدد: 23/44864

القاعدة:

في غياب القانون المنظم للإضراب، تعتبر مناقشة ما قد يتصل بممارسته من آثار واقتضاء موقف إزاء موضوعه، أمرا سابقا لأوانه، لا تباينه بسيلق عام يتجاوز المصالح الفرعية إلى توتر ارتقائي يبعث حله في حوار اجتماعي يراعي شمولية الملف المصلي.

ملخص الوقائع:

تقدم موظف بتضلم من الاقتصاع الذي حصل أجرته بسبب غيابه غير المشروع عن العمل، وإعمال أنه كان في وضعية إضراب، معتبرا أن الإجراءات المتبعة بنصوص هذا الاقتصاع تفتقد إلى السند القانوني، بينما تمسكت الإدارة بكون الاقتصاع كان نتيجة التغيب غير المبرر عن العمل.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن المؤسسة تضع يدها على ملف الحق في تأمين الزمن المدرسي، مما يجعل البت في التضلم العالي مرتبها ارتباطا وثيقا بالحق في الإضراب، وما قد يتصل بممارسته من آثار، بحسب ما استقر عليه الاجتهاد القضائي؛

وحيث إن المؤسسة، وهي تعالين أن الملف يندرج ضمن سياق عام يتجاوز المصالح الفردية إلى توتر ارتقائي موضوع حوار اجتماعي بين الإدارة والجهات المعنية بنصوص النقض العالقة المتصلة بالملف المصلي ككل، تعتبر أن انتهاء موقف إزاء الموضوع في الوقت الراهن يبقى سابقا لأوانه.»

13) الإعفاء من المسؤولية

ملف عدد: 23/44125

القاعدة:

قرار الإعفاء من المسؤولية لا يعتبر عقوبة تأديبية، ما دام التكاليف بها ليس حقا مكتسبا يستدبر للمعني بالأمر الاحتفاظ به.

ملخص الوقائع:

تقدم موازن بشكاية يتضلم فيها من قرار إعفائه من مهمة رئاسة مصلحة تدير الموارد البشرية بمديرية إقليمية، غاكر أن القرار مشوب بتجاوز في استعمال السلطة.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن إسناد المهام أو الإعفاء من المسؤولية يندرج ضمن السلطة التقديرية للإدارة، لأن التكليف بالمسؤولية ليس حقاً مكتسباً يستدعى للمعنى بالأمر الاحتفاظ به، وأن الإعفاء منه لا يعتبر عقوبة تأديبية بحسب ما كرسه العمل القضائي، إذ لا ينضج لرقابته ما لم يكن هناك خرق للقانون، أو صدر عن جهة غير مختصة قانوناً في اتخاذ، أو كان فيه انصراف في أعمال السلطة، وهو ما لم يثبت لهذه المؤسسة مما لا تزموجباً لتدخلها وتقرر حفظ الملف.»

العصر الرابع

الجدية: موجه حكاماتي جوهري من أجل
الارتقاء بجودة الخدمات الإدارية العمومية

"إن رسالة الأموي دسمان لصيقة بضمه
التوازن الارتفاقية والحق في الحكامة،
وجعلهما تعبيرا عن قول في ثقافة التكبير
الارتفاق، باعتبارهما مجالاً أفقياً لإرساء
تعاقبات ضامنة للفعالية ومنها فعالية
العدالة."

وميلح المملكة - البحرين، 18-19 أكتوبر 2023

استلهاما من روح وجوهر الخطاب الملكي السامي الذي ألقاه جلالتة، حفظه الله، يوم 19 يوليوز 2023، بمناسبة تقليد ذكرى عيد العرش المجيد؛

واستحضارا للتوجيهات الملكية السامية المستخلصة من مضامين نص خطابته المولي الذي ركز فيه جلالتة بشكل خاص على «الجدية»، من خلال فقرات وازلة، أعيد فيها تركيز مفهوم «الجدية» على امتداد متن الخطاب 14 مرة، وهو تركيز غني بالفاعلية الدلالية التي تجعل في نصائده تأكيد جلالتة على أهمية الجدية كمنهج متكامل في الأداء يشمل مجموعة من المبادئ العملية والقيم الإنسانية؛ وحثا منه لمختلف الفاعلين والمؤسسات على الاستعجال بضرورة الارتكان إلى الجدية والتشبث بها واتخاذها قاعدة ناعمة في العمل وحافزا على النجاح ووسيلة لتجاوز الصعوبات ورفع التحديات، بل وكأحد المكونات الأساسية لمواصلة تنزيل وإكمال نضج المسار التنموي لبلادنا، والارتقاء به إلى مرحلة جديدة، وفتح آفاق أوسع من الإصلاح والمشاريع الكبرى؛

وميرا على النهج القويم الذي اتبعته مؤسسة وسيك المملكة في تقاريرها السنوية السابقة، استنادا إلى المهام المنوطة بها كمؤسسة مستقلة ومتخصصة في مجال الدفاع عن الحقوق الدستورية، وهي تتناول تحليل بعض القضايا في إطار التزامها التلقائي بعمل المبحث الخاص بموضوع السنة أحد أهم المحاور الأساسية في تقريرها السنوي باعتبارها منبرا تتفاعل من خلاله مع اهتمامات الرأي العام الوكيني؛

فقد اختارت المؤسسة الجدية في بعدها الإداري المرتبط بالكمالية الجديدة كعامة لموضوع السنة برسم هذا التقرير، وعلاقت عنوان: «الجدية: موجه حكامتي جوهري من أجل الارتقاء بجودة الخدمات الإدارية العمومية».

إن المؤسسة بتسليحها الضوء على هذا الموضوع الجدير بالاهتمام والتحليل، تبتغي إعلامه فتح النقاش العمومي الذي أثلرته مضامين الخطاب الملكي، وما سطره من دلالات متعددة لمعنى الجدية تتواءم مع السياقات التي يصرح فيها، وتبديك الدعوة إلى تبني مقارباته، من قبل مختلف الفاعلين والمفتمين، بهدف استئناف تسييس الجميع بما انصو عليه النصق السامي من رسائل هامة وإشارات قوية، تسائل الإدارات والمؤسسات العمومية، بنفس الدرجة التي تسائل فيها باقي الفاعلين العموميين وغير العموميين على اختلاف مشاربهم، مساءلة صريحة تقتضيها المرحلة، للقص مع كل مظاهر اللاجدية واللامبالاة والتغلو والتراخي والتقصير والصحية والإغفال والإهمال والتساهل والعرقلة؛ وبالتالي، المضى نحو تصحيح الأخضاء وتقويم الاختلالات وتدارك كل تعثر، ومواصلة العمل على خدمة الوطن والمواكبين بكل جد وتقان.

ومؤسسة الوسيخ، باعتبارها مكوناً أساسياً ضمن مؤسسات وهيئات حماية الحقوق والحريات والحكامة الجيدة والتنمية البشرية المستدامة، ترى في موضوع الجدية أحد المداخل الهامة التي تشكل أساساً قوياً وإحكاماً لرسالتها في معالجة مختلف القضايا الوصنية الراهنة المرتبطة بالإشكاليات والمواضيع الملحة ذات الصلة بالمرتفقين في علاقتهم بالإمارات العمومية، في سياق دستوري وقانوني متقدم مركّز على أحكام ومقتضيات أوكلت إلى المؤسسة الدفاع عن الحقوق والإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف، وقيم التخليق والشفافية في تدبير المرافق العمومية من كبرف جميع الهيئات التي يمكنها القانون من ممارسة صلاحيات وامتيازات السلطنة العامة؛ مروراً ببوابة الحكامة الجيدة التي يقوم عليها البناء الناضج للإدارة الحديثة.

إن مسألة الجدية في التوجيه الملكي، تمثل مصداقاً بالغ الأهمية في الأفاء الاتفاقي، خاصة في الضرفية الراهنة التي يجتازها بلادنا، في خضم ما تقابله من تحديات كبرى في مسار التنمية المستدامة، فبالرغم مما تحقّق من تقدم مشهود به وصنيلاً وحولياً، وعلى الرغم مما تم إرساله من إصلاحات إدارية منشودة، على كبرف تنزيل ميثاق اللاتمركز الإداري واعتماد القانون الإصدار رقم 03.11 بمثابة ميثاق للاستثمار، وصكّور القانون رقم 31.13 المتعلق بالحقوق في الحصول على المعلومات، والقانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المسالك والإجراءات الإدارية ...، فإن رافق الحال، يبرز أن ترسيخ الجودة في الأفاء الإداري من زاوية الحكامة، ما يزال يعرف العديد من التعثرات يتوجب الوقوف عندها بكامل الجدية والحرص.

الواقع أن موضوع الجدية في أفاء الإدارة كان حاضراً في المنصب الملكية السامية منذ وقت مبكر، وجسد حرص جلالتة فيها على لفت الانتباه إلى أن مسلسل التحديث يهتم بالشروع في تشخيص قضايا واقعنا ومشكلاته الحالية والانكباب عليها بما يلزم من جد وحزم لإيجاد الحلول الناجعة والمناسبة لها...¹، جامعاً بذلك من العمل الجماعي... عملاً رفّع التحديات التي تواجه بلادنا في عالم متسارع بالتحويلات...²، إماماً بشكل دائم للمكتسبات، متصلاً في نفس الوقت إلى المستقبل، من خلال الدعوة للجميع إلى... أن يشمر على ساعد الجهد وقوة الإرادة، لاستكمال الإصلاحات المنجزة والبارجة...³، ومعتبراً، في نفس السياق، أن مسار تفعيل النموذج الديمقراطي والتنموي لبلادنا، واستكمال بناء مغرب الوحدة والديمقراطية والتنمية وتأهيله لإزاحة العوائق وتصحيح الاختلالات ورفع التحديات في سياق عالمي مشحون بشتى الإكراهات والتحويلات... مسؤولية وصنية تقتضي من الجميع الارتفاع إلى مستوى اللحظة التاريخية التي تعيشها بلادنا...⁴.

1 الخطاب الملكي بمناسبة افتتاح الدورة الخريفية للسنة التشريعية الثالثة، بتاريخ 08 أكتوبر 1999

2 رسالة ملكية إلى المشاركين في الدورة العاشرة للمؤتمر الوطني لحقوق الطفل، بتاريخ 25 ماي 2004

3 الخطاب الملكي بمناسبة تخليد الذكرى الثامنة لعيد العرش المجيد، بتاريخ 30 يوليوز 2007

4 الخطاب الملكي بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الخامسة من الولاية التشريعية التاسعة، بتاريخ 09 أكتوبر 2015

ولأن مصلب البجدية شكل في خصائصه جلالة الملأ، وفي مناسبات متعددة، مفهوما مؤصرا للدولة إلى ضرورة... الانكباب الجأء على القضايا والانشغالات الحقيقية للمواكبين، والدفع قأما بعمل المرافق الإدارية، وتحسين الخدمات التي تقدمها...⁵، فقد أوجب، أحيانا، إصباغه بصابع السياق والخصوصية المرحلية «كونها تأتي في مرحلة شعارها "روح المسؤولية والعمل الجأء"»⁶، مع ما يقتضيه الأمر من آليات «التعبئة الشاملة، والعمل الجماعي، وقيام كل واحد بدوره كاملا، في ظل احترام القناعات والاختلافات»⁷، واعتبره، أحيانا أخرى، مناهة تنزيل مقتضيات التشريع، غلأ أن «... النصوص، مهما بلغت جودتها، تبقى رهينة بمدى جدية والتزام كل مسؤول إأاري بحسن تصييقها...»⁸، معتبرا في نفس الوقت أن غياب البجدية أضى باعثا على الأسف، في ظرفية تبقى فيها «... الآمال والانتصارات كبيرة، والتحديات كثيرة ومعقدة. وما يبعث على الأسف هو أن البعض لا يتعامل معها ببجدية...»⁹.

إن ربك موضوع البجدية بحسامة المسؤوليات الملأة على عاتق مختلف المسؤولين والفاعلين العموميين في شتى مناحي الشأن العمومي، من زاوية أكثر شمولية، يجعل منه أحد مركبات التأسيس لحكامة جيدة، باعتبارها «حجر الزاوية في البناء التنموي الديمقراطي»¹⁰، ما أأامت إشكالية التكدير غير المعقل للموارد ولمستلزمات النهوض بالتنمية الشاملة تصرأ «... بحدة مسألة نجاعة الإدارة العمومية ومؤسسات الدولة، مع ما يقتضيه الأمر من مراجعة أساليب عملها، وصق تكبير الموارد العمومية، في اتجاه التوضيف الأمثل للإمكانات المتاحة»¹¹، وما أأام أن «نجاح أي خصة أو مشروع، مهما كانت أهدافه، يبقى رهينا باعتماد مبادئ الحكامة الجيدة، وربك المسؤولية بالهساسية»¹²، إن نحن أردنا حقا «أن تعصر مؤسسات الدولة والمقاولات العمومية، المثال في هذا المجال، وأن تكون رافعة للتنمية، وليس عائقا لها»¹³.

واستحضارا من المؤسسة لهذه المنصلقات التوجيهية أأت البعد الحكاماتي في المنصب السامية لجلالة الملأ، حرصت بحيلة هذه السنة، بمناسبة تفحصها وتتبعا للاختلافات المرسومة لديها خلال معالجة ما يعرض عليها من قضايا ونوازل «حرصت» على اعتماد هذا الموضوع لتحليل علاقتها مع مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية وكيفية تعاضد هذه الأخيرة مع تدخلات المؤسسة، وهو ما مكن على العموم من القول بوجود تبليين واضح بين الإدارات في هذا الشأن، فإأا كانت بعضها قد سجلت أأرجات عالية من التفاعل مع مساعي الوساطة في مختلف مستوياتها، بما يعكس جدية مواقفها عبر ما أأهزته من قياوب تلقائي في مختلف مجالات ومراحل الدفاع عن حقوق المرفقيين؛ فإن إأارات أخرى على العكس من ذلك، تجعل المتأمل في بعض المواقف المعبر عنها من قبلها أو في صمتها أحيانا، يتساءل عن أي حضور حقيقي

5 الخطاب الملكي بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة، بتاريخ 14 أكتوبر 2016

6 الخطاب الملكي بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الثالثة من الولاية التشريعية العاشرة، بتاريخ 12 أكتوبر 2018

7 الخطاب الملكي بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الثالثة من الولاية التشريعية العاشرة، بتاريخ 12 أكتوبر 2018

8 الخطاب الملكي بمناسبة تخليد الذكرى 19 لعيد العرش المجيد، بتاريخ 29 يوليوز 2018

9 الخطاب الملكي بمناسبة تخليد الذكرى 44 للمسيرة الخضراء، بتاريخ 06 نونبر 2019

10 الخطاب الملكي بمناسبة تخليد الذكرى العاشرة لعيد العرش المجيد، بتاريخ 30 يوليوز 2009

11 الرسالة السامية الموجهة إلى المشاركين في المنتدى الوطني للوظيفة العمومية العليا، بتاريخ 27 فبراير 2018

12 الخطاب الملكي بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الخامسة من الولاية التشريعية العاشرة، بتاريخ 09 أكتوبر 2020

13 الخطاب الملكي بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الخامسة من الولاية التشريعية العاشرة، بتاريخ 09 أكتوبر 2020

لمبدأ البكدية في تصرفاتها التي تعتبر في الكثير من الأوقات نوعاً من «التعنت التكبيري»، ليس في الاستجابة لتوصيات واقتراحات المؤسسة الموجهة إليها والداعية إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة قصد تسوية وضعية المتكلمين فحسب، بل حتى في تمديد موقوفها إزاء العديد من التخلّصات المسجلة في مواجهتها، أو في أفضل الأحوال في الجواب عن مضمونها لما حلّ الأجل المحدّد قانوناً، على الرغم من توالي التذكيرات واستنفاد مساعي المؤسسة الممكنة، واضرارها للجوء إلى مقتضيات المادة 36 من القانون المنظم لها:

المادة 36 من القانون رقم 14.16 المنظم لمؤسسة الوسيط

مع مراعاة أحكام المادة 22 من هذا القانون، يجب على الإدارة المعنية بالتخلّصات الحالة إليها من قبل الوسيط أو أحد المندوبين الخاصين أو المندوبين الجاهزين أو المندوبين المحليين، أن تقيّم المؤسسة ما حلّ أجل لا يتجاوز شهرين ابتداء من تاريخ توصّلها بها، بتقرير يتضمن موقوفها إزاء مصالح المتكلمين وجميع الإجراءات والتدابير التي اتخذتها في التخلّصات المعروضة عليها، أو حسب الحالة الحلول التي تقترحها على المتكلم، حتى يتسنى رفع ما يحقّ من ضرر أو تعسف أو تجاوز في استعمال السلطة.

تقلص هذه المدة إلى شهر واحد إذا أثبتت حالة الاستعجال في رسالة الإحالة الموجهة إلى الإدارة المعنية.

يمكن للإدارة، بصفة استثنائية، أن تطلب تمديد الأجل المشار إليه في الفقرة الأولى أعلاه، مع بيان الأسباب الموجبة لذلك، على ألا يتجاوز التمديد نصف المدة الأصلية.

وفي حالة عدم تقديم التقرير في الأجل المشار إليها أعلاه، ثبتت المؤسسة في التخلّص بناء على ما تتوفر عليه من معلومات.

نفس التصرف المناهض لمتخلّصات البكدية، فجده المؤسسة حاضراً في مختلف سلوكيات الإدارة ومواقفها إزاء اختلالات حكامةية سبق مراراً تضمينها في تقارير المؤسسة، وبلغت حد اعتبارها اختلالات قديمة جديدة يتكرر صدورها، وتبين من خلال ما تتلقاه المؤسسة من تخلّصات وشكايات، أنها تتجه نحو اعتبارها أمراضاً إدارية مزمنة معكومة بمنصق الأمر الواقع وموسومة بتفشي أشكال من الارتباك الارتفاقي.

وهكذا، ففي الوقت الذي يحرص فيه المؤسسة، ضمن مختلف تقاريرها السنوية، على نشر لائحة الإجراءات التي لم تستجب لتوصياتها، بهدف دفعها إلى مراجعة موقوفها، وتصحيح كل خلل يؤثر على جودة عملها، أو على متخلّصات العدل والإنصاف في سلوكها الارتفاقي، والتصدي لتراكم

التوصيات غير المنفذة في حسابها؛ وفي الوقت الذي يلجأ فيه رئيس الإدارة إلى مراسلة المصالح الإدارية المعنية، ويغيب بها قصد العمل على تنزيل توصيات الوسيخ ومقترحاته؛ نجد أن هناك نوعاً من اللامجدية حتى في التعامل مع مثل هذه التوجيهات، إما من الجانب الزمني *مدة تنفيذ التوصيات بلغت خلال هذه السنة 1003 أيام*، أو من الجانب الموضوعي *عدد التوصيات المتراكمة بلغ 1420 توصية*.

ولأن العديد من السلوكيات المؤدية لهذه الوضعية السلبية لها صلة وثيقة بموضوع الجدية، بدرجات متفاوتة باختلاف صيغة السلوك، ونخصر القائمة به، وبمجال ومبررات التمسك به، فقد ارتأينا في هذا السياق أن نشير إلى بعض المقتضيات القانونية ذات الصلة، على النحو التالي:

المادة 40 من القانون رقم 14.16 المنظم لمؤسسة الوسيخ

« يجب أن يكون موضوع تقرير خاص، كل تصرف للإدارة من شأنه أن يمول دون قيام الوسيخ أو المندوبين الخاصين أو المندوبين الجهويين أو المندوبين المحليين بمهامهم، ولا سيما الأعمال التالية:

- عرقلة الأشخاص والتعريض التوقيف بها الوسيخ أو المندوبون الخاصون أو المندوبون الجهويون أو المندوبون المحليون، أو الاعتراض على القيام بها من لدن مسؤول أو موظف أو شخص يعمل في خدمة الإدارة بأي شكل من الأشكال؛
- التهاون الصاغر عن مسؤول بالإدارة في الجواب عن مضمون التوصية الموجهة إليه، أو الملاحظات أو التوصيات أو المقترحات المتعلقة بهذه التوصية؛

- التهاون الصاغر عن مسؤول بالإدارة في تقديم الدعم اللازم للقيام بالأشخاص أو التعريض التي تعترض المؤسسة القيام بها، أو الامتناع عن التعاون معها، أو عدم مكافئ بالوثائق والمعلومات المطلوبة، مع مراعاة أحكام المادة 37 أعلاه.

يرفع هذا التقرير إلى رئيس الحكومة، بعد إبلاغ السلطة الحكومية أو رئيس الإدارة المعنية، قصد اتخاذ التدابير الضرورية والإجراءات اللازمة.»

المادة 41 من القانون رقم 14.16 المنظم لمؤسسة الوسيط

« إذا اتضح أن الامتناع عن تنفيذ حكم نهائي صادر في مواجهة الإدارة، ناتج عن موقف غير مبرر لمسؤول أو موظف أو عون للإدارة المعنية، أو إخلاله بالواجب المفروض عليه القيام به، من أجل تنفيذ الحكم المذكور، قام الوسيط برفع تقرير خاص في الموضوع إلى رئيس الحكومة، بعد إبلاغ السلطة الحكومية أو رئيس الإدارة المعنية، لاتخاذ ما يلزم من إجراءات وجزاءات لازمة في حق المعني بالأمر. كما يمكنه أن يوجه إلى الإدارة المعنية توصية بتحريره مسطرة المتابعة التأديبية، وإن اقتضى الحال، توصية بإحالة الملف إلى النيابة العامة لاتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في القانون، في حق المسؤول أو الموظف أو العون الذي تأكد أنه مسؤول عن الأفعال المذكورة. وفي هذه الحالة، ينبر الوسيط رئيس الحكومة بذلك ».

المادة 59 من النظام الداخلي للمؤسسة

« في حالة عدم توصل المؤسسة بالتقرير المبين لموقف الإدارة من التظلم لداخل الأجل المحدد، ثبتت المؤسسة في التظلم المعروض عليها على حالته في ضوء ما توفر لديها من عناصر ومستندات ».

وفي هذه الحالة، يشار إلى هذا الأمر ضمن تقرير خاص توجهه المؤسسة إلى رئيس الحكومة، بعد إبلاغ السلطة الحكومية أو رئيس الإدارة المعنية في شأن التظلم الصادر عن المسؤول في المؤسسة بالوثائق والمعلومات المطلوبة.

كما يمكن علاوة على ذلك، إخراج التظلمات التي يتصلون المسؤول الإداري في الجواب عن مضمونها في جدول أعمال اللجان الدائمة للتتبع والتنسيق ».

المادة 102 من النظام الداخلي للمؤسسة

« يعد من قبيل تصرفات الإدارة التي يقولون قيام الوسيط أو مندوبيه بمهامهم:

- عرقلة الأبحاث والتحريات التي يقوم بها الوسيط أو أحد مندوبيه الخاصين أو الجهويين أو المحليين من لدن مسؤول أو موظف أو شخص يعمل في خدمة الإدارة؛
- الاعتراض، بأي شكل من الأشكال، على القيام بالأبحاث والتحريات المذكورة من لدن مسؤول أو موظف أو شخص يعمل في خدمة الإدارة؛
- التهاون الصالح عن مسؤول بالإدارة في تقديم الدعم اللازم للقيام بالأبحاث والتحريات التي تعتمده المؤسسة القيام بها؛
- الامتناع عن التعاون مع المؤسسة وعدم مكنها بالوثائق والمعلومات المطلوبة؛
- التهاون الصالح عن مسؤول بالإدارة في الجواب عن مضمون التوصية الموجهة إليه أو الملاحظات أو التوصيات أو المقترحات المتعلقة بهذه التوصية.»

وهي مقتضيات تفتح مجالاً فضلت المؤسسة، خلال السنوات الماضية، عدم الخوض فيه، إيماناً بدورها التوجيهي أكثر من دورها الرقابي، انصلاً مما حأبت على تسميته بالمصاحبة التوجيهية أو الانعكاسية أو الناعمة، وإن كانت ألام سلوك متجذر يعبر بوضوح عن خلل في الوضعية الاتفاقية أشارت له قبل ذلك مختلف تقارير هذه المؤسسة، مما يجعل بالتالي موضوع البعدي مكتسباً لأهمية بالغة ضمن الأولويات الإصلاحية المتصلة بالبعدي من السياسات العمومية، بما فيها صلبا السياسات الاتفاقية، لما له من انعكاسات مباشرة على تصريف الحقوق الاتفاقية اليومية للمواكن أو للمتعامل مع الإدارة عمومها، وكذا باعتباره مؤشراً معيارياً لقياس أداء الإدارة نفسها من زاوية الإنتاجية، ومرآة عاكسة لقدرة المرفق العمومي على إيجاد الحلول الملائمة لمشاكل المواكبين.

إن مؤسسة الوسيط تؤمن بأن موضوع البعدي، انصلاً من أحواله العمومية في تحقيق الحكامة الإدارية الشاملة والجامعة، هو البوابة الرئيسية لجعل الجهاز الإداري إحدى «الرافعات الأساسية لإصلاح النموذج التنموي الجديد» بلا عانا ولمواكبة تفعيله»، على نحو ما خلص إليه تقرير اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي.

كما تعتبر المؤسسة أن الجدية في تقدير الخدمة العمومية، مهما كانت صيغتها أو صيرتها تكبيرها، تشكل حال تحقيقها أساس نقلة نوعية في مستوى العلاقة القائمة بين المتعامل مع الإدارة ومرفقه الإداري.

لأجل ذلك، يقدم موضوع هذه السنة مشاهدات مساعدة على التحليل، تتجاوز التصورات العامة السائدة لمفهوم الجدية في علاقة الموازن بالمرفق العمومي، إلى حصرها في نطاق موضوعي يعرض نماذج لبعض الصور من الممارسات الإدارية التي اعتبرتها المؤسسة غير جدية، بما ييسر موقفها من المفهوم بحكم موقعه عند ملتقى تقاطع الأداء الاتفاقي وإزالة التغيير المنشود في شكل هذا الأداء؛

وهو ما يجعل من هذا الصرح الموضوعاتي مساهمة متميزة مستقلة من خلاصات العمل اليومي لمؤسسة وسيك المملكة، من خلال التركيز على عينة من القضايا التي تدخل بشأنها وسيك المملكة، وعلاجه، وفق المقتضيات القانونية المنضمة للمؤسسة وما تمليه مبادئ العدل والإنصاف؛ مركزاً بالأساس على ما صنفته المؤسسة ضمن صور اللاجدية في تصرف بعض الإدارات للقضايا المتعلقة بالحقوق الاتفاقية لمواضعات ومواضين فضلو ممارسة حقهم في التظلم باللجوء إلى مؤسسة الوسيط أولاً؛ وعلى ما اعتبرته أوجهها لللاجدية في تعامل بعض الإدارات مع تدخلاتها ثانياً؛ وبالمقابل، على ما رصده في مقام آخر من مظاهر اللاجدية في إدارك أو سلوك المرتفق نفسه ثالثاً؛ وأخيراً، على ما انتهت إليه من خلاصات واستنتاجات حول الموضوع رابعاً؛ كل ذلك كما سيأتي تناوله عقبه.

أولاً: ملاحظات المؤسسة بشأن صور اللاجدية في تصرف بعض الإدارات للقضايا المتعلقة بالحقوق الاتفاقية

إن صيغة الموضوع المصروح للنقاش كموجه حكاماتي يشكل فرصة لاستحضار ملاحظات المؤسسة التي سبق أن وثقتها في تقاريرها السنوية السابقة، في خضم عملها الميداني الموصل وهي تعالج ما تضع يدها عليه من تظلمات وشكايات أو ما يصل إلى علمها ضمن مهام الرصد الاتفاقي، والمرتبة أساساً بمواضين الخلل التي بدت وكأنها تتخذ صابع النمحية المقلقة وغير المستساغة، ولم تعد تترك في المسؤولين الإداريين الشعور بالقلق إزاء خضورة بعض الأوضاع، ولا يبدلون بسبب التصحيح معها أي محاولات جادة لتقويمها أو للإقلاع عن الممارسات أو التصرفات التي تسببها، بالرغم مما ترتبه من إساءة أو عرقلة لتجليات النفع العام المنالك بالمرفق العمومي وبالرغم من مساهمة الحقوق المرتفقين ومصالحهم المشروعة، مع أنه الأولى بالإدارة أن تكون هي المؤتمنة على خدمتهم وتلبية حاجياتهم.

وإنما كان من المسلم به والمتوقع، أن يشهد تصرف الشأن الإداري بعض مواضع القصور أو التعثر، على اعتبار أنه عمل إنساني ليس معصوماً من الغفوات والأخطاء، فإنه من غير المستلغ، القبول بأن تكون الإدارة في موقف أي عجز أو إهمال تعسفي أو إغفال إداري.

وهو ما قد تواتر التنبيه إليه فيما تقدم من تقارير سنوية للمؤسسة، وتجدد التذكير به بمناسبة العديد من التوصيات، في سياق ما أصبح يعرف بالاختلالات المزمنة التي تواجه المرتفق، وتؤكد على أن واقع التدبير الإداري يجابه اللامجدية في تصرفه، مما ينعكس على تنفيذ العديد من البرامج الإصلاحية التي تناول اجتواء جوانب هامة من الأداء الإداري، سواء عبر منصوص تشريعية أو تنظيمية جديدة أو عبر نهج سياسات تكميلية تروم القرب من المواطن، فتتصاحم بواقع «اختارته» بعض الإدارات في تبنيها لموقف عدم الاستجابة أو عدم الامتثال لتوجيهات الورش الإصلاحية وخطابها.

وتعول المؤسسة مجدداً إلى التذكير ببعض صور تعثر الإدارة للاستدلال على عدم الجدية في التدبير المرفقي، ولحون تفصيل مستفيض، نجيباً للتكرار من قبيل:

- الامتناع أو التماطل في تنفيذ الأحكام القضائية، وريث التنفيذ بالعصول مسبقاً على نسخة تنفيذية للحكم غير تلتا الموجودة بملف التنفيذ، أو بوجوب استشارة الوكيل القضائي للمملكة أو سلطة الوصاية بالنسبة للجماعات الترابية، أو بضرورة الرجوع إلى السلطة المركزية، أو اشتراطها الإلزامي بوثائق لا يفرضها القانون أو الحكم المصوب منها تنفيذاً، أو بالنية في ممارسة الصنع في الحكم القضائي موضوع التنفيذ، أو في الإقدام على مباشرة مسطرة وقف التنفيذ أو إعالة النضريه، أو رفع دعاوى غير جدية لإثارة الصعوبة في التنفيذ باعتداء مبررات سبق مناقشتها أمام المحكمة، أو التذرع بعدم التوفر على الاعتمادات المالية الكافية من أجل الوفاء بما تم الحكم به عليها؛

- الاعتداء المادي على عقارات الأفراد والجماعات واستغلالها خلافاً لما يفرضه الدستور من حماية لحق الملكية، وعدم الالتزام بضوابط القانون المنظم لمسطرة نزع الملكية لأجل المنفعة العامة، والامتناع أو المماطلة عن تسديد التعويضات المستحقة للمتضررين، وعدم التأكد قبل الإقدام على إصدار القرار الإداري بنزع الملكية من التوفر على الاعتمادات الكافية لتسديد التعويض المنصف، وعدم التيقن بمقتضيات تصاميم التهيئة وغلب المالكين في الانتفاع بملكهم رغم انتهاء مدة العشر سنوات المقررة لصلاحيات التصاميم المذكورة؛

- تعثر تصفية الصليبات العمومية، بسبب تنفيذ أشغال خارج نطاق المسطرة القانونية ذات الصلة، أو الامتناع عن أداء المستحقات المترتبة بها داخل الآجال القانونية، ومخالفة صاحب الصفقة باللجوء إلى القضاء لاستصدار حكم يمكن من تفعيل الأداء؛

- التدابير المعيب للبرامج السكنية وعدم ضبط مساهمات وإجراءات الاستفادة من برامج إعانة الإسكان، والتقاعد عن إخراج اعتمادات خاصة لتسديد المستحقات الواجبة من أجل الوفاء بالالتزامات المقررة تنفيذا لهذه البرامج؛

- ضعف التواصل مع المرتفق، والتخلف والتراخي في كفاية حقه في الحصول على المعلومة وحقه في الجواب؛

- التقصير في الالتزام بالمقتضيات والتدابير المقررة بشأن تدبير الوضعيات الفردية للموظفين وباقي فئات العاملين لدى الإدارة، على الرغم من صدور أحكام قضائية نهائية تلزم بتسوية هذه الوضعيات؛

- سوء تدبير الخدمات المرتبطة بالتغطية الصحية المتمثلة أساسا في التعويض عن المصاريف الصحية، وتعدد المتدخلين والفاعلين في العمل، وغياب التنسيق بينهم، وتباين المناهج والمساطر المعمول بها لديهم... مما يخل بضمان حق المواضع في نجاعة وفعالية الاستفادة من التغطية الصحية؛

- ضعف تسييد مبدأ استمرارية المرفق العمومي خلال مراحل الانتقال التدريجي وضعف الالتزام بتفعيل الالتماس الإداري في بعده العمالي، وتقلبات المسؤوليات، وضعف الالتئانية والتنسيق بين بعض القطاعات الإدارية من أجل إيجاد حلول منصفة لمرتفقين استعصى عليهم التمكن من حق مشروع؛

- التوسع في أعمال مقوص الحق الارتفاقي لانقضاء أجل التقادم، والتباؤ في إصدار النصوص التنظيمية المتوقعة عليها الاستفادة من بعض الحقوق الارتفاكية التي أقرها المشرع؛

- عدم جدية العديد من الإجراءات العمومية في تنزيل المقتضيات القانونية المتعلقة بالولوجيات، مما يترتب عنه عدم استفادة بعض الفئات الموجودة في وضعية إعاقة من الخدمات الارتفاكية؛

- التباؤ الكبير في تصحيح بعض الأوضاع الخاصة رغم اعتراف الإدارة بها، لا سيما فيما يتعلق بإرجاع مبالغ مالية غير مستحقة.

والحال أن توجه بلادنا، في ظل اختياراتها الراهنة، يدعو إلى وجوب الإقلاع عن كل تهاون أو تماهل أو تراخ أو استهتار بحقوق الغير أو سوء للتدبير أو خرق للضوابط القانونية أو تملص من الالتزام بالتعهدات، وإلى مراجعة المواقف وتدارك كل خلل من شأنه أن يؤدي إلى التقصير في قفم المسؤوليات، والحرص على تصريف الشأن العام بالجدية والنجاعة المصلوبتين، وبالاقتبال إلى حكم القانون والمشروعية ومبادئ العدل والإنصاف، وبلورة التفاعل الإيجابي مع مصلاب المتضلمين، وبحث السبل الممكنة من أجل تمكينهم مما هم يحقون فيه.

وفي هذا المقام، تسوق المؤسسة، على سبيل الاستشهاد، نماذج من أهم التوصيات التي أصدرتها، وهي تنحصر في بعض النوازل التي عرّضت عليها، والتي تصدّت من خلالها للممارسات غير المقبولة لبعض الإمارات المعنية، حيث أكدت في متونها على أنه من غير السليم أن تتخذ هذه الإمارات مواقف غير جديّة بشأن تسوية وضعيات المتضلمين المعنيين، من قبيل ما صرحت به في كثير من تدخلاتها، معتبرة أن:

﴿ **تقلّص** الوزارة المعنية عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها، بدعوى وجود صعوبة قانونية وواقعية تحول دون تنفيذ الأحكام النهائية الصادرة لفائدة الصالحين، يبقى في صيغته مجرد الحياء ما حامت أنها لم تلجأ إلى القضاء. ﴾



﴿ **الإدارة** توجّه بالنسبة لهذا الملف في وضعية **تعثر**، قد تساهم بشكل غير مباشر في إضعاف الثقة بها، والنيل من مصداقيتها، وتكبيدها تكاليف زائدة من خلال ما يتراكم من تعويضات إضافية وتصفية للغرامة التهديدية. ﴾



﴿ **الأحكام** عنوان الحقيقة، والشرعية التي تؤمّن عليها الإدارة وتضيق بأمانة التقيّد بها، تعتلّ عندما **تتأخّر** الإدارة، بكون موجب حق عن تنفيذ الأحكام. ﴾



﴿ **الارتكان** إلى النموذج التنموي الجديد، يقتضي أن تكون فيه الإدارة مشاركة ومشاركة في إرجاع الحقوق إلى أصحابها، وفي الانصهار في سمو القانون وسيادته، وفي إعلاء الأحكام البعد الحقوقي للتقاضي، وفي تنزيل المقتضيات الدستورية لإلزامية الأحكام للجميع. ﴾



﴿ **تبرير** الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين **إجماعها** عن التنفيذ، بكونها أجنبية عن النزاع وأن الأمر يرجع إلى السلطة المركزية، يفرغ اختيار اللاتمركز الإداري من معناه، إذ أن إحداث الأكاديميات أو المنكوبيات الجهوية، ما هو إلا توجه يمسّ تفويض سلطة القضاء الوصي إلى هذه البنيات الجهوية، من أجل دعم سياسة القرب وخدمة المواضع. وبذلك، فكل التدابير التي يمكن أن تنتج عن علاقة المركز بالجهة، لا تعدو أن تكون أمراً داخلياً يجب تدبيره في منأى عن الحكم له، الذي لا أحد يمكن أن ينازعه في أحقيته في التوصل بما تم الحكم به. ﴾



﴿ لا يكفر أن يبقى تعويض المعنى بالأمر ضمن النوايا والوعود، بل لا بد أن يتجسد على أرض الواقع، قبل نزع الملكية أو مباشرة بعد وضع اليد على عقاره، وأن تقرر الإدارة، عند وقوعها على خصتها، على تدارك الأمر وتعويض المتضررين. ﴾



﴿ إن مشروع تصميم التهيئة لا يكون له أي أثر واقف ومغل لصرية المالكين في التصرف في عقارهم، إلا خلال السنة من تاريخ نشر البحث العلني، وهي المدة التي انتهت، مما يتعين معه القول بأن الأسباب التي تركز عليها الإدارة في رفض الترخيص للمالكين هي أسباب غير جدية. ﴾



﴿ الحكامة الجيدة تقتضي ألا تستغل الإدارة ما تواتر عليه العمل القضائي من عدم جواز المصالبة بالتعويض خلال مدة سريان مفعول تصميم التهيئة في حالة عدم تفعيله، لكي تعمم التأخر في إنجاز المشاريع التي رسمت لها في المخصص المذكور، مما تتضرر معه مصالح المالكين من خلال عقل عقاراتهم وحرمانهم من التصرف المصلح فيها، رغم استمرار حيالهم لها؛

يبقى المالكون منقذين في المصالبة بتعويض عما لحقهم من أضرار خلال المدة التي تعطل فيها تصرفهم الكامل، وتلك التي سبقت نشر المرسوم المصالحق على المخصص، والتي كانت مخالفة لما تميزه المقتضيات التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. ﴾



﴿ الوثيرة البهيثة في أحاء مستحقات المرتفقين اعتبارا بصلاحيات الاعتماد المخصص سنويا لهذه الغاية، يعني أن تصفيتنا لن نتحقق إلا على المدى القصير الذي قد يناهز العشرين سنة، وهو أمر غير مستساغ، ولا يمكن التسليم به، في ظل الاختيار الإصلاحي والصفرة الحقوقية التي ترومها المملكة المغربية؛

على القطاع الحكومي المكلف بتعويض قانون المالية وتدابير الميزانية وتوزيع الكتلة المالية المخصصة للنفقات، استنادا إلى ما يقتضيه ترتيب الأولويات، أن يعمل على معالجة هذا الوضع من خلال جدولة مصداقة في سقف زمني مقبول. ﴾



﴿ إن تدارك المكتب بكون العقد، الرابح بين الطرفين، لم يحترم المقتضيات القانونية، أمر لا يمكن مواجهة المشتكي به لرفض تسوية مستحقته، على اعتبار أنه ليس مسؤولا عن الإخلال المذكور، وأن الإدارة هي التي كان حريا بها أن تتأكد من مشروعية المعاملة ومن شكليات التعاقد، وأن تبحث عن الصيغة القانونية التي تترجم بها إرادتها في الحصول على خدمات المتعاقد معها؛

لئن كانت المسطرة قد شابتها بعض العيوب الشكلية، فلا يمكن أن نقول إن رفع مستحقات المشتكي المتعامل مع الإدارة بحسن نية.﴿



﴿إن التقادم شأن داخلي، وقد تبناه المشرع من أجل إيجاء حلول لما تعثر، ولأن هناك مبررات تشفع في رفعه، سيكون من اللائق إيجاء حل لتمكين المعني بالأمر من الاستفادة من مبالغ الزيادة في الإيراد المستحقة له؛

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



﴿الإدارة، وقد أقدمت على هدم مسكن المشتكية، فإنها تتحمل مسؤولية ذلك وملزمة بحسولة استحقاق المعنية بالهدم الاستفادة من سكن لائق أسوة بمن هم في مثل وضعيتها؛

الإدارة حينما تؤمن للمعنيين بالبرنامج الاجتماعي حق الاستفادة من المشروع، فهذا الاستفادة، كسبقا للمعايير التي تضعها، والتي من المفروض أن تكون مؤسسة على معصيات مضبوطة، تتحقق بها المساواة وتكافؤ الفرص، وتأخذ بعين الاعتبار التحملات العائلية ونوعية السكن الذي كان يقص به المستفيد.﴿



﴿من العيب أن ترخص الإدارة بفتح مؤسسة للتعليم وتشهد بقانونيتها ويقبل عليها الأفراد، لينتهي بهم المصاف إلى الحصول على شهادة لا قيمة لها، لأن المنصق والصواب والإنصاف ألا ترخص الإدارة بفتح مؤسسة تعليمية أو تكوينية، حتى يكون مقرها مبنيا على معايير وبناء على رقابة لبرنامج التدريس والتعليم، وأن يكون لها تقييم لما تنوج به الدراسة كشهادة، فخصر بالمعاملة إن تم صلبها؛

وحيث إن ذلك ما يجب أن يتم بشكل علني من أجل أن يتعرف عليه كل من يرغب في التسجيل بالمراكز أو المعاهد المعنية.﴿



﴿ التدبير السليم لكل حركة للترقي، يفترض ألا يتم التقرير بشأنها إلا بعد التأكد من التوفر على مناصب مالية كافية باستيعابها، وأن **إغفال** هذا الأمر يقتضي فيصير اعتمادات إضافية، أو البحث عن مداخيل جديدة، أو التماس قروض لضبط الميزانية، ليتسنى الموازنة بين النفقات الإجمالية والمداخيل.﴾



﴿ كان حربا بالإدارة، عقب توصلها بالصلب، أن تتخذ بشأنه موقفا بالإيجاب أو بالرفض، مع تعليقه ليتأتى للمعنيين بالأمر ممارسة ما يقولهم القانون؛

إن الإدارة، **بإجماعها** عن موافاة المعنيين بالأمر بما تم اتخاذه بشأن الصلب الذي توصلت به، تكون قد **خالفت** الضوابط الإدارية وقواعد الحكامة الجيدة، وحرمتهم مما يقولهم القانون من حق في المعلومة.﴾

﴿ إن **التأخير أو عدم جواب** الإدارة، ليس مستساغا مهما كانت المبررات، ولذا إنصافا للمتضرمة، وحفاظا على مصداقية الإدارة، إذ المفروض فيها الرأى على مصالح المتكلمين مع تعديل كل فرض؛

إنه من غير المقبول أن تركز الإدارة إزاء مصالح المرتفقين إلى **المواقف السلبية**، مما لا يمكن أن يفسر إلا **باللامبالاة وعدم الاكتراث** بانشغالات المواكبين، والحال أن وظيفتها هي خدمتهم وتصريف المشروع من حقوقهم، بما في ذلك إجاباتهم وتوجيههم إلى تصحيح ما تراه غير مطابق للضوابط المعمول بها.﴾



﴿ الإدارة ملزمة بالوفاء بالتزاماتها التعاقدية، ولا يمكنها مواجهة المرتفق **بخلافات** **داخلية** لا يكاد فيها، ضمانا للمصداقية واحتراما للتعهدات الإدارية والالتزامات المرفقية.﴾



﴿ إن ما آلت إليه وضعية المتكلم، وبغض النظر عن كل تصرفاته الشخصية وما استوجبه من جزاء، تتحمل الإدارة فيه كل المسؤولية من تاريخ المصالبة بتسوية الوضعية المعاشية، والتي يكون من غير المقبول أن تبقى معلقة أمام **خلاف إداري داخلي** بين قضاة حكوميين، لا علاقة له بموضوع الحق المصالب به.﴾

ثانياً: الملاحظات المسجلة بشأن أوجه اللاجدية في تعامل بعض الإدارات مع تدخلات المؤسسة

ضمن إصدار المؤشرات التحليلية الدالة المعمول بها لقياس مستوى جدية الإدارة في تعاملها مع المؤسسة بشأن التوصلات المقدمة في مواجهتها، تبرز أهمية ست مؤشرات أساسية، يأتي في صلبيتها المؤشر المتصل بإجمالي التوصيات غير المنفذة، والذي يقدر برسم هذه السنة، كما سيأتي بيانه وتفصيله ضمن هذا التقرير، في نسبة 59,51 % من مجموع التوصيات موضوع التتبع، بمجموع بلغ 845 توصية غير منفذة؛ علماً أن إجمالي التوصيات المتراكمة لدى المؤسسة برسم هذه السنة، كما ذكر آنفاً، بلغ 1420 توصية؛ وهو ما يعكس على المعدل العام لتنفيذ التوصيات منذ إحداث المؤسسة، الذي لم يتجاوز ما نسبته 75,59 % من مجموع التوصيات الصادرة، وهي نسبة تتأرجح بين الارتفاع والانخفاض كل سنة حسب ما صدر ونفذ وتراكم من التوصيات؛ ورصدت المؤسسة أيضاً أن المعدل العام لزم تنفيذ التوصيات الصادرة عنها تجاوز هذه السنة 1003 أيام، بارتفاع واضح عن السنوات السابقة، بعد أن تم تخفيضه إلى 808 أيام خلال سنة 2022، وهي نتيجة لا ترقى إلى مضمح المؤسسة، ولا إلى المبتغى المنشود من وراء المقتضيات التشريعية التي ألزمت الإدارة بوجود العمل بتوصية الوسيط وتبليغه بما اتخذته من إجراءات لتنفيذها، والأسباب التي تكون قد حالت دون ذلك عند الاقتضاء (المادة 38 من القانون 14.16)؛ هذا، وقد سجلت الخمس سنوات الماضية عدم راء الإدارة عن 2402 مراسلة موجهة إليها من قبل المؤسسة، وتبلغها عن 242 جلسة بحث برمتها هذه الأخيرة.

والمؤسسة، وإن كانت في بعض الأحيان تتفهم مواقف بعض الإدارات التي تستند لأسباب ومبررات حقيقية، أو تقف أمام واجب الحفاظ على النظام العام، أو تواجه نقصاً في الاعتمادات المالية الحائل دون تنفيذ التوصية، أو ترجع لصعوبات تفرضها ضرورة التنسيق مع إدارات أخرى، فإنه يتوجب على الإدارة ألا تمعن وتستصر في تأخير تنفيذ التوصيات المعنية بها، على اعتبار أن سر القوة التنفيذية للتوصيات يرتكز بالسند القانوني الذي يتركز عليه إصدارها، ولذا صبقاً لأحكام النصوص التشريعية المؤطرة لعمل المؤسسة، التي أقرت كقاعدة أصيلة التأكيد على إلزامية وضع التوصية موضع التنفيذ حالاً ومباشرة بعد صدورها، وعند الاقتضاء، الشروع التدريجي في إلقاء التدابير اللازمة لإنصاف المتضرر أو تبليغ الوسيط بالأسباب التي تكون قد حالت دون التنفيذ؛

ولا غرو أن فاعلية ترتيب الآثار المرجوة من إنفاذ توصيات المؤسسة تفسر بشكل مباشر بما للمتضررين من حقوق أو مصالح ارتفاقية مشروعة تتصل باحتياجاتهم الحيوية اليومية، علماً أن مسطرة إصدار المؤسسة للتوصيات تؤطرها معايير وضوابط تتأسس على إمعان النظر في ملفات القضايا، ضمن نطاق الصلاحيات الدستورية والإجراءات القانونية المخولة لها، من حراسة وتحليل وبحث وتأمل في مواضيعها، مع تقصيرية المشرع عند صياغة القواعد القانونية ذات الصلة، سيرا على النهج الذي أرسله صاحب الجلالة في مناسبات متعددة، في إحقاق الحقوق ورفع المضالم وتكريس سيادة دولة الحق والقانون، وارتكازاً على ما يفرضه الأعمال الحقيقية لمبادئ العدل والإنصاف، واسترشاداً بالقيم والمبادئ الكونية الفضلى المكرسة في العمل القضائي.

إن دستور المملكة لما عمل على إسترارة المؤسسة، كمكون من مكونات منصوصة مؤسسات وهيئات حماية الحقوق والحريات والحكامة الجيدة، وأوجب المشرع على الإدارة التقييد بالمقتضيات المشار إليها أعلاه، فإن الأثر الملزم المترتب عن ذلك يفرض إلى ضرورة التفاعل المسؤول مع كافة مساعي وتدخلات وتوصيات المؤسسة احتراماً لسمو الدستور وامتثالاً لسيادة القانون.

والمؤسسة، في سبيل القيام بصلاحياتها الدستورية سالفة الذكر، تعتمد إلى مباشرة مساعيها لدى الإدارة إحقاقاً لحق المتدخلين في الانتصاف، وذلك من خلال مراسلتها للإدارة بشأن مواضيع التدخلات المسجلة في مواجهتها، وتبليغها نتائج وخلاصات البحث والتحري، بعد التأكد من صحة الوقائع المعروضة عليها وحقيقة وجود الضرر اللاحق بالمتدخل، فتكون قد أعملت مسؤولياتها، باعتبارها ضماناً لحقوقية مؤسسية؛ وبالتالي فإن لجوء بعض الإدارات إلى الاقتصر على اعتماد الردود الآلية غير المنصبة على عمق موضوع التدخل، ودون بذل أي مجهود من أجل إيجاد حل منصف لتسويته، أو إلى التماسك بدفع مبررات منها ما هو معلن ومنها ما هو غير معلن، أو إلى التقاعس بالمرّة عن موافاة المؤسسة بالجواب، وانحياز موقف سليم بعدم التجاوب والعزوف عن التفاعل، تكون قد أضلت بموقع المسؤولية التي تتحملها، وبما أقره كل من الفصل 16 من دستور المملكة الذي يؤصر اختصاصات المؤسسة، والفصلين 155 و156 منه اللذين ينصان على التوالي بأنه: ﴿يمارس أعوان المرافق العمومية وخصائضهم وفقاً لمبادئ احترام القانون والنيل والشفافية والنزاهة والمصلحة العامة﴾، وأنه: ﴿تتلقى المرافق العمومية ملاحظات مرتفقيها، واقتراحاتهم وتدخلاتهم، وتؤمن تتبعها﴾.

ولذلك، فإن كل موقف بتعصيل مسطرة تنفيذ توصيات المؤسسة أو تأخير تصفية ملفاتها، لا يعدو أن يكون إلا موقفاً مريباً وغير سليم، يناقض المبدأ الذي يجعل من الإدارة مؤتمنة على خدمة المرتفقين ورعاية حقوقهم ومصالحهم، مما قد يؤول إلى تنامي مشاعر التذمر والغبن والجهل لدى المتدخلين المعنيين، ويعرف بثقتهم في كل من الإدارة والمؤسسة على حد سواء.

لهذا، يتوجب على كل إدارة معنية التعامل بكل جدية مع مساعي المؤسسة، والإحجام عن التماسك في تأخير مباشرة الإجراءات والتدابير المتعلقة بتنفيذ التوصيات الصادرة في مواجهتها، أو مواصلة ذلك.

ثالثاً: مقارنة موضوع الجدية من زاوية مدى ارتكاز المرتفق في تخطئه على أسس واقعية وسليمة

تفعيلاً للمقاربة المستجدة المعتمدة في صياغة التقرير السنوي لمؤسسة وسيك المملكة بشأن حصيلة نشاطها، فقد تمكنت من بلورة مؤشر رقمي لمرتکز جدية التخطئ مستنداً إلى الملفات التي انتهت بالرفض، عكس تصوراً مبتكراً لواقع التشكي من حيث الأساس الذي ينبغي عليه، وقد شكل أحد المؤشرات الإحصائية القابلة للقياس والاستقراء، التي من خلالها تتاح إمكانية تسجيل الملاحظات واستخلاص الاستنتاجات.

ومن هذا المنطلق، خلصت المؤسسة في حالات عديدة، بعد الدراسة والتحليل المعمق لملفات التخطئ إلى أن مواضيعها لا تقوم على أساس من القانون أو على ما يتصلبه إعمال مبدأ العدل والإنصاف، وإنما ترتبها بإمكانية تتيح توضيف السلوك التقديرية للإدارة متى توفرت الشروط المنصوص عليها في القانون، أو بانحياز موقف الرافض كلما اعتبرت أن في ذلك مساساً بحسن سير المرفق، أو أن موقف الإدارة بشأن موضوع التخطئ سليم، وأن المتخطئ لم يستكمل إجراءات تسوية ملفه، أو لم يدل بما يدحض موقفها أو بما يفيد بأنها قد حالت أو انضمت عن القانون عند إعمالها للسلطات والصلاحيات المخولة لها؛ وغيرها من الحالات التي رقت عليها المؤسسة، واعتبرتها في حكم غير الجدية وأنها لا تبنى على أساس يستدعي تدخلها، كبقا للمقتضيات القانونية المؤطرة لعملها، واستناداً إلى المعايير والضوابط التنظيمية المتعلقة بالنظر فيما يعرض عليها من تخطئات.

وقد سجل في هذا السياق، تذبذب واضح في مؤشر جدية مرتکز التخطئ، كما هو ظاهر في الجدول أسفله، حيث استقر برسم هذه السنة موضوع التقرير في 52,42 %، بانخفاض طفيف قدره 0,35 نقطة مئوية مقارنة مع المؤشر المسجل برسم السنة الماضية، حيث تجاوز في ظلها 52,77 %، في حين شهد برسم سنة 2021 في 50,16 %؛ وهو معصى يفتح مجالات تحليلية قبلنا على سيكولوجية التشكي لدى المرتفق، خصوصاً وأن نصف التخطئات تقريباً، المتوصل بها سنوياً، لا تقوم على أساس من القانون أو لا ترتكز لمبادئ العدل والإنصاف، إنما يناهز معدل قرارات الرفض الصادرة سنوياً 1785 قراراً.

2023	2022	2021	2020	2019	
% 52,42	% 52,77	% 50,16	% 57,92	% 62,60	مؤشر مرتکز الجدية

ومن جانب آخر، وفي إطار تفعيل مختلف صلاحيات المؤسسة، مكنت تدخلاتها الرامية إلى الوصول إلى حقيقة النزاع المعروض عليها، عبر برهة جلسات بحث تروم تقرب وجهات النظر بين الإدارة والمتخطئ من الوقوف على 49 حالة تخلف للمتخطئين عن حضور هذه الجلسات خلال الخمس سنوات الماضية، وهو ما يعكس صورة أخرى من صور اللامجدية في سلوك المرتفقين، ويقوض مجهودات المؤسسة في الدفاع عما هم معقون فيه.

والواقع أن هذا السلوك أو التصرف الذي يقم عليه بعض المتخصصين، يعرضهم على المؤسسة تخلفات لاجدية، أو بتخلفهم عن جلسات البحث المبرمجة، أو بعدم استكمال الإجراءات القانونية لنيل مصالحهم أيا كانت العوامل المسببة في ذلك، يعكس في حقيقة الأمر ما يشهده الارتفاق العمومي من هشاشة وتعقيدات، تنوّص في خضمها مشاعر عدم الرضا وخيبات الأمل والاستياء والانعراج والتكبر والسخط والإحباط والتوتر التي تسود علاقة المرتفق بالإدارة، مما يؤول بالتالي إلزامهم وقائع لا تنبني على أساس جدي ولا تعود على صاحبها بأي نفع أو فائدة، وهو ما يستدعي إرساء تغيير حقيقي وإلزامي يتحمل المتخصص في نصاقه كامل مسؤولياته الأخلاقية والقانونية.

ولأن المؤسسة حريصة على تحقيق هذا التغيير المأمول فقد أبت بالاعتماد بالغ على توثيق كافة الملاحظات المتصلة بهذا المعصر ضمن تقاريرها السنوية، وفي نصاق تصورها المستجدة لأدائها المهني كمؤسسة استورية موجهة بالأساس لخدمة المرتفق، وفق ما أرسده في مخصصها الاستراتيجية 2019-2023، حيث ركزت أغلب مداوله الأساسية على مبنغي خدمة المرتفق واستعماله ثقته بالإدارة، مع مزيد تعزيز قرب المؤسسة منه في إصار من الشفافية، وتصوير مكاتب الاستقبال لديها وتسجيل الولوج إليها والانتظام في أداء خدماتها، وتيسير الحصول على المعلومات العامة المودعة لديها.

والمؤسسة، وهي مسترسلة في دراسة وتحليل كافة البيانات الاستدلالية المتعلقة بكات المعصر، وفي تكثيف جهودها في مجال التعريف باختصاصاتها ومساطر اللجوء إليها، ومباشرات التحسيس والتوعية بالضوابط المؤطرة لتلقي التخلفات لديها، مع التجديد المستمر لمنصومتها المعلوماتية في أفق تقديم خدمات أفضل للمرتفقين، لن تكفي بتحقيق هدفها المعلن في «الرفع من جودة خدمة المواصر وتمكينه مما هو مشروع من حقوقه، وتيسير سبل ارتفاقه بممارسة حقه في التظلم لديها»، وإنما ستبقى مصممة لعملها إعلامية بناء جسور الثقة والمصالحة وحسن النية بين المرتفق والإدارة، وإدكاء ثقافة التظلم الجدي المرتكز على أسس منيعة.

رابعاً: خلاصات واستنتاجات المؤسسة حول الموضوع

إن مؤسسة وسيط المملكة، وهي تستحضر الرؤية السديكة والواقعية لصاحب الجلالة، حفظة الله، لمفهوم الجدية، لتؤكد على أهمية بلورته كمبدأ ناظم وكوجه حكاماتي جوهري وكمقوم حاسم ومؤثر في ضبب فباة الأءاء الإداري من أجل تأمين ارتفاق عمومي رشيد، يؤهل الإدارة إلى القيام بأدوارها على النحو المصلوب للنهوض بالنموذج التنموي المنشود وتحقيق تنمية أكثر استدامة، وذلك من خلال خمس مركات أساسية:

- الالتزام بسمو الدستور وروحاً ومنصوقاً، وبسياسة القانون والنضوع الأمل لمقتضياته، بما يؤمن الحماية القانونية للمعاملات الإدارية؛

- التشبع بمبادئ الحداثة الجيدة التي أقرها الدستور ثقافة وممارسة، والالتزام الفعلي والحكم بتطبيقها كمبادئ توجيهية استدلالية يمكن الاسترشاد بها لتقييم فعالية ونجاحة الأداء الإداري والتي تقوم على احترام المساواة بين المواصنات والمواصنين في الولوج إلى المرافق العمومية، والإنصاف الجلي في تغطية الخدمات الاتفاقية بجموع التراب الوطني وتأمين الاستمرارية في أمانها، ومراعاة معايير الجودة والشفافية، ورعاية ممارسة المسؤولية بالاحسان، والتفكير بمبادئ الديمقراطية والقيم الإنسانية والعدالة الاجتماعية التي أقرها الدستور؛

- بلورة إرادة التغيير والانتقال، بتجاوز مرحلة التعبير عن النوايا إلى التنزيل الفعلي للتقويحات التصحيحية الكفيلة باجتثاث مواصن كل اختلال أو ممارسة إدارية معيبة من جذورها، والحرص على الارتقاء بالأداء الاتفاقي نحو الأفضل بتجسيد التفاعل الجلي المستجيب لانتظارات الإصلاح الشمولي؛

- إرساء نظام فعال للتتبع والتقييم وفق مقاربة تقوم على القياس الحوري لنجاحة الأداء الإداري وتحقيق الاتقائية والتناسق والاتزان بين الصلاحيات والموارد، وتقليل أي خلاف أو تصادم أو تدخل أو تنازع في الاختصاصات تكون كلفته الإضرار بمصالح المرتفق؛

- ترسيخ القرب الاتفاقي الحقيقي من المواصن، بتجاوز بعده الجغرافي إلى أن تكون الإدارة في خدمته، قريبة من انشغالاته وحاجياته، وأن تستوعب انتظاراته وتطلعاته، بتصويب الضوابط القانونية والمساخر الإدارية لخدمة هذا الهدف، وأن تنسج معه علاقة تقوم على أساس الاحترام المتبادل والالتزام بمبادئ دولة الحق والقانون، وأن تبادر لأجل بلورة حلول حقيقية لقضايا ومدة بأجوبة مقنعة في آجال معقولة.

ومما لا شك فيه، أن جدية الإدارة تتأكد أيضا حينما تكون هي أول من يبرهن على أن الكل ملزم بتنفيذ الأحكام القضائية، فتبادر فوراً إلى الاستجابة إلى منصوصاتها، وتجسيد فاعليتها، وتنزيل ما قضت به على أرض الواقع، بإيصال الحقوق إلى أصحابها وتمكينهم من التمتع بها والتصرف فيها، ضمانا لسيادة القانون وتطبيقا لمبادئ العدل والإنصاف، للحد من الممارسات السلبية والسعي إلى التخصيص الدقيق للقواعد القانونية، بما يجعل من التنفيذ مناهج جدوى الحق في التقاضي فاعلا عن الحقوق والمصالح المشروعة.

كما تكمن جدية الإدارة في تعهدها بأن تتيح للمرتفقين المعلومة بكل ارتياح ويسر، وبأن تمكنهم من ممارسة حقوقهم الاتفاقية كاملة في نضاق ما يجمعها بهم من علاقة، وفي التزامها في بلورة معاملاتها الإدارية المتعلقة بالمرتفق وبأمانها الاتفاقي بشكل عام، وفق مبادئ احترام القانون والحياء والشفافية والنزاهة والمصلحة العامة وقيم الإدارة المواصنة، بما يؤمن استفادة المرتفق من خدمات اتقائية في مستوى حاجياته.

وتقترن أيضا جدية الإدارة بتطبيقها بالعمل المتواصل والأخذ بالأسباب، والعزم والعزم، والإقبال على الإنكباب عليه والاجتهاد فيه، والعزم على عدم هدر الوقت، ومغالبة الأعذار والعراقيل، وإنهاء الإجراءات المقررة داخل الآجال المحددة.

وتتحقق جدية الإدارة أيضا حينما تعتمد إلى اتخاذ القرارات الصائبة، بالضرورة واستقصاء التبصر قبل الإقدام على كل موقف، والإقبال بروح الوضعية على الانفraz المخلص في تفعيل الإصلاحات المسطرة لتأخذ مسارها الصحيح وتبقيتها العثية من غير إبطاء أو توان، علما أن العمل الحقيقي لكل إصلاح لا يكمن في مجرد وضعه، وإنما في قدرة كل من موقعه على حسن تفعيله وتكبيره، بما يقتضيه الموقف من جدية وفاعلية، وتلمام الإشراف والتتبع الدقيق، وتحقيق أعلى مستويات التنسيق والتنسيق والالتقائية الإدارية، والتوضيف الأمثل للموارد البشرية، والاستثمار الأنفع للإمكانات المتاحة.

فجدية الإدارة هي واجب مؤسساتي أخلاقي، وقاعدة سلوكية معيارية لكل عمل ناجح، وهي أيضا التزام منهجي، أضفى في الوقت الحاضر خيارا حاسما لا بد من كونه، للتحفيز على الوصول إلى حوكمة وتميز الأداء الاتفاقي، بما يجعله محركا أساسيا لمشاريع النموذج التنموي الجديد، وبما تكون معه الإدارة كفاصلة للتنمية، لا معيقا لها بسبب لاجدية العاملين بها.

وكما ترتب الحقوق الاتفاقية التزامات على الإدارة، فإنها ترتب بالمقابل التزامات بليغة على المرتفق، بما يقع عليه هو كذلك من وجوب تفرغ الجدية التامة في علاقته مع الإدارة، وأن يكون واعيا تمام الوعي بالواجبات الملزمة على عاتقه، وأن يعمل على تصحيح حقوقه تصحيحا سليما، وعلى تكبر التزام الوفاء بتحملاته، وعلى تغيير السلوكيات غير المنضبطة والتمثلات السلبية واكتساب العادات الإيجابية، مع الأخذ بعين الاعتبار، أن ممارسة حقه الدستوري بتقديم كل مخلص أو تشا في مواجهة الإدارة، يقتضي أن يتم في إطار تام من اللياقة والانضباط والتفكير بالقواعد الإجرائية المقررة في الموضوع.

وتكريسا للمواطنة الفضلى التي توازن بين الحق والالتزام، ونجسيدا للمبدأ الدستوري العلم الذي يقول بالزامية تنفيذ الأحكام القضائية للجميع، فبالأحرى تلك الصادرة لفائدة الدولة التي تمثل المصلحة العامة، فإن جدية المرتفق تتوثق كذلك من خلال مبادئه صواعبية إلى تنفيذ الأحكام الصادرة لفائدة أشخاص القانون العام، دون امتناع أو ممانعة أو تعليق من شأنه أن يعصف بالحق ويهدم العدل ويفرغ آلية التقاضي من معانيها، ويؤدي إلى الاختلال، تكون له انعكاساته السلبية على السياسات العامة التي تركز على ما يتم ركزها لها من اعتمادات مالية، كما تكون له وصاته الجسيمة على قدرة القطاعات العامة في الوفاء بما قد يكون للمواطنين من حقوق، وعلى ضمان انتظام وانصراف عمل المرافق العمومية بما يستجيب لمتطلبات الحكامة الجيدة.

وختاماً، وتنفيذاً لتوجيهات جلالتهم « من خلال المضي قدماً في إصلاح القضاء والإدارة، ومكافحة الفساد، وخلق الحياة العامة، التي نعتبرها مسؤولية المجتمع كله، مواكبين وجمعيات، وليست حكراً على الدولة لوحدها »¹⁴، فإن المؤسسة لتجسّد دعوتها، لكل من يجب، إلى مزيد الاستجابة لمتطلبات التعبئة الدائمة والانفraz الملموس والاندماج المتين في البعث الوصفي الجماعي والدينامية القوية التي تقودها بلادنا في مسارها التنموي وإيحاء ما تقوم به من إصلاحات، ونهوض كل من موقعه بالمسؤوليات، وجعل المصالح العليا للوطن والمواكبين فوق كل اعتبار.

الجزء الثالث

المعصيات الإحصائية: حصيلة سنوية لحلول عامة ومنصفة لـهـرب العلاقة الارتفاقية

"تعزيز الوصاية المؤسسية الكاملة الجيدة
والشفافية الضرورية لتحسين مناخ الأعمال
وخلق فضاء ملائم للتنافسية، والحفاظ على بيئة
جاذبة للاستثمار بحيث تشكل تداخلاها إحدى
العوامل المشجعة للمستثمرين."

وسيلة المملكة - قصر المؤتمرات بفاس 27 أجنبر 2023

المصور الأول

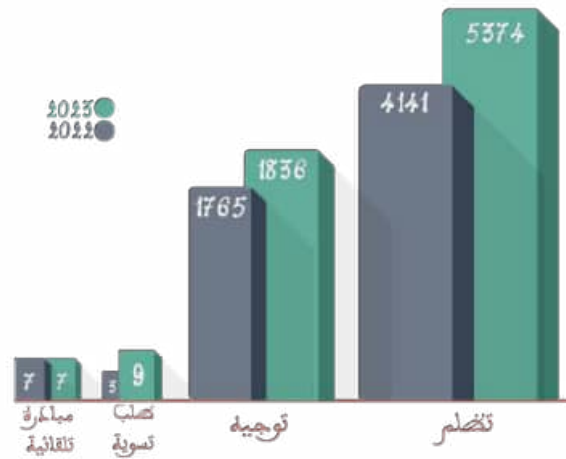
فرز متعدد الأوجه للقضايا المسجلة
برسم سنة 2023

" تساعد الوساطة المؤسسية بشكل مباشر في
تسوية الخلافات الاستثمارية لأولئك الذين
يلجؤون إليها، باعتبارها وسيلة شفافة وسريعة
ومجانية وسرية إجراءاتها، بل وأيضاً بسبب عدم
جواز الاحتجاج بالعلول التي توصل إليها أنصار
التدخل "

ومينع المملكة - قصر المؤتمرات بفاس، 27 أجنير 2023

أولاً: المسجل العام: معصيات إحصائية عامة بزوايا تحليلية مختلفة

نوع الملف	2023		2022		نسبة النمو
	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	
تظلم	% 74,37	5374	% 70	4141	% 29,78
توجيه	% 25,41	1836	% 29,83	1765	% 4,02
طلب تسوية	% 0,12	9	% 0,05	3	% 200
مبادرة تلقائية	% 0,10	7	% 0,12	7	% 0
المجموع	% 100	7226	% 100	5916	% 22,14



لقد سجلت المؤسسة خلال سنة 2023 ما مجموعه 5374 ملفاً، تهم بمحمل ما تم التوصل به من تظلمات وتشكايات وصحبات تسوية بالإضافة إلى ما قامت به من مبادرات تلقائية، أي بنسبة نمو بلغت 22,14% مقارنة مع السنة الفارصة، التي تم خلالها تسجيل 5916 ملفاً؛ وقد توزعت الملفات المذكورة وفق التفصيل التالي:

- 5374 ملف تظلم أي ما يمثل نسبة 74,37% من إجمالي الملفات المفتوحة خلال سنة 2023، والتي تبين من حراستها الأولية أنها تدخل ضمن مجال صلاحيات البيت المخولة للمؤسسة؛ مسجلة بذلك زيادة في عددها مقارنة مع السنة الماضية (2022)، بما مجموعه 1233 ملفاً، وبنسبة نمو بلغت 29,78%؛

وخلال هذه السنة أيضاً واصلت ملفات التظلم نسقتها التصاعدي مقارنة مع ملفات التوجيه، بحيث ارتفعت نسبتها من 70% سنة 2022 إلى 74,37% من مجموع المسجل العام برسم سنة 2023، أي بزيادة 4,37 نقطة مئوية، وهو ما يمكن تفسيره بارتفاع معدل استيعاب مهام المؤسسة في ظل تنوع صرق وأشكال الولوج إلى خدماتها.

- 1836 ملف توجيه، شكلت نسبة 25,41% من مجموع الملفات المسجلة برسم هذه السنة، وهي ملفات اتضح للمؤسسة من خلال حراستها أنها لا تندرج ضمن اختصاصاتها، فبدأت على وضعها في إصهارها الحقيقي من خلال إرشاء وتوجيه أصحابها، أو إحالة شكاياتهم على الجهات المختصة، أو إحالة القضايا المعنية علماً بها بالنظر لأهمية موضوعها لانتفاء ما يفرضه الموقف في شأنها.

وتجدر الإشارة إلى أنه رغم الارتفاع الضئيل في عدد ملفات التوجيه خلال هذه السنة (71 ملفاً) مقارنة مع السنة الماضية، فإن نسبتها من مجموع الملفات المسجلة تراجعت بـ 4,42 نقطة مئوية من 29,83 % سنة 2022 إلى 25,41 % سنة 2023.

- 9 صلبات تسوية، بنسبة لا تتعدى 0,12 % من مجموع المسجل العام خلال هذه السنة، ورغم التصور الحاصل في هذا النوع من الصلبات مقارنة بالسنة الفارصة، التي لم تسجل سوى 3 صلبات، فإن اللجوء إلى هذه الآلية المهمة يبقى محدوداً بالرغم من قدرتها على ابتكار حلول توافقية لحل النزاعات والخلافات بين الإمارات والمعنيين بالأمر، بطريقة بديلة تساهم في رفع التحديات المشتركة وبناء علاقات مستدامة.
- 7 مبادرات تلقائية، بنسبة 0,10 % من مجموع ما تم فتحه من ملفات، حرصت من خلالها المؤسسة على تقديم اقتراحات لمعالجة بعض الأوضاع ذات الصلة بعودة أداء المرفق العمومي وترسيخ الحقوق الاتفاقية، بقصد تدارك وإزالة ما من شأنه أن يشكل موانعاً لنصر اتفاق.

رغم الزيادة العددية للملفات المعالجة، سواء بمقتضى قرار أو توصية أو قرار إجرائية أو بحضور الإتهام للصلبات تسوية قدمت في إطار الوصلية التوفيقية، إلا أن نسبة البت بقيت في حدود 101,05 %، أي بانخفاض بلغ 15,15 % بالمقارنة مع السنة الماضية، علماً أن هذه السنة شهدت ارتفاعاً في عدد الملفات الواردة على المؤسسة بلغت نسبة نمو 22,14 %، على نحو ما سيتم تفصيله لاحقاً في الجزء المخصص من التقرير بكل نوع من القضايا على حدة.

1 - الملفات المسجلة من زاوية الفئات الاجتماعية الخاصة

نسبة النمو	2023			2022		الفئة الاجتماعية
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	
45,22 %	14,71 %	51,03 %	1063	43,73 %	732	أشخاص في وضعية هشة
6,96 %	5,74 %	19,92 %	415	23,18 %	388	أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج
1,62 %	3,47 %	12,05 %	251	14,76 %	247	أرامل
18,52 %	2,66 %	9,22 %	192	9,68 %	162	أشخاص في وضعية إعاقة
11,72 %	2,24 %	7,78 %	162	8,66 %	145	نزلاء المؤسسات السجنية
24,43 %	28,83 %	100 %	2083	100 %	1674	المجموع



كرست المؤسسة لشكايات وتضلمات بعض الفئات الاجتماعية حيزا خاصا بالتحليل في تقريرها، اعتبارا لما يشكله ذلك من مساهمة في توفير أرضية تشخيصية مساعدة على حل قضاياهم وتحسين أوضاعهم.

وقد عرف عدد الملفات المتعلقة بهذه الفئات ارتفاعا بنسبة 24,43 % مقارنة مع السنة الماضية، حيث بلغ خلال هذه السنة 1063 ملفا شكل 28,83 % من المسجل العام. وتعتبر هذه الأرقام قديما للإشارة يتصلب منها تعزيز جهودها وتصور آليات عملها حتى تلبي احتياجات ومتطلبات هذه الفئات الاجتماعية بشكل أفضل، وتضمن تحقيق العدالة والمساواة للجميع بغض النظر عن الأوضاع الاجتماعية للمرتفقين.

وتظهر المعصيات الإحصائية بالجدول أعلاه، أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة تواصل تصددها ترتيب الفئات بمجموع 1063 ملفا، أي بنسبة 51,03 % من إجمالي ملفات الفئات المعنية بالدراسة، وبنسبة نمو ملحوظة بلغت 45,22 % مقارنة مع السنة الماضية؛ في حين جاءت فئة أفراة الجالية المغربية المقيمة بالخارج في المرتبة الثانية بـ 415 ملفا وبنسبة 19,92 % من مجموع ملفات الفئات المعنية بالدراسة ونسبة 5,74 % من إجمالي ما تم تسجيله؛ وحافظت فئة الأرامل على المرتبة الثالثة بمجموع 251 ملفا، أي بنسبة 12,05 % و 3,47 % مما ذكر، مسجلة ارتفاعا هفيفا مقارنة مع السنة الماضية؛ كما استقرت فئة الأشخاص في وضعية إنعاق في المرتبة الرابعة بمجموع 192 ملفا، بارتفاع بلغت نسبته 18,52 % عما تم تسجيله خلال السنة الماضية (162 ملفا)، وبنسبة 9,22 % من مجموع ملفات الفئات، و 2,66 % من مجموع المسجل العام؛ كما حافظت فئة نزلاء المؤسسات السجنية على نفس مرتبة السنة الفارصة بارتفاع هفيف في عددها بلغت نسبته 11,72 % أي ما يشكل 162 ملفا، وبنسبتي 7,78 % و 2,24 % مما ذكر.

٤ - الملفات المسجلة من زاوية جنسية أصحابها

2023		2022		الجنسية
النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	
% 99,16	7165	% 98,78	5844	مغربية
% 0,22	16	% 0,15	9	سورية
% 0,10	7	% 0,07	4	فرنسية
% 0,08	6	% 0,05	3	مصرية
% 0,07	5	% 0,08	5	لبنانية
% 0,06	4	% 0,05	3	عراقية
% 0,04	3	% 0,05	3	جزائرية
% 0,04	3	% 0,03	2	يمنية
% 0,04	3	% 0,03	2	فلسطينية
% 0,01	1	% 0,07	4	غينية
% 0,01	1	% 0,07	4	سعودية
% 0,01	1	% 0,03	2	أردنية
% 0,01	1	% 0,02	1	بوروندية
% 0,01	1	% 0,02	1	نيجيرية
% 0,01	1	% 0,02	1	بريطانية
% 0,01	1	% 0,02	1	إسبانية
% 0,01	1	% 0,02	1	روسية
% 0,01	1	% 0,00	0	تونسية
% 0,01	1	% 0,00	0	إيرانية
% 0,01	1	% 0,00	0	بحرينية
% 0,01	1	% 0,00	0	مدغشقرية
% 0,01	1	% 0,00	0	صينية
% 0,00	0	% 0,20	12	إيفوارية
% 0,00	0	% 0,03	2	إفريقيا الوسطى
% 0,00	0	% 0,03	2	بلجيكية
% 0,00	0	% 0,02	1	إسرائيلية
% 0,00	0	% 0,02	1	إيطالية
% 0,00	0	% 0,02	1	تركية
% 0,00	0	% 0,02	1	سنغالية
% 0,00	0	% 0,02	1	قمرية
% 0,00	0	% 0,02	1	كامرونية
% 0,00	0	% 0,02	1	كونغولية

ليبية	1	% 0,02	0	% 0,00
نرويجية	1	% 0,02	0	% 0,00
هايتية	1	% 0,02	0	% 0,00
جنسية غير محددة	0	% 0,00	1	% 0,01
المجموع	5916	% 100	7226	% 100



تبرز هذه المعصيات أن المؤسسة سجلت، خلال هذه السنة، ما مجموعه 60 ملفا يخص متضلمين ومشتكين يحملون 21 جنسية وھلب واحد ھم جنسية واحدة لم يتم تحديدها؛ وخلافا للسنة الماضية، احتل غزو الجنسية السورية الصدارة بـ 16 ملفا، يليهم الفرنسيون في المرتبة الثانية بـ 7 ملفات، ثم حاملو الجنسية المصرية بـ 6 ملفات في المركز الثالث، تلاهم في المرتبة الرابعة المتضلمون والمشتكون اللبنايون بـ 5 ملفات، ثم حاملو الجنسية العراقية بـ 4 ملفات، فذوو الجنسيات الجزائرية والفلسطينية واليمنية بـ 3 ملفات لكل منهم، لتحل في الأخير، وبملف واحد، باقر الجنسيات كما هو مبين في الجدول أعلاه.

3 - الملفات المسجلة بحسب جنس أصحابها

نسبة النمو	2023		2022		جنس المتظلم أو المشتكي أو طالب التسوية
	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	
23,17 %	75,80 %	4571	77,02 %	3711	رجال
31,80 %	24,20 %	1459	22,98 %	1107	نساء
25,16 %	100 %	6030	100 %	4818	المجموع

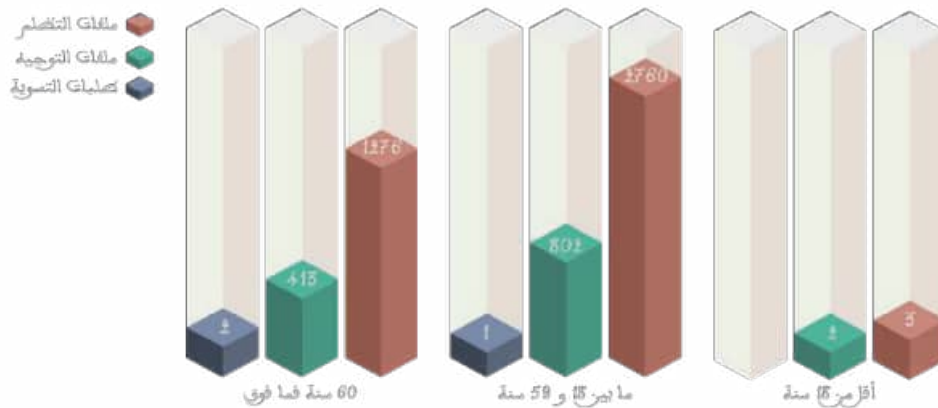


لقد خلصت المعصيات، المشار إليها أعلاه، إلى أن نسبة تضلّعات وشكايات النساء بلغت 24,20 % من مجموع ملفات الأشخاص الخاطئين، حيث تقدّم إلى المؤسسة بـ 1459 ملفاً هذه السنة بنسبة نمو بلغت 31,80 %، في مقابل نسبة نمو خاصة بملفات الرجال بلغت فقط 23,17 %.

غير أن تحليل وضعية المرأة داخل منظومة التشكي، يظهر أن موضوع التظلمات المقدمة من صرف النساء لا يعكس دائما مصالبة المرأة بحقوقها الاتفاقية، بل إن كثيرا من تلك التظلمات تهتم في الأصل المصالبة بحقوق اتفاقية لفائدة الرجال (ابن، أب، أخ، زوج...).

4 - الملفات المسجلة من زاوية الفئات العمرية

الفئة العمرية	عدد ملفات التظلم	النسبة	عدد ملفات التوجيه	النسبة	عدد ملفات طلبات التسوية	النسبة	المجموع	النسبة من المجموع
أقل من 18 سنة	3	% 0,07	2	% 0,14	0	% 0,00	5	% 0,08
ما بين 18 و 59 سنة	2760	% 60,25	802	% 55,46	1	% 33,33	3563	% 59,09
60 سنة فما فوق	1276	% 27,85	413	% 28,56	2	% 66,67	1691	% 28,04
سن غير محددة	542	% 11,83	229	% 15,84	0	% 0,00	771	% 12,79
مجموع الملفات الخاصة بالأشخاص الذاتيين	4581	% 100	1446	% 100	3	% 100	6030	% 100



فئة المسنين	تصنيف المسنين	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات طلبات التسوية	المجموع	النسبة من المجموع
60 سنة فما فوق	ما بين 60 و 75 سنة	1034	271	2	1307	% 77,29
	أكبر من 75 سنة	213	64	0	277	% 16,38
	أكبر من 60 سنة تقديرا	29	78	0	107	% 6,33
المجموع		1276	413	2	1691	% 100

حرصا من المؤسسة على فهم ومعالجة القضايا العمالة التي تواجه كل فئة عمرية على حدة، وتقديم الحلول المناسبة لتلبية احتياجاتها، عملت على تحليل التظلمات والشكايات وطلبات التسوية الواردة عليها من أشخاص غائبين برسم هذه السنة، من خلال ثلاث فئات أساسية حسبما هو مبين في الجدول أعلاه؛ إذ بلغ عدد الملفات التي أفصح أصحابها عن البيان المتعلق بسنهم ما مجموعه 5259 تظلم وشكاية وطلب تسوية، بزيادة 54,59 % مقارنة مع السنة الماضية، في حين، انخفض عدد الذين فضلوا عدم الإفصاح أو الإحالة بما يستفاد منه عدد السن إلى 771

متضلماً ومشتكياً، بنسبة انخفاض بلغت 45,55 %.

وقد تبين من مجموع ما توصلت به المؤسسة، خلال هذه السنة، من تشيكيات وتضلمات وطلبات تسوية، تقدم بها أشخاص غائبون، أن 59,09 % منها همت الفئة النشيطة والتي يتراوح عمرها بين 18 و59 سنة، أي بما مجموعه 3563 تضلماً وشكاية وطلب تسوية، وبنسبة نمو بلغت 63,74 % مقارنة مع سنة 2022؛ في حين، سجلت فئة المسنين ممن يعانون سنهم أو يزيد عن 60 سنة ما مجموعه 1691 ملفاً أي ما يمثل 28,04 % من مجموع المتوصل به من الأشخاص الغائبين؛ وفي المقابل، ورغم انخفاض عددها مقارنة بالسنة الماضية، واصلت المؤسسة استقبال تضلمات وتشيكيات وطلبات أهفأ يقل سنهم عن 18 سنة، فتح لها 5 ملفات أي ما يشكل 0,08 % من نفس المجموع.

من جهة أخرى، تبين من تحليل المعصيات التي تهم فئة المسنين، أن عدداً ملفات فئة المتضلمين والمشتكين الذين تتراوح أعمارهم بين 60 و75 سنة، بلغ 1307 ملفات أي بنسبة 77,29 % من مجموع ملفات المسنين، شكلت منها ملفات التضلم 79,11 % بـ 1034 تضلماً، فيما بلغ عدداً ملفات التوجيه 271 ملفاً، إضافة إلى طلب تسوية؛ في حين، بلغ عدداً ملفات المسنين الذين تجاوزت أعمارهم 75 سنة، 277 ملفاً أي بنسبة 16,38 % من مجموع ملفات المسنين، موزعة بين 213 ملف تضلم و64 ملف توجيه. كما وجبت الإشارة إلى وجود فئة ثالثة تجمع بين الفئتين السابقتين، ويتعلق الأمر بمسنين يظهرون انحداراً من مختلف الوثائق الممسوكة لدى المؤسسة ومن موضوع التضلم أو التشكي، أن سنهم تجاوز الستين سنة تقديراً، وقد بلغ عدداً هذه الملفات 107 توزعت بين 29 ملف تضلم و78 ملف توجيه.

5 - الملفات المسجلة من زاوية بعدها الجغرافي

أ - الملفات المسجلة بحسب ورواها من مختلف جهات المملكة وكذا من الدول الأجنبية

مصدر التظلم	2022		2023		نسبة النمو
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع	
جهات المملكة	5507	93,09 %	6778	93,80 %	23,08 %
الدول الأجنبية	409	6,91 %	448	6,20 %	9,54 %
المجموع	5916	100 %	7226	100 %	22,14 %

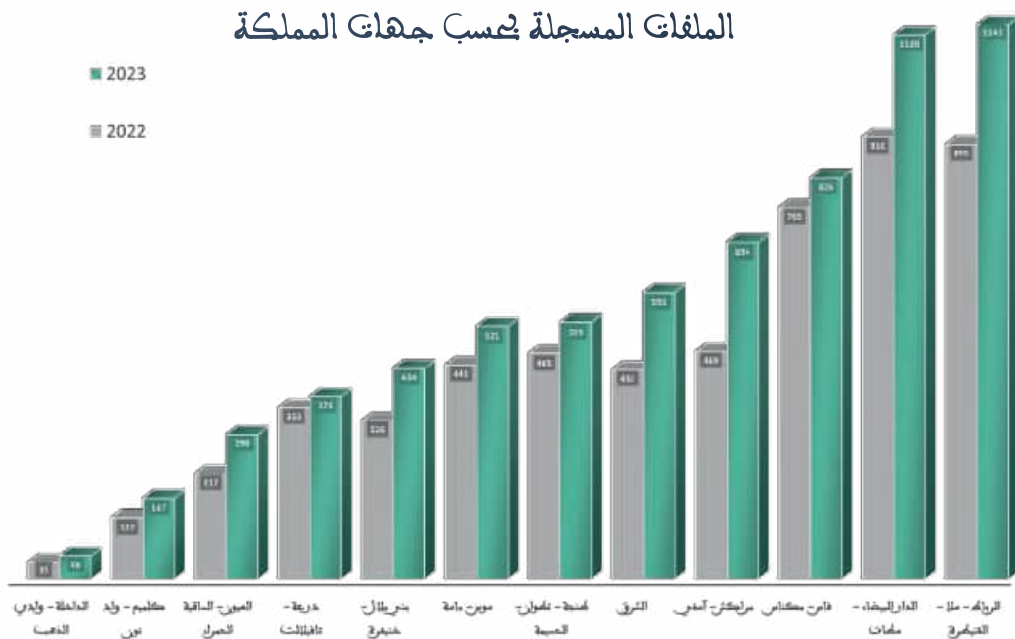
عرفت التضلمات والشكايات الواردة من دول أجنبية استقراراً نسبياً، مقارنة مع السنوات الماضية، حيث بلغت 448 ملفاً أي بنسبة 6,20 % من مجموع الملفات المسجلة؛ في حين، توزعت باقي الملفات (6778 ملفاً) المتوصل بها من داخل التراب الوطني بين مختلف جهات المملكة بنسب متفاوتة، على نحو ما سيأتي تفصيله.

ج - الملفات المسجلة بحسب وروابطها من مختلف جهات وعمالتي وأقاليم المملكة

نسبة النمو	2023			2022		جهات وعمالتي وأقاليم المملكة
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات		
% 27,49	% 15,79	% 16,83	1141	895		الرباط - سلا - القنيطرة
% 89,20	% 4,61	% 4,91	333	176		القنيطرة
% 18,92	% 3,04	% 3,25	220	185		سلا
% 7,88	% 3,03	% 3,23	219	203		الرباط
% 0,00	% 2,15	% 2,29	155	155		الصخيرات - تمارة
% 11,39	% 1,22	% 1,30	88	79		الخميسات
% 115,63	% 0,95	% 1,02	69	32		سيدي سليمان
% -12,31	% 0,79	% 0,84	57	65		سيدي قاسم
% 23,08	% 15,50	% 16,52	1120	910		الدار البيضاء - سطات
% 14,03	% 7,87	% 8,39	569	499		الدار البيضاء
% 29,76	% 1,51	% 1,61	109	84		المحمدية
% 910,00	% 1,40	% 1,49	101	10		مديونة
% 38,60	% 1,09	% 1,17	79	57		سطات
% -11,90	% 1,02	% 1,09	74	84		الجديدة
% 47,83	% 0,94	% 1,00	68	46		برشيد
% -25,93	% 0,55	% 0,59	40	54		النواصر
% -2,44	% 0,55	% 0,59	40	41		بنسليمان
% 14,29	% 0,55	% 0,59	40	35		سيدي بنور
% 7,97	% 11,43	% 12,19	826	765		فاس - مكناس
% 2,87	% 3,47	% 3,70	251	244		مكناس
% 7,46	% 3,39	% 3,61	245	228		فاس
% 7,46	% 1,00	% 1,06	72	67		تازة
% 10,94	% 0,98	% 1,05	71	64		تاوانات
% 62,50	% 0,90	% 0,96	65	40		صفرو
% 43,75	% 0,64	% 0,68	46	32		الحاجب
% -14,63	% 0,48	% 0,52	35	41		إفران
% -18,18	% 0,37	% 0,40	27	33		بولمان
% -12,50	% 0,19	% 0,21	14	16		مولاي يعقوب
% 47,97	% 9,60	% 10,24	694	469		مراكش - آسفي
% 30,00	% 3,78	% 4,03	273	210		مراكش
% 43,02	% 1,70	% 1,81	123	86		آسفي

نسبة النمو	2023			2022	جهات وعمالات وأقاليم المملكة
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات	
% 226,09	% 1,04	% 1,11	75	23	الحوز
% 140,00	% 0,83	% 0,89	60	25	شيشاوة
% 47,50	% 0,82	% 0,87	59	40	الصويرة
% 66,67	% 0,69	% 0,74	50	30	قلعة السراغنة
% -5,88	% 0,44	% 0,47	32	34	الرحامنة
% 4,76	% 0,30	% 0,32	22	21	اليوسفية
% 37,12	% 8,18	% 8,72	591	431	الشرق
% 32,14	% 2,56	% 2,73	185	140	وجدة - أنجاد
% 38,57	% 1,34	% 1,43	97	70	الناضور
% 100,00	% 1,22	% 1,30	88	44	جرادة
% 5,66	% 0,77	% 0,83	56	53	تاويريرت
% 93,10	% 0,77	% 0,83	56	29	فجيج
% 11,11	% 0,69	% 0,74	50	45	بركان
% 64,00	% 0,57	% 0,60	41	25	جرسيف
% -28,00	% 0,25	% 0,27	18	25	الدريوش
% 13,76	% 7,32	% 7,80	529	465	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 20,99	% 3,03	% 3,23	219	181	طنجة - أصيلة
% 2,67	% 1,07	% 1,14	77	75	العرائش
% -3,95	% 1,01	% 1,08	73	76	تطوان
% 84,38	% 0,82	% 0,87	59	32	الحسيمة
% 11,76	% 0,53	% 0,56	38	34	وزان
% 19,23	% 0,43	% 0,46	31	26	شفشاون
% -29,41	% 0,33	% 0,35	24	34	المضيق - الفنيدق
% 14,29	% 0,11	% 0,12	8	7	الفحص - أنجرة
% 18,14	% 7,21	% 7,69	521	441	سوس - ماسة
% 2,44	% 2,91	% 3,10	210	205	أكادير - إداوتنان
% 70,97	% 1,47	% 1,56	106	62	تارودانت
% 17,50	% 1,30	% 1,39	94	80	إنزكان أيت ملول
% 18,75	% 0,79	% 0,84	57	48	تيزنيت
% 81,82	% 0,55	% 0,59	40	22	اشتوكة أيت باها
% -41,67	% 0,19	% 0,21	14	24	طاطا
% 33,13	% 6,01	% 6,40	434	326	بني ملال - خنيفرة
% 52,94	% 1,80	% 1,92	130	85	بني ملال

نسبة النمو	2023			2022	جهات وعمالات وأقاليم المملكة
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات	
% 29,58	% 1,27	% 1,36	92	71	خريبكة
% 21,74	% 1,16	% 1,24	84	69	خنيفرة
% 1,49	% 0,94	% 1,00	68	67	أزيلال
% 76,47	% 0,83	% 0,89	60	34	الفقيه بن صالح
% 6,52	% 5,20	% 5,55	376	353	درعة - تافيلالت
% -38,55	% 1,41	% 1,50	102	166	ميدلت
% 22,67	% 1,27	% 1,36	92	75	الرشيدية
% 77,55	% 1,20	% 1,28	87	49	ورزازات
% 104,17	% 0,68	% 0,72	49	24	زاكورة
% 17,95	% 0,64	% 0,68	46	39	تنغير
% 37,33	% 4,12	% 4,40	298	217	العيون - الساقية الحمراء
% 13,45	% 2,68	% 2,86	194	171	العيون
% 196,00	% 1,02	% 1,09	74	25	السمارة
% 66,67	% 0,28	% 0,30	20	12	بوجدور
% 11,11	% 0,14	% 0,15	10	9	طرفاية
% 31,50	% 2,31	% 2,46	167	127	كلميم - واد نون
% 18,06	% 1,18	% 1,25	85	72	كلميم
% 71,43	% 0,50	% 0,53	36	21	طانطان
% -4,00	% 0,33	% 0,35	24	25	سيدي إفني
% 144,44	% 0,30	% 0,32	22	9	أسا - الزاك
% 37,14	% 0,66	% 0,71	48	35	الداخلية - وادي الذهب
% 24,24	% 0,57	% 0,60	41	33	وادي الذهب
% 250,00	% 0,10	% 0,10	7	2	أوسرد
% -60,61	% 0,36	% 0,38	26	66	جهات غير محددة
% -60,61	% 0,36	% 0,38	26	66	عمالات وأقاليم غير محددة
**	% 0,10	% 0,10	7	7	مبادرات تهم جميع الجهات
**	% 0,10	% 0,10	7	7	مبادرات تهم مجموع عمالات وأقاليم التراب الوطني
% 23,08	% 93,80	% 100	6778	5507	المجموع



يتبين من تحليل المعصيات الرقمية الظاهرة في الجدول أعلاه، أن المؤسسة توصلت بتضلمات وشكايات من جهات مختلفة عبر تراب المملكة، بغض النظر عن جنسيات مقدميها، وذلك بأعداد ونسب متباينة، وقد ظهر أن جميع الجهات سجلت ارتفاعاً في عدد التضلمات والشكايات الواردة منها، في حين عرفت الملفات التي لم يشر أصحابها إلى موصئهم انخفاضاً بنسبة 60,61 %، لتبلغ 26 ملفاً مقابل 66 ملفاً بسبب السنة الماضية.

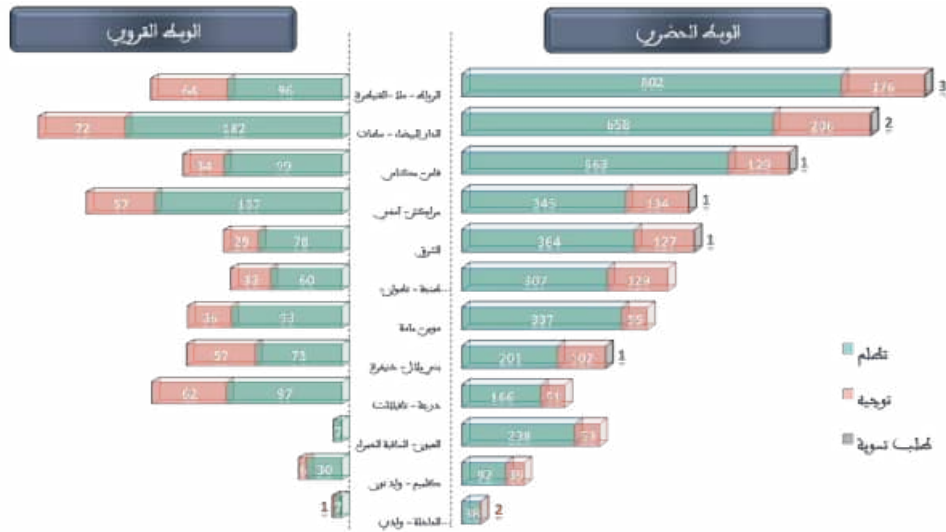
هذا، وحافظت الملفات التي تهم مجموع التراث الوطني، في إصرار المباحرة التلقائية، على استقرارها العددي، على غرار السنة الماضية، بما مجموعه 7 مباحرات.

والملاحظ، أن أكثر من 55,78 % من الشكايات والتضلمات وكلمات التسوية همت أربع جهات رئيسية، ويتعلق الأمر بكل من جهة الرباط - سلا - القنيطرة، حيث شكل الوارد منها 16,83 % من مجموع المتوصل به وكينيا مقابل 16,25 % في السنة الفارصة، ثم جهة الدار البيضاء - مكناس بـ 16,51 %، تلتها جهة فاس - مكناس بـ 12,19 % مقابل 13,89 % في السنة الماضية، واستقرت في المرتبة الرابعة جهة مراكش - آسفي بـ 10,24 % مقابل 8,51 % سنة 2022، مسجلة نسبة نمو بلغت 47,97 %؛ في حين توزعت باقي الملفات على باقي جهات المملكة.

وعلى نسق السنة الماضية، شكلت العمالات والأقاليم الأكثر كثافة سكانية وتمركزا
للأنشطة الإدارية والاقتصادية والمالية والثقافية والسياحية، مصدرا لأكبر عدد من
الشكايات والتدخلات، حيث حافظت عمالة الدار البيضاء على صدارة الترتيب بـ 569 ملفا،
وتقدمت عمالة القنيطرة إلى المرتبة الثانية بمجموع 333 ملفا، وواصلت عمالة مراكش تقدمها
لتحتل المرتبة الثالثة بـ 273 شكاية وتدخلما، ثم عمالة مكناس التي تراجعت إلى المرتبة الرابعة
بـ 251 شكاية وتدخلما، فعمالة فاس بـ 245 شكاية وتدخلما، ثم باقي العمالات وأقاليم المملكة
بحسب الأعداد والنسب المفصلة في الجدول.

ج - الملفات المسجلة بحسب المجال الذي يقيم فيه المتضلم أو المشتكي أو هالاب التسوية

التظلمات والتشيكيات وطلبات التسوية المسجلة برسم سنة 2023										معطيات إحصائية حول سكان الجهة بحسب وسط الإقامة (2022) (15)					الجهة
المسجل الجهوي (16)	الوسط القروي				الوسط الحضري				المجموع	الوسط القروي		الوسط الحضري			
	النسبة من مجموع المسجل الجهوي حسب كل جهة	المجموع	توجيه	تظلم	النسبة من مجموع المسجل الجهوي حسب كل جهة	المجموع	طلب تسوية	توجيه		تظلم	النسبة من مجموع ساكنة الجهة	عدد السكان	النسبة من مجموع ساكنة الجهة	عدد السكان	
1141	% 14,02	160	64	96	% 85,98	981	3	176	802	4 962 561	% 27,06	1 343 109	% 72,94	3 619 452	الرباط - سلا - القنيطرة
1120	% 22,68	254	72	182	% 77,32	866	2	206	658	7 596 040	% 22,61	1 717 679	% 77,39	5 878 361	الدار البيضاء - سطات
826	% 16,10	133	34	99	% 83,90	693	1	129	563	4 460 667	% 35,32	1 575 623	% 64,68	2 885 044	فاس - مكناس
694	% 30,84	214	57	157	% 69,16	480	1	134	345	4 857 033	% 55,56	2 698 564	% 44,44	2 158 469	مراكش - آسفي
591	% 16,75	99	29	70	% 83,25	492	1	127	364	2 505 730	% 27,07	678 283	% 72,93	1 827 447	الشرق
529	% 17,58	93	33	60	% 82,42	436	0	129	307	3 900 359	% 37,18	1 449 976	% 62,82	2 450 383	طنجة - تطوان - الحسيمة
521	% 24,76	129	36	93	% 75,24	392	0	55	337	2 977 128	% 36,80	1 095 607	% 63,20	1 881 521	سوس - ماسة
434	% 29,95	130	57	73	% 70,05	304	1	102	201	2 642 554	% 47,41	1 252 894	% 52,59	1 389 660	بني ملال - خنيفرة
376	% 42,29	159	62	97	% 57,71	217	0	51	166	1 712 526	% 63,17	1 081 723	% 36,83	630 803	درعة - تافيلالت
298	% 2,35	7	0	7	% 97,65	291	0	53	238	412 005	% 3,92	16 140	% 96,08	395 865	العيون - الساقية الحمراء
167	% 21,56	36	6	30	% 78,44	131	0	39	92	450 486	% 29,75	134 012	% 70,25	316 474	كلميم - واد نون
48	% 16,67	8	1	7	% 83,33	40	0	2	38	193 127	% 18,13	35 023	% 81,87	158 104	الداخلة - وادي الذهب
6745	% 21,08	1422	451	971	% 78,92	5323	9	1203	4111	36 670 216	% 35,67	13 078 633	% 64,33	23 591 583	المجموع



15 المصدر: المندوبية السامية للتخطيط

16 باستثناء المبادرة التلقائية والجهات غير المحددة

يظهر من البيانات الإحصائية المفصلة أعلاه، أن التخلّصات والشكايات وصلات التسوية الواردة من الجبال الحضرية واصلت منحها التصاعدي لتصل خلال هذه السنة إلى 5313 ملفاً بنسبة 78,91 % من مجموع ما تم التوصل به من داخل التراب الوصفي، فيما بلغت تلك الواردة من الجبال القروية 1411 ملفاً، وهذه الوضعية إن كانت قيد تفسيرها في الارتفاع الملحوظ لعدد السكان في الوسط الحضري (23591583 نسمة) مقارنة بالوسط القروي (13078633 نسمة)، فهي تجسّد أيضاً مؤشراً مهماً عن البعد الجبالي في ممارسة الحق في الارتفاق العمومي، وبالتبعية في التخلّص مما يمكن أن يشوبه من اختلالات.

هكذا، مع الإشارة إلى أن نسب التشكي من هذه الزاوية تبقى غير منسجمة في سياقها العام مع نسب الساكنة القروية والحضرية بالنظر لمجموع ساكنة المملكة، وغالبا على الشكل المبين في الجدول، بحيث بقيت نسبة التخلّصات والتشكايات التي تقدّم بها أشخاص يقصّون بالوسط القروي هذه السنة في حدود 1,08 % من المسجل العام، رغم أن هذه الساكنة تمثل حسب آخر الإحصائيات لسنة 2011 نسبة 35,67 % من مجموع النسيج السكاني الوصفي، مقابل 78,91 % من المسجل العام شكلتها التخلّصات والتشكايات وصلات التسوية المقدمة من أشخاص يقصّون بالوسط الحضري الذين يمثلون في الأصل 64,33 % من مجموع سكان المملكة.

ومن خلال تحليل المعصيات الخاصة بالجبال القروي، يلاحظ أن جهة الدار البيضاء - سطات تقدّمت للمرتبة الأولى بـ 254 ملفاً، أي بنسبة 22,68 % من مجموع متخلّمي ومشتكي الجهة؛ تلتها جهة مراكش - آسفي بـ 214 تخلصاً وشكاية، مما يمثل 30,84 % من مجموع الجهة؛ متبوعة بجهة الرباط - سلا - القنيطرة التي تقدّمت للمرتبة الثالثة بما مجموعه 160 ملفاً ونسبة 14,02 % من مجموع هذه الجهة؛ ثم باقي الجهات حسب ما تم تفصيله بالجدول أعلاه. وعلى العموم، تبقى نسب التشكي بالجبال القروي بجميع الجهات منخفضة مقارنة بنسب ساكنة هذه الجهات.

ومن جهة أخرى، عرف الترتيب الخاص بالتخلّصات والشكايات وصلات التسوية المقدمة من صرف المقيمين بالجبال الحضرية استقرار ثلاث جهات في المراتب الأولى، حيث واصلت جهة الرباط - سلا - القنيطرة احتلال صدارة الترتيب بـ 981 ملفاً، أي بنسبة 85,98 % من مجموع الملفات المسجلة بالجهة؛ فيما حافظت جهة الدار البيضاء - سطات على المرتبة الثانية بـ 866 ملفاً، أي بنسبة 77,31 % من مجموع متخلّمي ومشتكي الجهة؛ ثم جاءت جهة فاس - مكناس بما مجموعه 693 تخلصاً وشكاية وصلت تسوية بنسبة 83,90 % مما تم تسجيله بالجهة؛ في حين، تقدّمت جهة الشرق إلى المرتبة الرابعة بما مجموعه 491 ملفاً، مشكلة 83,25 % من مجموع المسجل بالجهة؛ لتأتي باقي الجهات وفق ما هو مبين أعلاه.

٢ - الملفات المسجلة بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	2023			2022
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات
فرنسا	1,88 %	30,36 %	136	136
إسبانيا	0,87 %	14,06 %	63	45
بلجيكا	0,73 %	11,83 %	53	35
إيطاليا	0,50 %	8,04 %	36	28
هولندا	0,48 %	7,81 %	35	28
ألمانيا	0,29 %	4,69 %	21	17
الولايات المتحدة الأمريكية	0,21 %	3,35 %	15	21
بريطانيا	0,12 %	2,01 %	9	4
كندا	0,10 %	1,56 %	7	14
السعودية	0,10 %	1,56 %	7	10
الكويت	0,10 %	1,56 %	7	2
سويسرا	0,08 %	1,34 %	6	6
الإمارات العربية المتحدة	0,07 %	1,12 %	5	4
فلسطين	0,07 %	1,12 %	5	0
السويد	0,04 %	0,67 %	3	3
النرويج	0,03 %	0,45 %	2	5
مصر	0,03 %	0,45 %	2	5
الدانمارك	0,03 %	0,45 %	2	3
لوكسمبورغ	0,03 %	0,45 %	2	0
قطر	0,03 %	0,45 %	2	0
الجزائر	0,01 %	0,22 %	1	3
لبنان	0,01 %	0,22 %	1	1
روسيا	0,01 %	0,22 %	1	1
تونس	0,01 %	0,22 %	1	0
النمسا	0,01 %	0,22 %	1	0
سلطنة عمان	0,01 %	0,22 %	1	0
الصين	0,01 %	0,22 %	1	0
الكامرون	0,01 %	0,22 %	1	0
تركيا	0,00 %	0,00 %	0	4
العراق	0,00 %	0,00 %	0	3
ليبيا	0,00 %	0,00 %	0	2
هندوراس	0,00 %	0,00 %	0	2

إسرائيل	1	0	% 0,00	% 0,00
غينيا	1	0	% 0,00	% 0,00
كوت ديفوار	1	0	% 0,00	% 0,00
بلدان أجنبية غير محددة	24	22	% 4,91	% 0,30
المجموع	409	448	% 100	% 6,20

على غرار السنة الماضية، عرفت الشكايات والتدخلات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، من أشخاص مقيمين بالخارج زيادة بنسبة 9,54 %، بحيث بلغ عدد الملفات الخاصة بهذه الفئة 448 ملفا في مقابل 409 ملفات تم تسجيلها السنة الماضية؛ نفس الزيادة عرفها عدد الدول الإقامة مصدر هذه التدخلات، والذي بلغ 28 دولة، دون احتساب الملفات التي لم يرش أصحابها إلى حلول إقامتهم.

وقد اتضح أن الشكايات والتدخلات الواردة على المؤسسة من 7 دول فقط، شكلت لوحدها 80,13 % من مجموع المتوصل به من الخارج، ويتعلق الأمر أساسا بتلا الواردة من فرنسا بـ 136 ملفا، أي بنسبة 30,36 % من مجموع ما تم التوصل به من الخارج، لتحتل في هذا على الرتبة الأولى؛ ثم إسبانيا بـ 63 ملفا، وهو ما شكل نسبة 14,06 % من ذات المجموع؛ وحلت التشيك والتدخلات الواردة من بلجيكا في الرتبة الثالثة بما مجموعه 53 ملفا، أي بنسبة 11,83 % من نفس المجموع؛ ثم إيطاليا وهولندا تواليا في الرتبتين الرابعة والخامسة بـ 36 و 35 ملفا؛ فباقي الدول وفق الترتيب المدرج بالجدول أعلاه.

هـ - التوزيع الجغرافي لصيغة المتدخلين والمشتكين وبالحسب التسوية بحسب مكان إقامتهم

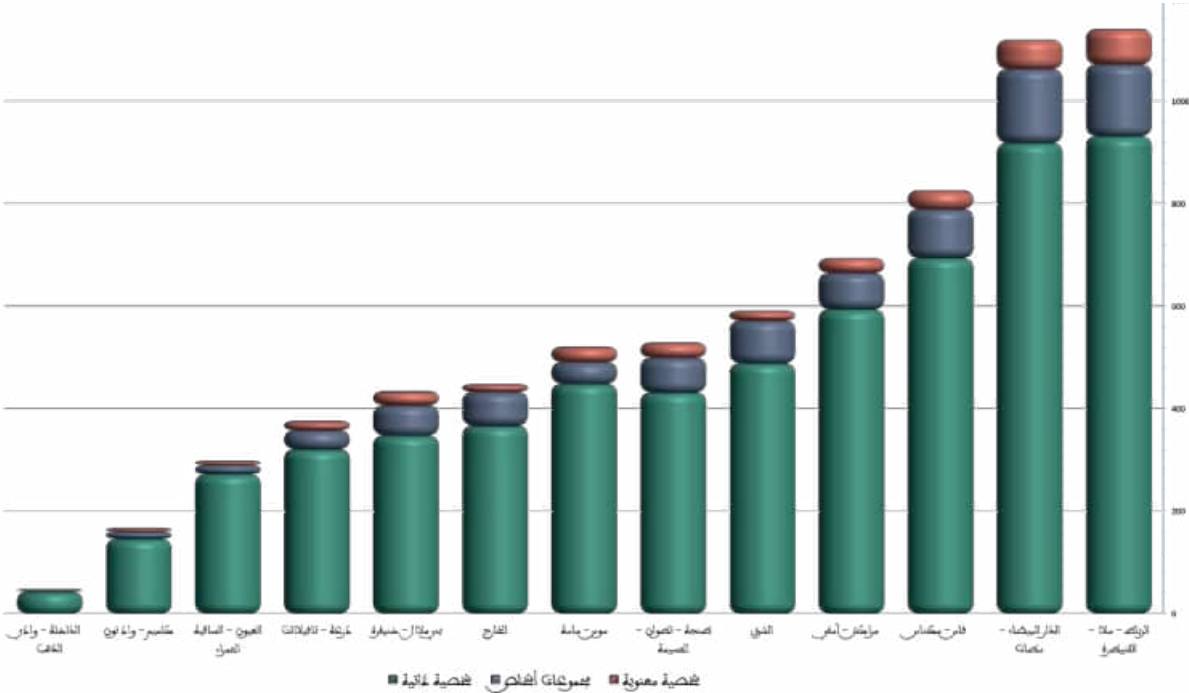
جغرافية المتدخل والمشتكي	شخصية ذاتية		مجموعات أشخاص		شخصية معنوية		مبادرة تلقائية		مجموع الملفات	النسبة الإجمالية
	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة		
الرباط - سلا - القنيطرة	932	% 15,46	140	% 16,61	69	% 19,94	0	% 0,00	1141	% 15,79
الدار البيضاء - سطات	919	% 15,24	144	% 17,08	57	% 16,47	0	% 0,00	1120	% 15,50
فاس - مكناس	694	% 11,51	96	% 11,39	36	% 10,40	0	% 0,00	826	% 11,43
مراكش - آسفي	594	% 9,85	71	% 8,42	29	% 8,38	0	% 0,00	694	% 9,60
الشرق	489	% 8,11	83	% 9,85	19	% 5,49	0	% 0,00	591	% 8,18
طنجة - تطوان - الحسيمة	432	% 7,16	68	% 8,07	29	% 8,38	0	% 0,00	529	% 7,32
سوس - ماسة	449	% 7,45	42	% 4,98	30	% 8,67	0	% 0,00	521	% 7,21
الخارج	367	% 6,09	66	% 7,83	15	% 4,34	0	% 0,00	448	% 6,20
بني ملال - خنيفرة	348	% 5,77	59	% 7,00	27	% 7,80	0	% 0,00	434	% 6,01
درعة - تافيلالت	321	% 5,32	37	% 4,39	18	% 5,20	0	% 0,00	376	% 5,20
العيون - الساقية الحمراء	272	% 4,51	18	% 2,14	8	% 2,31	0	% 0,00	298	% 4,12

% 2,31	167	% 0,00	0	% 2,02	7	% 1,66	14	% 2,42	146	كلميم - واد نون
% 0,66	48	% 0,00	0	% 0,29	1	% 0,47	4	% 0,71	43	الداخلية - وادي الذهب
% 0,10	7	% 100	7	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	مبادرات تهم جميع الجهات
% 0,36	26	% 0,00	0	% 0,29	1	% 0,12	1	% 0,40	24	جهات غير محددة
% 100	7226	% 100	7	% 100	346	% 100	843	% 100	6030	المجموع
% 100		% 0,10		% 4,79		% 11,67		% 83,45		النسبة من العدد الإجمالي للملفات

الملفات المسجلة بحسب صيغة المتضلعين أو المشتكين أو هالبي التسوية



التوزيع الجغرافي لصيغة المتضلعين والمشتكين وهالبي التسوية بحسب مكان إقامتهم



يقوم تحليل معصيات الملفات المسجلة سنة 2023، حسب صيغة المتضلمين المعنيين بها، إلى التأكيد على أن الشكايات والتضلمات المقدمة من أشخاص غائبين، وكل سنة، ما زالت تحتل الصدارة بـ 6030 تضلماً وشكاية، أي بنسبة 83,45 % من مجموع المتوصل به؛ تليها في الرتبة الثانية، وبفارق كبير، تلت المقدمة من صرف مجموعات أشخاص بـ 843 ملفاً، ممثلة 11,67 % من مجموع المسجل العام؛ ثم تلت التي تقدم بها أشخاص معنوية بمجموع 346، أي بنسبة 4,79 %؛ بينما لم تسجل المؤسسة هذه السنة أي تضلم أو شكاية مقدمة من إجازة أو مؤسسة عمومية.

ينضاف إلى المجموع، وكل سنة، سبعة ملفات شكلت موضوع مباحرة تلقائية من المؤسسة في مواضيع محددة.

وهذا التوزيع ينعكس أيضاً على المستوى الجهوي حيث يتضح أن التضلمات والشكايات المقدمة من لجن أشخاص غائبين احتلت صدارة الترتيب على صعيد مختلف جهات المملكة، بأعداد ونسب متفاوتة، مع ملاحظة أن جميع الجهات سجلت تضلمات وشكايات شملت كل المتضلمين باختلاف صيغتهم.

و - التوزيع الجغرافي للتضلمات والشكايات الإلكترونية بحسب مكان إقامة المتضلمين والمشتكين



نسبة النمو	2023		2022	جغرافية المتضلم والمشتكي
	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات	
56,68 %	15,19 %	340	217	الدار البيضاء - سطات
37,89 %	13,98 %	313	227	الرباط - سلا - القنيطرة
149,07 %	12,01 %	269	108	مراكش - آسفي
100,93 %	9,69 %	217	108	سوس - ماسة
56,62 %	9,51 %	213	136	فاس - مكناس
164,79 %	8,40 %	188	71	الشرق
57,84 %	7,19 %	161	102	طنجة - تطوان - الحسيمة
173,08 %	6,34 %	142	52	بني ملال - خنيفرة
101,69 %	5,31 %	119	59	درعة - تافيلالت
20,22 %	4,78 %	107	89	الخارج
130,30 %	3,39 %	76	33	كلميم - واد نون
66,67 %	3,13 %	70	42	العيون - الساقية الحمراء
81,82 %	0,89 %	20	11	الداخلة - وادي الذهب
33,33 %	0,18 %	4	3	جهات غير محددة
77,98 %	100 %	2239	1258	المجموع

أثبتت منظومة التشكي الإلكترونية، التي اعتمدها المؤسسة منذ منتصف سنة 2019، فعاليتها في تحقيق الانفتاح والقرب من المواطن من خلال تبسيط عملية تقديم التظلمات والشكايات وتتبع مآلها، ولعل المعصيات الواردة عبرها لتجسيد واضح لما تحقق من عدالة بمالية في شأن الحق في التظلم، عكسها التوزيع الجغرافي للتظلمات والتشكايات المقدمة إلى هذه المؤسسة.

عموما، انتهت هذه السنة بحصيلة إجمالية للتظلمات والتشكايات الواردة عبر المنظومة الإلكترونية وصلت إلى 1139 تظلمًا وشكاية، أي بنسبة 30,99 % من المسجل العام، وشكلت نسبة نمو عالية بلغت 77,98 % مقارنة مع السنة الماضية؛ وقد لوحظ، هذه السنة، أن نسبة نمو عدد المتظلمين الذين اختاروا اللجوء إلى الخدمات الإلكترونية للمؤسسة لإيداع تظلماتهم وشكاياتهم من داخل التراب الوطني بلغت 81,38 %، في حين عرف عدد الذين أودعوا إلكترونيا تظلماتهم وشكاياتهم من الخارج نسبة نمو بلغت 10,11 % فقط. وهذا التصور الملحوظ يجد تفسيره في الانتقال التدريجي داخل المجتمع نحو التعامل مع ما فرضته متطلبات التحول الرقمي داخل المرافق العمومية، بالرغم من الشاشة الرقمية التي تعاني منها فئة عريضة من المجتمع.

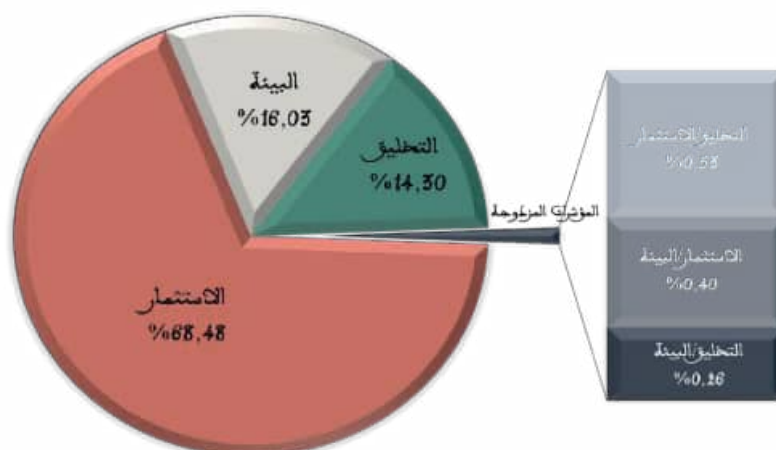
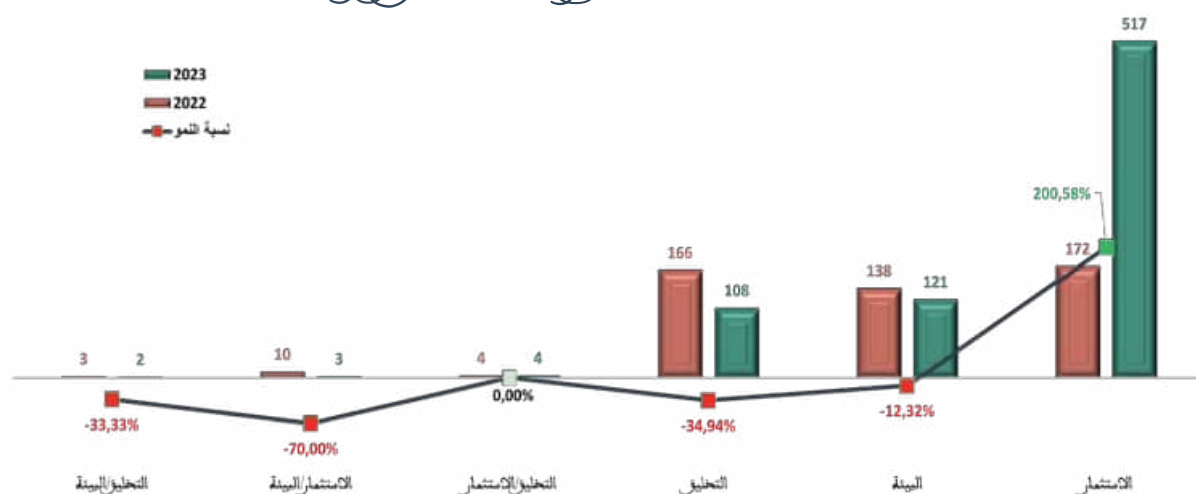
وتفصيلا، يتضح أن المؤسسة توصلت إلكترونيا بـ 107 تظلمات وشكايات من أشخاص مقيمين خارج أرض الوطن، شكلت نسبة 4,78 % من إجمالي المتوصل به عبر هذه المنظومة، ليتراجع الخارج إلى المركز العاشر مقارنة مع جهات المملكة؛ بينما تقدمت جهة الدار البيضاء - سطات إلى المرتبة الأولى بـ 340 تظلمًا وشكاية بنسبة 15,19 % من ذات المجموع؛ ثم جهة الرباط - سلا - القنيطرة التي تراجعت إلى المرتبة الثانية بـ 313 ملفًا، بنسبة 13,98 % من مجموع المسجل إلكترونيا؛ وارتقت جهة مراكش - آسفي إلى الرتبة الثالثة بما مجموعه 269 تظلمًا وشكاية، أي بنسبة 11,01 % من ذات المجموع، وبنسبة نمو بلغت 149,07 % مقارنة مع السنة الماضية؛ وحلت باقي الجهات بحسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه ونسبًا.

ز - التوزيع الجغرافي للمتظلمين والمشتكين بحسب مدى ارتباط تظلماتهم وشكاياتهم ببعض مؤسسات التنمية

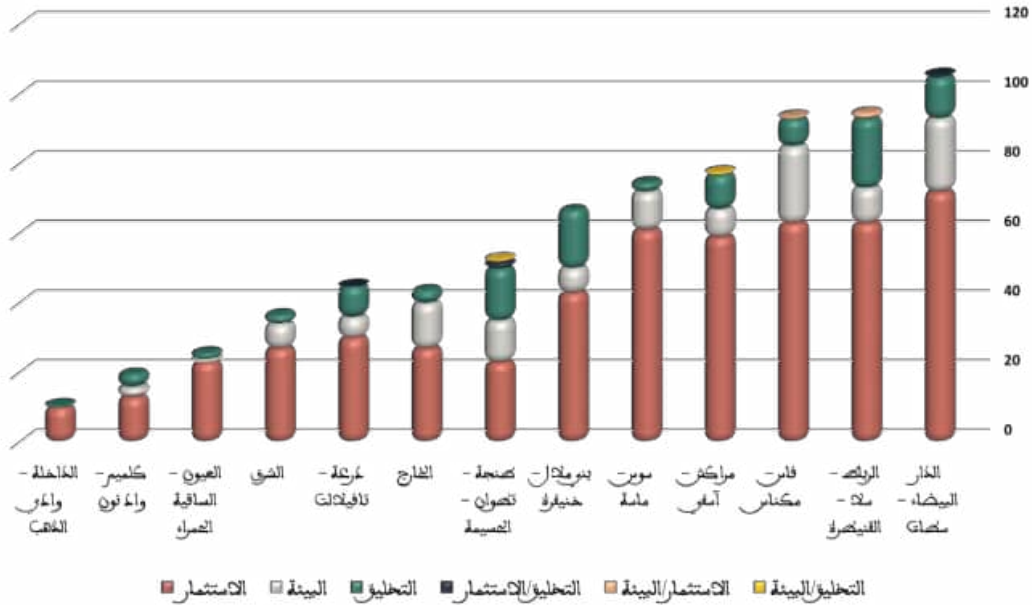
المؤشر المعتمد / جغرافية المتظلم والمشتكي	الاستثمار		البيئة		التخليق		التخليق/الاستثمار		الاستثمار/البيئة		التخليق/البيئة		مجموع الملفات	النسبة من المجموع
	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة		
الدار البيضاء - سطات	72	13,93 %	21	17,36 %	12	11,11 %	1	25,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	106	14,04 %
الرباط - سلا - القنيطرة	63	12,19 %	10	8,26 %	20	18,52 %	0	0,00 %	2	66,67 %	0	0,00 %	95	12,58 %
فاس - مكناس	63	12,19 %	22	18,18 %	8	7,41 %	0	0,00 %	1	33,33 %	0	0,00 %	94	12,45 %
مراكش - آسفي	59	11,41 %	8	6,61 %	10	9,26 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	50,00 %	78	10,33 %
سوس - ماسة	61	11,80 %	11	9,09 %	3	2,78 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	75	9,93 %

% 8,87	67	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 15,74	17	% 5,79	7	% 8,32	43	بني ملال - خنيفرة
% 7,02	53	% 50,00	1	% 0,00	0	% 50,00	2	% 13,89	15	% 9,92	12	% 4,45	23	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 5,96	45	% 0,00	0	% 0,00	0	% 25,00	1	% 3,70	4	% 10,74	13	% 5,22	27	الخارج
% 5,96	45	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 8,33	9	% 4,96	6	% 5,80	30	درعة - تافيلالت
% 4,90	37	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 2,78	3	% 5,79	7	% 5,22	27	الشرق
% 3,44	26	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 1,85	2	% 0,83	1	% 4,45	23	العيون - الساقية الحمراء
% 2,65	20	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 3,70	4	% 2,48	3	% 2,51	13	كلميم - واد نون
% 1,46	11	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,93	1	% 0,00	0	% 1,93	10	الداخلية - وادي الذهب
% 0,40	3	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,58	3	جهات غير محددة
% 100	755	% 100	2	% 100	3	% 100	4	% 100	108	% 100	121	% 100	517	المجموع
% 100		% 0,26		% 0,40		% 0,53		% 14,30		% 16,03		% 68,48		النسبة من العدد الإجمالي للمؤشرات

الملفات المسجلة بحسب مدى ارتباطها ببعض مؤشرات التنمية



التوزيع الجغرافي للمتضلمين والمشتكين بحسب مدى ارتباط تضرعاتهم وشكاياتهم ببعض مؤشرات التنمية



من منطلق أن تذكير ومعالجة مختلف التضرعات والشكايات الواردة على المؤسسة ليس مجرد عمل إداري روتيني فقط، بل إنما هو آلية لدعم قيم التحليل والشفافية وللمساهمة في رصد عوائق التنمية المستدامة، تبرز المعصيات أعلاه تصنيفا لمجموع التضرعات والشكايات التي توصلت بها المؤسسة في علاقتها ببعض مؤشرات التنمية (مؤشر الاستثمار، مؤشر التحليل، مؤشر البيئة)، حيث خلص التحليل إلى أن موضوع ما مجموعه 755 تضرعا وشكاية له علاقة مباشرة بهذه المؤشرات، وهو ما يمثل نسبة زيادة بلغت 53,14 % مقارنة مع السنة الفارضة، حيث عرف هذه السنة عدداً المملات التي لها علاقة بمؤشر الاستثمار لوحده ارتفاعاً بلغ 200,58 %، في حين سجل عدداً المملات التي لها علاقة بباقي المؤشرات انخفاضاً تباينت نسبته بين 34,94 % و 12,32 %.

وعلى غرار السنة الماضية، حافظت التضرعات والتشكايات المرتبطة بمؤشر الاستثمار على صدارة الترتيب بمجموع 517 شكاية وتضرعا، مشكلة بذلك نسبة 68,48 % من مجموع المملات المعنية بهذه المؤشرات، مما يوجب الالتفات بمزيد من الاهتمام إلى هذا النوع من التضرعات التي لها علاقة مباشرة بمناخ الأعمال وبيئة الاستثمار، وحلت التضرعات والتشكايات المتعلقة بالبيئة في المرتبة الثانية بما مجموعه 121 تضرعا وشكاية، بنسبة 16,03 % من ذات المجموع، وبانخفاض بلغت نسبته 12,32 % مقارنة مع السنة الماضية، بينما تراجع المملات ذات الصلة بموضوع التحليل إلى المرتبة الثالثة بـ 108 تضرعات وشكايات، أي ما يشكل 14,30 % من مجموع التضرعات والشكايات ذات الصلة بمؤشرات التنمية، عوض 166 ملفاً تم تسجيله السنة الماضية، وبانخفاض بلغ 34,94 %.

فضلاً عن ذلك، عرفت هذه السنة وكسابقاتها تسجيل مجموعة من التضرعات والتشكايات التي لا تمت مواضيعها أكثر من مؤشر، حيث سجلت 4 مملات مرتبطة بمؤشر التحليل والاستثمار، و 3 مملات همت مؤشر الاستثمار في علاقتها بمؤشر البيئة، وملفين اثنين هما مؤشر التحليل في

علاقته بمؤشر البيئة؛ ورغم قلة عددها، فإن غللا لا يمنع من إثارة الانتباه إلى الارتباك القائم بين مختلف هذه المؤشرات.

أما من ناحية التصنيف الجهوي للتدخلات والتشكايات ذات الصلة بهذه المؤشرات، فقد خلص تحليل المعطيات الميينة في الجدول أعلاه إلى ما يلي:

• بالنسبة لمؤشر الاستثمار

إن التحليل الجغرافي للتدخلات والشكايات المتعلقة بهذا المؤشر أفضى إلى تسجيل ارتفاع ملحوظ فيها على مستوى جميع جهات المملكة، بنسب وأعداد متباينة، في حين استقر نسبيا عدد تلك الواردة من الخارج في حدود 27 ملفا.

وخلافا للسنة الماضية، تصدرت التدخلات والشكايات المتعلقة بمؤشر الاستثمار الواردة من جهة الدار البيضاء - سطات قائمة الترتيب بـ 72 تدخلما وشكاية، أي بنسبة 13,93 % من مجموع الملفات المتعلقة بهذا المؤشر؛ بينما تراجعت كل من جهتي الرباط - سلا - القنيطرة وفاس - مكناس إلى المرتبة الثانية بـ 63 تدخلما وشكاية لكل جهة، أي ما شكل نسبة 12,19 % من نفس المجموع لكل منهما؛ وتقدمت جهة سوس - ماسة إلى المرتبة الثالثة بما مجموعه 61 ملفا، بنسبة 11,80 % من ذات المجموع؛ وحلت بعدها باقي الجهات حسبما هو مبين في الجدول أعلاه.

• بالنسبة لمؤشر البيئة

رغم انخفاضها بنسبة 12,32 % مقارنة مع السنة الماضية، احتلت التدخلات والتشكايات المتعلقة بمؤشر البيئة الواردة من جهة فاس - مكناس صدارة سلم الترتيب بما مجموعه 22 تدخلما وشكاية، أي بنسبة 18,18 % من مجموع المتوصل به المرتبة بمؤشر البيئة؛ وبفارق بسيط، حلت تلك الواردة من جهة الدار البيضاء - سطات في المرتبة الثانية بـ 21 ملفا، وشكلت 17,36 % من ذات المجموع؛ في حين تراجعت تلك الواردة من الخارج إلى المرتبة الثالثة بما مجموعه 13 ملفا، مشكلة ما نسبته 10,74 % من نفس المجموع؛ هذا، وجاءت التدخلات والشكايات الواردة من باقي الجهات حسب الترتيب المبين نسبيا وأعدادا في الجدول أعلاه.

كما يجدر الإشارة، أن جهة الداخلة - الوادي الذهب لم تسجل أي تدخل أو شكاية لها علاقة بمؤشر البيئة.

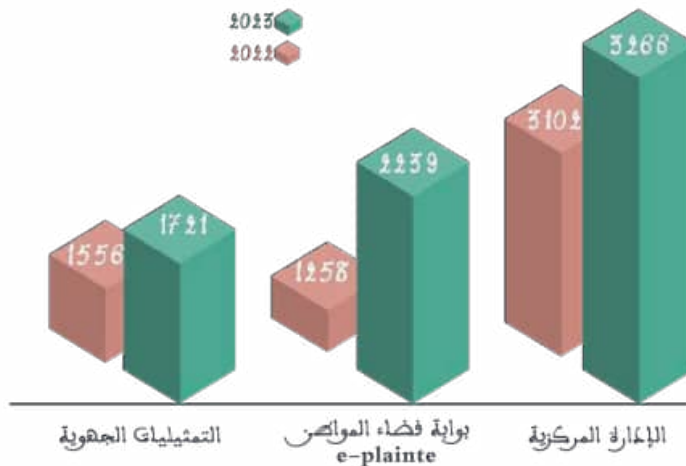
• بالنسبة لمؤشر التحليق

حافظت التدخلات والتشكايات ذات الصلة بمؤشر التحليق الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة على صدارة الترتيب بـ 20 تدخلما وشكاية، أي بنسبة 18,52 % من مجموع التدخلات والشكايات المتعلقة بهذا المؤشر؛ بينما حلت تلك الواردة من جهة بني ملال - خنيفرة في المرتبة الثانية بـ 17 ملفا، مشكلة بذلك 15,74 % من ذات المجموع؛ وأتت في المرتبة الثالثة التدخلات والشكايات الواردة من جهة مكنة - تطوان - الحسيمة بـ 15 شكاية وتدخلما، وبنسبة 13,89 % من نفس المجموع؛ فالشكايات والتدخلات الواردة من جهة الدار

البيضاء - سجلت بـ 12 تضرعا وشكاية، ونسبة 11,11 %، في المرتبة الرابعة؛ في حين، تراجعت جهة مراكش - أسفرت إلى المرتبة الخامسة بـ 10 ملفات، ونسبة 9,26 %؛ ثم باقي الجهات، بأقل من 10 ملفات لكل منها، حسب ما هو مبين في الجدول أعلاه.

ح - الملفات المسجلة بالمؤسسة بحسب مكان تسجيلها

نسبة النمو	2023		2022	مكان التسجيل
	النسبة من المجموع العام	عدد الملفات	عدد الملفات	
5,29 %	45,20 %	3266	3102	الإدارة المركزية
77,98 %	30,99 %	2239	1258	بوابة فضاء المواطن e-plainte
10,60 %	23,82 %	1721	1556	التمثيلات الجهوية
21,21 %	4,43 %	320	264	مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات
-3,38 %	3,56 %	257	266	مندوبية جهة فاس - مكناس
29,73 %	3,32 %	240	185	مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء
17,89 %	3,10 %	224	190	المنشورية المحلية بمكناس
-4,17 %	2,86 %	207	216	مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
-5,14 %	2,30 %	166	175	نقطة الاتصال بأكادير
20,43 %	1,55 %	112	93	نقطة الاتصال بوجدة
35,44 %	1,48 %	107	79	نقطة الاتصال بمراكش
-5,06 %	1,04 %	75	79	نقطة الاتصال ببني ملال
44,44 %	0,18 %	13	9	نقطة الاتصال بالداخلية
22,14 %	100 %	7226	5916	المجموع



إن تحليل المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، يبرز أن 45,20 % من مجموع التضرعات والتشيكيات التي توصلت بها المؤسسة كانت عبر مقرها المركزي، بما مجموعه 3266 تضرعا وشكاية، ونسبة نمو بلغت 5,29 % مقارنة مع السنة الماضية، في حين، شكلت تلك المتوصل بها عبر منظومة التضرعات والتشيكيات الإلكترونية (فضاء المواطن) نسبة 30,99 % من ذات المجموع، وبعدها إجمالاً وصل إلى 2239 ملفاً، مسجلة بكلها زيادة بلغت نسبتها 77,98 % مقارنة مع السنة الماضية، ومتجاوزة ما تم تسجيله على صعيد التمثيليات

الجهوية والعملية بمتعة، حيث سجلت هذه الأخيرة 1721 تضرماً وشكايه وصلها فقط، أي بنسبة 23,82 % من مجموع المسجل العام.

إن التحوّل الملاحظ خلال السنتين الأخيرتين، في شأن كيفية تلقي التضرّعات مركزياً وجاهوياً، يعكس نوعاً من التحوّل الارتقائي نحو استعمال الأنظمة والإجراءات الرقمية التي تمّ تصويرها لتسهيل تقديم التضرّعات والتشكيكات عن بعد، بما لعل من فوائد متعددة (السرعة، تقليل التكلفة، ربح الوقت وتحسين الشفافية والفاعلية...).

6 - الملفات المسجلة من زاوية الإحالة المتبادلة مع المجلس الوصني لحقوق الإنسان

طبيعة الإحالة	2022		2023	
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع
إحالة من المجلس الوطني لحقوق الإنسان إلى المؤسسة	101	72	88,89 %	
إحالة إلى المجلس الوطني لحقوق الإنسان من المؤسسة	14	9	11,11 %	
المجموع	115	81	100 %	

المادة 13 من القانون 14.16 المنظم لمؤسسة الوصية

« إذا تبين للمؤسسة أن التضرع المعروض عليها لا يدخل في اختصاصها، أصدرت قراراً معللاً بذلك، وقامت بإحالة ملف التضرع إلى المؤسسة أو الهيئة المختصة، وتبلغه للمعنيين بالأمر بالوسائل المتاحة داخل أجل 30 يوماً ».

تجسيدا لمبادئ التعاون والتكامل المؤسساتي بهدف حماية وتعزيز الحقوق، حرصت المؤسسة تصحيحاً لمقتضيات المادة 13 المشار إليها أعلاه، على إحالة 9 تضرّعات يندرج موضوعها في مجال اختصاصات المجلس الوصني لحقوق الإنسان، في المقابل، تلقت المؤسسة من المجلس المذكور في إطار الإحالة المتبادلة، ما مجموعه 71 تضرماً وشكايه.

7 - الملفات المسجلة من زاوية الحقوق المعنية بالإخلال

نسبة النمو	2022		2023		الحقوق المعنية بالإخلال
	عدد التوصيفات الحقوقية	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية	النسبة من المجموع	
	1102	19,71 %	1843	67,24 %	الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص
	1189	14,44 %	1350	13,54 %	الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة
	1013	12,09 %	1131	11,65 %	الحق في الحماية الاجتماعية
	1010	11,15 %	1043	3,27 %	الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب

الحق في السكن اللائق	392	794	8,49 %	102,55 %
الحق في حماية الممتلكات الفردية	586	705	7,54 %	20,31 %
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	988	653	6,98 %	-33,91 %
الحق في الملكية وتملك العقارات	438	383	4,10 %	-12,56 %
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	249	307	3,28 %	23,29 %
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	189	206	2,20 %	8,99 %
الحق في بيئة سليمة	165	180	1,92 %	9,09 %
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	105	143	1,53 %	36,19 %
الحق في التنمية المستدامة	131	137	1,46 %	4,58 %
الحق في التشغيل	189	136	1,45 %	-28,04 %
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	84	81	0,87 %	-3,57 %
الحق في التعليم	90	56	0,60 %	-37,78 %
حقوق السجناء	27	39	0,42 %	44,44 %
حقوق الطفل	36	30	0,32 %	-16,67 %
الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل	14	26	0,28 %	85,71 %
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	34	19	0,20 %	-44,12 %
الحق في المساواة بين الجنسين	16	16	0,17 %	0,00 %
الحق في التنقل	24	15	0,16 %	-37,50 %
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وتطبيقاته	7	13	0,14 %	85,71 %
الحق في حماية الحياة الخاصة	22	12	0,13 %	-45,45 %
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	3	10	0,11 %	233,33 %
الحق في حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي	0	6	0,06 %	***
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	9	5	0,05 %	-44,44 %
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	10	4	0,04 %	-60,00 %
الحق في اكتساب الجنسية	1	4	0,04 %	300 %
الحق في التجمع والتظاهر	0	2	0,02 %	***
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	6	1	0,01 %	-83,33 %
الحق في الحماية من التمييز العنصري	2	1	0,01 %	-50,00 %
الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة	1	1	0,01 %	0,00 %
الحق في حرية التدين	1	0	0,00 %	-100 %
المجموع	8133	9352	100 %	14,99 %

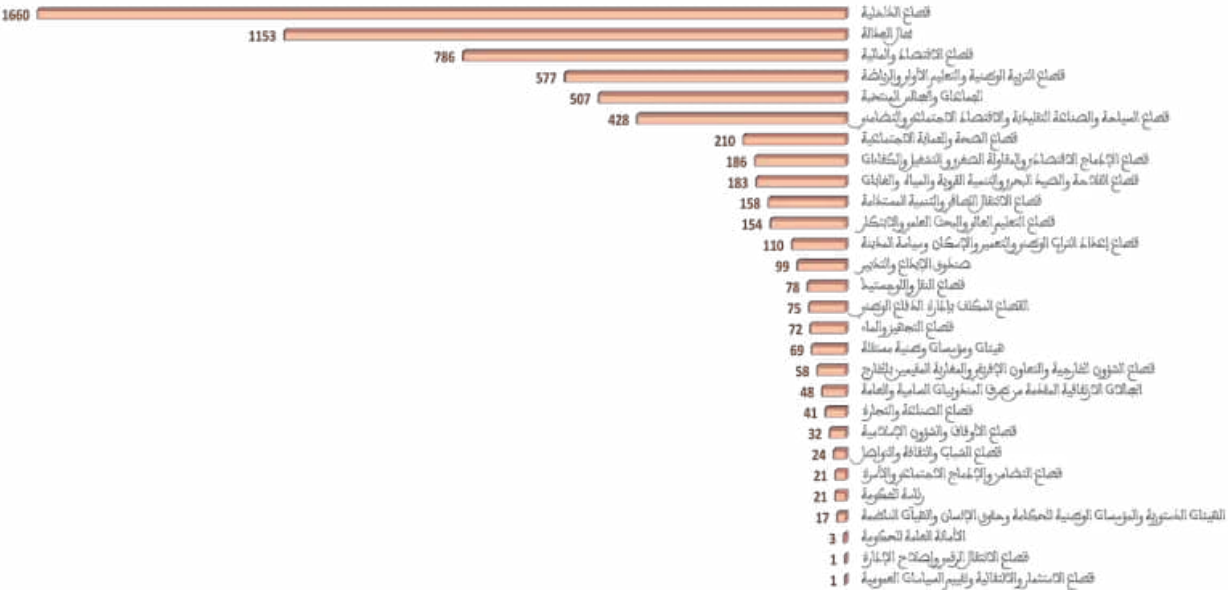
من منطلق مهامها الرامية إلى الدفاع عن الحقوق في نضال العلاقات بين الإمارات والمواطنين، حرصت المؤسسة على تحليل التظلمات والتشكايات التي توصلت بها، من زاوية تصنيفات لها علاقة بمجموعة من الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية، حيث تبين أن التظلمات والشكايات المتوصل بها خلال هذه السنة، لامست مواضيعها بشكل أو بآخر 9352 تصنيفاً حقوقياً بما مجموعه 9352 توصيفاً، أخذاً بعين الاعتبار أن التظلم الواحد يمكن أن يعيل على أكثر من تصنيف حقوق واحد.

ومن خلال المعصيات المبينة أعلاه، يتضح أن تصنيف الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص، باعتباره من المبادئ المؤثرة للحق في العدالة الجيدة، تصدر ترتيب هذه التصنيفات، بما مجموعه 1843 توصيفا حقوقيا، ونسبة نمو بلغت 67,24 % مقارنة بالسنة الماضية؛ في حين، تراجع تصنيف الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة إلى المرتبة الثانية بـ 1350 توصيفا حقوقيا، أي بنسبة 14,44 % من مجموع المواضيع التي تقل تصنيفا حقوقيا؛ فيما حافظ تصنيف الحق في الحماية الاجتماعية على المرتبة الثالثة بـ 1131 توصيفا حقوقيا، ونسبة 12,09 % من ذات المجموع؛ فباقي التوصيفات الحقوقية على النحو المبين في الجدول أعلاه.

8 - الملفات المسجلة من زاوية المجال القطاعي المعني بها

نسبة النمو	2023		2022	المجال القطاعي المعني
	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات	
21,61 %	22,97 %	1660	1365	قطاع الداخلية
34,07 %	15,96 %	1153	860	مجال العدالة
26,98 %	10,88 %	786	619	قطاع الاقتصاد والمالية
15,63 %	7,99 %	577	499	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
4,75 %	7,02 %	507	484	الجماعات والمجالس المنتخبة
3466,67 %	5,92 %	428	12	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
30,43 %	2,91 %	210	161	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
64,60 %	2,57 %	186	113	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى و التشغيل والكفاءات
27,97 %	2,53 %	183	143	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
50,48 %	2,19 %	158	105	قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة
22,22 %	2,13 %	154	126	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
15,79 %	1,52 %	110	95	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
47,76 %	1,37 %	99	67	صندوق الإيداع والتدبير
4,00 %	1,08 %	78	75	قطاع النقل واللوجستيك
-23,47 %	1,04 %	75	98	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
24,14 %	1,00 %	72	58	قطاع التجهيز والماء
64,29 %	0,95 %	69	42	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
41,46 %	0,80 %	58	41	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
17,07 %	0,66 %	48	41	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامه
46,43 %	0,57 %	41	28	قطاع الصناعة والتجارة
-31,91 %	0,44 %	32	47	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
14,29 %	0,33 %	24	21	قطاع الشباب والثقافة والتواصل
-76,92 %	0,29 %	21	91	قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة
31,25 %	0,29 %	21	16	رئاسة الحكومة

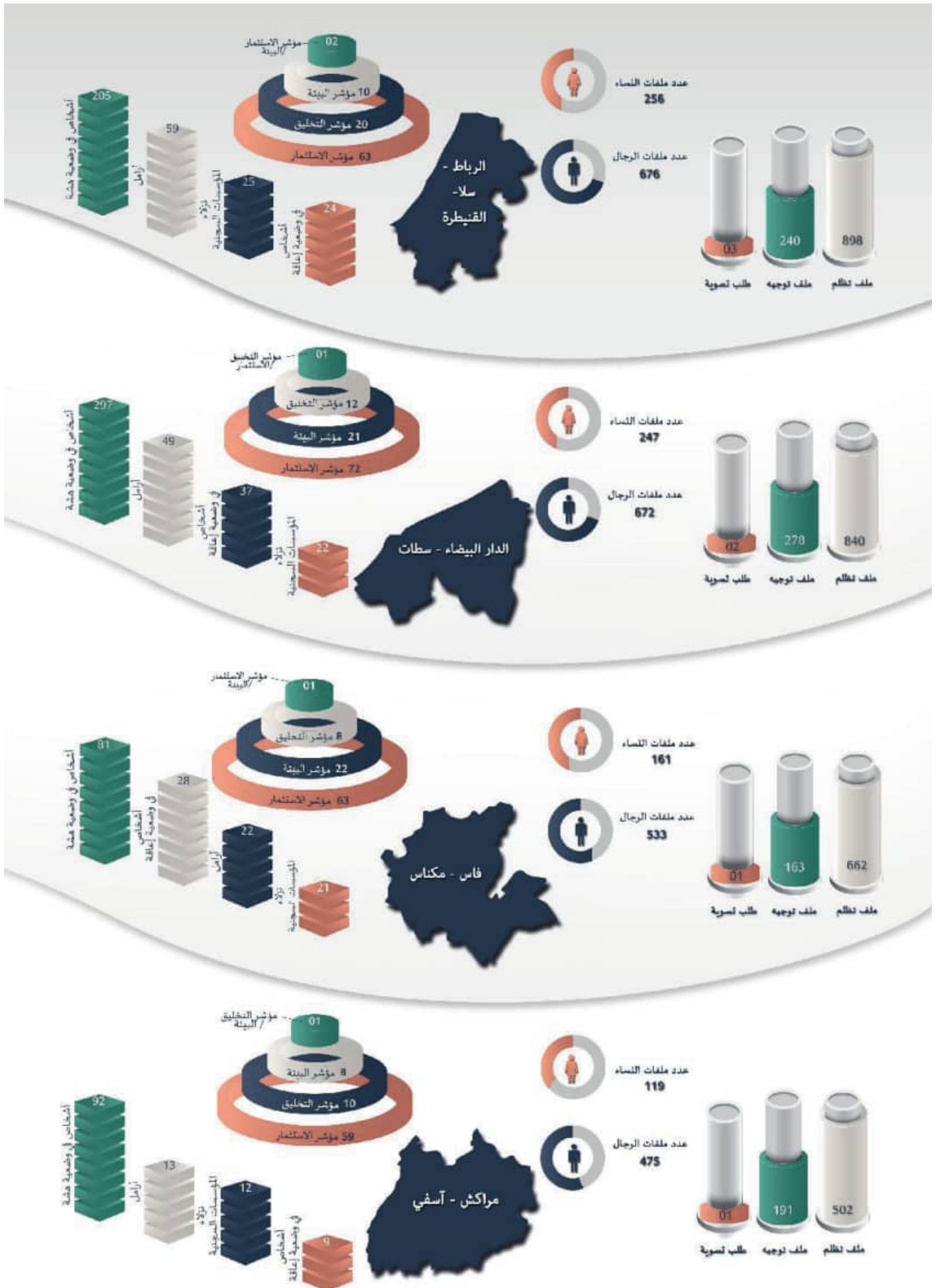
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكمة وحقوق الإنسان والهيئات النازمة	15	17	% 0,24	% 13,33
الأمانة العامة للحكومة	2	3	% 0,04	% 50,00
قطاع الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	0	1	% 0,01	***
قطاع الاستثمار والالتقائية وتقييم السياسات العمومية	0	1	% 0,01	***
المجالات الخدماتية الخاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية	1	0	% 0,00	***
مجالات قطاعية مختلفة	691	454	% 6,28	% -34,30
المجموع	5916	7226	% 100	% 22,14

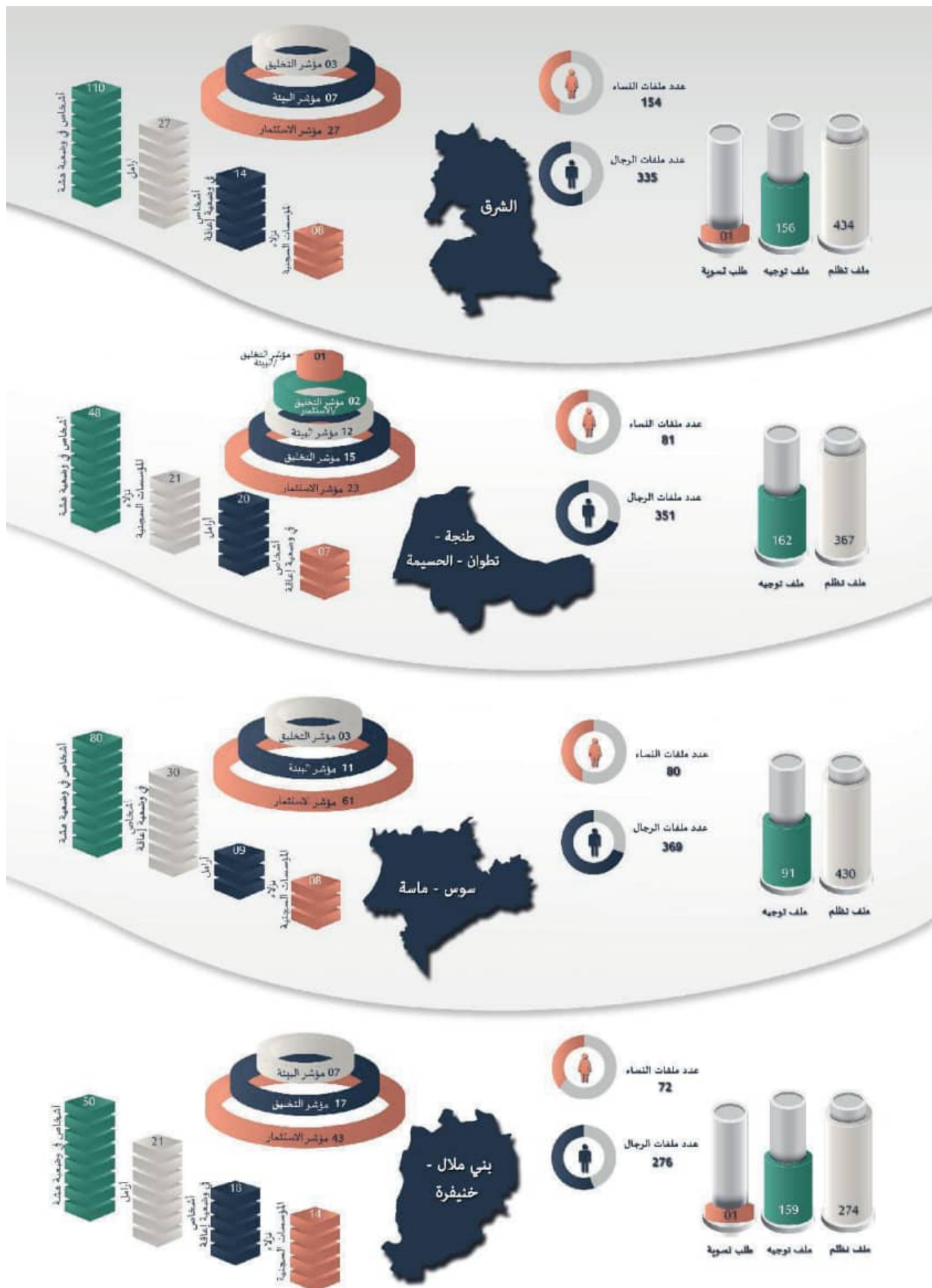


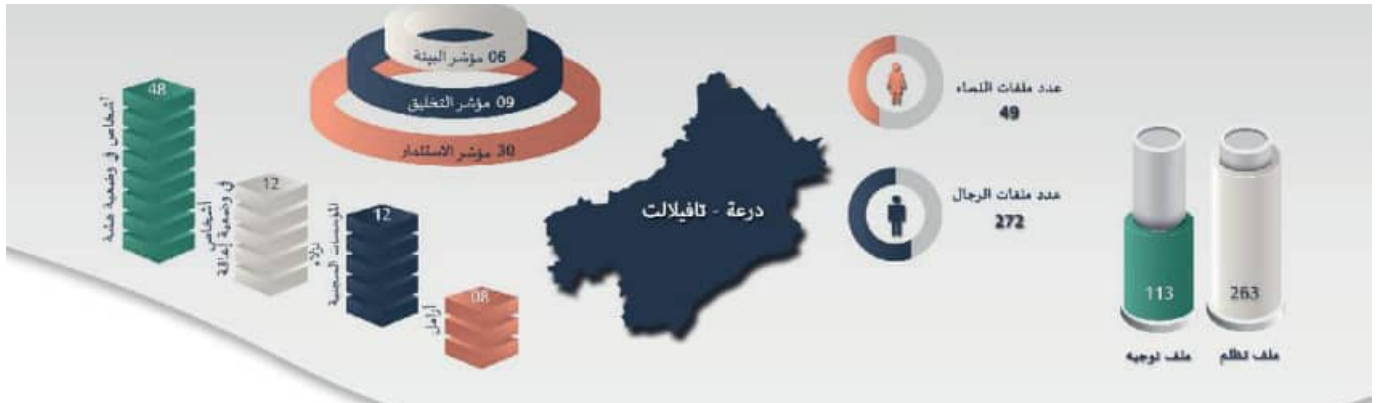
إن تحليل الإحصائيات السنوية لمجموع التظلمات والتشكايات من منظور المجالات القطاعية المعنية بها، حافظ على نفس المخرجات الأساسية والمتمثلة في تقدم المجالات القطاعية الأكثر ملامسة للحياة الاجتماعية اليومية للمواطن، فقد استأثرت 3 مجالات قطاعية أساسية «قطاع الداخلية، مجال العدالة وقضاء الاقتصاد والمالية» بـ 49,81 % من مجموع الملفات المفتوحة لدى المؤسسة، سواء كجهاز متدخل منها أو كجهاز موجه إليها أو كجهاز وصية، يحكم اختصاصاتها الأفقية الواسعة واتصالها بالحياة الاجتماعية لفئات عريضة من المواطنين في مستوياتها المتعددة ومجالاتها المختلفة.

وعلى غرار السنة الماضية، حل قطاع الداخلية بمختلف الإدارات والمؤسسات التابعة له في صليعة القضايا المعنية بالشكايات والتظلمات والصلبات، مسجلا ما مجموعه 1660 ملفا، توزع بين ملفات التوجيه وملفات التظلم وصلبات التسوية، أي بنسبة 22,97 % من مجموع المسجل العام؛ متبوعا بمجال العدالة بـ 1153 ملفا ونسبة 15,96 % من نفس المجموع؛ ثم قطاع الاقتصاد والمالية الذي استأثر بما مجموعه 786 ملفا وما نسبته 10,88 % من ذات المجموع؛ وجاءت إثرها باقي القطاعات على نغمة هو مميّز في الجدول.

النتيجة العامة للتصنيفات التريحيات موضوع التوزيع القصاعي للتخلفات
والتشكيكات والصلبات تعرف تغييرا واضحا، سواء عند تحليلها من زاوية اختصاص
المؤسسة «من زاوية التخلف»، أو عند التصرف لنسب المعالجة التريحيات مختلف
مواضيعها، وألا علون ما سيأتى تفصيله.









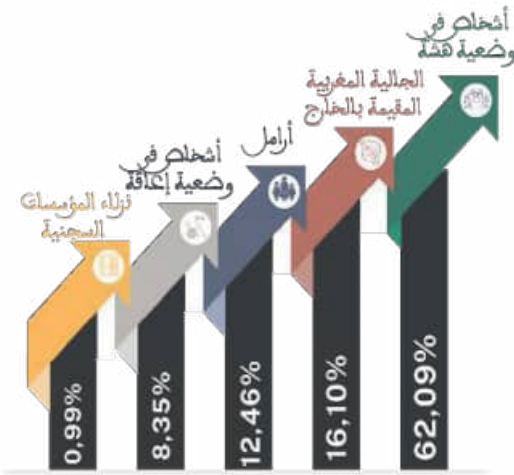
ثانيا: التصنيف الجغرافي للقضايا المسجلة: توزيع بدلالات مبالية

1 - التوزيع الجغرافي للتدخلات المسجلة

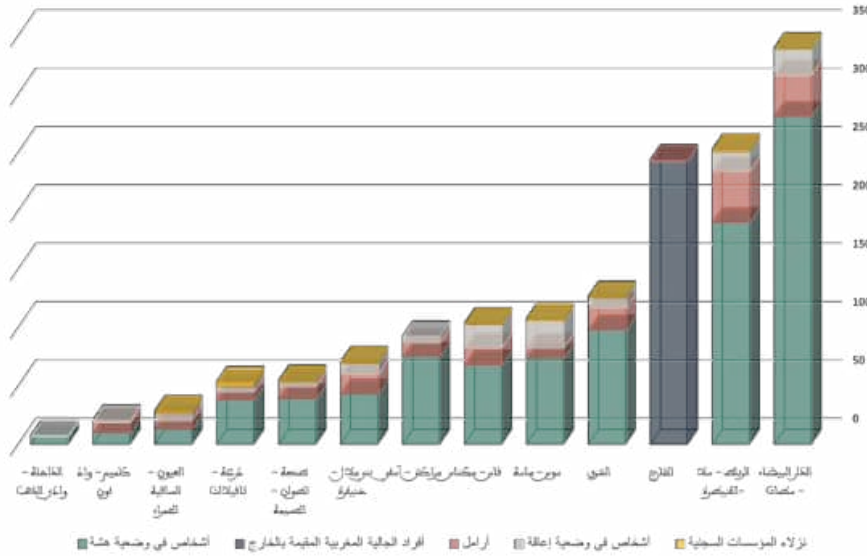
البجول 1: التوزيع الجغرافي للتدخلات بحسب الفئة الاجتماعية

النسبة من المجموع	المجموع	نزلاء المؤسسات السجنية		أشخاص في وضعية إعاقة		أرامل		أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج		أشخاص في وضعية هشّة		الفئة الاجتماعية/ جغرافية المتظلم
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
% 22,53	340	% 6,67	1	% 17,46	22	% 19,15	36	% 0,00	0	% 29,99	281	الدار البيضاء - سطات
% 16,77	253	% 13,33	2	% 13,49	17	% 23,40	44	% 0,00	0	% 20,28	190	الرباط - سلا - القنيطرة
% 16,17	244	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,53	1	% 100	243	% 0,00	0	الخارج
% 8,42	127	% 6,67	1	% 7,14	9	% 10,11	19	% 0,00	0	% 10,46	98	الشرق
% 7,16	108	% 13,33	2	% 18,25	23	% 4,79	9	% 0,00	0	% 7,90	74	سوس - ماسة
% 6,89	104	% 6,67	1	% 15,87	20	% 7,98	15	% 0,00	0	% 7,26	68	فاس - مكناس
% 6,16	93	% 0,00	0	% 4,76	6	% 6,38	12	% 0,00	0	% 8,00	75	مراكش - آسفي
% 4,71	71	% 6,67	1	% 7,94	10	% 9,04	17	% 0,00	0	% 4,59	43	بني ملال - خنيفرة
% 3,64	55	% 6,67	1	% 3,17	4	% 5,85	11	% 0,00	0	% 4,16	39	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 3,58	54	% 26,67	4	% 3,97	5	% 3,72	7	% 0,00	0	% 4,06	38	درعة - تافيلالت
% 1,92	29	% 13,33	2	% 4,76	6	% 4,26	8	% 0,00	0	% 1,39	13	العيون - الساقية الحمراء
% 1,39	21	% 0,00	0	% 1,59	2	% 4,79	9	% 0,00	0	% 1,07	10	كلميم - واد نون
% 0,53	8	% 0,00	0	% 0,79	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,75	7	الداخلية - وادي الذهب
% 0,13	2	% 0,00	0	% 0,79	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,11	1	جهات غير محددة
% 100	1509	% 100	15	% 100	126	% 100	188	% 100	243	% 100	937	المجموع
% 100		% 0,99		% 8,35		% 12,46		% 16,10		% 62,09		النسبة من مجموع الفئات

ملفات التدخل المسجلة بحسب الفئات الاجتماعية



التوزيع الجغرافي للتدخلات بحسب الفئات الاجتماعية



لقد أسفر تحليل المعصيات المبينة في الجدول، عن كون ما مجموعه 1509 تدخلات من إجمالي التدخلات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، همت بعض الفئات الاجتماعية الخاصة، مسجلة بذلك نسبة نمو بلغت 55,41 % مقارنة مع السنة الماضية.

أما على مستوى التوزيع الجغرافي للتدخلات التي تخص الفئات المعنية بالحراسة، باستثناء فئة مغاربة العالم المتوصل بها من خارج التراب الوطني فقد لوحظ أن التدخلات التي تخص الفئات العشرة احتلت الصدارة بجميع الجهات، في حين حلت في المركزين الثاني والثالث فئتي الأرامل والأشخاص في وضعية إعاقة بالتناوب حسب كل جهة، فيما استقرت التدخلات الخاصة بنزلاء المؤسسات السجنية بالمركز الرابع في مختلف جهات المملكة.

هكذا، وبخلاف السنة الماضية، سجلت جهة الدار البيضاء - سطات أعلى عدد من التدخلات التي تخص الفئات موضوع الحراسة بما مجموعه 340 تدخل، بنسبة نمو مهمة بلغت 125,17 %، مشكلة بذلك نسبة 22,53 % من المسجل تخصم الخاص بهذه الفئات، 82,65 % منها همت أشخاصا في وضعية هشّة بما مجموعه 281 ملف تدخل، فيما خصت 10,59 % فئة الأرامل بما مجموعه 36 تدخل، وتعلق 22 تدخل بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة أي بنسبة 6,47 % من مجموع ملفات الجهة، ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية بملف واحد، وتقدمت جهة الرباط - سلا - القنيطرة إلى المركز الثاني بما مجموعه 253 تدخل، هم 75,10 % منها أشخاصا في وضعية هشّة بما مجموعه 190 ملف تدخل وتعلق 44 تدخل بفئة الأرامل أي بنسبة 17,39 % من مجموع التدخلات المسجلة بالجهة والخاصة بالفئات موضوع الحراسة، فيما شكلت التدخلات المتعلقة بأشخاص في وضعية إعاقة 6,71 % من ذات المجموع بواقع 17 ملف تدخل، بينما ارتبط ملفين إثنيين بفئة نزلاء المؤسسات السجنية؛ وسجلت باقي الجهات تدخلات هذه الفئات الاجتماعية بأعداد ونسب مختلفة تقدر نظرة واضحة عن علاقة هذه الفئات بالإجراءات العمومية داخل مجالها الجغرافي، على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

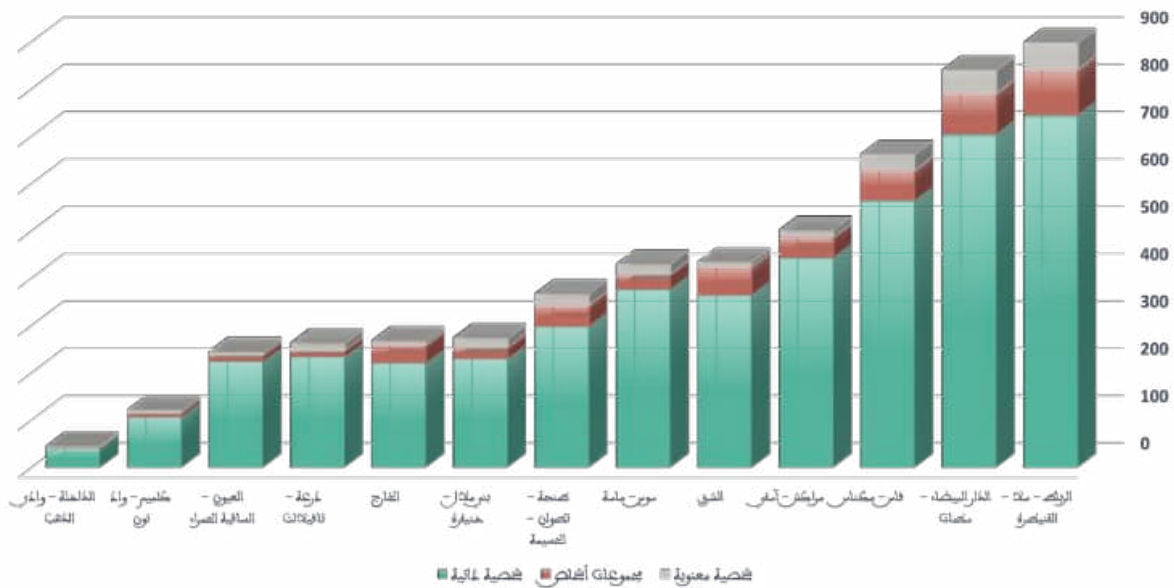
الجدول ٤: التوزيع الجغرافي للتدخلات بحسب صيغة المتدخل

النسبة من المجموع	المجموع	شخصية معنوية		مجموعات أشخاص		شخصية ذاتية		طبيعة المتظلم / جغرافية المتظلم
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
% 16,71	898	% 20,66	56	% 18,39	96	% 16,28	746	الرباط - سلا - القنيطرة
% 15,63	840	% 18,08	49	% 16,48	86	% 15,39	705	الدار البيضاء - سطات
% 12,32	662	% 12,55	34	% 12,07	63	% 12,33	565	فاس - مكناس
% 9,34	502	% 5,54	15	% 8,24	43	% 9,69	444	مراكش - آسفي
% 8,08	434	% 3,69	10	% 11,30	59	% 7,97	365	الشرق
% 8,00	430	% 8,12	22	% 5,94	31	% 8,23	377	سوس - ماسة
% 6,83	367	% 8,86	24	% 8,43	44	% 6,53	299	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 5,10	274	% 7,38	20	% 4,60	24	% 5,02	230	بني ملال - خنيفرة
% 4,99	268	% 2,95	8	% 7,47	39	% 4,82	221	الخارج
% 4,89	263	% 5,90	16	% 2,49	13	% 5,11	234	درعة - تافيلالت
% 4,56	245	% 2,95	8	% 2,49	13	% 4,89	224	العيون - الساقية الحمراء
% 2,27	122	% 2,58	7	% 1,53	8	% 2,34	107	كلميم - واد نون
% 0,84	45	% 0,37	1	% 0,38	2	% 0,92	42	الداخلية - وادي الذهب
% 0,45	24	% 0,37	1	% 0,19	1	% 0,48	22	جهات غير محددة
% 100	5374	% 100	271	% 100	522	% 100	4581	المجموع
% 100		% 5,04		% 9,71		% 85,24		النسبة من مجموع ملفات التظلم

ملفات التدخل المسجلة بحسب صيغة المتدخل



التوزيع الجغرافي للتدخلات بحسب هيكلة المتعلم



أظهر تحليل مجمل ملفات التظلم بحسب هيكلة المتظلمين المعنيين بها، أن التظلمات المقدمة من الأشخاص الذاتيين حافظت على مقدمة الترتيب بـ 4581 تظلم، أي بنسبة 85,24 % من مجموع ملفات التظلم المسجلة، وبمعدل نمو بلغ 35,65 % مقارنة مع سنة 2022، كما حافظت التظلمات التي غير مجموعات أشخاص على المركز الثاني بما مجموعه 522 ملف تظلم مشكلة بذلك 9,71 % من نفس المجموع، وحلت في المرتبة الثالثة التظلمات المقدمة من أشخاص معنوية بما مجموعه 271 تظلمًا مثلت 5,04 % من ذات المجموع، فيما لم يتم خلال هذه السنة تسجيل أي تظلم غير إدارية أو مؤسسة عمومية.

كما تذكر الإشارة إلى أن الترتيب، المشار إليه، حافظ على منصفه التراتبي عند تحليل المعصيات أعلاه، بالاستناد إلى صيغة المتكلم في ارتباطها بالعمل النهوي مع تسجيل أن 54 % من مجموع التخلّصات المتوصل بها استأثرت بها أربع جهات، تقدمتها جهة الرباط - سلا - القينصره بنسبة 16,71 % وبما مجموعه 898 تخلصا، أي بزيادة 35,44 % مقارنة مع سنة 2022، وثلثها جهة الدار البيضاء - سطات ب 840 تخلصا ونسبة 15,63 % من مجموع التخلّصات المسجلة، وجاءت جهة فاس - مكناس في المركز الثالث بنسبة 12,32 % من نفس المجموع وبواقع 662 ملفا، بينما تقدّمت جهة مراكش - آسفي إلى المركز الرابع بما مجموعه 502 ملفا وبمعدل ارتفاع بلغ 77,39 % مقارنة مع السنة الماضية.

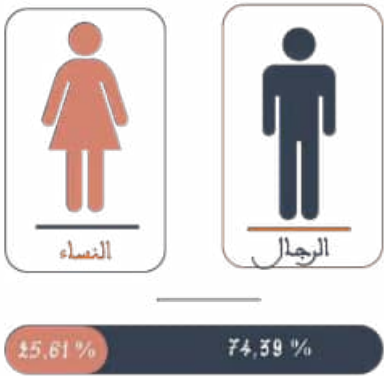
الجدول ٣: التوزيع الجغرافي للتخصصات بحسب جنس المتخصص

النسبة من المجموع	المجموع	نساء		رجال		جنس المتخصص / جغرافية المتخصص
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	
% 16,28	746	% 29,49	220	% 70,51	526	الرباط - سلا - القنيطرة
% 15,39	705	% 28,79	203	% 71,21	502	الدار البيضاء - سطات
% 12,33	565	% 24,07	136	% 75,93	429	فاس - مكناس
% 9,69	444	% 19,82	88	% 80,18	356	مراكش - آسفي
% 8,23	377	% 19,63	74	% 80,37	303	سوس - ماسة
% 7,97	365	% 35,89	131	% 64,11	234	الشرق
% 6,53	299	% 20,40	61	% 79,60	238	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 5,11	234	% 15,38	36	% 84,62	198	درعة - تافيلالت
% 5,02	230	% 20,87	48	% 79,13	182	بني ملال - خنيفرة
% 4,89	224	% 37,05	83	% 62,95	141	العيون - الساقية الحمراء
% 4,82	221	% 22,17	49	% 77,83	172	الخارج
% 2,34	107	% 19,63	21	% 80,37	86	كلميم - وادي نون
% 0,92	42	% 33,33	14	% 66,67	28	الداخلية - وادي الذهب
% 0,48	22	% 40,91	9	% 59,09	13	جهات غير محددة
% 100	4581	% 25,61	1173	% 74,39	3408	المجموع

التوزيع الجغرافي للتخصصات بحسب جنس المتخصص



ملفات التخصصات المعجلة بحسب جنس المتخصص



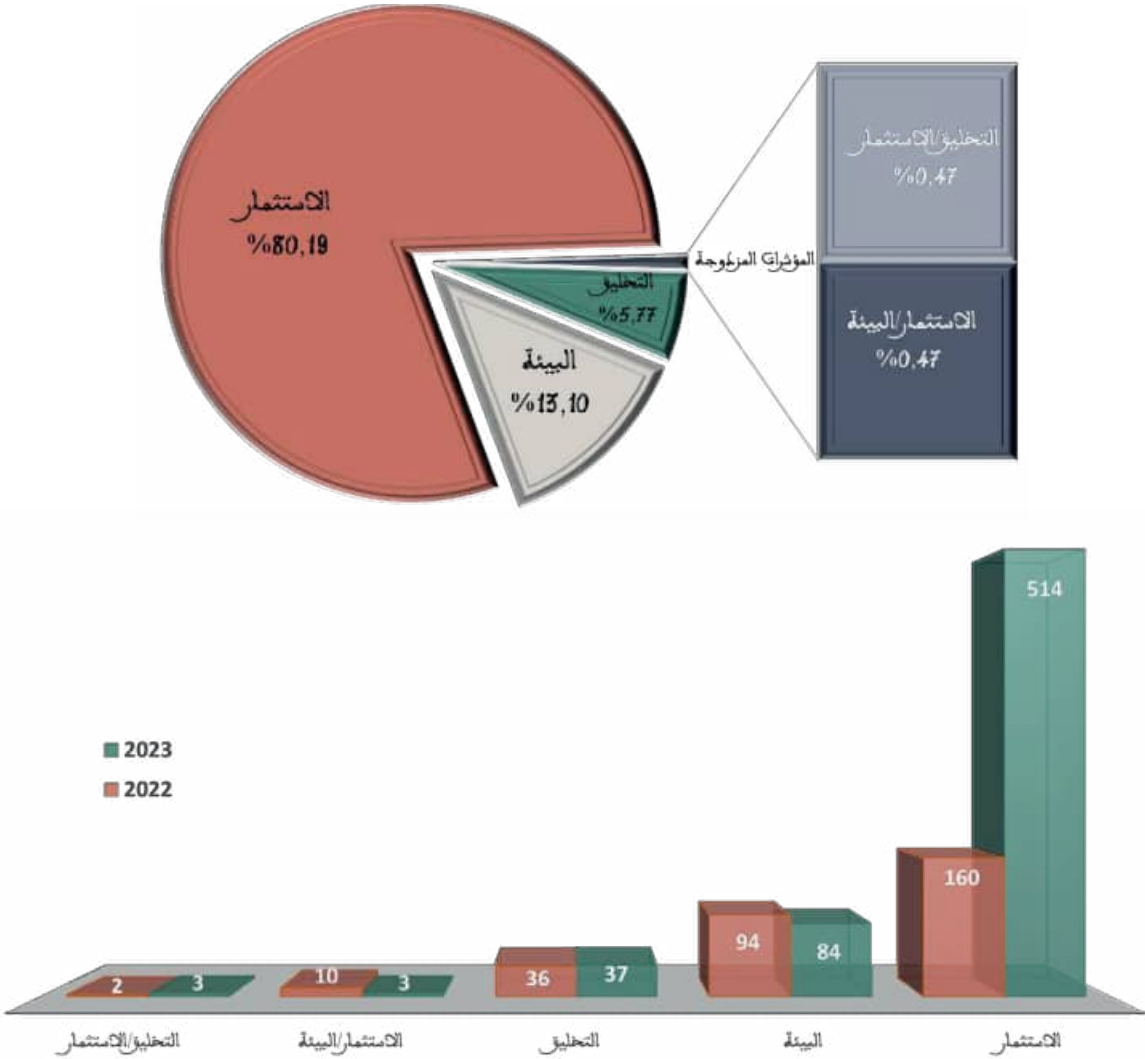
وعلى نحو ما تم بيانه بالجدول أعلاه، فقد توصلت المؤسسة هذه السنة بما مجموعه 4581 ملفا مقدما من أشخاص غائبين، ومن خلال تحليل هذه الفئة، نجد أن عدد الرجال الذين قدموا تضرعاتهم بلغ 3408، بنسبة 74,39 % من مجموع التضرعات المقدمة من أشخاص غائبين، بانخفاض 1,48 نقطة مئوية لصالح نضيراتهم من النساء مقارنة مع السنة الماضية، إذ بلغ عدد التضرعات المقدمة من صنفهم هذه السنة 1173 تضرعا أي ما نسبته 25,61 % من ذات المجموع، وبزيادة قدرت بـ 43,93 %، متجاوزة بذلك معدل ارتفاع مجموع التضرعات المقدمة من أشخاص غائبين الذي لم يتعد 35,65 %.

كما أن تحليل ذات المعصيات في سياقها الجهوي يظهر أن هناك تباينا بين مختلف جهات المملكة في نسب التمثيلية النسائية من العدد العام المسجل في كل جهة من تضرعات الأشخاص الغائبين. حيث سجلت جهة العيون - الساقية الحمراء أعلى نسبة تمثيلية للنساء بـ 37,05 % من مجموع التضرعات المتوصل بها من أشخاص غائبين بالجهة، في حين عرفت جهة الدار البيضاء - تافيلالت أدنى نسبة تمثيلية بـ 15,38 % من مجموع ما ورد على الجهة من تضرعات الأشخاص الغائبين؛ والملاحظ كذلك، أن أربع جهات أخرى من جهات المملكة سجلت نسب تضرعات لدى النساء تفوق النسبة العامة المسجلة على الصعيد الوطني والعمالة في 25,61 %، ويتعلق الأمر بجهة الشرق وجهة الداخلة - الوادي الذهب وكذلك جهتي الدار البيضاء - سطات والرباط - سلا - القنيطرة، في حين سجلت باقي الجهات والخارج نسبة تقل عن النسبة المذكورة.

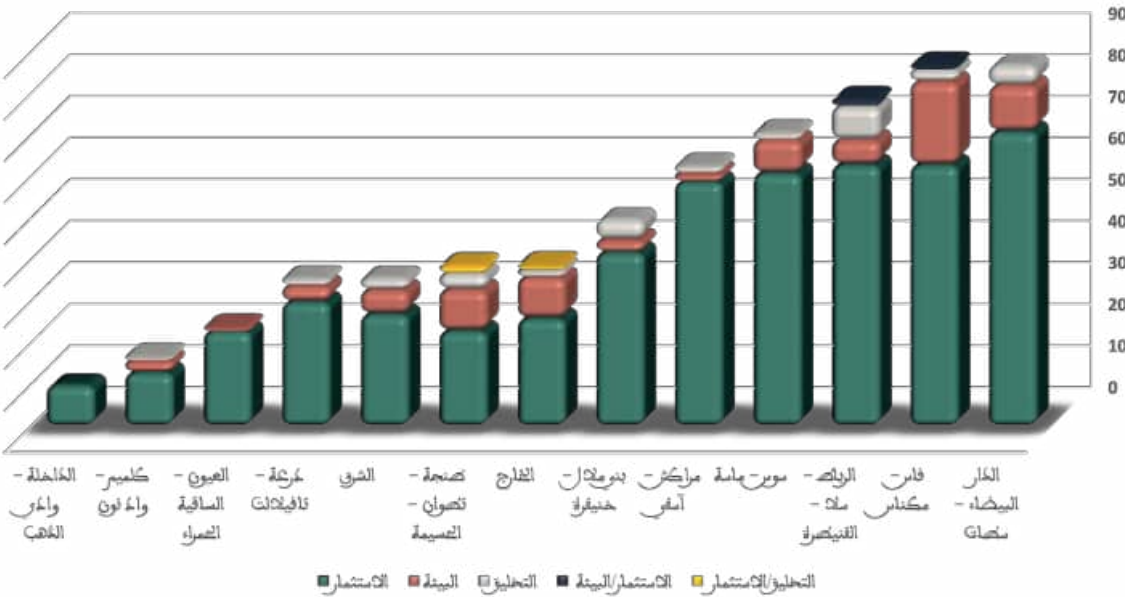
الجدول 4: المعصيات الجغرافية للتضرعات بحسب مدى ارتباطها ببعض مؤشرات التنمية

المؤشر المعتمد/جغرافية المتظلم	الاستثمار		البيئة		التحليق		الاستثمار/البيئة		التحليق		النسبة	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
الدار البيضاء - سطات	13,81 %	71	13,10 %	11	13,51 %	5	0,00 %	0	0,00 %	0	13,57 %	87
فاس - مكناس	12,26 %	63	23,81 %	20	8,11 %	3	33,33 %	1	0,00 %	0	13,57 %	87
الرباط - سلا - القنيطرة	12,26 %	63	7,14 %	6	21,62 %	8	66,67 %	2	0,00 %	0	12,32 %	79
سوس - ماسة	11,87 %	61	9,52 %	8	5,41 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	11,08 %	71
مراكش - آسفي	11,48 %	59	2,38 %	2	5,41 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	9,83 %	63
بني ملال - خنيفرة	8,17 %	42	3,57 %	3	13,51 %	5	0,00 %	0	0,00 %	0	7,80 %	50
الخارج	5,06 %	26	11,90 %	10	5,41 %	2	0,00 %	0	33,33 %	1	6,08 %	39
طنجة - تطوان - الحسيمة	4,47 %	23	11,90 %	10	10,81 %	4	0,00 %	0	66,67 %	2	6,08 %	39
الشرق	5,25 %	27	7,14 %	6	8,11 %	3	0,00 %	0	0,00 %	0	5,62 %	36
درعة - تافيلالت	5,84 %	30	4,76 %	4	5,41 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	5,62 %	36
العيون - الساقية الحمراء	4,47 %	23	1,19 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	3,74 %	24
كلميم - واد نون	2,53 %	13	3,57 %	3	2,70 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	2,65 %	17
الداخلة - وادي الذهب	1,95 %	10	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	1,56 %	10
جهات غير محددة	0,58 %	3	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,47 %	3
المجموع	100 %	514	100 %	84	100 %	37	100 %	3	100 %	3	100 %	641
النسبة من مجموع المؤشرات بمفلات التظلم	80,19 %		13,10 %		5,77 %		0,47 %		0,47 %		100 %	

التدخلات المسجلة بحسب مدى ارتباطها ببعض مؤشرات التنمية



التوزيع الجغرافي للتدخلات المسجلة بحسب مدى ارتباطها ببعض مؤشرات التنمية



من جانب تحليلي آخر، تظهر المعصيات أعلاه أن عدد التضرعات المسجلة، برسم هذه السنة، والتي لها علاقة بمؤشرات ذات صلة بأهداف التنمية، عرف ارتفاعا ملحوظا مقارنة مع السنة الماضية، ليصل إلى 641 تضرعا أي ما يمثل 11,93 % من مجموع التضرعات المسجلة، ويعزى ذلك أساسا إلى الارتفاع الملحوظ للتضرعات المرتبطة بمواضيع لها مساس بمجال الاستثمار، حيث بلغت ما مجموعه 514 ملفا هذه السنة، بمعدل نمو وصل إلى 21,25 %، فيما شهدت المواضيع التي تهم مؤشر التحليل استقرارا نسبيا إذ بلغت 37 ملفا، بينما انخفض عدد الملفات المتعلقة بمؤشر البيئة بنسبة 10,64 %، حيث انخفض في مجموع 84 ملفا؛ وقد ارتبطت مواضيع بعض الملفات بمؤشرات مزدوجة (التحليل/الاستثمار والاستثمار/البيئة) بحصيلة 3 ملفات لكل مؤشر.

ويظهر تحليل هذه المعصيات في سياقها العمومي وعلى غرار ما سجل وصنينا، أن عدد التضرعات التي تهم مختلف هذه المؤشرات عرف ارتفاعا لجميع جهات المملكة بنسب مختلفة، وحافظت فيه التضرعات المتعلقة بمواضيعها بالاستثمار على الصدارة، حيث تم تسجيل أعلى عدد منها بجهة الدار البيضاء - سطات بما مجموعه 71 تضرعا أي بنسبة نمو بلغت 195,83 %، وتلتها كل من جهة الرباط - سلا - القنيطرة وجهة فاس - مكناس في الرتبة الثانية بما مجموعه 63 ملفا، وبنسبة نمو بلغت توالي 151 % و 142,31 %، في حين، عرفت التضرعات الواردة من خارج التراب الوطني ذات الصلة بهذا المؤشر تراجعاً بنسبة 23,81 % مقارنة بالسنة الماضية.

الجدول 5: المعصيات الجغرافية للتضرعات الإلكترونية

جغرافية المتظلم	عدد ملفات المتظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع التضرعات
الدار البيضاء - سطات	265	14,75 %	4,93 %
الرباط - سلا - القنيطرة	246	13,69 %	4,58 %
مراكش - آسفي	220	12,24 %	4,09 %
سوس - ماسة	195	10,85 %	3,63 %
فاس - مكناس	179	9,96 %	3,33 %
الشرق	149	8,29 %	2,77 %
طنجة - تطوان - الحسيمة	129	7,18 %	2,40 %
بني ملال - خنيفرة	107	5,95 %	1,99 %
درعة - تافيلالت	92	5,12 %	1,71 %
الخارج	67	3,73 %	1,25 %
كلميم - واد نون	66	3,67 %	1,23 %
العيون - الساقية الحمراء	59	3,28 %	1,10 %
الداخلية - وادي الذهب	20	1,11 %	0,37 %
جهات غير محددة	3	0,17 %	0,06 %
المجموع	1797	100 %	33,44 %

جغرافية المتظلم	عدد ملفات المتظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع التضرعات
الدار البيضاء - سطات	265	14,75 %	4,93 %
الرباط - سلا - القنيطرة	246	13,69 %	4,58 %
مراكش - آسفي	220	12,24 %	4,09 %
سوس - ماسة	195	10,85 %	3,63 %
فاس - مكناس	179	9,96 %	3,33 %
الشرق	149	8,29 %	2,77 %
طنجة - تطوان - الحسيمة	129	7,18 %	2,40 %
بني ملال - خنيفرة	107	5,95 %	1,99 %
درعة - تافيلالت	92	5,12 %	1,71 %
الخارج	67	3,73 %	1,25 %
كلميم - واد نون	66	3,67 %	1,23 %
العيون - الساقية الحمراء	59	3,28 %	1,10 %
الداخلية - وادي الذهب	20	1,11 %	0,37 %
جهات غير محددة	3	0,17 %	0,06 %
المجموع	1797	100 %	33,44 %

بينما عرف الترتيب الجغرافي لهذا النوع من التخلّصات تغييرا في المراكز المسجلة مقارنة مع السنة الماضية، حيث تقدّمت جهة الدار البيضاء - سطات إلى صدارة الترتيب بمجموع 465 تخلّصا إلكترونيا.

• بحسب التصنيف الموضوعاتي

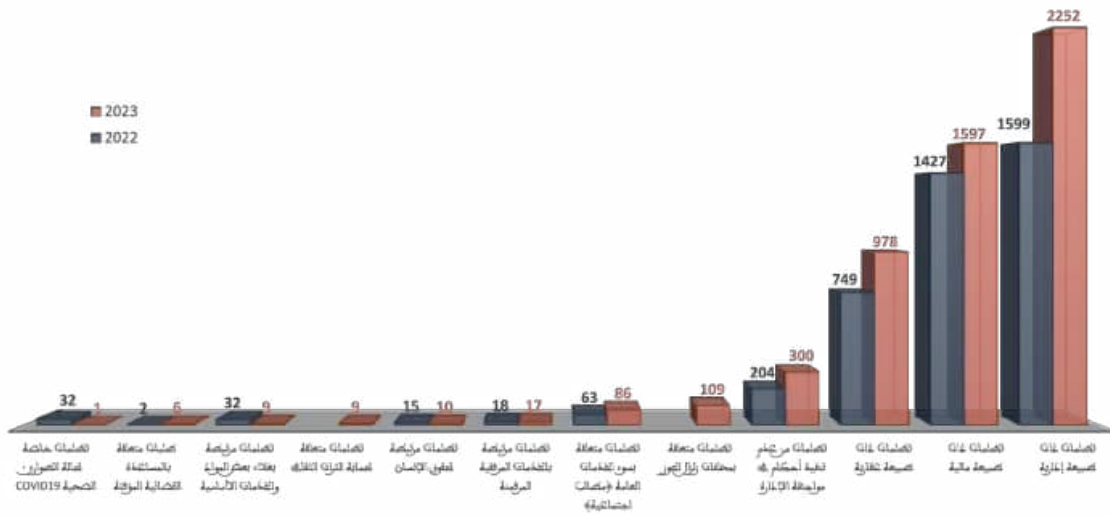
المجموع العام	جهات غير محددة	الداخلية - وادي الذهب	كلميم - واد نون	العيون - الساquia الحمراء	درعة - تافيلالت	الخارج	بني ملال - خنيفرة	طنجة - تطوان - الحسيمة	سوس - ماسة	الشرق	مراكش - أسفي	فاس - مكناس	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	جغرافية المتظم/التصنيف الموضوعاتي
2252	12	24	61	92	119	139	123	143	176	201	193	307	382	280	تظلمات ذات طبيعة إدارية
897	8	13	28	28	39	50	72	56	82	108	80	120	116	97	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
414	0	3	11	29	17	49	18	28	21	32	21	53	56	76	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية
351	1	2	10	8	7	15	8	13	9	16	35	68	134	25	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
309	1	5	6	21	44	3	13	23	48	25	26	26	29	39	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
199	2	1	5	6	11	1	11	15	9	18	29	28	32	31	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
31	0	0	0	0	0	18	0	1	2	0	0	1	5	4	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
26	0	0	0	0	1	3	1	3	4	1	1	4	5	3	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
13	0	0	1	0	0	0	0	3	0	1	0	1	3	4	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
11	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	6	2	1	تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شهادات ضبطية، سجل عدلي ...)
1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية

جغرافية المظلم/التصنيف الموضوعاتي	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	مراكش - أسفي	الشرق	سوس - ماسة	طنجة - تطوان - الحسيمة	بني ملال - خنيفرة	الخارج	درعة - تافيلالت	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع العام
تظلمات ذات طبيعة مالية	218	188	232	155	137	160	118	101	27	83	129	28	15	6	1597
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	69	60	63	57	48	64	45	33	1	16	7	6	1	2	472
تظلمات متعلقة بالمعاشات	54	28	46	28	18	27	19	17	5	13	36	5	0	1	297
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	26	28	32	26	21	21	16	13	2	13	14	3	6	2	223
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	15	8	22	4	19	13	14	12	3	8	10	5	2	0	135
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	9	12	21	12	3	5	6	3	8	9	20	1	0	1	110
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	9	11	18	2	3	4	5	3	0	4	39	3	5	0	106
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	10	9	3	20	21	13	10	7	2	6	1	2	1	0	105
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	14	17	16	3	1	9	1	5	6	2	1	0	0	0	75
تظلمات متعلقة بطلبات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	12	14	9	3	3	3	2	7	0	12	1	2	0	0	68
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	0	1	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	6
تظلمات ذات طبيعة عقارية	340	217	78	31	56	36	50	28	65	32	17	23	4	1	978
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	250	153	17	5	6	6	18	1	6	1	7	0	0	0	470
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	35	5	22	2	20	7	9	10	4	12	0	0	0	0	126
تظلمات مرتبطة بالحفيظ العقاري	8	10	7	3	10	3	4	4	19	3	3	17	0	0	91
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	7	11	4	10	5	6	7	6	12	1	2	2	0	0	73
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	13	22	7	1	0	5	2	0	3	0	2	1	1	0	57
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	3	3	6	3	4	1	4	1	5	4	0	0	0	0	34
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	6	3	5	1	3	2	0	1	0	8	1	0	2	0	32
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	0	5	2	0	3	0	3	1	8	1	2	1	1	0	27
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	4	3	2	1	0	5	1	1	3	2	0	2	0	1	25

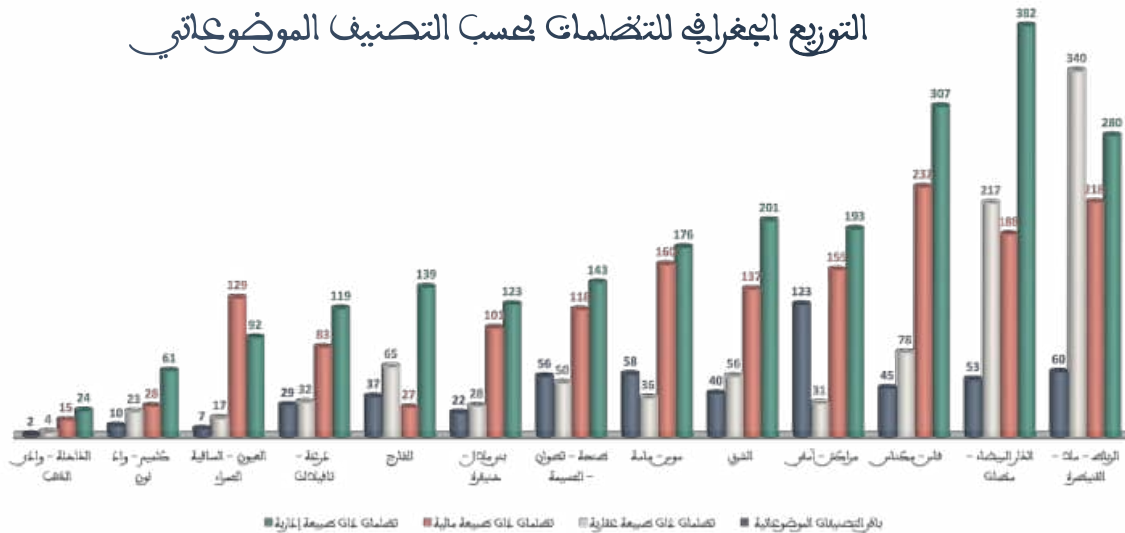
[illegible]

جغرافية المتظلم/التصنيف الموضوعاتي	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	مراكش - أسفي	الشرق	سوس - ماسة	طنجة - تطوان - الحسيمة	بني ملال - خنيفرة	الخارج	درعة - تافيلالت	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع العام
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	0	1	1	0	1	0	1	3	0	1	1	0	1	0	10
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	0	1	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	5
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
تظلمات مرتبطة بإدعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
تظلمات متعلقة بحماية التراث الثقافي	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	4	9
تظلمات متعلقة بحماية التراث الثقافي	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	4	9
تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية	0	3	1	0	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	9
تظلمات مرتبطة بغلاء خدمات أساسية	0	3	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	6
تظلمات مرتبطة بغلاء مواد أساسية	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
المجموع	898	840	662	502	434	430	367	274	268	263	245	122	45	24	5374
النسبة من المجموع	% 16,71	% 15,63	% 12,32	% 9,34	% 8,08	% 8,00	% 6,83	% 5,10	% 4,99	% 4,89	% 4,56	% 2,27	% 0,84	% 0,45	% 100

التدخلات المسجلة بحسب التصنيف الموضوعاتي



التوزيع الجغرافي للتدخلات بحسب التصنيف الموضوعاتي



ومن جانب آخر من مستوى التحليل، ومن خلال عملها على جعل التصنيف الموضوعاتي للقضايا آلية صورية لمعالجة الملفات المعروضة عليها، خلصت المؤسسة إلى تصنيف مواضيع التدخلات التي توصلت بها هذه السنة إلى 12 تصنيفا موضوعاتيا رئيسيا، أي بإضافة تصنيفين جديدين مقارنة بالسنة الماضية، ويتعلق الأمر بالتصنيف الرئيسي المرتبط بمحلفات زلزال الحوز الذي سجل 109 تدخلات أي بنسبة 1,03 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة، بتصنيفيه الفرعيين اللذين هما تدخلات متعلقة بالمساعدات الخاصة بزلزال الحوز بمجموع 108 ملفات، وملف واحد هم صلبا متعلقا بتحديد مآل ضحايا الفلوجة، في حين سجل التصنيف الرئيسي المتعلق بحماية التراث الثقافي 09 تدخلات.

إن التوزيع الجغرافي لمختلف التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية للتدخلات، خلص إلى أن التدخلات ذات الصبغة الإدارية، بتصنيفاتها الفرعية العشرة، احتلت صدارة الترتيب

بمعظم جهات المملكة، باستثناء جهة الرباط - سلا - القنيطرة التي تصدّرتها التّضخمات ذات الصّبيعة العقارية، وجهة العيون - الساقية الحمراء التي شهدت تصدّرات التّضخمات ذات الصّبيعة المالية؛ وفي المقابل، حلت التّضخمات ذات الصّبيعة المالية والتّضخمات ذات الصّبيعة العقارية في الصّفين الثاني والثالث تواليًا بحل جهات المملكة.

أما بالنسبة للتّضخمات الواردة من خارج التّراب الوطني، وعلى غرار معظم جهات المملكة، فقد احتلت فيها التّضخمات الإدارية المرتبة الأولى بما مجموعه 139 تضخماً أو بنسبة 51,87 % من مجموع التّضخمات الواردة من خارج التّراب الوطني، بينما حلت فيها القضايا العقارية في المرتبة الثانية، وجاءت في الرّتبة الثالثة التّضخمات المالية.

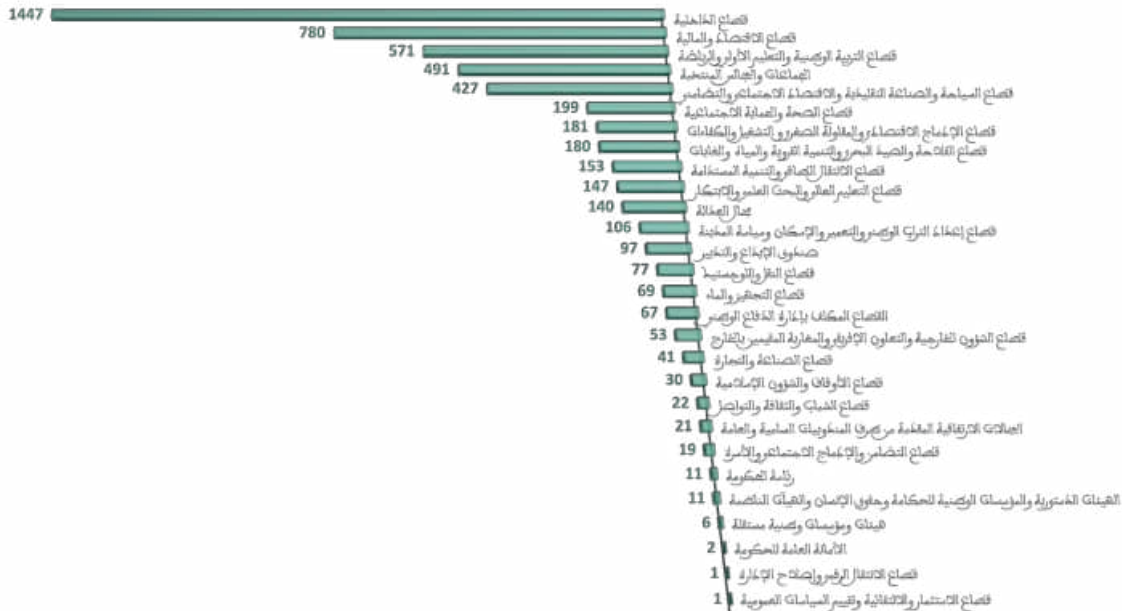
• بحسب المجال القطاعي المعني

- التوزيع الجغرافي للتّضخمات بحسب المجال القطاعي المعني (جغرافية المتضخم)

جغرافية المتضخم / المجال القطاعي المعني	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	مراكش - آسفي	الشرق	سوس - ماسة	طنجة - تطوان - الحسيمة	بني ملال - خنيفرة	الخارج	درعة - تافيلالت	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع العام
قطاع الداخلية	387	322	150	118	65	91	84	52	64	47	37	20	10	0	1447
قطاع الاقتصاد والمالية	117	120	108	62	53	101	80	38	29	34	19	13	3	3	780
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	60	46	58	61	64	70	38	32	2	65	48	15	7	5	571
الجماعات والمجالس المنتخبة	56	87	71	32	41	12	38	35	59	28	14	15	2	1	491
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	40	58	53	88	23	58	14	30	4	18	19	10	8	4	427
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	31	15	40	12	12	12	14	12	5	10	28	4	3	1	199
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	13	20	18	28	18	22	12	19	2	7	19	2	1	0	181
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	26	21	19	10	20	9	13	7	22	7	4	20	2	0	180
قطاع الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة	10	5	15	11	74	3	10	5	5	9	5	0	0	1	153

جغرافية المتظلم/ المجال القطاعي المعني	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	مراكش - آسفي	الشرق	سوس - ماسة	طنجة - تطوان - الحسيمة	بني ملال - خنيفرة	الخارج	درعة - تافيلالت	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع العام
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	29	13	21	20	15	12	5	9	1	7	6	3	5	1	147
مجال العدالة	25	32	18	19	7	6	13	5	3	3	5	1	1	2	140
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	18	12	22	14	6	11	3	2	12	1	4	1	0	0	106
صندوق الإيداع والتدبير	13	10	11	8	7	3	10	1	1	6	20	7	0	0	97
قطاع النقل واللوجستيك	14	14	10	0	1	3	10	7	8	2	7	1	0	0	77
قطاع التجهيز والماء	12	4	10	6	6	3	10	1	6	6	1	3	1	0	69
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	13	19	8	4	3	3	2	4	1	1	4	3	1	1	67
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	6	6	2	0	2	0	0	1	34	1	0	1	0	0	53
قطاع الصناعة والتجارة	5	10	5	4	5	0	4	3	0	5	0	0	0	0	41
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	1	6	3	3	2	3	5	2	2	0	0	0	1	30
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	4	2	0	1	1	1	1	0	5	0	2	1	0	4	22
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية	6	2	4	0	1	2	2	0	0	2	1	1	0	0	21
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	0	8	5	1	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	19
رئاسة الحكومة	4	4	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	11
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات النازمة	1	2	1	0	1	1	0	3	0	1	0	0	1	0	11
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	3	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
الأمانة العامة للحكومة	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2

جغرافية المتكلم / المجال القطاعي المعني	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	مراكش - آسفي	الشرق	سوس - ماسة	طنجة - تطوان - الحسيمة	بني ملال - خنيفرة	الخارج	درعة - تافيلالت	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع العام
قطاع الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
قطاع الاستثمار والالتقائية وتقييم السياسات العمومية	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
مجالات قطاعية مختلفة	2	4	7	0	4	2	0	1	3	1	0	0	0	0	24
المجموع	898	840	662	502	434	430	367	274	268	263	245	122	45	24	5374
النسبة من المجموع	16,71 %	15,63 %	12,32 %	9,34 %	8,08 %	8,00 %	6,83 %	5,10 %	4,99 %	4,89 %	4,56 %	2,27 %	0,84 %	0,45 %	100 %



يُظهر الجدول أعلاه، البيانات القطاعية المعنية أكثر بتدخلات المرفقين بحسب المناطق الجغرافية التي يتواجدون بها بغض النظر عن مكان تواجد الإدارة المتكلم منها، بحيث يتضح أن 51,07 % من مجموع التدخلات المتوصل بها وصنيت همت ثلاثة مجالات قطاعية رئيسية لها علاقة بصيغته بالبيانات القطاعية للمتدخلين، ويتعلق الأمر في الصف الأول بقطاع الداخلية بما مجموعه 1447 تدخلًا، أي ما يمثل 26,93 % مما تم التوصل به من تدخلات، ثم قطاع الاقتصاد والمالية بـ 780 ملفًا شكل 14,51 % من إغاثي المجموع، يليه قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بما مجموعه 571 تدخلًا وبما نسبته 10,63 %، لتأتي بعد ذلك القطاعات الأخرى حسب ما هو مفصل بالمعصيات أعلاه.

وقد لوحظ، وبشكل ملفت، ارتفاع عدد التدخلات المتعلقة بقطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني، والذي انتقل من 11 تدخلًا مسجلًا سنة 2022 إلى 427

تضمنما بمل هذه السنة، وألما راجع إلى مجموع الملفات التي تهم برنامج «فرصة»، والتي شكلت موضوع تضمنات جماعية مقدمة لدى المؤسسة، بخصوصيات تتجاوز أحيانا فكرة التضمن إلى فكرة المصالبة بالنق في التشغيل.

نفس الارتفاع لوحظ في عدد التضمنات المقدمة في مواجهة مجال العدالة، حيث وصل إلى 140 تضمنما مقابل 45 تضمنما مسجلا بالسنة الماضية.

كما أن تحليل هذه المعصيات في سياقها الجوهري يوضح أن التضمنات المقدمة من قاضي جهة الرباط - سلا - القنيطرة شكلت 16,71 % من مجموع التضمنات المتوصل بها، أي بما مجموعه 898 تضمنما توزع بواقع 387 تضمنما هم قطاع الداخلية (43,10 % من مجموع تضمنات الجهة)، و 117 تضمنما في مواجهة قطاع الاقتصاد والمالية (13,03 % من ذات المجموع)، ثم باقي القطاعات بأعداد ونسب مختلفة؛ في حين حلت التضمنات المقدمة من قاضي جهة الدار البيضاء - سطت في المرتبة الثانية وكنيا بنسبة 15,63 % من مجموع التضمنات المسجلة، بما مجموعه 840 تضمنما. وبترتيب مختلف حلت باقي الجهات، والتي لم تخرج أيضا عن السياق العام من حيث ترتيب القطاعات المعنية بالتضمنات.

- التوزيع الجغرافي للتضمنات بحسب المجال القطاعي المعني (جغرافية الإدارة)

جغرافية الإدارة/المجال القطاعي المعني	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطت	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	مراكش - آسفي	سوس - ماسة	الشرق	العيون - الساقية الحمراء	بني ملال - خنيفرة	درعة - تافيلالت	كلميم - واد نون	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع	النسبة من المجموع
قطاع الداخلية	466	331	148	92	120	75	64	34	52	43	17	5	0	1447	26,93 %
قطاع الاقتصاد والمالية	556	29	63	45	6	45	4	11	5	6	9	1	0	780	14,51 %
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	399	23	35	10	22	17	11	27	14	4	9	0	0	571	10,63 %
الجماعات والمجالس المنتخبة	52	83	83	59	42	13	53	9	42	33	19	3	0	491	9,14 %
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	374	7	8	3	24	5	0	3	0	3	0	0	0	427	7,95 %
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	115	2	32	2	4	3	5	27	7	0	1	1	0	199	3,70 %
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	138	9	8	5	0	3	1	16	0	0	1	0	0	181	3,37 %
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	63	18	22	15	7	4	15	3	7	7	19	0	0	180	3,35 %
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	107	13	13	10	3	1	1	2	2	1	0	0	0	153	2,85 %

النسبة من المجموع	المجموع	جهات غير محددة	الداخلية - وادي الذهب	كلميم - واد نون	درعة - تافيلالت	بني ملال - خنيفرة	العيون - الساقية الحمراء	الشرق	سوس ماسة	مراكش - آسفي	طنجة - تطوان - الحسيمة	فاس - مكناس	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	جغرافية الإدارة/المجال القطاعي المعني
% 2,74	147	0	0	0	2	5	1	8	17	15	2	19	8	70	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
% 2,61	140	0	0	0	1	0	0	0	1	3	0	3	2	130	مجال العدالة
% 1,97	106	0	0	0	2	2	4	8	11	13	5	20	16	25	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
% 1,80	97	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	97	صندوق الإيداع والتدبير
% 1,43	77	0	0	1	0	1	3	1	1	0	6	7	4	53	قطاع النقل واللوجستيك
% 1,28	69	0	0	2	3	2	1	2	2	0	13	9	4	31	قطاع التجهيز والماء
% 1,25	67	0	0	2	0	0	2	1	0	1	1	0	0	60	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
% 0,99	53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغارية المقيمين بالخارج
% 0,76	41	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3	3	32	قطاع الصناعة والتجارة
% 0,56	30	0	0	0	0	0	0	2	1	1	2	6	1	17	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
% 0,41	22	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	18	قطاع الشباب والثقافة والتواصل
% 0,39	21	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3	0	14	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية العامة
% 0,35	19	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	4	3	9	قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة
% 0,20	11	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	7	رئاسة الحكومة
% 0,20	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	الهياكل الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكمة وحقوق الإنسان والهياكل النازمة
% 0,11	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
% 0,04	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	الأمانة العامة للحكومة
% 0,02	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	قطاع الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة
% 0,02	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	قطاع الاستثمار والاتقانية وتقييم السياسات العمومية

جغرافية الإدارة/المجال القطاعي المعني	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	مراكش - آسفي	سوس - ماسة	الشرق	العيون - الساقية الحمراء	بني ملال - خنيفرة	درعة - تافيلالت	كلميم - واد نون	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع	النسبة من المجموع
مجاللات قطاعية مختلفة	9	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	24	0,45 %
المجموع	2914	560	491	275	261	202	178	150	140	105	80	10	8	5374	100 %
النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة	54,22 %	10,42 %	9,14 %	5,12 %	4,86 %	3,76 %	3,31 %	2,79 %	2,61 %	1,95 %	1,49 %	0,19 %	0,15 %	100 %	**

من جانب آخر، يظهر الجدول أعلاه تحليلًا للتدخلات المسجلة من زاوية جغرافية الإدارة في علاقتها بالقطاع الصناعي المعني بالتدخل، باعتباره مؤشرًا جوهريًا وترايبًا للقطاعات المعنية بتدخلات المواهبين. يمكن من رصد التوزيع المكاني لوقوع الاختلالات المتدخل منها.

وقد أسفرت المعصيات أعلاه، بشكل عام، عن كون الإدارات التابعة لقطاع الداخلية تصدرت 10 جهات، بينما تصدر قطاع الاقتصاد والمالية التدخلات المقدمة في مواجهة الإدارات المتواجدة بجهة الرباط - سلا - القنيطرة، في حين، تلقت الإدارات التابعة للمجال القطاعي الخاص بالجماعات والبلديات المنتخبة ولقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات المتواجدة بجهة كلميم - وادي نون أكبر عدد من التدخلات من بين الإدارات المتواجدة بالجهة.

ويستنتج من التوزيع الجغرافي لمختلف القطاعات والإدارات المعنية بالتدخل، أن التدخلات المقدمة في مواجهة الإدارات المتواجدة بجهة الرباط - سلا - القنيطرة شكلت 54,22 % من مجموع التدخلات المسجلة، وما مجموعه 2914 تدخلًا، وقد خضعت 61,60 % أربعة قطاعات أساسية، ويتعلق الأمر بكل من قطاع الاقتصاد والمالية بـ 556 ملفًا (19,08 %)، وقطاع الداخلية بـ 466 تدخلًا (15,99 %)، وقطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بما مجموعه 399 ملفًا (13,69 %)، وقطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني بـ 374 تدخلًا (12,83 %)، وبسبب جهة الدار البيضاء - سطات ما مجموعه 560 تدخلًا، استأثر قطاع الداخلية فيها بـ 59,11 % منها، أي بواقع 331 تدخلًا، تلاه المجال القطاعي الخاص بالجماعات والبلديات المنتخبة بنسبة 14,82 % وبمجموع 83 تدخلًا، ثم قطاع الاقتصاد والمالية بنسبة 5,18 % وبما مجموعه 29 تدخلًا، فباقي القطاعات حسب الترتيب المبين أعلاه؛ بينما توزعت باقي التدخلات على باقي التمثيليات الجهوية للقطاعات والإدارات المعنية بها، كما تم تفصيله في الجدول.

الجدول 7: المعصيات الجغرافية للتدخلات بحسب الحقوق المعنية بالتدخل

المجموع العام	جهات غير محددة	الداخلية - وادي الذهب	كلميم - واد نون	درعة - تافيلالت	العيون - الساقية الحمراء	الخارج	بني ملال - خنيفرة	طنجة - تطوان - الحسيمة	سوس - ماسة	الشرق	مراكش - آسفي	فاس - مكناس	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	جغرافية المتظلم/الحقوق المعنية بالإخلال
1561	8	26	36	90	145	15	80	80	159	90	193	188	175	276	الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص
920	1	6	27	27	43	81	31	63	37	53	63	143	228	117	الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب
911	3	4	13	41	35	14	61	78	87	139	86	123	88	139	الحق في الحماية الاجتماعية
742	1	1	5	13	4	19	6	29	19	10	92	37	265	241	الحق في السكن اللائق
538	2	3	20	17	13	24	25	32	51	116	42	60	76	57	الحق في الحماية من تعسفات الإدارة
370	0	2	14	23	13	68	16	29	15	39	20	42	39	50	الحق في حماية الممتلكات الفردية
354	0	1	13	16	5	35	23	44	20	24	16	61	33	63	الحق في الملكية وتملك العقارات
268	1	0	0	9	6	0	17	32	34	25	38	46	34	26	الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية
210	1	1	5	11	3	15	8	19	21	25	21	20	25	35	الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة
109	2	0	3	2	3	3	9	6	8	14	13	14	16	16	الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة
96	0	0	3	3	1	12	2	11	8	8	4	22	15	7	الحق في بيئة سليمة
83	0	0	4	1	3	5	9	8	7	2	6	15	7	16	الحق في التنمية المستدامة
75	0	0	1	10	1	0	8	5	4	3	3	8	19	13	الحق في الحماية من سوء إیرام وتدمير الصبقات العمومية
60	0	1	2	3	2	1	3	9	2	4	1	20	6	6	الحق في التشغيل
49	0	1	2	2	1	1	2	1	6	1	9	9	9	5	الحق في التعليم
27	0	1	0	3	1	2	3	2	2	3	2	2	5	1	الحق في السلامة الجسدية للأشخاص
20	0	0	1	2	3	0	3	2	1	0	4	1	1	2	الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل
17	0	0	1	1	1	0	1	2	3	1	0	1	3	3	الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها
16	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	5	1	5	الحق في المساواة بين الجنسين
12	0	0	2	0	2	0	1	2	1	0	0	2	1	1	حقوق الطفل
9	4	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	الحق في التمتع بالثقافة الخاصة

جغرافية المتظلم/الحقوق المعنية بالإخلال	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	مراكش - آسفي	الشرق	سوس - ماسة	طنجة - تطوان - الحسيمة	بني ملال - خنيفرة	الخارج	العيون - الساقية الحمراء	درعة - تافيلالت	كلميم - وادي الذهب	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع العام
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته	1	1	1	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	7
الحق في التنقل	0	2	1	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	7
حقوق السجناء	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0	7
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
الحق في حماية الحياة الخاصة	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
الحق في حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
الحق في اكتساب الجنسية	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
الحق في التجمع والتظاهر	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
المجموع	1083	1052	825	615	562	489	457	311	304	287	276	152	47	23	6483
النسبة من المجموع	16,71 %	16,23 %	12,73 %	9,49 %	8,67 %	7,54 %	7,05 %	4,80 %	4,69 %	4,43 %	4,26 %	2,34 %	0,72 %	0,35 %	100 %

خلصت عملية التكييف الحقوقي للملفات التي تتوصل بها المؤسسة، إلى أن التخلّصات المسجلة هذه السنة قد لامست 31 حقاً معنياً بالإخلال، مما أفرز ما مجموعه 6483 تكييفاً حقوqياً، أي بزيادة 24,08 % مقارنة بالسنة الماضية، أخذاً بعين الاعتبار أن التخلّص الواحد قد يقبل أكثر من تكييف حقوقي.

إن تحليل التخلّصات المسجلة خلال هذه السنة، من زاوية التكييف الحقوقي المعتمد في سياق جهوي، يظهر تبايناً نسبياً في توزيعها الترابي بحسب المناطق الجغرافية التي ينتمي إليها المتظلمون، حيث احتلت التخلّصات التي أمكن تكييفها حقوqياً تتعلق بالحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص، صدارة الترتيب بما مجموعه 1561 تكييفاً حقوqياً، تركزت 42,09 % منها بثلاث جهات، شملت جهة الرباط - سلا - القنيطرة (17,68 %)، وجهة مراكش - آسفي (12,36 %)، وجهة فاس - مكناس (12,04 %)؛ في حين حلت التخلّصات التي تقبل تكييفاً حقوqياً مرتبطة بالحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب في الرتبة الثانية بما مجموعه 920 تكييفاً حقوqياً، 53,04 % منها همت التخلّصات الواردة من ثلاث جهات، وتوزعت على 24,78 % قدمت من متظلمين قاصدين بجهة الدار البيضاء - سطات، و 15,54 % من متظلمين جهة فاس - مكناس، و 12,72 % من متظلمين الرباط - سلا - القنيطرة؛ وجاءت باقي التوصيفات الحقوqية على التفصيل المبين في الجدول

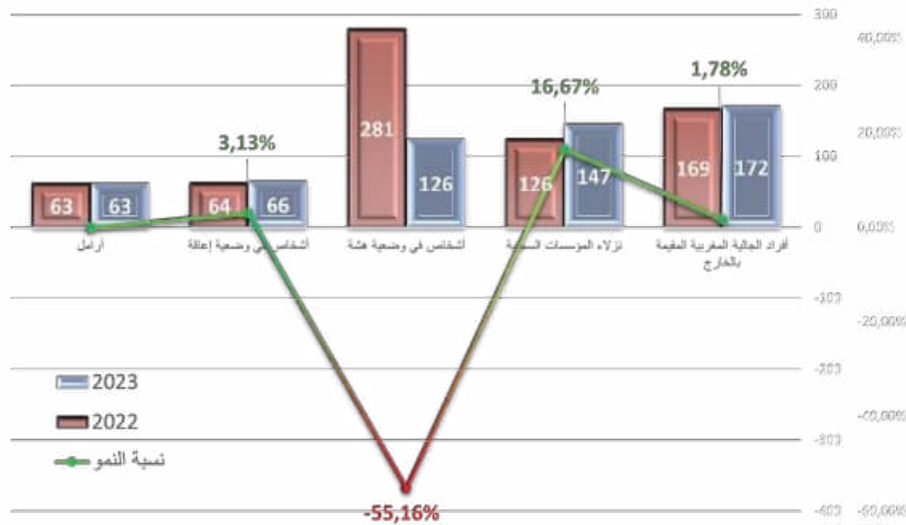
4 - التوزيع الجغرافي للشكايات والصلبات المسجلة

أ - جغرافية الفئة الاجتماعية الخاصة التي ينتمي إليها أصحاب الشكايات والصلبات

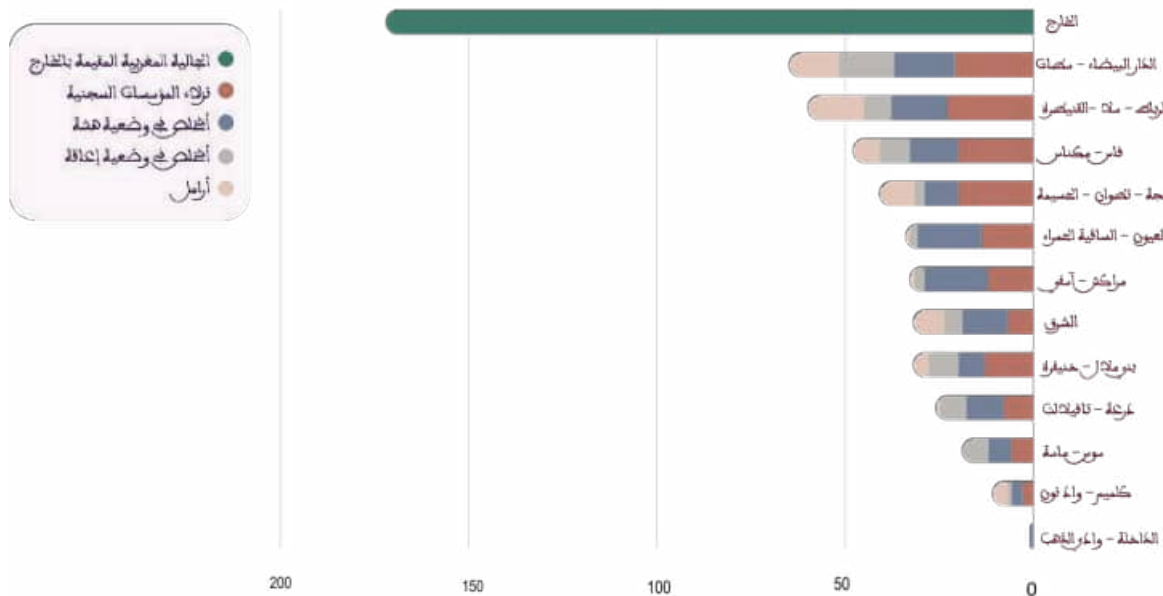
النسبة الإجمالية	المجموع	أرامل		أشخاص في وضعية إعاقة		أشخاص في وضعية هشة		نزلاء المؤسسات السجنية		أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج		الفئة الاجتماعية/جغرافية المشتكى
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
% 29,97	172	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 100	172	الخارج
% 11,32	65	% 20,63	13	% 22,73	15	% 12,70	16	% 14,29	21	% 0,00	0	الدار البيضاء - سطات
% 10,45	60	% 23,81	15	% 10,61	7	% 11,90	15	% 15,65	23	% 0,00	0	الرباط - سلا - القنيطرة
% 8,36	48	% 11,11	7	% 12,12	8	% 10,32	13	% 13,61	20	% 0,00	0	فاس - مكناس
% 7,14	41	% 14,29	9	% 4,55	3	% 7,14	9	% 13,61	20	% 0,00	0	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 5,92	34	% 1,59	1	% 3,03	2	% 13,49	17	% 9,52	14	% 0,00	0	العيون - الساقية الحمراء
% 5,75	33	% 1,59	1	% 4,55	3	% 13,49	17	% 8,16	12	% 0,00	0	مراكش - آسفي
% 5,57	32	% 12,70	8	% 7,58	5	% 9,52	12	% 4,76	7	% 0,00	0	الشرق
% 5,57	32	% 6,35	4	% 12,12	8	% 5,56	7	% 8,84	13	% 0,00	0	بني ملال - خنيفرة
% 4,53	26	% 1,59	1	% 10,61	7	% 7,94	10	% 5,44	8	% 0,00	0	درعة - تافيلالت
% 3,31	19	% 0,00	0	% 10,61	7	% 4,76	6	% 4,08	6	% 0,00	0	سوس - ماسة
% 1,92	11	% 6,35	4	% 1,52	1	% 2,38	3	% 2,04	3	% 0,00	0	كلميم - واد نون
% 0,17	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,79	1	% 0,00	0	% 0,00	0	الداخلة - وادي الذهب
% 100	574	% 100	63	% 100	66	% 100	126	% 100	147	% 100	172	المجموع
% 100		% 10,98		% 11,50		% 21,95		% 25,61		% 29,97		النسبة من مجموع الفئات الخاصة بملفات التوجيه

الشكايات والصلبات المسجلة بحسب الفئة الاجتماعية





جغرافية الفئة الاجتماعية الخاصة التي ينتمي إليها أصحاب الشكايات والصلبات



لقد وصل عدد الشكايات التي تعبر الفئات الاجتماعية الخاصة، والتي تبيين بعد حراستها أنها لا تندرج ضمن نطاق اختصاصات المؤسسة، ما مجموعه 574 شكاية، خست 17 منها شكايات فئة مغاربة العالم متقدمة بكلها إلى صدارة الترتيب العلم لفئات المشتكين، وحلت فئة نزلاء المؤسسات السجنية في الصف الثاني بما مجموعه 147 شكاية وحلها، هم أغلبها (57,14%) أربع جهات، هي جهة الرباط - سلا - القنيطرة (15,65%)، وجهة الحار البيضاء - مكناس (14,29%)، وجهتي فاس - مكناس وكسبة - تصون - الحسيمة ب 13,61% لكل جهة؛ وتراجعت الشكايات والصلبات التي تخص فئة الأشخاص في وضعية هشّة إلى المرتبة الثالثة مسجلة 126 ملفا، شكلت منها شكايات جهتي العيون - الساقية الحمراء ومراكش - آسفي نسبة 13,49% لكل منهما، في حين مثلت جهة الحار البيضاء - مكناس وجهة الرباط - سلا - القنيطرة نسبتي 12,70% و 11,90% تواليا؛ فيما تدرجت باقي الجهات حسب ما هو موضح بالجدول

هكذا، وتبعد الإشارة إلى أن هذه السنة عرفت استقراراً نسبياً في عدد الشكايات والصلبات الخاصة بالأشخاص في وضعية إعاقة وبالأرامل، بواقع 66 و63 شكاية على التوالي، وتركزت أغلب الشكايات المتعلقة بالأشخاص في وضعية إعاقة بجهة الدار البيضاء - سطات، بما مجموعه 15 شكاية، بينما عرفت جهتي فاس - مكناس وبنو ملال - خنيفرة تسجيل 8 شكايات لكل جهة، وتوزع الباقي على جهات المملكة؛ وعرفت فئة الأرامل تسجيل أعلى عدد للملفات بجهة الرباط - سلا - القنيطرة بـ 15 شكاية، أتت بعدها جهة الدار البيضاء - سطات بـ 13 ملفاً؛ ثم باقي الجهات بأقل من عشرة ملفات حسب ما هو موضح بالجدول.

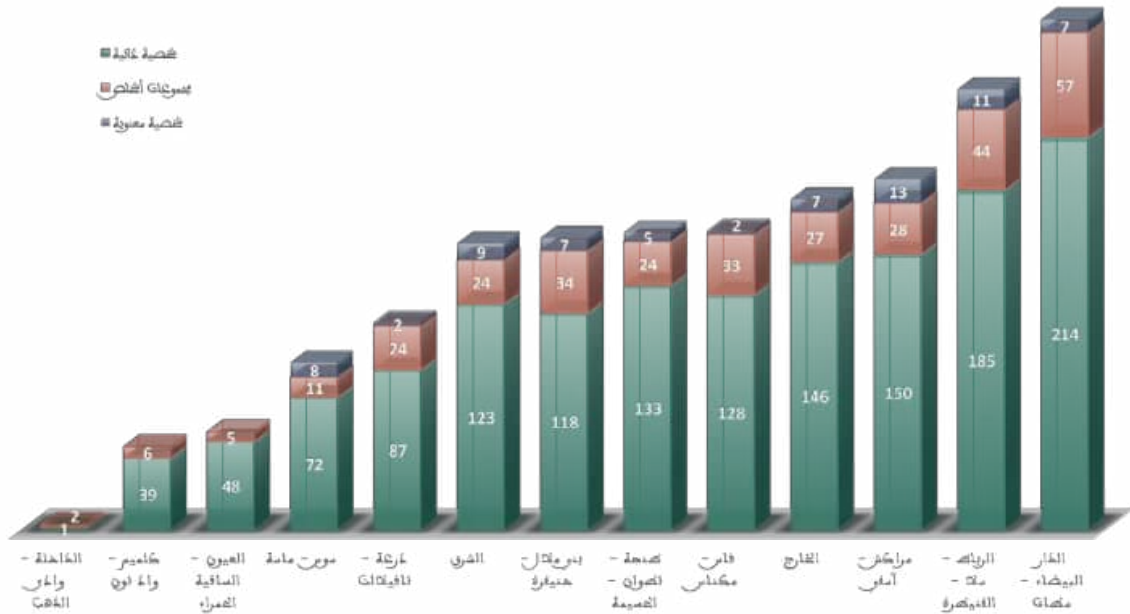
ب - جغرافية الشكايات والصلبات بالنظر لصيغة المشتكي أو الصالِب

النسبة الإجمالية	مجموع ملفات التوجيه	شخصية معنوية		مجموعات أشخاص		شخصية ذاتية		طبيعة المشتكي / جغرافية المشتكي
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
% 15,14	278	% 9,86	7	% 17,87	57	% 14,80	214	الدار البيضاء - سطات
% 13,07	240	% 15,49	11	% 13,79	44	% 12,79	185	الرباط - سلا - القنيطرة
% 10,40	191	% 18,31	13	% 8,78	28	% 10,37	150	مراكش - آسفي
% 9,80	180	% 9,86	7	% 8,46	27	% 10,10	146	الخارج
% 8,88	163	% 2,82	2	% 10,34	33	% 8,85	128	فاس - مكناس
% 8,82	162	% 7,04	5	% 7,52	24	% 9,20	133	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 8,66	159	% 9,86	7	% 10,66	34	% 8,16	118	بني ملال - خنيفرة
% 8,50	156	% 12,68	9	% 7,52	24	% 8,51	123	الشرق
% 6,15	113	% 2,82	2	% 7,52	24	% 6,02	87	درعة - تافيلالت
% 4,96	91	% 11,27	8	% 3,45	11	% 4,98	72	سوس - ماسة
% 2,89	53	% 0,00	0	% 1,57	5	% 3,32	48	العيون - الساقية الحمراء
% 2,45	45	% 0,00	0	% 1,88	6	% 2,70	39	كلميم - وادي نون
% 0,16	3	% 0,00	0	% 0,63	2	% 0,07	1	الداخلية - وادي الذهب
% 0,11	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,14	2	جهات غير محددة
% 100	1836	% 100	71	% 100	319	% 100	1446	المجموع
% 100		% 3,87		% 17,37		% 78,76		النسبة من مجموع ملفات التوجيه

الشكايات والصلبات المسجلة بحسب صيغة المشتكي أو الصالِب



جغرافية الشكايات والصلبات بالنظر لصيغة المشتكي أو الصلب



يظهر تحليل مجمل الشكايات والصلبات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة، بحسب صيغة المشتكين المعنيين بها، أن ثلثا المقدمة من أشخاص غائبين، وعلو غرار السنوات السابقة، على صدارة الترتيب بما مجموعه 1446 شكاية، مشكلة 78,76 % من مجموع الملفات المسجلة التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، بانخفاض 2,83 نقطة مئوية مقارنة مع السنة الماضية، وقد تصدرتها الشكايات والصلبات المقدمة من صرف قاضي جهة الدار البيضاء - مكناس بما مجموعه 214 شكاية أي بما نسبته 14,80 % من مجموع الشكايات المقدمة من أشخاص غائبين، وحافظت الشكايات المقدمة من سكان جهة الرباط - سلا - القنيطرة على الرتبة الثانية بمجموع 185 شكاية، ونسبة 12,79 % من ذات المجموع، وتقدمت ثلث المتعلقة بقاضي جهة مراكش - آسفي إلى المركز الثالث بـ 150 شكاية وصلب، أي بنسبة 10,37 % مما ذكر، ثم جاءت باقي الجهات بالأعداد والنسب الموضحة أعلاه.

في حين حلت الشكايات والصلبات المقدمة من مجموعات أشخاص في الرتبة الثانية بـ 319 شكاية وصلب، مثلت 17,37 % من مجموع المسجل توجيها، بزيادة 3,77 نقطة مئوية عن السنة الماضية، 17,86 % منها همت شكايات واربعة من جهة الدار البيضاء - مكناس المتقدمة إلى المركز الأول، بـ 57 شكاية مقابل 25 شكاية سنة 2022، وتراجعت جهة الرباط - سلا - القنيطرة إلى الصف الثاني بمجموع 44 شكاية وصلب أي بنسبة 13,79 % من مجموع الشكايات والصلبات المقدمة من مجموعات أشخاص، في حين سجلت جهة بني ملال - خنيفرة نسبة نمو بلغت 88,89 %، مكنتها من احتلال المركز الثالث بما مجموعه 34 شكاية أي ما نسبته 10,66 % من ذات المجموع، ثم أتت باقي الجهات حسب التفصيل البياني الوارد بالجدول أعلاه.

وعلى غرار السنوات الماضية، حلت الشكايات والصلبات المقدمة من أشخاص معنوية في المرتبة الثالثة بنسبة 3,87 % من مجموع ملفات التوجيه، بما مجموعه 71 شكاية وصلب،

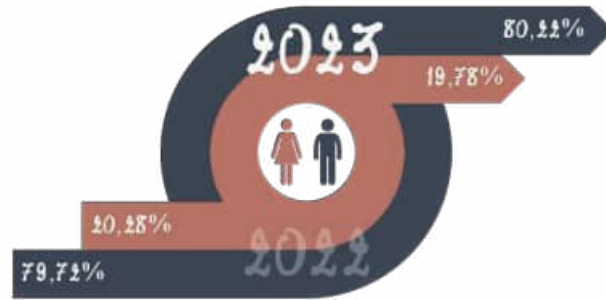
تصدرتها، وخلافا للسنة الماضية، جهة مراكش - آسفي بمجموع 13 شكاية مشكلة 18,31 % من مجموع الشكايات والصلبات المقدمة من هذه الشريحة من المشتكين، وتراجعت جهة الرباط - سلا - القنيطرة إلى المركز الثاني بمجموع 11 شكاية أي بنسبة 15,49 % مما ذكر، في حين، لم تسجل كل من جهة العيون - الساقية الحمراء وجهة كلميم - واد نون وجهة الداخلة - الوادي الذهب أي شكاية مقدمة من هذه الفئة.

هنا، ويتبين أيضا أن الشكايات الواردة من الخارج، والبالغ عددها 180 شكاية، تقدم بـ 146 منها أشخاص غائبون، أي بنسبة 81,11 % من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الخارج، متراجعة عن السنة الماضية بواقع 10 شكايات، فيما شكلت منها الصلبات المقدمة من لجن بمجموعات أشخاص ما نسبته 15 % من ذات المجموع (27 ملفا)، وبالإضافة إلى 8 شكايات عن السنة المنصرمة؛ بينما همت الشكايات المقدمة من أشخاص معنوية 7 ملفات، مثلت 3,89 % من نفس المجموع، بالإضافة 6 شكايات عن سنة 2022.

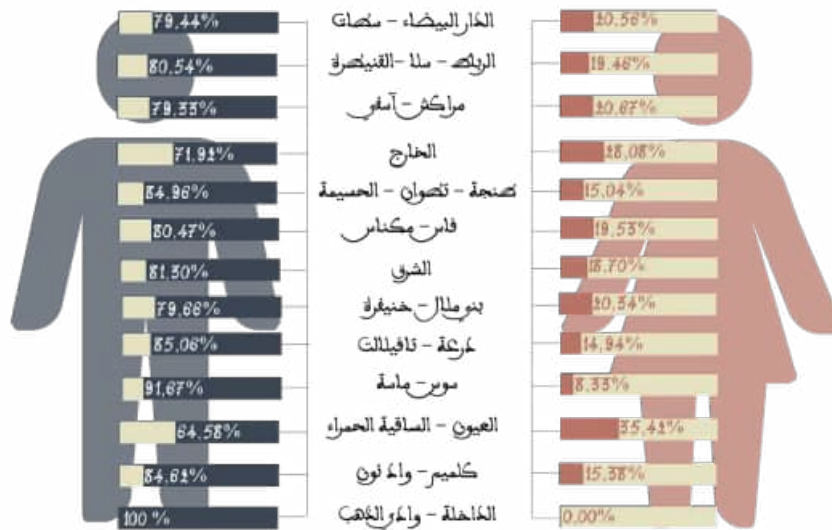
ج - جغرافية الشكايات والصلبات بالنظر لجنس المشتكي أو الصالِب

النسبة الإجمالية	مجموع الأشخاص الذاتيين	نساء		رجال		جنس المشتكي/جغرافية المشتكي
		النسبة من مجموع الجهة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع الجهة	عدد ملفات التوجيه	
14,80 %	214	20,56 %	44	79,44 %	170	الدار البيضاء - سطات
12,79 %	185	19,46 %	36	80,54 %	149	الرباط - سلا - القنيطرة
10,37 %	150	20,67 %	31	79,33 %	119	مراكش - آسفي
10,10 %	146	28,08 %	41	71,92 %	105	الخارج
9,20 %	133	15,04 %	20	84,96 %	113	طنجة - تطوان - الحسيمة
8,85 %	128	19,53 %	25	80,47 %	103	فاس - مكناس
8,51 %	123	18,70 %	23	81,30 %	100	الشرق
8,16 %	118	20,34 %	24	79,66 %	94	بني ملال - خنيفرة
6,02 %	87	14,94 %	13	85,06 %	74	درعة - تافيلالت
4,98 %	72	8,33 %	6	91,67 %	66	سوس - ماسة
3,32 %	48	35,42 %	17	64,58 %	31	العيون - الساقية الحمراء
2,70 %	39	15,38 %	6	84,62 %	33	كلميم - واد نون
0,07 %	1	0,00 %	0	100 %	1	الداخلة - وادي الذهب
0,14 %	2	0,00 %	0	100 %	2	جهات غير محددة
100 %	1446	19,78 %	286	80,22 %	1160	المجموع (النسب من مجموع الأشخاص الذاتيين)

الشكايات والصلبات المسجلة بحسب جنس المشتكى أو الصلب



جغرافية الشكايات والصلبات بالنظر لجنس المشتكى أو الصلب

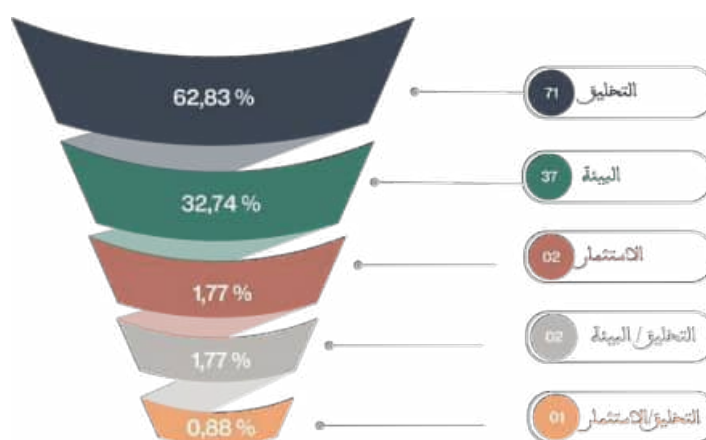


لقد بلغ مجموع الشكايات المقدمة من أشخاص غائبين، والتي توصلت بها المؤسسة خلال هذه السنة، من زاوية مقارنة النوع، ما مجموعه 286 شكاية تقدم بها نساء، أي ما يمثل نسبة 19,78 % من مجموع الشكايات والصلبات المقدمة من أشخاص غائبين، وذلك بالنظر إلى بلغت نسبته 1,05 % مقارنة مع سنة 2021، مقابل 80,11 % من الشكايات التي تقدم بها رجال، بما مجموعه 1160 شكاية. وهو ما يظهر التفاوت الحاصل في نسبة تشكيكات النساء مقارنة مع نظرائهن من الرجال، ويجعل من جهة أخرى، نسبة تشكيكات النساء أقل من تلك المسجلة في ملفات التضلع، مع ما يمكن تسجيله من تفاوت نسبي بحسب مختلف جهات المملكة، إذ تم تسجيل أعلى نسبة بجهة العيون - المساقية الحمراء ببلوغها 35,41 % من مجموع الشكايات والصلبات المقدمة من أشخاص غائبين بجهة، وهو ما شكل نسبة تشك - نسائية أعلى من النسبة العامة المسجلة خلال هذه السنة.

١ - جغرافية الشكايات والصلبات من زاوية المؤشرات التنموية المعتمدة

النسبة الإجمالية	مجموع المؤشرات الخاصة بملفات التوجيه	التخليق / الاستثمار		التخليق / البيئة		الاستثمار		البيئة		التخليق		المؤشر المعتمد / جغرافية المشتكي
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
% 16,81	19	% 100	1	% 0,00	0	% 50,00	1	% 27,03	10	% 9,86	7	الدار البيضاء - سطات
% 14,16	16	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 10,81	4	% 16,90	12	الرباط - سلا - القنيطرة
% 14,16	16	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 10,81	4	% 16,90	12	بني ملال - خنيفرة
% 13,27	15	% 0,00	0	% 50,00	1	% 0,00	0	% 16,22	6	% 11,27	8	مراكش - آسفي
% 12,39	14	% 0,00	0	% 50,00	1	% 0,00	0	% 5,41	2	% 15,49	11	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 7,96	9	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 5,41	2	% 9,86	7	درعة - تافيلالت
% 6,19	7	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 5,41	2	% 7,04	5	فاس - مكناس
% 5,31	6	% 0,00	0	% 0,00	0	% 50,00	1	% 8,11	3	% 2,82	2	الخارج
% 3,54	4	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 8,11	3	% 1,41	1	سوس - ماسة
% 2,65	3	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 4,23	3	كلميم - واد نون
% 1,77	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 2,82	2	العيون - الساقية الحمراء
% 0,88	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 1,41	1	الداخلية - وادي الذهب
% 0,88	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 2,70	1	% 0,00	0	الشرق
% 100	113	% 100	1	% 100	2	% 100	2	% 100	37	% 100	71	المجموع
% 100		% 0,88		% 1,77		% 1,77		% 32,74		% 62,83		النسبة من مجموع المؤشرات الخاصة بملفات التوجيه

الشكايات والصلبات المسجلة بحسب المؤشرات التنموية المعتمدة



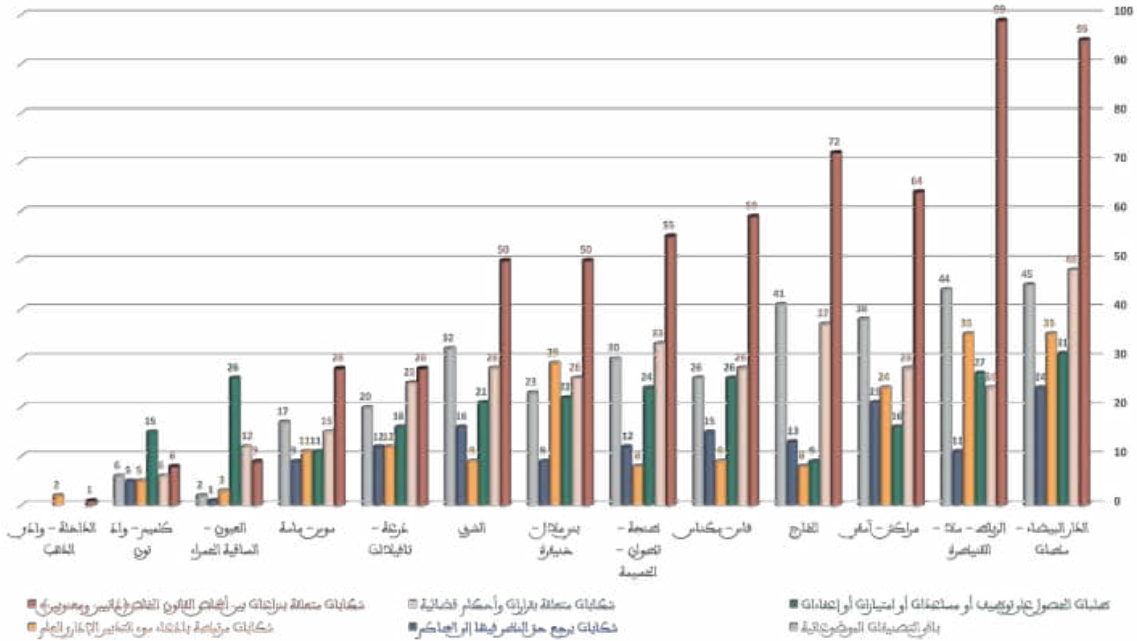
النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	جغرافية المشتكي
17,01 %	75	الدار البيضاء - سطات
14,97 %	66	الرباط - سلا - القنيطرة
11,11 %	49	مراكش - آسفي
9,07 %	40	الخارج
8,84 %	39	الشرق
7,94 %	35	بني ملال - خنيفرة
7,71 %	34	فاس - مكناس
7,26 %	32	طنجة - تطوان - الحسيمة
6,12 %	27	درعة - تافيلالت
4,99 %	22	سوس - ماسة
2,49 %	11	العيون - الساقية الحمراء
2,27 %	10	كلميم - واد نون
0,23 %	1	جهات غير محددة
100 %	441	المجموع

واصل عدد التشيكات والصلبات المقدمة إلكترونيا إلى المؤسسة، على غرار السنتين الماضيتين، منحه التصاعدي، إذ بلغ هذه السنة 441 شكاية، وهو ما يمثل 24,02 ٪ من إجمالي التشيكات والصلبات المسجلة، بنسبة نمو بلغت 41,80 ٪ مقارنة مع السنة الماضية. وقد عرف توزيعها الجغرافي تباينا بين مختلف جهات المملكة، حيث حافظت الشكايات والصلبات الواردة إلكترونيا من جهة الدار البيضاء - سطات على الصدارة بـ 75 شكاية، وتلتها جهة الرباط - سلا - القنيطرة في المرتبة الثانية بـ 66 شكاية، بينما تقدمت جهة مراكش - آسفي إلى المركز الثالث بما مجموعه 49 شكاية، ثم حلت باقي الجهات حسب ما هو ظاهر بالجدول أعلاه.

و - جغرافية الشكايات والصلبات من زاوية تصنيفها الموضوعاتي

جغرافية المشتكي / التصنيف الموضوعاتي	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	مراكش - آسفي	الخارج	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	بني ملال - خنيفرة	الشرق	درعة - تافيلالت	سوس - ماسة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع
شكايات متعلقة بزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	95	99	64	72	59	55	50	50	28	28	9	8	1	0	618
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	48	24	28	37	28	33	26	28	25	15	12	6	0	0	310
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	31	27	16	9	26	24	22	21	16	11	26	15	0	0	244
شكايات مرتبطة بآداء سوء التدبير الإداري العام	35	35	24	8	9	8	29	9	12	11	3	5	2	1	191
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	24	11	21	13	15	12	9	16	12	9	1	5	0	1	149
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	4	7	12	7	9	8	3	8	5	5	0	2	0	0	70
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	9	7	7	11	3	4	2	7	1	1	0	0	0	0	52
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	5	9	5	6	1	3	8	6	4	2	0	1	0	0	50
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	2	4	6	1	7	5	7	4	3	1	1	2	0	0	43
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	9	10	2	0	4	3	1	1	2	2	1	0	0	0	35
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	6	3	2	7	0	5	0	3	2	3	0	0	0	0	31
شكايات ضد إدارات أجنبية	1	2	1	6	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	13
شكايات تهم السلوك القضائي	2	1	1	0	0	2	0	2	3	1	0	0	0	0	12
شكايات متعلقة بمخلفات زلازل الحوز	2	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3

جغرافية المشتكي / التصنيف الموضوعي	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	مراكش - آسفي	الخارج	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	بني ملال - خنيفرة	الشرق	درعة - تافيلالت	سوس - ماسة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
المجموع	278	240	191	180	163	162	159	156	113	91	53	45	3	2	1836



في إطار عملية التصنيف الموضوعي المعتمد لما توصلت به المؤسسة من شكايات وطلبات، تبين أن الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (خاتيين ومعنويين) ما زالت تستأثر بالاهتمام الأكبر للمشتكين، بتسجيلها لـ 618 شكاية أي بنسبة 33,66 % من إجمالي ملفات التوجيه، وتقدمت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية لتحتل المركز الثاني ضمن الترتيب بواقع 310 شكايات، أي بنسبة 51 شكاية عن السنة الماضية، بينما عرفت طلبات الحصول على توضيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات تراجعاً في عددها لتستقر في الرتبة الثالثة بما مجموعه 244 طلباً، بنسبة انخفاض بلغت 25,61 % مقارنة بالسنة الماضية، وشملت الشكايات المرتبطة بالمدعاء سوء التدبير الإداري العام أعلى زيادة مقارنة مع السنة الماضية (95 شكاية)، لتصل إلى 191 شكاية بنسبة نمو بلغت 98,96 %.

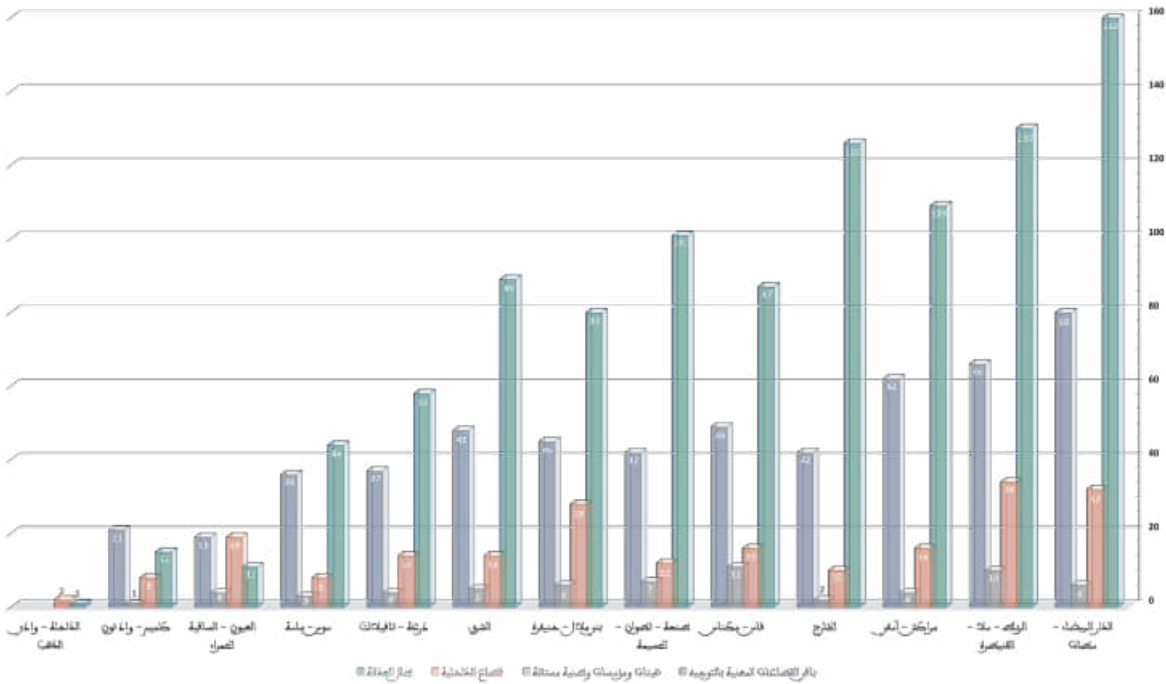
لقد أظهر تحليل جغرافية التصنيفات الموضوعية للشكايات والطلبات المسجلة بالمؤسسة، في سياقها الجهوي أنها حافظت في العمل على الترتيب المسجل وطنياً، بحيث جاءت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (خاتيين ومعنويين) في المرتبة الأولى بتسع جهات بالإضافة إلى الخارج؛ في حين حلت طلبات الحصول على توضيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات بالمركز الأول لجهتين اثنتين؛ وجاءت الشكايات المرتبطة بالمدعاء سوء التدبير الإداري العام في صدارة جهة واحدة؛ الكل على التفصيل الموضح في الجدول أعلاه.

وتجدر الإشارة إلى أن الشكايات والصلبات الواردة من خارج التراب الوطني قد بلغت 180 شكاية، وتعلقت 40 % منها بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (خاتيبين ومعنويين) بواقع 71 شكاية، فيما همت 20,56 % منها شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية بمجموع 37 شكاية وصلبها، ثم باقي التصنيفات حسب ما هو مبين أعلاه.

ز - جغرافية الشكايات والصلبات من زاوية المجال القطاعي المعني بها

جغرافية المشتكي/المجال القطاعي المعني بالتوجيه	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	مراكش - آسفي	الخارج	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	بني ملال - خنيفرة	الشرق	درعة - تافيلالت	سوس - ماسة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع
مجال العدالة	160	130	109	126	87	101	80	89	58	44	11	15	1	1	1012
قطاع الداخلية	32	34	16	10	16	12	28	14	14	8	19	8	2	0	213
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	6	10	4	2	11	7	6	5	4	3	4	1	0	0	63
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة	10	6	2	0	2	3	0	1	0	2	1	0	0	0	27
الجماعات والمجالس المنتخبة	5	0	0	1	1	1	4	1	1	2	0	0	0	0	16
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	1	0	5	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	11
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	0	2	2	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	8
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكمة وحقوق الإنسان والهيئات النازمة	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	3	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	6
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	1	2	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	1	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
قطاع الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	4
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
رئاسة الحكومة	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
قطاع الاقتصاد والمالية	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
قطاع التجهيز والماء	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2

المجموع	جهات غير محددة	الداخلية - وادي الذهب	كلميم - وادي نون	العيون - الساقية الحمراء	سوس - ماسة	درعة - تافيلالت	الشرق	بني ملال - خنيفرة	طنجة - تطوان - الحسيمة	فاس - مكناس	الخارج	مراكش - آسفي	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	جغرافية المشتكي/المجال القطاعي المعني بالتوجيه
2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	قطاع الشباب والثقافة والتواصل
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة
2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	صندوق الإيداع والتدبير
1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	قطاع النقل واللوجستيك
1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	الأمانة العامة للحكومة
430	1	0	19	17	25	32	41	37	35	41	33	48	49	52	مجالات قطاعية مختلفة
1836	2	3	45	53	91	113	156	159	162	163	180	191	240	278	المجموع
% 100	% 0,11	% 0,16	% 2,45	% 2,89	% 4,96	% 6,15	% 8,50	% 8,66	% 8,82	% 8,88	% 9,80	% 10,40	% 13,07	% 15,14	النسبة



شكلت الشكايات والصلبات الواردة على هذه المؤسسة، والتي تبين أنها لا تدخل ضمن اختصاصاتها، موضوع توجيه أو إحالة أو إحالة على القطاعات المعنية بها لإيجاد الحلول المناسبة لها.

وفي استقراء لمعطيات الجدول أعلاه، يتضح أن مجال العدالة في شقه القضائي سجل ما مجموعه 101% شكاية وصلب، و 51,88% منها من جهة الدار البيضاء - سطات وجهة الرباط - سلا - القنيطرة وجهة مراكش - آسفي وكذا من خارج المملكة، في حين، همت باقي الشكايات والصلبات مختلف القطاعات الأخرى على التوزيع الجغرافي المفصل أعلاه.

ح - جغرافية الشكايات والصلبات من زاوية الحقوق المعنية بالإخلال

جغرافية المشتكي / الحقوق المعنية بالإخلال	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	مراكش - آسفي	الخارج	بني ملال - خنيفرة	طنجة - تطوان - الحسيمة	فاس - مكناس	الشرق	درعة - تافيلالت	سوس - ماسة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	171	141	124	142	82	113	99	95	72	59	19	22	1	0	1140
الحق في حماية الممتلكات الفردية	44	52	29	49	29	38	26	17	28	12	2	8	1	0	335
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	37	35	20	10	34	22	27	20	27	11	20	15	2	0	280
الحق في الحماية الاجتماعية	30	23	20	5	21	20	22	16	17	9	23	9	2	1	218
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	28	36	19	13	18	18	17	12	9	6	2	1	0	0	179
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	22	16	15	8	13	6	6	10	9	4	9	4	0	1	123
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	19	22	11	5	20	7	4	11	7	5	1	2	1	0	115
الحق في بيئة سليمة	19	11	10	6	10	4	4	8	5	5	0	2	0	0	84
الحق في التشغيل	9	10	8	2	6	5	9	1	5	5	11	5	0	0	76
الحق في التنمية المستدامة	6	5	5	4	11	1	3	4	5	3	3	4	0	0	54
الحق في السكن اللائق	9	9	4	5	3	4	2	6	1	1	7	0	1	0	52
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	8	4	5	1	1	1	6	5	3	2	1	2	0	0	39
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	4	7	5	1	2	3	4	0	1	3	2	2	0	0	34
حقوق السجناء	9	9	2	1	1	3	2	1	2	1	1	0	0	0	32
الحق في الملكية وتملك العقارات	3	4	2	10	1	1	4	1	0	2	0	0	0	0	28
حقوق الطفل	1	4	2	2	2	1	3	3	0	0	0	0	0	0	18
الحق في التنقل	3	0	0	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	8
الحق في حماية الحياة الخاصة	2	0	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
الحق في التعليم	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	7
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وتطبيقاته	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدمير الصفقات العمومية	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	5
الحق في حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	4

جغرافية المشتكي / الحقوق المعنية بالإخلال	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	مراكش - آسفي	الخارج	بني ملال - خنيفرة	طنجة - تطوان - الحسيمة	فاس - مكناس	الشرق	درعة - تافيلالت	سوس - ماسة	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - وادي الذهب	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع
الحق في اكتساب الجنسية	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
الحق في التجمع والتظاهر	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
الحق في الحماية من التمييز العنصري	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
المجموع	432	393	287	274	261	249	242	214	191	130	102	78	8	2	2863
النسبة	15,09%	13,73%	10,02%	9,57%	9,12%	8,70%	8,45%	7,47%	6,67%	4,54%	3,56%	2,72%	0,28%	0,07%	100%

في إطار عملية الرصد الحقوق لمختلف الملفات الواردة عليها، من زاوية علاقتها بمجموعة من الحقوق المدنية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية والثقافية، وأصلت المؤسسة اعتماد تحليل حقوق لمما توصلت به وعالجته من شكايات لا تندرج ضمن اختصاصاتها، والتي همت هذه السنة أيضا 31 تكييفاً حقوقياً، بما مجموعه 1863 توصيفاً، علماً أن الملف الواحد قد يعيل على أكثر من توصيف حقوقي.

ومن خلال تحليل التشكيكات والصلبات المسجلة من زاوية التكييف الحقوق المعتمد في سباق جهوي، اتضح أن 61,30% من مجموع الوقائع التي يمكن تكييفها حقوقياً، همت ثلاثة حقوق أساسية، ويتعلق الأمر بالحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة المحتل للمركز الأول بما مجموعه 1140 توصيفاً، وبفارق كبير عن الحق في حماية الممتلكات الفردية في الرتبة الثانية، بما مجموعه 335 توصيفاً حقوقياً، وجاء في المركز الثالث الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 180 توصيفاً حقوقياً، الكل وفق التوزيع الجهوي المبين في الجدول أعلاه بما يتوافق ونسب توزيع باقي التكييفات الحقوقية.

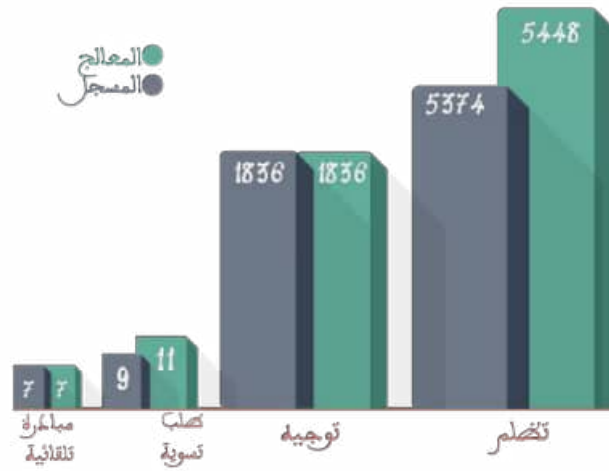
المصور الثاني

قرارات وتوصيات مؤسسة الوصية: خلاصات
حالة على مبعوث حقوق في تدبير مخزون الملفات

"توجد علاقة وثيقة جداً بين مهمة
الأمبودسمان وتعزيز نزاهة الخدمات العامة،
التي تجعل منه مكلفاً بشكل أو بآخر لحماية
المبلغين من الانتقام بشكل مباشر أو غير
مباشر، في سياق مهام الدفاع عن المصلحة
العامة وتعزيز الإدارة الجيدة وحماية
الشفافية."

ومبعوث المملكة - الرباط، 21 نونبر 2023

الملفات المسجلة والمعالجة برسم سنة 2023					
نوع الملف	عدد الملفات المسجلة	النسبة من المجموع	عدد الملفات المعالجة	النسبة من المجموع	النسبة العامة للمعالجة
تظلم	5374	% 74,37	5448	% 74,61	% 101,38
توجيه	1836	% 25,41	1836	% 25,14	% 100
طلب تسوية	9	% 0,12	11	% 0,15	% 122,22
مبادرة تلقائية	7	% 0,10	7	% 0,10	% 100
المجموع	7226	% 100	7302	% 100	% 101,05



عرفت الملفات المعالجة خلال هذه السنة ارتفاعا بنسبة 15,16 %، بحيث بلغ عددها 7302 ملفا، بزيادة 961 ملفا معالجا مقارنة بالسنة الماضية، وقد توزعت وفق التفصيل التالي:

- 5448 ملفا تخلصت معالجته بمقتضى قرارات أو توصيات، أي بنسبة 74,61 % من مجموع الملفات المعالجة، بنسبة معالجة قدرت بـ 101,38 %، وبزيادة 893 ملفا تخلص معالجا مقارنة بالسنة الماضية، أي بنسبة نمو حادت في 19,60 %؛ وتعكس هذه المعصيات مؤشرا إيجابيا على جدوى اللجوء إلى الوساطة المؤسسية كوسيلة لتقوية الثقة وتوصيد ركائز دولة الحق والمؤسسات، وخلال من خلال ما تمت تسويته من نزاعات بين الإدارة والمتخلمين، وكذا ما أصدرته المؤسسة من قرارات المفوض نضرا لصوابية موقف الإدارة، ومن قرارات عدم القبول وقرارات عدم الاختصاص للأسباب الموجبة لذلك؛
- 1836 ملفا توجيه تمت معالجته بمقتضى قرارات إجرائية خلال هذه السنة، بارتفاع بلغت نسبته 4,02 %، ورغم ما فاضتها على نفس نسق المعالجة للسنة الماضية، فإن نسبة مساهمة هذا النوع من الملفات المعالجة في إجمالي المعالجات انقلت من 27,83 % سنة 2022 إلى 25,14 %؛ هذا، واستمرت المؤسسة في حرصها، في إصدار مقامها الإرشادية والتوجيهية، على إحالة بعض من هذه الملفات على الهيئات المختصة أو إحالة الإدارات المعنية علما بها، بالنظر لأهمية مضامينها أو لملاستها مواضيع تستأثر باهتمام الرأي العام أو تمس بمجالات حقوقية عامة؛

- 07 مبالغيات تلقائية، تجسد حرص المؤسسة على تفعيل الكامل لاختصاصاتها، مسجلة استقرارا عاليا خلال الأربع سنوات الأخيرة؛
 - 11 صلب تسوية، ورغم ما يبمله هذا النوع من الملفات من نسبة معالجة بلغت 19,11 %، فقد عرف تراجعا بنسبة 1,43 % في إجمالي المعالج مقارنة مع السنة الماضية.
- أولا: المسجل والمعالج من ملفات التظلم بمقتضى قرارات برسم سنة 2023

سنة المعالجة	عدد ملفات التظلم المسجلة	عدد القرارات الصادرة	نسبة المعالجة
2022	4141	4116	99,40 %
2023	5374	5151	95,85 %
نسبة النمو	29,78 %	25,15 %	**



يقدم الجدول أعلاه المعصيات المتعلقة بما أصدرته المؤسسة من قرارات في شأن التظلمات المعروضة عليها من المرفقين الذين فضلوا اللجوء إليها عوض سبل المسالك القضائية، مؤمّنين برسالة الوساطة المؤسسية و متمسكين بحقوقهم الدستورية.

فقد شهدت هذه السنة ارتفاعا في عدد التظلمات المسجلة بوتيرة أعلى من السنة المنصرمة، حيث انتقل من 4141 تظلم سنة 2022 إلى 5374 تظلم هذه السنة، معقلا نسبة نمو بلغت 29,78 %؛ وعلى غرار ذلك، ارتفع عدد الملفات المعالجة منها بمقتضى قرارات، منتقلا من 4116 سنة 2022 إلى 5151 هذه السنة، وهو ما مثل نسبة نمو بلغت 25,15 %، تجاوزت تلا المسجلة سنة 2022 والتي انحصرت في 8,95 %. وبالرغم من هذه الزيادة الملحوظة في عمليتي التسجيل والمعالجة، فقد عرفت نسبة المعالجة انخفاضا بفقدانها لـ 3,55 نقطة مئوية مقارنة مع السنة الماضية.

1 - ملفات التظلم المسجلة بحسب مؤشر جدية مركز التظلم

السنة	عدد ملفات التظلم المسجلة	عدد قرارات الحفظ	مؤشر جدية مركز التظلم
2022	4141	1956	% 52,77
2023	5374	2557	% 52,42

سيراً على ما بلورته المؤسسة في السنوات الماضية من مؤشر يعنى بقياس جدية التظلمات المقدمة في مواجهة مختلف القطاعات، من خلال الاعتماد على جرد التظلمات التي تنتهي إلى العفء لعدم ارتكازها على أساس قانوني أو لعدم قيامها على مبدأي العدل والإنصاف، خلص تحليل مؤشر «جدية مركز التظلم» خلال هذه السنة إلى ملاحظة انخفاض هفيف في نسبته بلغ 52,42 % مقابل 52,77 % سجلت في السنة الماضية.

إلا أنه، إذا ما استثنينا قرارات العفء التي تم اتخاذها لعدم توفر المؤسسة على الوسائل القانونية التي تمكنها من تعميق البحث في موضوع التظلم أو من الخوض في معصياته التقنية، والتي بلغ عددها هذه السنة 21 قراراً، فإن مؤشر جدية مركز التظلم سيصل إلى 56,53 %.

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم	عدد قرارات الحفظ	مؤشر جدية مركز التظلم
قطاع الداخلية	1447	773	% 46,58
قطاع الاقتصاد والمالية	780	288	% 63,08
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	571	177	% 69,00
الجماعات والمجالس المنتخبة	491	197	% 59,88
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	427	380	% 11,01
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	199	64	% 67,84
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	181	51	% 71,82
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	180	85	% 52,78
قطاع الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة	153	118	% 22,88
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	147	65	% 55,78
مجال العدالة	140	87	% 37,86
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	106	48	% 54,72
صندوق الإيداع والتدبير	97	28	% 71,13
قطاع النقل واللوجستيك	77	26	% 66,23
قطاع التجهيز والماء	69	30	% 56,52
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	67	31	% 53,73
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	53	30	% 43,40
قطاع الصناعة والتجارة	41	12	% 70,73
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	30	10	% 66,67
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	22	11	% 50,00

٢ - النسبة الإجمالية للقرارات الصادرة بحسب طبيعة القرار

نسبة النمو	2023		2022	طبيعة القرار
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	عدد القرارات	
% 30,73	% 49,64	2557	1956	حفظ التظلم
% 14,02	% 29,22	1505	1320	تسوية النزاع
% 48,55	% 13,96	719	484	عدم القبول
% 3,93	% 7,18	370	356	عدم الاختصاص
% 25,15	% 100	5151	4116	المجموع



تنت المؤسسة خلال هذه السنة بمقتضى قرارات، فيما مجموعه 5151 تظلم، أي بنسبة 95,85 % من مجموع التظلمات المسجلة، وقد اتخذت شكل قرارات بتسوية النزاعات المعروضة عليها باعتبارها مؤشرا عاما على جدوى اللجوء إلى الوساطة المؤسسية، أو قرارات بالعقوض اتفقت فيها المؤسسة مع موقف الإدارة، أو قرارات بعدم القبول أو عدم الاختصاص توفرت فيها أحد الأسباب القانونية الموجبة لإصدارها. وقد حرصت المؤسسة عند اتخاذها لهذه القرارات المعللة، على تضمينها خلاصة ما توصلت إليه من نتائج وما اعتمدت عليه من علل وأسباب، وعلى تبليغها للمعنيين بالأمر، في إطار دعم التواصل وتنزيل قيم الشفافية والحوكمة المؤسسية.

وإجمالاً، يظهر التوزيع العام لنوعية القرارات التي اتخذتها المؤسسة برسم هذه السنة، أن كل أنواع القرارات عرفت ارتفاعاً تباينت نسبته بين 3,93 % و 30,73 % حسبما هو مفصل في الجدول أعلاه، كما حافظت على نفس الترتيب المسجل خلال السنة الماضية، حيث حلت قرارات العقوض في المرتبة الأولى، وتلتها قرارات التسوية، ثم قرارات عدم القبول، فقرارات عدم الاختصاص.

وتفصيلاً، أفصى تحليل المعطيات العددية المرتبطة بمختلف القرارات الصادرة، خلال هذه السنة، إلى الخلاصات والملاحظات التالية:

بالنسبة لقرارات الحفظ

يعكس هذا النوع من القرارات مدى جدية التدخلات التي توصلت بها المؤسسة، بالاعتماد على القرارات التي انتهت فيها إلى رفع التدخلات المقدمة إليها، لعدم قيامها على أساس سليم من القانون أو لعدم ارتكازها على مبدأي العدل والإنصاف، أو لعدم وجود ما يمكن أن تؤخذ عليه الإدارة، أو لعدم توفر المؤسسة على الآليات الداخلية الكفيلة بإجراء البحث في موضوع التدخل واستنادا إلى ذلك أصدرت، خلال هذه السنة، 2557 قرارا بالحفظ، أي بارتفاع بلغ 30,73 %، متصدرة بذلك الترتيب بنسبة 49,64 % من مجموع القرارات الصادرة، وهو ما يعني على الأقل من الناحية الإحصائية، أن قرابة نصف التدخلات المتوصل بها لا تجسد الاختلالات المزكومة في أداء بعض القطاعات، مما يفتح باب النقاش الجاد حول مواضيع أخرى، من قبيل سيكولوجية التشكي ومساءلة الثقة ومستوى التواصل الإداري.

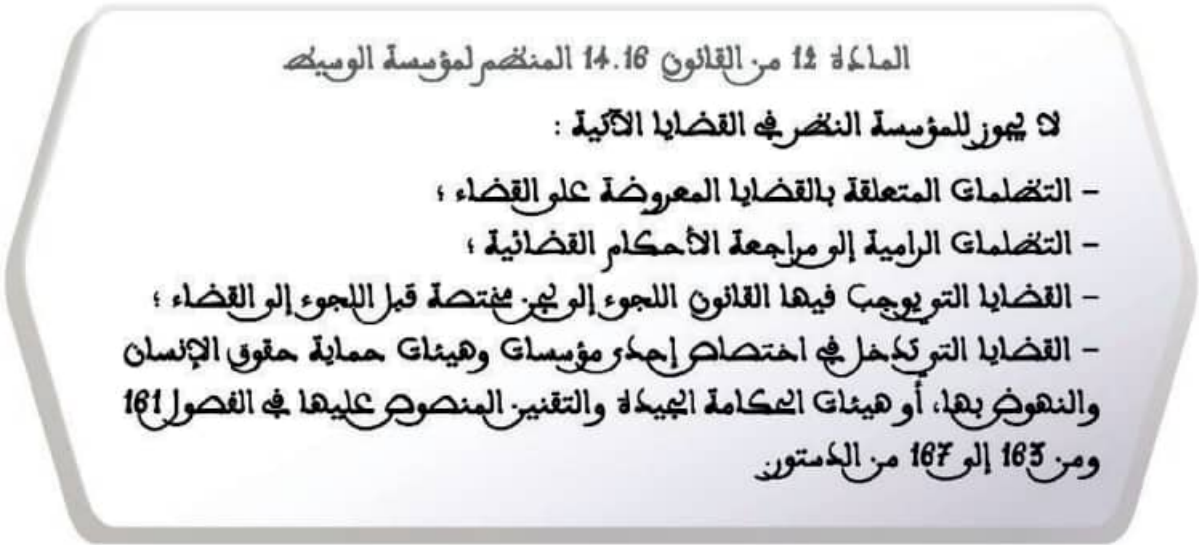
بالنسبة لقرارات التسوية

على غرار السنوات الماضية، واصلت قرارات التسوية منحلها التصاعدي لتسجل هذه السنة تسوية 1505 تدخلات، مقابل 1320 قرارا بالتسوية صادرا السنة الماضية، مما شكل 29,22 % من مجموع القرارات، وهو ما جعل من قرارات التسوية مؤشرا جادا على مستوى انخراط العديد من الإدارات في فلسفة الوساطة المؤسسية بشكل عام، وعلى التصنيفات الموضوعاتية أو المجالات القطاعية المعنية بها على نحو ما سيتم تفصيله لاحقا.

بالنسبة لقرارات عدم القبول

حافظ هذا النوع من القرارات على المركز الثالث بما مجموعه 719 قرارا، أي ما يمثل 13,96 % من مجموع ما تقرر هذه السنة، وبارتفاع بلغ 48,55 % كأعلى نسبة نمو مسجلة بين أنواع القرارات الصادرة. هذا، ويتم البت في التدخلات بعدم القبول بسبب قدم وقائعها أو لعدم استيفاء الشروط المطلوبة لقبولها، أو لعدم استكمال المعنيين بها لملفاتهم بعد مراسلتهم في هذا الشأن، أو لأي سبب آخر من الأسباب المشار إليها في القانون المنظم للمؤسسة وفي قانونها الداخلي.

بالنسبة لقرارات عدم الاختصاص



واصلت المؤسسة، في شأن الملفات التي لا تدخل في مجال اختصاصاتها، التصريح بذلك وتوجيه أصحابها إلى الجهة المختصة، وهو ما أفعها إلى إصدار 370 قرارا بعدم الاختصاص، أي بنسبة 7,18 % من مجموع القرارات الصادرة عنها، وشكل ارتفاعا طفيفا بلغ 3,93 % مقارنة بالسنة الماضية.

3 - تحليل ملفات التدخل المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب التصنيف الموضوعاتي

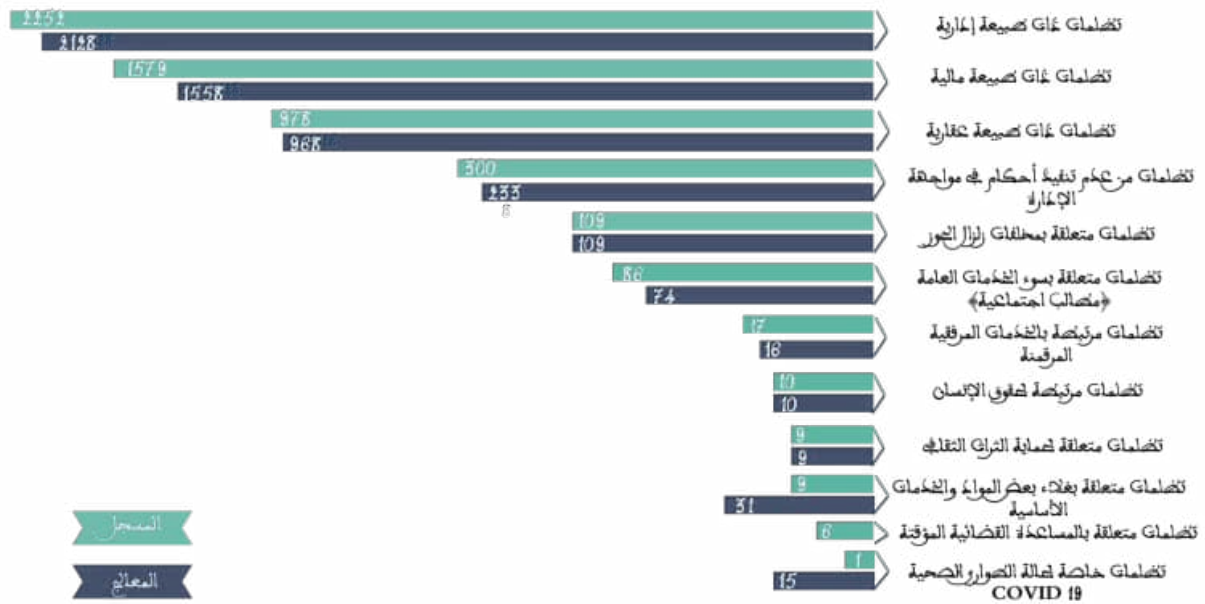
المحور 1

التصنيف الموضوعاتي	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	
تظلمات ذات طبيعة إدارية	2252	41,91 %	2128	41,31 %	94,49 %
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	897	16,69 %	903	17,53 %	100,67 %
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية	414	7,70 %	420	8,15 %	101,45 %
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	351	6,53 %	273	5,30 %	77,78 %
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	309	5,75 %	234	4,54 %	75,73 %
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	199	3,70 %	191	3,71 %	95,98 %
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	31	0,58 %	39	0,76 %	125,81 %
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	26	0,48 %	40	0,78 %	153,85 %
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	13	0,24 %	14	0,27 %	107,69 %
تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شهادات ضبطية، سجل عدلي ...)	11	0,20 %	12	0,23 %	109,09 %

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		التصنيف الموضوعاتي
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
% 200	% 0,04	2	% 0,02	1	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
% 97,56	% 30,25	1558	% 29,72	1597	تظلمات ذات طبيعة مالية
% 81,99	% 7,51	387	% 8,78	472	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
% 103,03	% 5,94	306	% 5,53	297	تظلمات متعلقة بالمعاشات
% 112,11	% 4,85	250	% 4,15	223	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% 122,96	% 3,22	166	% 2,51	135	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
% 73,64	% 1,57	81	% 2,05	110	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
% 104,72	% 2,15	111	% 1,97	106	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
% 100	% 2,04	105	% 1,95	105	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
% 94,67	% 1,38	71	% 1,40	75	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
% 110,29	% 1,46	75	% 1,27	68	تظلمات متعلقة بطلبات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)
% 100	% 0,12	6	% 0,11	6	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
% 98,98	% 18,79	968	% 18,20	978	تظلمات ذات طبيعة عقارية
% 101,49	% 9,26	477	% 8,75	470	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
% 92,06	% 2,25	116	% 2,34	126	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
% 100	% 1,77	91	% 1,69	91	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
% 94,52	% 1,34	69	% 1,36	73	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
% 82,46	% 0,91	47	% 1,06	57	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
% 123,53	% 0,82	42	% 0,63	34	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)
% 87,50	% 0,54	28	% 0,60	32	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
% 107,41	% 0,56	29	% 0,50	27	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
% 124	% 0,60	31	% 0,47	25	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
% 100	% 0,21	11	% 0,20	11	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
% 81,82	% 0,17	9	% 0,20	11	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 100	% 0,16	8	% 0,15	8	تظلمات مرتبطة بالأموال الحبسية أو الوقفية
% 100	% 0,10	5	% 0,09	5	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
% 60,00	% 0,06	3	% 0,09	5	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
% 66,67	% 0,04	2	% 0,06	3	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
% 77,67	% 4,52	233	% 5,58	300	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 77,67	% 4,52	233	% 5,58	300	تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		التصنيف الموضوعاتي
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
% 100	% 2,12	109	% 2,03	109	تظلمات متعلقة بمخلفات زلزال الحوز
% 100	% 2,10	108	% 2,01	108	تظلمات متعلقة بالمساعدات الخاصة بزلزال الحوز
% 100	% 0,02	1	% 0,02	1	طلبات متعلقة بتحديد مآل الضحايا
% 86,05	% 1,44	74	% 1,60	86	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
% 81,54	% 1,03	53	% 1,21	65	تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
% 121,43	% 0,33	17	% 0,26	14	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية
% 66,67	% 0,08	4	% 0,11	6	تظلمات متعلقة بفك العزلة
% 0,00	% 0,00	0	% 0,02	1	تظلمات متعلقة بتخصيص ملاعب للقرب
% 94,12	% 0,31	16	% 0,32	17	تظلمات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة
% 85,71	% 0,12	6	% 0,13	7	تظلمات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة
% 60	% 0,06	3	% 0,09	5	تظلمات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة
% 133,33	% 0,08	4	% 0,06	3	تظلمات مرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية
% 150	% 0,06	3	% 0,04	2	تظلمات مرتبطة بعدم وجود طريق بديل للاستفادة من الخدمة المرقمنة
% 100	% 0,19	10	% 0,19	10	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
% 100	% 0,10	5	% 0,09	5	تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة
% 100	% 0,04	2	% 0,04	2	تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية
% 100	% 0,04	2	% 0,04	2	تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي
% 100	% 0,02	1	% 0,02	1	تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال
% 100	% 0,17	9	% 0,17	9	تظلمات متعلقة بحماية التراث الثقافي
% 100	% 0,17	9	% 0,17	9	تظلمات متعلقة بحماية التراث الثقافي
% 344,44	% 0,60	31	% 0,17	9	تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية
% 450	% 0,52	27	% 0,11	6	تظلمات مرتبطة بغلاء خدمات أساسية
% 133,33	% 0,08	4	% 0,06	3	تظلمات مرتبطة بغلاء مواد أساسية
% 0,00	% 0,00	0	% 0,11	6	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
% 0,00	% 0,00	0	% 0,11	6	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
% 1500	% 0,29	15	% 0,02	1	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19
% 100	% 0,02	1	% 0,02	1	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب
***	% 0,17	9	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
***	% 0,04	2	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		التصنيف الموضوعاتي
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
***	0,02 %	1	0,00 %	0	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
***	0,02 %	1	0,00 %	0	تظلمات تهم وضعية المتوفين جراء الوباء
***	0,02 %	1	0,00 %	0	تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي
95,85 %	100 %	5151	100 %	5374	المجموع



إن تحليل المعصيات التفصيلية المبينة في الجدول أعلاه، يظهر أن الترتيب العام لعدد التظلمات المسجلة، من زاوية التصنيف الموضوعاتي، حافظ على نفس النسق التراتبي مع إضافة تصنيفين موضوعاتيين جديدين، يشملان التصنيف المخصص لمواكبة التحاير التي أقرها جلالة الملك، نصره الله، لمواجهة تداعيات زلزال الجوز، والتصنيف المتعلق بالتظلمات المرتبطة بحماية التراث الثقافي. وتفاعلا منها مع هذه المواضيع، حرصت المؤسسة على معالجة جميع هذه الملفات «نسبة المعالجة 100 %».

وقد أسفر تحليل البيانات المتوفرة عن ملاحظة ارتفاع بنسبة 29,78 % في عدد التظلمات المسجلة، لينتقل من 4141 السنة الماضية إلى 5374 تظلمات مسجلة برسم هذه السنة، وواكبته أيضا وتيرة تصاعدية في إصدار القرارات، لتصل في هذه السنة إلى 5151 قرارا مقابل 4116 قرارا صادرا خلال السنة الماضية، أي بنسبة نمو بلغت 25,15 %، وحافظ ترتيب ما تم تسجيله من تظلمات وإصداره من قرارات على الترتيب المسجل في السنة الماضية، وفق ما يلي:

• التخلّصات ذات الصبغة الإدارية

خلال هذه السنة، سجلت المؤسسة ما مجموعه 2252 تخلّصاً يهمل هذا النوع من القضايا، بنسبة 41,91 % من المسجل تخّصم، مما فاضل بكلاً على المرتبة الأولى ضمن التصنيفات الرئيسية لملفات التخلّص بنسبة نمو بلغت 40,84 %؛ وقد أصدرت المؤسسة في شأن هذه التخلّصات 2128 قراراً، بنسبة معالجة بلغت 94,49 %، وبنسبة زيادة وصلت إلى 23,72 %.

وقد أحاط بهذا الصنف من التخلّصات مجموعة من التصنيفات الفرعية، تصدرتها التخلّصات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بـ 897 تخلّصاً، شكلت 16,69 % من مجموع التخلّصات المسجلة ونسبة نمو بلغت 80,48 %، وقد صدر في شأنها 903 قرارات أي بنسبة معالجة بلغت 100,67 % وبمعدل زيادة بلغ 60,39 %؛ وتلتها التخلّصات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية، والتي سجلت هذه السنة 414 تخلّصاً بنسبة 7,70 % من مجموع ما تم تسجيله من تخلّصات، وحوّل من بينها 420 ملفاً من هذا الصنف بنسبة 101,45 %؛ في حين حلت التخلّصات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب في المرتبة الثالثة، مسجلة 351 تخلّصاً أي بنسبة 6,53 % من مجموع التخلّصات المسجلة، متفوقة نمواً بلغ 15,84 %، وصدّر فيها 273 قراراً، وبنسبة معالجة في حدود 77,78 %؛ ثم تأتي باقي التصنيفات الفرعية حسب الأعداد والنسب المبيّنة في الجدول.

وتجيب الإشارة هنا، إلى أنه تم تسجيل ارتفاع ملحوظ في التخلّصات المتعلقة بالامتحانات والمباريات بنسبة 142,68 %، حيث انتقلت من 82 تخلّصاً السنة الماضية إلى 199 تخلّصاً هذه السنة، وقد تم البت في 191 منها بمقتضى قرارات، بنسبة معالجة بلغت 95,98 %.

• التخلّصات ذات الصبغة المالية

كعادتها، واصلت التخلّصات ذات الصبغة المالية احتلالها للرتبة الثانية في سلم ترتيب التصنيفات الموضوعاتية، بما مجموعه 1597 تخلّصاً أي بما نسبته 29,72 % من مجموع التخلّصات المسجلة، وشكلت نسبة نمو بلغت 11,91 %؛ في حين سجلت القرارات الصادرة في شأنها نسبة نمو بلغت 19,66 %، بوصولها إلى ما مجموعه 1558 قراراً صادراً هذه السنة، أي بنسبة معالجة وصلت إلى 97,56 %.

وقد همت هذه القرارات مجموعة من التخلّصات، وفق تصنيفات فرعية، تقدّمت فيها التخلّصات المتعلقة بالتغذية الصحية والمساعدة الصحية إلى المرتبة الأولى بـ 387 قراراً، أي ما شكل 7,51 % من مجموع القرارات الصادرة ونسبة نمو بلغت 83,41 %، مقابل تسجيل 472 تخلّصاً خلال هذه السنة، أي ما نسبته 8,78 % من مجموع المسجل من التخلّصات وما مثل نسبة نمو بلغت 96,67 %، مما جعل نسبة المعالجة تصل إلى 81,99 %؛ واستقرت التخلّصات المتعلقة بالمعاشات في المرتبة الثانية مسجلة 297 تخلّصاً شكل 5,53 % من مجموع المسجل من التخلّصات، وبمعدل تراجع بلغ 4,81 % مقارنة مع السنة الماضية، وعلى نفس النسق تراجع القرارات الصادرة

بنسبة 5,56 %، لتسجل في هذه السنة 306 قرارات شملت 5,94 % من مجموع ما صدر من قرارات، أي بنسبة معالجة بلغت 103,03 %؛ بينما تراجعت القضايا المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين إلى المرتبة الثالثة، حيث سجلت 223 تظلما بنسبة 4,15 % مما سجل من تظلما، وبنسبة انخفاض 36,83 % قياسا بالسنة الماضية، وكذا سجلت القرارات الصادرة في هذا النوع من القضايا تراجعا بمعدل 4,58 %، لتصل عند متمر هذه السنة إلى 250 قرارا شكل 4,85 % من مجموع القرارات الصادرة ونسبة معالجة 112,11 %؛ وجاءت باقي التصنيفات الفرعية، مسجلة جميعها نسب معالجة تفوق 73 %، كما هو مبين في المعصيات الواردة بالجدول.

سجلت التظلما المتعلقة باقتضاعات غير مستحقة، هذه السنة، صفرا في عدد القضايا المعروضة بشأنها على المؤسسة، بحيث سجلت 105 تظلما مقابل 15 تظلما مسجلة السنة الماضية، بنسبة معالجة بلغت 100 %.

• التظلما ذات الصبغة العقارية

بلغ مجموع التظلما المسجلة من هذا الصنف 978 تظلما، شكل 18,20 % من مجموع المسجل من التظلما، بمعدل ارتفاع بلغ 30,57 %، لتحل الرتبة الثالثة في سلم ترتيب التصنيفات الموضوعاتية للتظلما؛ وبلغت نسبة معالجة هذا النوع من القضايا 98,98 % بإصدار المؤسسة لـ 968 قرارا بخصوصها، أي بنسبة 18,79 % من مجموع القرارات الصادرة وبنسبة ارتفاع بلغت 21 %.

ضم هذا التصنيف الموضوعاتي مجموعة من التصنيفات الفرعية، همت 48,06 % منها تظلما من عدم الاستفادة من البرامج الاجتماعية، والتي واصلت احتلال صدارة الترتيب للسنة الثالثة على التوالي بتسجيلها لـ 470 تظلما، بارتفاع بلغ 76,69 % مقارنة بالسنة الماضية، مما شكل 8,75 % من ملفات الاختصاص المسجلة، وعرفت نسبة معالجة هذه الملفات تسجيل 101,49 %، بما مجموعه 477 قرارا وبما نسبته 9,26 % من مجموع ما تم إصداره من قرارات؛ وحلت في المرتبة الثانية التظلما المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش، بـ 137 تظلما شكل 2,55 % من مجموع المسجل تظلما مسجلة انخفاضا بنسبة 13,29 % مقارنة مع السنة الماضية، مما أدى إلى تراجع عدد القرارات الصادرة في هذا الشأن، لينتقل من 185 قرارا خلال السنة الماضية إلى 127 قرارا صادرا هذه السنة، بنسبة معالجة بلغت 92,70 %؛ واستقرت التظلما المرتبطة بالتحفيظ العقاري في المرتبة الثالثة، رغم تسجيلها لارتفاع ملحوظ في عدد التظلما المتوصل بها، حيث بلغت 91 تظلما مقابل 63 تظلما مسجلة خلال السنة الماضية، بزيادة 44,44 %، مما شكل 1,69 % من مجموع التظلما المسجلة، ونسبة معالجة بلغت 100 % تحققت بإصدار المؤسسة لـ 91 قرارا بشأنها، وبنسبة 37,88 % مقارنة بالقرارات الصادرة السنة الماضية؛ وأتت القضايا المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية في الرتبة الرابعة بتسجيلها لـ 73 ملف تظلما مثل 1,36 % من مجموع ما توصلت به المؤسسة من تظلما، ومعدل نمو بلغ 15,87 %، بينما عرفت القرارات الصادرة في هذا النوع من القضايا انخفاضا هفيفا بمعدل 4,17 %، لتستقر في 69 قرارا ونسبة معالجة محصورة في 94,52 %؛ وجاءت بعد ذلك باقي التصنيفات حسب الأعداد والنسب المشار إليها في الجدول أعلاه.

• التدخلات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة

واصلت التدخلات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وباقي أشخاص القانون العام، احتلالها للمرتبة الرابعة بالرغم من تسجيلها ارتفاعا ملحوظا في عدد الملفات المسجلة من هذا النوع، والذي بلغ 300 تضرر مقابل 204 ملفات مقدمة خلال السنة الماضية، بنسبة نمو بلغت 47,06 % ونسبة 5,58 % من مجموع التدخلات المتوصل بها؛ وعملت المؤسسة في هذا الشأن على إصدار 233 قرارا، بزيادة 62,94 % قياسا بالسنة الماضية، مما أدى إلى الرفع من نسبة المعالجة من 70,10 % سنة 2022 إلى 77,67 % متفوقة هذه السنة.

• التدخلات المتعلقة بمخلفات زلزال الحوز

بالنظر لظروف الزلزال الذي ضرب إقليم الحوز، وما رافقه من اختلالات متعلقة بالاستفادة من مختلف البرامج والمساعدات لضمان حقوق المتضررين من هذه الفاجعة، عملت المؤسسة على إفراد التدخلات المرتبطة بمخلفات هذه الكارثة الصيغية بتصنيف موضوعاتي جديد، كخصوة منها لمواكبة ورصد الاختلالات التي قد تنجم عن تكبير الفاجعة، وسجلت المؤسسة في هذا الشق 109 تدخلات شكلت 2,03 % من مجموع التدخلات المتوصل بها، وتعلقت 108 منها بالمساعدات الخاصة بالزلزال، فيما هم ملف واحد تحديدا مآل ضحايا الكارثة.

كما عملت المؤسسة، وفي حدود الاختصاصات الموكولة إليها، على إعطاء العناية الخاصة بهذا النوع من التدخلات لما له من آثار مباشرة على الحقوق الأساسية للمتضررين من الزلزال، حيث عالجت المؤسسة جميع التدخلات المتعلقة بهذا الصنف خلال هذه السنة.

• التدخلات المتعلقة بسوء الخدمات العامة

بالرغم من تسجيلها نسبة نمو بلغت 36,51 %، فقد سجل هذا النوع من التدخلات تراجعا إلى الرتبة السادسة، بما مجموعه 86 تضررا؛ كما حافظت القرارات الصادرة في شأنها على نسقتها التصاعدي لتسجل في هذه السنة 74 قرارا، بنسبة معالجة بلغت 86,05 %.

بكونه شمل هذا التصنيف الموضوعاتي عددا من التصنيفات الفرعية، شكلت 75,58 % منها تلاما المتعلقة بالتزود بالصاقة الشمسية والماء والكهرباء، بما مجموعه 65 تضررا أي بزيادة 23 ملفا عن السنة الماضية، تم البت في 53 منها بمقتضى قرارات، أي بمعدل زيادة قدر في 65,63 % ونسبة معالجة بلغت 81,54 %؛ فيما عرفت التدخلات المتعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية انخفاضا في عددها، لتستقر في 14 تضررا بتراجع بلغت نسبته 12,50 %، فيما شهدت القرارات الصادرة في هذا الصنف الفرعي ارتفاعا بنسبة 6,25 % بإصدار 17 قرارا مثل نسبة معالجة بلغت 121,43 %؛ وتلتها باقي التصنيفات كما هو مدرج بالمعصيات أعلاه.

• التدخلات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمة

يتعلق الأمر بالعوامل ذات الصلة بالتكنولوجيات الحديثة المستعملة في الخدمات الارتفاقية، والتي يمكن أن تكون حاجزا قويا يعولحون ممارسة بعض الحقوق، إذ بالرغم من أن المؤسسة لم تسجل سوى 17 تضرعا خلال هذه السنة، فقد عالجت 16 منها بنسبة معالجة بلغت 94,12 %.

واستأثرت التدخلات المتعلقة بصعوبة الولوج للخدمة بـ 41,18 % من مجموع التدخلات المسجلة من هذا الصنف، بـ 7 تضرعات، تمت معالجة 6 منها بنسبة معالجة بلغت 85,71 %؛ وعرفت تلك المتعلقة بعدم تفعيل الخدمة استقرارا فيما مجموعه 5 ملفات، تمت معالجة 3 منها بنسبة معالجة بلغت 60 %؛ وتلى ذلك ما بقي من تضرعات، حسب تصنيفاتها الفرعية، وفق ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

• التدخلات المرتبطة بحقوق الإنسان

للسنة الثالثة تواليها، واصل هذا النوع من القضايا منعه التنازلي، ليسجل هذه السنة 10 تضرعات فقط، شكلت 0,19 % من مجموع ما توصلت به المؤسسة من تضرعات، واتصلت خمس منها بتلك المتعلقة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة؛ فيما سجلت التدخلات المرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، وكذا تلك المتعلقة بمزاعم الاعتقال التعسفي، ملفين اثنين لكل صنف؛ وعرفت التدخلات المرتبطة بالإساءة التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال تسجيل ملف واحد؛ وقد تمت معالجة جميع الملفات المسجلة داخل السنة بإصدار المؤسسة لـ 10 قرارات، أي بنسبة معالجة بلغت 100 %.

• التدخلات المتعلقة بحماية التراث الثقافي

باعتبار أن التراث الثقافي مكون أساسي من مكونات الهوية الوطنية بأبعاء تنموية، فإن المؤسسة استحدثت تصنيفا موضوعاتيا جديدا للسفر على رصد وتتبع الاختلالات المتعلقة بالحقوق الثقافية وحماية التراث الثقافي وحياته؛ حيث تم تسجيل 9 تضرعات هذه السنة في هذا الشأن، وتم البت فيها كلها.

• التدخلات المرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية

سجل هذا التصنيف انخفاضا ملحوظا في عدد التدخلات المسجلة في إصداره، بلغت نسبته 71,88 %، ليقصر عند ممر هذه السنة على 9 ملفات فقط، شكلت 0,17 % من مجموع التدخلات المسجلة، 6 ملفات منها تعلقت بموضوع غلاء الخدمات الأساسية، في حين ارتفعت 3 ملفات بغلاء المواد الأساسية؛ وفي المقابل، عرفت القرارات الصادرة في هذا النوع من التدخلات ارتفاعا ملفتا بلغت نسبته 181,82 %، بنسبة معالجة إجمالية فاقت 344 %، وبمجموع 31 قرارا توزع بواقع 27 قرارا هم المواضيع المرتبطة بغلاء الخدمات الأساسية، فيما هم الباقي تلك المتعلقة بغلاء المواد الأساسية.

• الصلبيات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

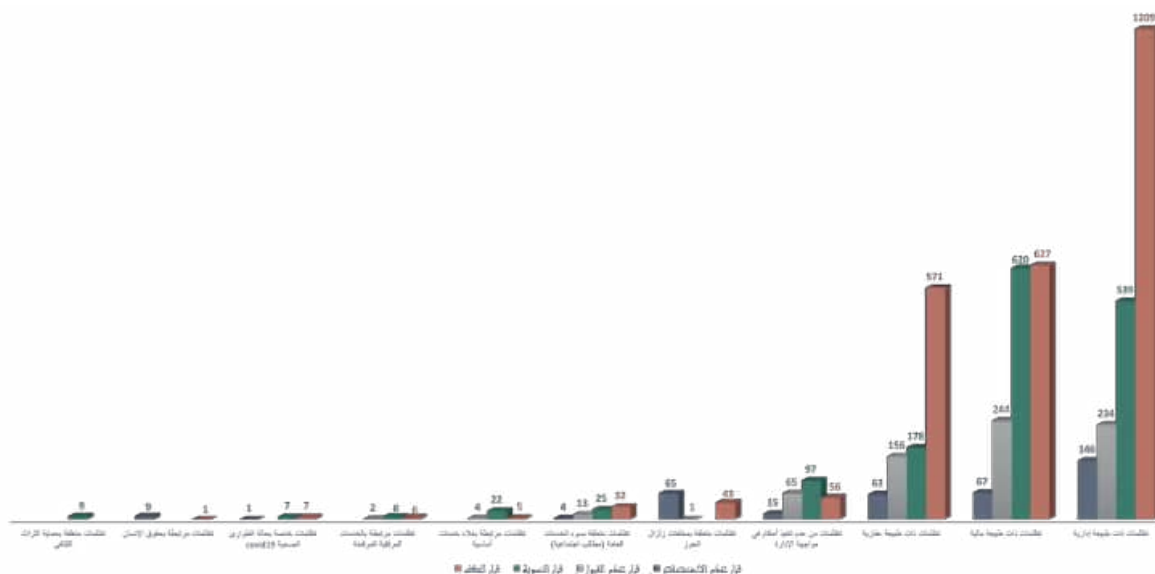
واصل هذا التصنيف احتلاله للمراتب الأخيرة، بالرغم من تسجيله لارتفاع هفیف فف الصلبيات، والتفوفف فف هذه السنة إلى 6 صلبيات، مقابل هفلفين إفففف السنة الماضية، أرفف شكل نسبة 0,11 % من مففوف المسفل فففل.

الجدول 1

نوع القرار/التصنيف الموضوعاتي	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من المجموع
	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد		
تظلمات ذات طبيعة إدارية	47,28 %	1209	35,81 %	539	32,55 %	234	39,46 %	146	2128	41,31 %
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	25,93 %	663	7,91 %	119	7,93 %	57	17,30 %	64	903	17,53 %
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية	7,94 %	203	8,24 %	124	8,90 %	64	7,84 %	29	420	8,15 %
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	0,94 %	24	14,09 %	212	2,36 %	17	5,41 %	20	273	5,30 %
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	4,81 %	123	1,99 %	30	8,62 %	62	5,14 %	19	234	4,54 %
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	5,83 %	149	1,20 %	18	2,64 %	19	1,35 %	5	191	3,71 %
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	0,51 %	13	0,93 %	14	0,83 %	6	1,89 %	7	40	0,78 %
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	0,94 %	24	0,93 %	14	0,14 %	1	0,00 %	0	39	0,76 %
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	0,31 %	8	0,07 %	1	0,42 %	3	0,54 %	2	14	0,27 %
تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شهادات ضبطية، سجل عدلي ...)	0,00 %	0	0,47 %	7	0,70 %	5	0,00 %	0	12	0,23 %
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	0,08 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	2	0,04 %
تظلمات ذات طبيعة مالية	24,52 %	627	41,20 %	620	33,94 %	244	18,11 %	67	1558	30,25 %
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	5,55 %	142	12,09 %	182	8,21 %	59	1,08 %	4	387	7,51 %
تظلمات متعلقة بالمعاشات	5,71 %	146	8,04 %	121	3,89 %	28	2,97 %	11	306	5,94 %
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	2,39 %	61	8,64 %	130	6,95 %	50	2,43 %	9	250	4,85 %
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	3,52 %	90	3,39 %	51	3,06 %	22	0,81 %	3	166	3,22 %
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	2,50 %	64	2,66 %	40	0,97 %	7	0,00 %	0	111	2,15 %
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	1,96 %	50	0,47 %	7	6,26 %	45	0,81 %	3	105	2,04 %
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	1,06 %	27	2,06 %	31	1,53 %	11	3,24 %	12	81	1,57 %

نوع القرار/التصنيف الموضوعاتي	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من المجموع
	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد		
تظلمات متعلقة بطلبات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	21	0,82 %	33	2,19 %	11	1,53 %	10	2,70 %	75	1,46 %
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	23	0,90 %	23	1,53 %	10	1,39 %	15	4,05 %	71	1,38 %
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	3	0,12 %	2	0,13 %	1	0,14 %	0	0,00 %	6	0,12 %
تظلمات ذات طبيعة عقارية	571	22,33 %	178	11,83 %	156	21,70 %	63	17,03 %	968	18,79 %
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	320	12,51 %	96	6,38 %	57	7,93 %	4	1,08 %	477	9,26 %
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلائية (من غير أراضي الكيش)	75	2,93 %	17	1,13 %	17	2,36 %	7	1,89 %	116	2,25 %
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	33	1,29 %	18	1,20 %	29	4,03 %	11	2,97 %	91	1,77 %
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	29	1,13 %	18	1,20 %	16	2,23 %	6	1,62 %	69	1,34 %
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	18	0,70 %	8	0,53 %	3	0,42 %	18	4,86 %	47	0,91 %
تظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	22	0,86 %	3	0,20 %	11	1,53 %	6	1,62 %	42	0,82 %
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	20	0,78 %	6	0,40 %	5	0,70 %	0	0,00 %	31	0,60 %
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	18	0,70 %	3	0,20 %	5	0,70 %	3	0,81 %	29	0,56 %
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	14	0,55 %	6	0,40 %	5	0,70 %	3	0,81 %	28	0,54 %
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	9	0,35 %	0	0,00 %	2	0,28 %	0	0,00 %	11	0,21 %
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	6	0,23 %	1	0,07 %	1	0,14 %	1	0,27 %	9	0,17 %
تظلمات مرتبطة بالأموال الحبسية أو الوقفية	4	0,16 %	0	0,00 %	1	0,14 %	3	0,81 %	8	0,16 %
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	1	0,04 %	2	0,13 %	2	0,28 %	0	0,00 %	5	0,10 %
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	2	0,08 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,27 %	3	0,06 %
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	0	0,00 %	0	0,00 %	2	0,28 %	0	0,00 %	2	0,04 %
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	56	2,19 %	97	6,45 %	65	9,04 %	15	4,05 %	233	4,52 %
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	56	2,19 %	97	6,45 %	65	9,04 %	15	4,05 %	233	4,52 %
تظلمات متعلقة بمخلفات زلزال الحوز	43	1,68 %	0	0,00 %	1	0,14 %	65	17,57 %	109	2,12 %
تظلمات متعلقة بالمساعدات الخاصة بزلزال الحوز	43	1,68 %	0	0,00 %	0	0,00 %	65	17,57 %	108	2,10 %
طلبات متعلقة بتحديد مآل الضحايا	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,14 %	0	0,00 %	1	0,02 %
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	32	1,25 %	25	1,66 %	13	1,81 %	4	1,08 %	74	1,44 %
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	19	0,74 %	20	1,33 %	10	1,39 %	4	1,08 %	53	1,03 %

نوع القرار/التصنيف الموضوعاتي	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية	11	% 0,43	4	% 0,27	2	% 0,28	0	% 0,00	17	% 0,33
تظلمات متعلقة بفك العزلة	2	% 0,08	1	% 0,07	1	% 0,14	0	% 0,00	4	% 0,08
تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية	5	% 0,20	22	% 1,46	4	% 0,56	0	% 0,00	31	% 0,60
تظلمات مرتبطة بغلاء خدمات أساسية	2	% 0,08	22	% 1,46	3	% 0,42	0	% 0,00	27	% 0,52
تظلمات مرتبطة بغلاء مواد أساسية	3	% 0,12	0	% 0,00	1	% 0,14	0	% 0,00	4	% 0,08
تظلمات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	6	% 0,23	8	% 0,53	2	% 0,28	0	% 0,00	16	% 0,31
تظلمات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة	2	% 0,08	3	% 0,20	1	% 0,14	0	% 0,00	6	% 0,12
تظلمات مرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية	1	% 0,04	3	% 0,20	0	% 0,00	0	% 0,00	4	% 0,08
تظلمات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة	1	% 0,04	1	% 0,07	1	% 0,14	0	% 0,00	3	% 0,06
تظلمات مرتبطة بعدم وجود طريق بديل للاستفادة من الخدمة المرقمنة	2	% 0,08	1	% 0,07	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,06
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19	7	% 0,27	7	% 0,47	0	% 0,00	1	% 0,27	15	% 0,29
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	3	% 0,12	6	% 0,40	0	% 0,00	0	% 0,00	9	% 0,17
تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي	2	% 0,08	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,04
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,27	1	% 0,02
تظلمات تهم وضعية المتوفين جراء الوباء	0	% 0,00	1	% 0,07	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,02
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب	1	% 0,04	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,02
تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي	1	% 0,04	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,02
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	% 0,04	0	% 0,00	0	% 0,00	9	% 2,43	10	% 0,19
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	1	% 0,04	0	% 0,00	0	% 0,00	4	% 1,08	5	% 0,10
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,54	2	% 0,04
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,54	2	% 0,04
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,27	1	% 0,02
تظلمات متعلقة بحماية التراث الثقافي	0	% 0,00	9	% 0,60	0	% 0,00	0	% 0,00	9	% 0,17
تظلمات متعلقة بحماية التراث الثقافي	0	% 0,00	9	% 0,60	0	% 0,00	0	% 0,00	9	% 0,17
المجموع	2557	% 100	1505	% 100	719	% 100	370	% 100	5151	% 100



تبرز البيانات المتعلقة بالقرارات الصادرة، خلال هذه السنة، في موضوع التخلّصات المسجلة، والبالغ عددها 5151 قراراً، بنسبة معالجة بلغت 95,85 ٪، وهمت هذه القرارات معظم التصنيفات الموضوعائية الرئيسية المعتمدة من قبل المؤسسة، وشملت من جهة ثانية جميع أنواع القرارات التي تصدرها المؤسسة، وقد خلص تحليل هذه المعصيات إلى إبداء الملاحظات التالية:

• القرارات الصادرة في التخلّصات ذات الصيغة الإدارية

احتلت قرارات الفسخ المتعلقة بهذا التصنيف الموضوعاتي صدارة الترتيب، بما مجموعه 1209 قرارات، بنسبة 56,81 % من مجموع القرارات الصادرة في هذا النوع من القضايا، وبنسبة ارتفاع بلغت 45,49 %، همت 54,84 % منها التخلّصات المرتبطة بتصرفات وقرارات إدارية كتصنيف فرع، واحتلت قرارات التسوية المركز الثاني، إذ سجلت 539 قراراً، بانخفاض نسبته 4,43 % قياساً بالسنة الماضية، همت 39,33 % منها التخلّصات المتعلقة بالنق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والعق في الجواب بـ 212 قرار تسوية؛ وتمركزت قرارات عدم القبول بما مجموعه 234 قراراً في المركز الثالث، بنسبة 11 % من مجموع القرارات الصادرة بشأن هذا التصنيف، وبنسبة 76 قراراً عن سنة 2022؛ فيما احتلت قرارات عدم الاختصاص المركز الأخير بما مجموعه 146 قراراً، أي بنسبة 6,86 % من مجموع ما صدر من قرارات في هذا الموضوع، وسجلت نسبة انخفاض في حدود 12,57 %.

• القرارات الصادرة في التخلّصات ذات الصبغة المالية

بالنسبة لهذا التصنيف الموضوعاتي، وخلافا للسنة الماضية، تقدمت قرارات الصفح إلى الصادرة بما مجموعه 627 قرارا بنسبة 40,24 % من مجموع القرارات الصادرة في هذا النوع من القضايا، وبنسبة نمو بلغت 22,46 %، همت 23,29 % منها التخلعات المتعلقة بالمعاشات؛ في حين، تراجعت قرارات التسوية إلى المركز الثاني، بالرغم من ارتفاعها بـ 15,24 %، لتبلغ في هذه السنة 620 قرار تسوية أي ما يمثل 39,79 % من مجموع القرارات الصادرة في هذا التصنيف

الرئيسي، هم 182 قرار تسوية منها التخلّصات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية، و121 قرار تسوية ارتبط بالمعاشات؛ وحلت قرارات عدم القبول في المرتبة الثالثة بما مجموعه 244 قرارًا، شكل 15,66 % من مجموع ما تم إقراره في هذا النوع من القضايا؛ واحتلت قرارات عدم الاختصاص المرتبة الأخيرة بتسجيلها لـ 67 قرارًا أي ما نسبته 4,30 % من مجموع ما صدر من قرارات في هذا الموضوع.

• القرارات الصادرة في التخلّصات ذات الصبغة العقارية

سيرًا على نفس النسق الترتيبي للقرارات المسجل في التصنيفات الموضوعاتية السابقة، احتلت قرارات الحفظ صدارة الترتيب في هذا الصنف من التخلّصات بما مجموعه 571 قرارًا، وبما نسبته 58,99 % من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف، 56,04 % منها «320 قرار حفظ» همت تخلّصات من عدم الاستفالة من برامج اجتماعية؛ وتلتها في المرتبة الثانية قرارات التسوية ببلوغها لنسبة نمو قدرت في 83,51 %، حيث سجلت في هذه السنة 178 قرار تسوية أي ما نسبته 18,39 % من مجموع القرارات الصادرة بشأن هذا التصنيف الرئيسي، 96 قرار تسوية منها تعلق بعدم الاستفالة من برامج اجتماعية؛ وجاءت قرارات عدم القبول في المرتبة الثالثة بما مجموعه 156 قرارًا، وشكلت 16,12 % من مجموع ما تم إقراره بخصوص هذا الصنف؛ وحلت في الأخير قرارات عدم الاختصاص بـ 63 قرارًا، أي ما يمثل 6,51 % من مجموع ما صدر من قرارات في هذا الموضوع.

• القرارات الصادرة في التخلّصات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة

خلافًا لما في التصنيفات السابقة، وللسنة الثالثة تواليًا، حافظت قرارات تسوية النزاعات الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وباقي أشخاص القانون العام على صدارة الترتيب بما مجموعه 97 قرارًا، أي ما يمثل 41,63 % من مجموع القرارات التي خضعت نفس الصنف، وزيادًا بلغت 27,63 % قياسًا بسنة 2022؛ وتقدّمت للمرتبة الثانية قرارات عدم القبول بما مجموعه 65 قرارًا، وبما نسبته 27,90 % من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف؛ بينما تراجعت قرارات الحفظ الخاصة بهذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي، رغم زيادتها العددية، إلى المرتبة الثالثة بما مجموعه 56 قرارًا، أي بنسبة 24,03 % من مجموع ما تم إقراره في هذا النوع من القضايا؛ وجاءت في المركز الأخير قرارات عدم الاختصاص بتسجيلها لـ 15 قرارًا، أي ما نسبته 6,44 % من مجموع ما صدر من قرارات في هذا الموضوع.

• القرارات الصادرة في التخلّصات المتعلقة بمخلفات زلزال الحوز

إن المؤسسة، وفي إطار مواكبتها لملفات التخلّص المتعلقة بمخلفات زلزال الحوز، عالجت ما مجموعه 109 ملفات، 39,45 % منها صدرت في شأنها قرارات بالحفظ همت كلها التخلّصات المتعلقة بالمساعدات الخاصة بالزلزال وانتهى الملف الوحيد المتعلق بتحديد مآل الضحايا بصكوك قرار بعدم القبول؛ في حين، أقرت المؤسسة بعدم الاختصاص في 65 تخلصًا، أي ما نسبته 59,63 % من مجموع القرارات الصادرة بخصوص هذا الصنف.

• القرارات الصادرة في التخلّصات المتعلقة بسوء الخدمات العامة (مصالح اجتماعية)

على غرار معظم التصنيفات السابقة، سيُصنّف قرارات الحفّض على القرارات الصادرة في هذا النوع من التخلّصات، بـ 31 قراراً ونسبة 43,24 % من مجموع ما تم إقراره بخصوص هذا الصنف، 59,38 % منها همت التخلّصات المتعلقة بالمدّ بالصّاقة الشمسية والماء والكهرباء؛ وحلت في المرتبة الثانية القرارات بتسوية النزاع بما مجموعه 25 قراراً، بنسبة نمو بلغت 19,05 %، خست 80 % منها (20 قرار تسوية) تخلّصات متعلّقة بالمدّ بالصّاقة الشمسية والماء والكهرباء؛ فيما احتلت قرارات عدم القبول الرتبة الثالثة بتسجيلها لـ 13 قراراً أي بنسبة 17,57 % من مجموع القرارات الصادرة بشأن هذا الصنف؛ وانتهت قرارات عدم الاختصاص في المرتبة الأخيرة، إذ لم تسجل إلا 4 قرارات فقط.

• القرارات الصادرة في التخلّصات المرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية

أقرت المؤسسة في التخلّصات المرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية بما مجموعه 31 قراراً، مقابل 11 قراراً صادراً في سنة 2022، أي بنسبة نمو بلغت 181,82 %، شكلت منها قرارات تسوية النزاع 70,97 % (22 قراراً)، وهمت كلها التخلّصات المرتبطة بغلاء الخدمات الأساسية؛ في حين، توزع الباقي بين قرارات الحفّض بما مجموعه 5 قرارات، أي ما نسبته 16,13 % من مجموع القرارات التي شملت هذا الصنف، وقرارات عدم القبول بواقع 4 قرارات بنسبة 12,90 % مما تم إقراره في هذا الصنف؛ بينما لم يسجل هذا التصنيف صدور أي قرار بعدم الاختصاص.

• القرارات الصادرة في التخلّصات المتعلقة بالخدمات المرفقية المرقّنة

من أصل 16 قراراً صادراً في هذا النوع من القضايا، حافظت قرارات التسوية على صدارة الترتيب بما مجموعه 8 قرارات، همت 75 % منها التخلّصات المتعلقة بصعوبة الولوج للخدمة وتلّص المرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية؛ وحلت قرارات الحفّض في الرتبة الثانية بتسجيلها 6 قرارات، بنسبة 37,50 % مما تم إقراره في هذا الصنف؛ وجاءت قرارات عدم القبول في الرتبة الأخيرة بقرارين اثنين؛ ولم يتم تسجيل صدور أي قرار بعدم الاختصاص في هذا النوع من الملفات.

• القرارات الصادرة في التخلّصات الخاصة بحالة الصواري الصحية

واصلت القرارات الصادرة في هذا الشأن تراجعها نظراً للاهتمام النسبي عن زمن التدابير الصحية التي فرضتها جائحة كورونا، حيث تم خلال هذه السنة إصدار 15 قراراً، بانخفاض بلغت نسبته 72,73 %؛ وتقامست قرارات الحفّض وقرارات التسوية المرتبة الأولى بتسجيلهما لـ 7 قرارات ونسبة 46,67 % من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف لكل منهما؛ فيما صدر قرار واحد بعدم الاختصاص أي ما نسبته 6,67 % من مجموع القرارات الصادرة بشأن هذا الصنف؛ ولم يتم إصدار أي قرار بعدم القبول في هذه التخلّصات.

4 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب صيغة المتظلم

الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		طبيعة المتظلم
	النسبة من المجموع	عدد القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
% 95,44	% 84,88	4372	% 85,24	4581	شخصية ذاتية
% 98,28	% 9,96	513	% 9,71	522	مجموعات أشخاص
% 98,15	% 5,16	266	% 5,04	271	شخصية معنوية
% 95,85	% 100	5151	% 100	5374	المجموع

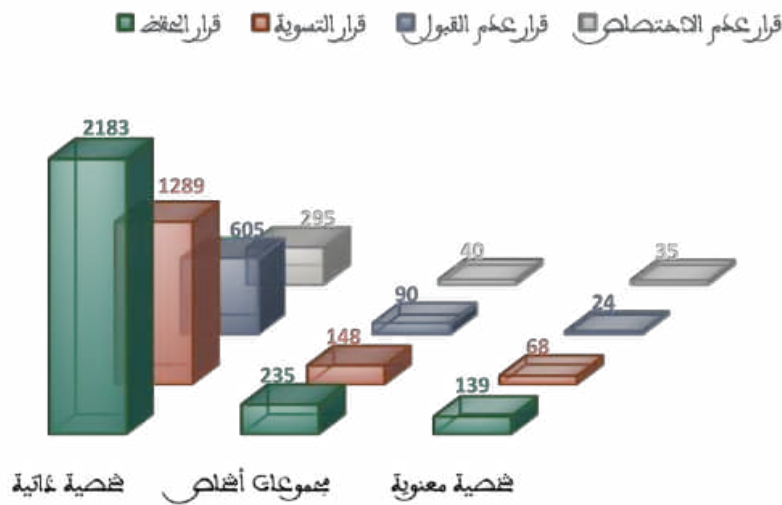


تظهر المعصيات أعلاه، وكما تمت الإشارة إليه سابقاً، أن حصيلة التظلمات التي تم تسجيلها في هذه السنة حسب صيغة المتظلم، سيصرت عليها ثلثا المقدمة من أشخاص ذاتيين بما مجموعه 4581 تظلماً، وثلثها بفارق كبير التظلمات المقدمة من صرف مجموعات أشخاص بتسجيلها 522 ملفاً فقط، بينما حلت التظلمات التي تقدم بها أشخاص معنوية في المرتبة الأخيرة بما مجموعه 271 ملفاً.

وعلى غرار نفس ترتيب ما تم تسجيله من تظلمات، وبفارق كبير عن باقي القرارات، حلت القرارات الصادرة في شأن التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون في مقدمة الترتيب، بمجموع 4372 قراراً أي ما يشكل 84,88 % من مجموع القرارات الصادرة، بزيادة نسبتها 32,57 %، ونسبة معالجة إجمالية بلغت 95,44 %؛ وحافظت القرارات الصادرة في موضوع التظلمات المقدمة من مجموعات أشخاص على الرتبة الثانية، بالرغم من تراجعها خلال هذه السنة بنسبة 7,57 %، بتسجيلها لـ 513 قراراً شكلت 9,96 % من مجموع ما تم إقراره هذه السنة، لتبلغ نسبة معالجتها 98,28 %؛ وكما في السنة الماضية، حلت القرارات الصادرة في شأن التظلمات المقدمة من أشخاص معنوية في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 266 قراراً أي بنسبة 5,16 % من نفس المجموع، ونسبة معالجة وصلت إلى 98,15 %.

الجدول 4

النسبة من المجموع	مجموع القرارات	قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		قرار التسوية		قرار الحفظ		طبيعة القرار/ طبيعة المتظلم
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
% 84,88	4372	% 79,73	295	% 84,14	605	% 85,65	1289	% 85,37	2183	شخصية ذاتية
% 9,96	513	% 10,81	40	% 12,52	90	% 9,83	148	% 9,19	235	مجموعات أشخاص
% 5,16	266	% 9,46	35	% 3,34	24	% 4,52	68	% 5,44	139	شخصية معنوية
% 100	5151	% 100	370	% 100	719	% 100	1505	% 100	2557	المجموع



يظهر من تحليل معضيات هذا الجدول أن القرارات الصادرة عن المؤسسة، خلال هذه السنة، أخذت نسقاً ترتيبياً منسجماً مع الترتيب العام لنوع القرارات الصادرة، حتى مع اختلاف طبيعة المعنيين بالتدخلات المقدمة. وهكذا، سجلت القرارات الصادرة في شأن التدخلات المقدمة من أشخاص ذاتيين 4372 قراراً؛ شكلت منها قرارات الحفظ 49,93 % بواقع 2183 قراراً، بنسبة نمو مهمة بلغت 39,85 %؛ فيما سجلت قرارات التسوية 1289 قراراً، بنسبة 29,48 % من مجموع القرارات الصادرة في موضوع التدخلات المقدمة من أشخاص ذاتيين، ونسبة نمو بلغت 16,65 %؛ وأصدرت المؤسسة 605 قرارات بعدم القبول، مثلت نسبة 13,84 % من نفس المجموع، ومعدل زيادة بلغ 59,21 %؛ بينما صدر عنها 295 قراراً بعدم الاختصاص، أي بنسبة 6,75 % من ذات المجموع.

وعلى الرغم من تسجيلها تراجعاً عن السنة الماضية بنسبة 16,96 %، احتفظت قرارات الحفظ بالمركز الأول في ترتيب القرارات الصادرة في شأن التدخلات المقدمة من مجموعات أشخاص، بما مجموعه 235 قراراً وبما نسبته 45,81 % من مجموع ما تم إقراره في موضوع تدخلات هذه الفئة؛ وجاءت قرارات التسوية في المركز الثاني بمجموع 148 قراراً، أي بنسبة 28,85 % من ذات المجموع؛ بينما حلت قرارات عدم القبول وقرارات عدم الاختصاص في المركزين الثالث والرابع، بما مجموعه 90 و40 قراراً توالياً.

وعرف ترتيب القرارات الصادرة في شأن التخلّصات المتعلقة بأشخاص معنوية تغييرا كصيفا عما تم تسجيله في الترتيب العام لنوع القرارات الصادرة، حيث حافظت قرارات الحفظ على الصادرة بما مجموعه 139 قرارا، أي بما نسبته 52,26 % من مجموع ما تم إقراره في موضوع القضايا المقدمة من أشخاص معنوية؛ وتلتها قرارات التسوية بمجموع 68 قرارا، أي بنسبة 25,56 % من المجموع المذكور؛ بينما حلت قرارات عدم الاختصاص في المركز الثالث، خلافا لما تم تسجيله في الترتيب العام، بما مجموعه 35 قرارا شكل 13,16 % من نفس المجموع؛ وحلت في الأخير قرارات عدم القبول بواقع 24 قرارا أي بنسبة 9,02 %.

5 - ملفات التخلّص المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب جنس المتخلّم

الجدول 1

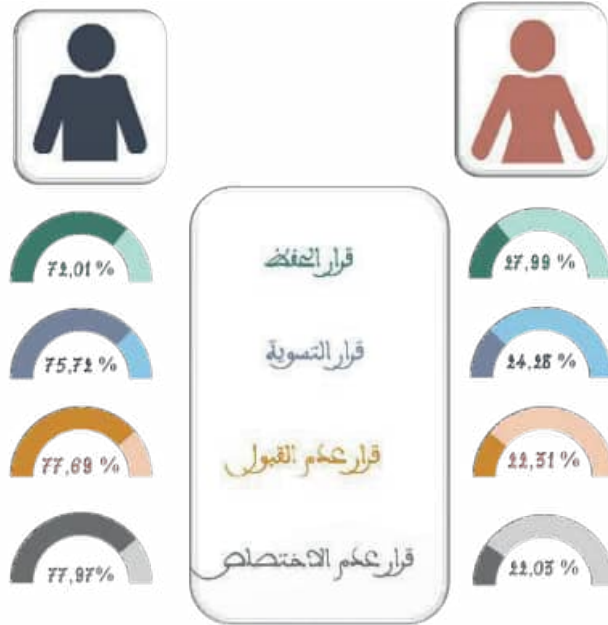
نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		جنس المتظلم
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
95,31 %	74,29 %	3248	74,39 %	3408	رجال
95,82 %	25,71 %	1124	25,61 %	1173	نساء
95,44 %	100 %	4372	100 %	4581	مجموع الأشخاص الذاتيين



عرفت تمثيلية النساء في مجموع التخلّصات الواردة هذه السنة تسجيل ما مجموعه 1173 تخلّصا، بينما سجلت ملفات تخلّم الرجال ما مجموعه 3408 تخلّصات. كما حافظت القرارات الصادرة في شأنها، من منظور مقارنة النوع، على منحى التفوق العددي للقرارات التي تهم المتخلّمين من الرجال على حساب تلك المتعلقة بالمتخلّصات من النساء، حيث استقرت نسبة هذه الأخيرة في 25,71 % من مجموع القرارات التي تهم الأشخاص الذاتيين، بمجموع 1124 قرارا، بنسبة نمو بلغت 35,91 %؛ فيما سجلت نسبة تمثيلية الرجال 74,29 % من ذات المجموع، بما مجموعه 3248 قرارا. وانعكس كل ذلك على نسبة المعالجة، والتي بلغت 95,31 % بالنسبة للرجال، بتراجع 1,14 نقطة مئوية؛ و 95,82 % بالنسبة للنساء، بتراجع 5,65 نقطة مئوية.

الجدول 1

النسبة من المجموع	مجموع القرارات	قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		قرار التسوية		قرار الحفظ		طبيعة القرار/جنس المتظلم
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
% 74,29	3248	% 77,97	230	% 77,69	470	% 75,72	976	% 72,01	1572	رجال
% 25,71	1124	% 22,03	65	% 22,31	135	% 24,28	313	% 27,99	611	نساء
% 100	4372	% 100	295	% 100	605	% 100	1289	% 100	2183	مجموع الأشخاص الذاتيين



يظهر من خلال استقراء المعطيات أعلاه، أن الترتيب العام للقرارات التي أصدرتها المؤسسة من حيث صيغتها، لم يسجل أي اختلاف من زاوية الجنس، حيث ضلت قرارات الحفظ في المقدمة، متبوعة بقرارات التسوية، ثم بقرارات عدم القبول، وقرارات عدم الاختصاص في الرتبة الأخيرة.

وتفصيلاً، يمكن إبداء الملاحظات التالية:

• بالنسبة لقرارات الحفظ

أصدرت المؤسسة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 2183 قراراً بالحفظ في شأن التظلمات المتعلقة بأشخاص غائبين، أي ما نسبته 49,93 % من مجموع ما تم إصداره من قرارات بشأنها، بنسبة نمو بلغت 39,85 %؛ وشكلت القرارات الصادرة في شأن التظلمات التي تقدمت بها النساء 27,99 %، بزيادة 4,54 نقطة مئوية عن السنة الماضية، لتستقر في 611 قراراً وتحقق نسبة ارتفاع مهمة بلغت 66,94 %؛ فيما عرفت القرارات الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها الرجال زيادة بنسبة 31,55 %، لتصل إلى 1572 قراراً، بنسبة تمثيلية بلغت 72,01 % مقابل 76,55 % في سنة 2022.

• بالنسبة لقرارات التسوية

أفرز تحليل مجموع قرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة، باعتناء مقارنة النوع، انخفاضاً في نسبة تمثيلية النساء في مجموع قرارات التسوية الصادرة في شأن التضرعات التي تقدم بها أشخاص غائبون، إذ لم يتجاوز عدداً هذه القرارات التي صدرت في موضوع التضرعات المقدمة من النساء 313 قراراً مقابل 320 قراراً خلال السنة الماضية، أي ما نسبته 24,28 % من مجموع قرارات التسوية الصادرة في شأن التضرعات التي تقدم بها أشخاص غائبون، وعرفت القرارات الصادرة في التضرعات التي تقدم بها نضراءهم من الرجال ارتفاعاً بنسبة 24,33 % مسجلة 976 قرار تسوية أي ما نسبته 75,72 % من إغات المجموع.

• بالنسبة لقرارات عدم القبول

عرفت القرارات الصادرة بعدم القبول خلال هذه السنة، في شأن التضرعات التي تقدم بها أشخاص غائبون ارتفاعاً ملحوظاً بلغت نسبته 59,21 % بما مجموعه 605 قرارات، شكلت ثلثاً الصادرة منها في شأن تضرعات تقدمت بها النساء 22,31 % بما مجموعه 135 قراراً بنسبة زيادة بلغت 43,62 %، وعرفت قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع تضرعات تقدم بها رجال، نسبة نمو بلغت 64,34 %، لتسجل ما مجموعه 470 قراراً شكلت 77,69 % من مجموع قرارات عدم القبول الصادرة في التضرعات المقدمة من الفئة المذكورة.

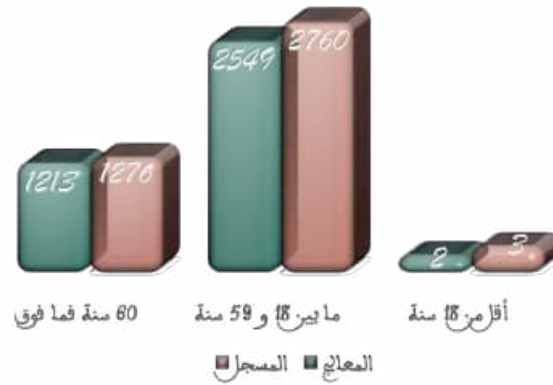
• بالنسبة لقرارات عدم الاختصاص

شكلت القرارات الصادرة بعدم الاختصاص في ملفات التضرع المقدمة من أشخاص غائبين نسبة تمثيلية للنساء بلغت 22,03 %، مقابل 18,65 % خلال سنة 2022، وبما مجموعه 65 قراراً أي بنسبة نمو بلغت 38,30 %، فيما تراجعت نسبة تمثيلية الرجال في قرارات عدم الاختصاص الصادرة في شأن تضرعاتهم من 81,35 % في السنة الماضية إلى 77,97 % خلال هذه السنة، مسجلة 230 قراراً بعدم الاختصاص.

6 - ملفات التضرع المسجلة والمعالجة بحسب الفئة العمرية

الجدولين 1 و 2

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		الفئة العمرية
	النسبة	عدد القرارات	النسبة	عدد ملفات التظلم	
66,67 %	0,05 %	2	0,07 %	3	أقل من 18 سنة
92,36 %	58,30 %	2549	60,25 %	2760	ما بين 18 و 59 سنة
95,06 %	27,74 %	1213	27,85 %	1276	60 سنة فما فوق
112,18 %	13,91 %	608	11,83 %	542	سن غير محددة
95,44 %	100 %	4372	100 %	4581	مجموع الملفات الخاصة بالأشخاص الذاتيين



طبيعة القرار/الفئة العمرية	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		المجموع	النسبة من المجموع
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
أقل من 18 سنة	0,00 %	0	0,00 %	0	0,33 %	2	0,00 %	0	2	0,05 %
ما بين 18 و 59 سنة	60,74 %	1326	57,25 %	738	56,36 %	341	48,81 %	144	2549	58,30 %
60 سنة فما فوق	25,93 %	566	32,04 %	413	23,31 %	141	31,53 %	93	1213	27,74 %
سن غير محددة	13,33 %	291	10,71 %	138	20,00 %	121	19,66 %	58	608	13,91 %
مجموع الملفات الخاصة بالأشخاص الذاتيين	100 %	2183	100 %	1289	100 %	605	100 %	295	4372	100 %

واصلت المؤسسة، خلال هذه السنة، تحليل التخلّصات المقدمة من لجان أشخاص غائبين، بالاستناد إلى الفئة العمرية المعنية بالتخلّص من خلال ثلاث فئات أساسية، وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه. علماً أنه من مجموع 4581 تخلّصاً تقدّم بها أشخاص غائبون، 4039 منهم أفصحوا عن سنهم، بينما تراجع عدد المتخلّصين الذين فضلوا عدم الإفصاح عن البيان المتعلق بالسن إلى 542 متخلّصاً، مقابل 822 في سنة 2022.

وتبين أن 60,25 % من التخلّصات المقدمة من أشخاص غائبين همت الفئة النشيطة التي يتراوح عمرها ما بين 18 و 59 سنة، بما مجموعه 2760 تخلّصاً، ونسبة نمو بلغت 72,50 % قياساً بالسنة الماضية، وبلغ عدد المتخلّصين الذين يفوق سنهم 60 سنة 1276 متخلّصاً، أي ما يمثل 27,85 % من ذات المجموع، فيما تراجعت التخلّصات التي تقدّم بها أطفال يقل سنهم عن 18 سنة إلى 3 تخلّصات مقابل 8 تخلّصات خلال السنة الماضية، أي ما نسبته 0,07 %.

وعرفت القرارات التي تهتم الفئة النشيطة تسجيل نسبة زيادة بلغت 72,46 %، أي بما مجموعه 2549 قراراً شكل 58,30 % من مجموع القرارات التي فحصها الأشخاص الغائبين؛ بينما أصدرت المؤسسة في هذه السنة 1213 قراراً يهم أشخاصاً يفوق سنهم أو يعادل 60 سنة، أي ما نسبته 27,74 % من ذات المجموع؛ فيما أصدرت قرارات اثنين في شأن تخلّصات أطفال يقل سنهم عن 18 سنة؛ ووصل عدد القرارات الصادرة في موضوع تخلّصات لم يفصح أصحابها عن بيان السن الخاص بهم إلى 608 قرارات، أي بنسبة 13,91 %.

وجاءت هذه القرارات موزعة بين الحفظ والتسوية وعدم القبول وعدم الاختصاص، بأعداد ونسب تختلف بحسب الفئة العمرية المعنية، وبمملت المؤسسة أنه حتى مع اختلاف هذه الفئات، فإن القرارات الصادرة قد حافظت على نفس نسق ترتيبها العام، وذلك على نحو ما ترمي به.

الجدولين 3 و 4

فئة المسنين	تصنيف المسنين	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
		عدد التظلمات	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	
60 سنة فما فوق	ما بين 60 و 75 سنة	1034	81,03 %	966	79,64 %	93,42 %
	أكبر من 75 سنة	213	16,69 %	205	16,90 %	96,24 %
	أكبر من 60 سنة تقديراً	29	2,27 %	42	3,46 %	144,83 %
المجموع		1276	100 %	1213	100 %	95,06 %

طبيعة القرار/ تصنيف المسنين	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		النسبة من المجموع
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
ما بين 60 و 75 سنة	451	79,68 %	346	83,78 %	104	73,76 %	65	69,89 %	79,64 %
أكبر من 75 سنة	100	17,67 %	51	12,35 %	27	19,15 %	27	29,03 %	16,90 %
أكبر من 60 سنة تقديراً	15	2,65 %	16	3,87 %	10	7,09 %	1	1,08 %	3,46 %
المجموع	566	100 %	413	100 %	141	100 %	93	100 %	100 %

يظهر استقراء البيانات الإحصائية أعلاه، أنه يمكن تصنيف فئة المسنين إلى شريحتين عمريتين اثنتين، تهم الأولى فئة المسنين الذين تتراوح أعمارهم بين 60 و 75 سنة، والتي تقدمت خلال هذه السنة بـ 1034 تظلمة شكل 81,03 % من مجموع تظلمات المسنين؛ في حين، ورد عن فئة المتظلمين الذين تجاوز عمرهم 75 سنة 213 تظلمة، أي ما نسبته 16,69 % من ذات المجموع؛ وبأن هناك فئة أخرى تبين للمؤسسة، من خلال موضوع التظلم، أن من أصحابها يتجاوز الستين سنة، وقد تقدمت بـ 29 ملف تظلم بنسبة 2,27 % مما ذكر.

بالموازاة مع ذلك، تبين من تحليل القرارات الصادرة في موضوع تظلمات تهم المسنين، أن 966 قراراً هم فئة المسنين الذين تتراوح أعمارهم بين 60 و 75 سنة، بما نسبته 79,64 % من مجموع القرارات المتعلقة بالمسنين، وبنسبة معالجة بلغت 93,42 %؛ كما تبين أنه، بالنسبة لفئة المسنين الذين تجاوزت سنهم 75 سنة، تم إصدار 205 قرارات شكلت 16,90 % من ذات المجموع، وبنسبة معالجة بلغت 96,24 %؛ في حين، تم إصدار 42 قراراً يهم فئة المسنين الذين لم يصرحوا بسنهم بنسبة 3,46 % مما ذكر، وبنسبة معالجة بلغت 144,83 %.

٧ - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب الفئة الاجتماعية

المجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج			المسجل			الفئة الاجتماعية
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من مجموع التظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
% 96,48	% 17,55	% 60,63	904	% 17,44	% 62,09	937	أشخاص في وضعية هشة
% 100,82	% 4,76	% 16,43	245	% 4,52	% 16,10	243	أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج
% 106,38	% 3,88	% 13,41	200	% 3,50	% 12,46	188	أرامل
% 100,79	% 2,47	% 8,52	127	% 2,34	% 8,35	126	أشخاص في وضعية إعاقة
% 100	% 0,29	% 1,01	15	% 0,28	% 0,99	15	نزلاء المؤسسات السجنية
% 98,81	% 28,95	% 100	1491	% 28,08	% 100	1509	المجموع



واصلت التظلمات التي تهم الفئات الاجتماعية الخاصة، والتي لحأت المؤسسة على حراستها وتحليلها نظرا للأوضاع التي تعيشها، فسقطها التصاعدي خلال هذه السنة، لتسجل 1509 تظلمات، أي بنسبة 28,08 % من مجموع التظلمات المسجلة، مقابل 971 تظلمات مسجلة بالسنة الماضية؛ وواكب هذا الارتفاع في عدد الملفات المسجلة التي تهم هذه الفئات، ارتفاع في عدد القرارات الصادرة في شأنها، إذ انتقل من 997 قرارا سنة 2022 إلى 1491 قرارا خلال هذه السنة، بنسبة نمو 49,55 %، مشكلا 28,95 % من مجموع ما أقرته المؤسسة في هذه السنة. ومن خلال تحليل أعمق لهذه الإحصائيات، من منظور الفئة الاجتماعية، يمكن إبراء الملاحظات التالية:

• بالنسبة لفئة الأشخاص في وضعية هشة

مبيلت هذه الفئة أعلى نسبة نمو بلغت 107,76 % من حيث عدد التظلمات المسجلة، بانتقالها من 451 تظلمات في السنة الماضية إلى 937 تظلمات خلال هذه السنة، وشكلت 62,09 % من مجموع التظلمات التي تقدمت بها هذه الفئات، و 17,44 % من مجموع المسجل تظلم لتتصدر ترتيب ملفات التظلم الخاصة بهذه الفئات؛ ويعزى هذا الارتفاع في عدد التظلمات المقدمة من

هذه الفئة إلى تأثيرها المباشر بالخضوف الاقتصادية العامة التي حالت الوضعية الاجتماعية والاقتصادية لهذه الفئة.

مقابل ذلك، عرفت القرارات الصادرة في هذا الشأن ارتفاعا في عددها ليصل إلى 904 قرارات، مقابل 463 قرارا صادرا خلال السنة الماضية، بزيادة بلغت 95,25 %، مما شكل 60,63 % من مجموع القرارات الصادرة في شأن تخلصات الفئات موضوع الدراسة، ونسبة 17,55 % من مجموع ما تم إقراره خلال هذه السنة.

ورغم ذلك، فقد فقدت نسبة معالجة ملفات هذه الفئة 6,18 نقطة مئوية، لتتراجع إلى 96,48 % مقابل 102,66 % حققتها سنة 2022.

• بالنسبة لفئة أفرام الجالية المغربية المقيمة بالخارج

احتفظت هذه الفئة بالرتبة الثانية في سلم الترتيب، بما مجموعه 243 تخلصا أي بما نسبته 16,10 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة التي تهم الفئات المعنية بالدراسة، ونسبة 4,52 % من مجموع المسجل تخلص، وصحبت بارتفاع نسبي بلغ 10,96 % قياسا بالسنة الماضية.

وفي نفس الترتيب (المرتبة الثانية)، حلت القرارات الصادرة في التخلصات التي تهم هذه الفئة بما مجموعه 245 قرارا، أي ما يعادل 16,43 % من مجموع القرارات الصادرة التي تهم الفئات موضوع الدراسة، وبجملت نسبة معالجة إجمالية بلغت 100,82 %، أي بزيادة 9,95 نقطة مئوية مقارنة بالسنة الماضية.

• بالنسبة لفئة الأرامل

حافظت فئة الأرامل على المركز الثالث بتسجيلها، في هذه السنة، لما مجموعه 188 تخلصا، أي ما نسبته 12,46 % من مجموع ما تم تسجيله من تخلصات تهم الفئات المعنية بالدراسة، ونسبة 3,50 % من مجموع ملفات الاختصاص الواردة، مسجلة استقرارا نسبيا من حيث العدد وانخفاضا من حيث نسبة التمثيلية بفقدانها لـ 6,49 نقطة مئوية.

على نفس المنوال، سارت القرارات الصادرة في شأنها، حيث تم البت بما مجموعه 200 قرارا، أي بنسبة 13,41 % من مجموع ما صدر من قرارات في موضوع هذه التخلصات، وتراجعت نسبة المعالجة الإجمالية بـ 1,77 نقطة مئوية، لتسجل خلال هذه السنة 106,38 %.

• بالنسبة لفئة الأشخاص في وضعية إعاقة

توصلت المؤسسة، خلال هذه السنة، بما مجموعه 126 تخلصا لهذه الفئة، أي بما نسبته 8,35 % من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم الفئات الاجتماعية الخاصة موضوع الدراسة، ونسبة 2,34 % من مجموع المسجل تخلص، مسجلة بزيادة ارتفاعا نسبيا قدر في 28,57 % مقارنة بالسنة الماضية.

وحافظت هذه الفئة، خلال هذه السنة كذلك، على المرتبة الرابعة بين الفئات المعنية بالقرارات الصادرة، بمجموع 127 قرارا ونسبة 8,52 % من مجموع القرارات الصادرة التي تهم الفئات المعنية بالحراسة، وسجلت نسبة المعالجة انخفاضا بـ 17,58 نقطة مئوية، إذ بلغت خلال هذه السنة 100,79 %.

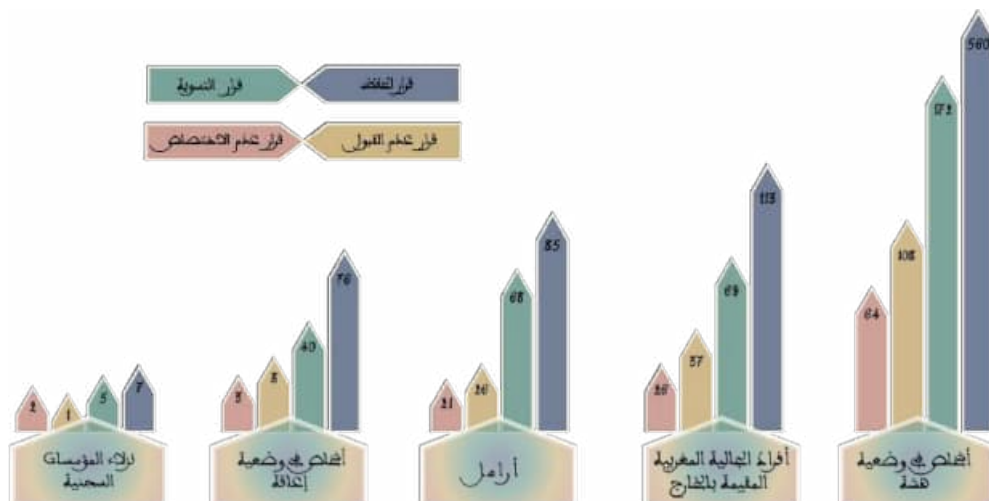
• بالنسبة لفئة نزلاء المؤسسات السجنية

عرفت هذه الفئة تراجعاً طفيفاً في عدد التدخلات المسجلة، الذي انتقل من 19 تدخلًا في السنة الماضية إلى 15 تدخلًا برسم هذه السنة، أي ما نسبته 0,99 % من مجموع ملفات التدخل التي تهم الفئات موضوع الحراسة، و0,28 % من مجموع المسجل تدخل.

وعلى غرار السنة الماضية، ضلت هذه الفئة في مؤخرة ترتيب الفئات المعنية بالقرارات الصادرة، بمجموع 15 قرارا أي ما نسبته 1,01 % من مجموع ما تم إصداره من قرارات في شأن تدخلات الفئات المعنية بالحراسة، وقد حققت نسبة معالجة كلية.

الجدول 1

النسبة من المجموع	المجموع	قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		قرار التسوية		قرار الحفظ		طبيعة القرار/الفئة الاجتماعية
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
60,63 %	904	55,17 %	64	60,00 %	108	48,59 %	172	66,59 %	560	أشخاص في وضعية هشة
16,43 %	245	22,41 %	26	20,56 %	37	19,49 %	69	13,44 %	113	أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج
13,41 %	200	18,10 %	21	14,44 %	26	19,21 %	68	10,11 %	85	أرامل
8,52 %	127	2,59 %	3	4,44 %	8	11,30 %	40	9,04 %	76	أشخاص في وضعية إعاقة
1,01 %	15	1,72 %	2	0,56 %	1	1,41 %	5	0,83 %	7	نزلاء المؤسسات السجنية
100 %	1491	100 %	116	100 %	180	100 %	354	100 %	841	المجموع



من خلال تحليل المعصيات أعلاه، يتضح أنه من مجموع 5151 قراراً أصدرته المؤسسة، خلال هذه السنة، 1491 منها همت الخمس فئات الاجتماعية الخاصة، بنسبة معالجة بلغت 98,81 %.

كما تبين أن قرارات الحفظ، المتصدرة لترتيب القرارات، شكلت 56,41 % من مجموع القرارات الصادرة التي تهم الفئات المعنية بالحراسة، أي بزيادة 67,86 %، وبما مجموعه 841 قراراً بالحفظ؛ حيث حلت في مقدمة الترتيب فئة الأشخاص في وضعية هشّة، بمجموع 560 قرار حفض، مسجلة نسبة نمو بلغت 118,75 %، وبفارق كبير، تلتها فئة مغاربة العالم بمجموع 113 قراراً، ثم باقي الفئات على نغوما هو ميبين في الجدول أعلاه.

فيما عرفت قرارات التسوية الصادرة في شأن تخلصات هذه الفئات الاجتماعية، ارتفاعاً نسبياً بلغ 29,20 %، لتسجل 354 قرار تسوية، أي ما نسبته 23,74 % من مجموع القرارات الصادرة بخصوص تخلصات الفئات المعنية بالحراسة، وتمركزت قرارات التسوية بالرتبة الثانية في سلم ترتيب القرارات الصادرة حسب الفئات الاجتماعية الخاصة المعنية بالحراسة. هذا، وتصدرت فئة الأشخاص في وضعية هشّة أيضاً ترتيب الفئات الاجتماعية المعنية بقرارات التسوية بما مجموعه 172 قرار تسوية، تلتها فئة الجالية المغربية المقيمة بالخارج بمجموع 69 قراراً، ثم فئة الأراامل بمجموع 68 قراراً، فباقي الفئات حسب المعصيات العددية والنسبية المدرجة بالجدول أعلاه.

وبتسجيلها لما مجموعه 180 قراراً، حلت قرارات عدم القبول بالرتبة الثالثة في ترتيب القرارات الصادرة في موضوع التخلصات المقدمة من طرف هذه الفئات الخاصة، مشكلة 12,07 % من مجموع القرارات الصادرة في شأن تخلصات هذه الفئات؛ وحلت فئة الأشخاص في وضعية هشّة في مقدمة ترتيب الفئات المعنية بقرارات عدم القبول، بتسجيلها لما مجموعه 108 قراراً، ولما نسبته 60 % من مجموع قرارات عدم القبول الخاصة بالفئات المعنية بالحراسة، تلتها فئة مغاربة العالم بتسجيلها 37 قراراً بعدم القبول، ثم باقي الفئات على نغوما ترميانه في الجدول أعلاه.

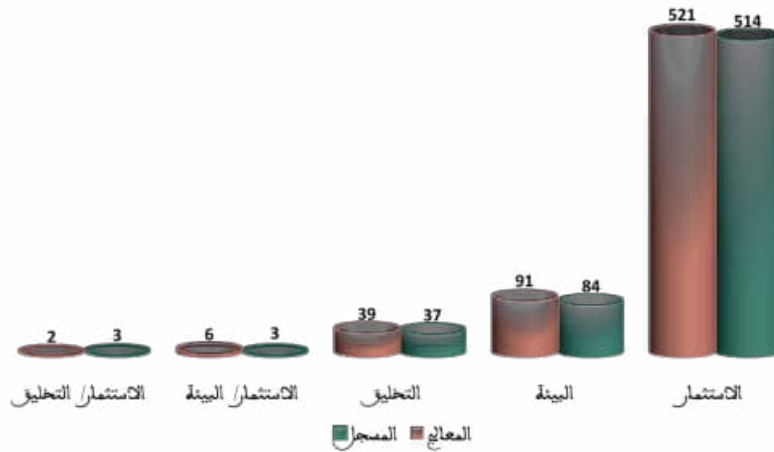
وبسبب قرارات عدم الاختصاص المتعلقة بالفئات الاجتماعية الخاصة موضوع الحراسة، نسبة ارتفاع بلغت 70,59 %، بمجموع 116 قراراً بعدم الاختصاص، شكلت فئة الأشخاص في وضعية هشّة 55,17 % منها، بمجموع 64 قراراً بعدم الاختصاص، أي بزيادة 52 قراراً عن السنة الماضية، بينما جاءت فئة مغاربة العالم في المركز الثاني بمجموع 26 قراراً، أي بزيادة 16 قراراً عن السنة الماضية؛ في حين، عرفت باقي الفئات انخفاضاً في عدد قرارات عدم الاختصاص، مقارنة مع سنة 2022، تراوح بين 3 و9 قرارات حسب ما هو موضح بالمعصيات أعلاه.

ولعل ما يجب الإشارة إليه، هو التلاؤم بين عدد التخلصات التي تقدمت بها كل فئة من الفئات المذكورة، وعدد القرارات الصادرة في شأنها بمختلف أنواعها.

8 - ملفات التخلّم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

الجدول 1

المؤشر المعتمد	المعالجة			المسجل			نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل تظلم	عدد القرارات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	
الاستثمار	514	80,19 %	9,56 %	521	79,06 %	10,11 %	101,36 %
البيئة	84	13,10 %	1,56 %	91	13,81 %	1,77 %	108,33 %
التخليق	37	5,77 %	0,69 %	39	5,92 %	0,76 %	105,41 %
الاستثمار / البيئة	3	0,47 %	0,06 %	6	0,91 %	0,12 %	200 %
الاستثمار / التخليق	3	0,47 %	0,06 %	2	0,30 %	0,04 %	66,67 %
المجموع	641	100 %	11,93 %	659	100 %	2,68 %	102,81 %

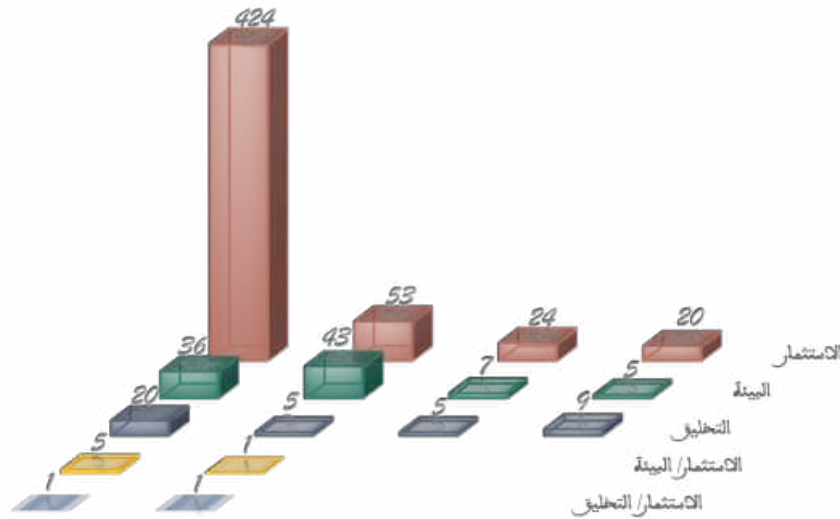


يتضح من تحليل معصيات هذا الجدول أن مواضيع التخلّمات المرتبطة بمؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية سجلت خلال هذه السنة 641 تخلصاً، استأثرت فيها التخلّمات المتعلقة بموضوع الاستثمار بنسبة 80,19 %، بمجموع 514 تخلصاً؛ بينما حلت في المرتبة الثانية التخلّمات المتعلقة بمجال البيئة، بما مجموعه 84 تخلصاً أي بنسبته 13,10 %؛ في حين سجلت تلاً المتعلقة بمجال التخليق 37 ملفاً بنسبة 5,77 % من مجموع التخلّمات المعنية بهذه المؤشرات.

في مقابل ذلك، سجلت القرارات الصادرة في شأن التخلّمات المرتبطة بهذه المؤشرات، وعلى غرار التخلّمات المسجلة، ارتفاعاً نسبته 86,16 %، بما مجموعه 659 قراراً، أي بنسبته 12,79 % من مجموع القرارات الصادرة، استحوذت فيها تلاً المتعلقة بمؤشر الاستثمار على 79,06 % منها، بمجموع 521 قراراً، بزيادة 159,20 %، ونسبة معالجة إجمالية قدرت في 101,36 %؛ وتراجع عدد القرارات التي تهم مؤشر البيئة ليستقر في 91 قراراً مقابل 109 قرارات صدرت في سنة 2022، أي بنسبة 13,81 % من مجموع القرارات المرتبطة بهذه المؤشرات، ونسبة معالجة إجمالية قدرت في 108,33 %؛ وحلت القرارات التي تهم مؤشر التخليق في المرتبة الثالثة بما مجموعه 39 قراراً، أي 5,92 % من نفس المجموع، ونسبة معالجة بلغت 105,41 %.

الجدول ٤

النسبة من المجموع	المجموع	قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		قرار التسوية		قرار الحفظ		طبيعة القرار/المؤشر المعتمد
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
% 79,06	521	% 58,82	20	% 66,67	24	% 51,46	53	% 87,24	424	الاستثمار
% 13,81	91	% 14,71	5	% 19,44	7	% 41,75	43	% 7,41	36	البيئة
% 5,92	39	% 26,47	9	% 13,89	5	% 4,85	5	% 4,12	20	التخليق
% 0,91	6	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,97	1	% 1,03	5	الاستثمار/ البيئة
% 0,30	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,97	1	% 0,21	1	الاستثمار/ التخليق
% 100	659	% 100	34	% 100	36	% 100	103	% 100	486	المجموع



يتضح من معصيات هذا الجدول، أن قرارات الحفظ غلبت على باقي القرارات الصادرة في شأن التخلّصات المتعلقة بمؤشرات التنمية، بتسجيلها لما مجموعه 486 قراراً، أي بنسبة 73,75 %، منها 87,24 % همت موضوع الاستثمار، مسجلة نسبة نمو عالية بلغت 376,40 % قياساً بالسنة الماضية، فيما عرفت قرارات الحفظ الصادرة في التخلّصات المرتبطة بالعمل البيئي تراجعاً بنسبة 10 %، لتستقر في 36 قراراً مثل نسبة 7,41 % من مجموع ما صدر من قرارات الحفظ في التخلّصات المرتبطة بمؤشرات التنمية، بينما شكلت ثلثا المتعلقة بمؤشر التخليق ما مجموعه 20 قرار حفظ أي ما نسبته 4,12 % من إكاث المجموع.

وحلت قرارات التسوية في المركز الثاني في سلم ترتيب القرارات الصادرة في التخلّصات المتعلقة بمؤشرات التنمية، بما مجموعه 103 قرارات بالتسوية، أي بنسبة 15,63 % من مجموع القرارات الصادرة والمربّكة بمؤشرات التنمية؛ وبالرغم من تراجعها، حافظت قرارات تسوية النزاعات المرتبطة بمؤشر الاستثمار على الصدارة بما مجموعه 53 قراراً، أي بنسبة 51,46 % من المجموع المذكور، وجاءت ثلثا المتعلقة بمؤشر البيئة في المرتبة الثانية بمجموع 43 قراراً بنسبة 41,75 % من نفس المجموع، وتلتها قرارات التسوية المتعلقة بمؤشر التخليق بما مجموعه 5 قرارات.

وبالرغم من تسجيلها لنسبة تراجع بلغت 40 %، حافظت قرارات عدم الاختصاص على المركز الثالث بما مجموعه 36 قرارا، أي بنسبة 5,46 % مما أقر من قرارات في التخلصات المرتبطة بمحركات التنمية؛ وكسابقتها، حلت القرارات المتعلقة بمجال الاستثمار في الصدارة بمجموع 14 قرارا بعدم الاختصاص، بنسبة 66,67 % من مجموع قرارات عدم الاختصاص المتعلقة بهذه المؤشرات، وحلت بعدها القرارات من هذا الصنف المرتبطة بمؤشر البيئة ومؤشر التحليل، بما مجموعه 7 و 5 قرارات.

بينما عرفت قرارات عدم القبول المرتبطة بمحركات التنمية استقرارا عاليا، مقارنة بالسنة الماضية، حيث سجلت ما مجموعه 34 قرارا؛ وشكلت ثلثا المتعلقة بمجال الاستثمار 58,81 % من مجموع هذا النوع من القرارات، بما مجموعه 10 قرارا، تلتها ثلثا المتعلقة بالتحليل بـ 9 قرارات، ثم قرارات عدم القبول المتعلقة بمؤشر البيئة بمجموع 5 قرارات.

9 - ملفات التخلص المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب الحقوق المعنية بالإخلال

المجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		الحقوق المعنية بالإخلال
	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المعالجة	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المسجلة	
90,58 %	22,89 %	1414	24,08 %	1561	الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص
95,43 %	14,21 %	878	14,19 %	920	الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب
95,61 %	14,10 %	871	14,05 %	911	الحق في الحماية الاجتماعية
90,57 %	10,88 %	672	11,45 %	742	الحق في السكن اللائق
112,45 %	9,79 %	605	8,30 %	538	الحق في الحماية من تعسفات الإدارة
99,46 %	5,96 %	368	5,71 %	370	الحق في حماية الممتلكات الفردية
100 %	5,73 %	354	5,46 %	354	الحق في الملكية وتملك العقارات
71,27 %	3,09 %	191	4,13 %	268	الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية
63,81 %	2,17 %	134	3,24 %	210	الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة
100 %	1,76 %	109	1,68 %	109	الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة
105,21 %	1,64 %	101	1,48 %	96	الحق في بيئة سليمة
124,10 %	1,67 %	103	1,28 %	83	الحق في التنمية المستدامة
101,33 %	1,23 %	76	1,16 %	75	الحق في الحماية من سوء إبرام وتدمير الصفقات العمومية
116,67 %	1,13 %	70	0,93 %	60	الحق في التشغيل
124,49 %	0,99 %	61	0,76 %	49	الحق في التعليم
159,26 %	0,70 %	43	0,42 %	27	الحق في السلامة الجسدية للأشخاص

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		الحقوق المعنية بالإخلال
	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المعالجة	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المسجلة	
% 95,00	% 0,31	19	% 0,31	20	الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل
% 135,29	% 0,37	23	% 0,26	17	الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها
% 93,75	% 0,24	15	% 0,25	16	الحق في المساواة بين الجنسين
% 183,33	% 0,36	22	% 0,19	12	حقوق الطفل
% 111,11	% 0,16	10	% 0,14	9	الحق في التمتع بالثقافة الخاصة
% 114,29	% 0,13	8	% 0,11	7	الحق في التنقل
% 100	% 0,11	7	% 0,11	7	حقوق السجناء
% 85,71	% 0,10	6	% 0,11	7	الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته
% 150	% 0,10	6	% 0,06	4	الحق في حماية الحياة الخاصة
% 50	% 0,03	2	% 0,06	4	الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي
% 150	% 0,05	3	% 0,03	2	الحق في حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي
% 150	% 0,05	3	% 0,03	2	الحق في التسجيل بالحالة المدنية
% 200	% 0,03	2	% 0,02	1	الحق في اكتساب الجنسية
% 100	% 0,02	1	% 0,02	1	الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة
% 0,00	% 0,00	0	% 0,02	1	الحق في التجمع والتظاهر
% 95,28	% 100	6177	% 100	6483	المجموع

في إطار مواصلة المؤسسة لعملية الرصد الحقوقي لما تلقت من تظلمات، بالاستناد إلى مجموعة من التوصيفات التي لها علاقة بمجموعة من الحقوق المدنية والاجتماعية والبيئية والثقافية، سجلت، خلال هذه السنة، 6483 تكييفاً حقوqياً متضمناً في إطاره، بنسبة زائدة بلغت 24,08 %، ثم البت في 6177 حقاً منها، أي بنسبة معالجة بلغت 95,28 %.

وعلى غرار السنة الماضية، حافظ الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص على صدارة الترتيب بـ 1561 توصيفاً حقوqياً، وبنسبة 24,08 % من مجموع التوصيفات الحقوqية المتعلقة بملفات التظلم المسجلة، مسجلاً أعلى زيادة عددية بمجموع 683 توصيفاً حقوqياً إضافياً مقارنة بالسنة الماضية، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 90,58 %؛ وتلاه بفارق كبير الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 920 توصيفاً حقوqياً، وبنسبة 14,19 % من غات المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 95,43 %؛ في حين، تقدر إلى المرتبة الثالثة الحق في الحماية الاجتماعية بـ 911 توصيفاً حقوqياً، مسجلاً نسبة نمو بلغت 33,19 %، ونسبة 14,05 % من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 95,61 %؛ ثم الحق في السكن اللائق الذي سجل نسبة ارتفاع مهمة بلغت 132,60 %، بما مجموعه 742 توصيفاً حقوqياً، أي بواقع 11,45 % من المجموع المذكور، وبنسبة معالجة سجلت في 90,57 %؛ وجاءت باقي التوصيفات حسب المعصيات المدرجة بالجدول أعلاه.

المجدول 4

المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات عدم الاختصاص	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات عدم القبول	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات التسوية	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات الحفظ	طبيعة القرار/الحقوق المعنية بالإخلال
1414	94	145	272	903	الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص
878	54	103	402	319	الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب
871	21	107	332	411	الحق في الحماية الاجتماعية
672	86	67	123	396	الحق في السكن اللائق
605	52	118	160	275	الحق في الحماية من تعسفات الإدارة
368	40	75	82	171	الحق في حماية الممتلكات الفردية
354	30	48	102	174	الحق في الملكية وتملك العقارات
191	5	18	101	67	الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية
134	8	42	47	37	الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة
109	4	12	8	85	الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة
103	4	13	22	64	الحق في التنمية المستدامة
101	10	9	48	34	الحق في بيئة سليمة
76	12	9	32	23	الحق في الحماية من سوء إبرام وتدير الصفقات العمومية
70	9	7	8	46	الحق في التشغيل
61	1	6	22	32	الحق في التعليم
43	9	0	7	27	الحق في السلامة الجسدية للأشخاص
23	4	4	3	12	الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها
22	0	2	9	11	حقوق الطفل
19	2	10	2	5	الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل
15	3	0	7	5	الحق في المساواة بين الجنسين
10	0	0	9	1	الحق في التمتع بالثقافة الخاصة
8	2	0	4	2	الحق في التنقل
7	2	0	2	3	حقوق السجناء
6	0	1	3	2	الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته
6	2	0	2	2	الحق في حماية الحياة الخاصة
3	0	1	2	0	الحق في التسجيل بالحالة المدنية
3	1	0	1	1	الحق في حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي
2	0	0	1	1	الحق في اكتساب الجنسية
2	0	0	0	2	الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي
1	0	0	0	1	الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة
6177	455	797	1813	3112	المجموع

أصدرت المؤسسة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 6177 قرارا يهتم مواضيع بتوصيفات حقوقية متنوعة، تصدرت ترتيبها قرارات الحفظ ذات الصلة بمختلف التوصيفات الحقوقية، بما مجموعه 3112 توصيفا حقوقيا، مشكلة بذلك نسبة 50,38 % من مجموع القرارات التي همت مختلف التصنيفات الحقوقية؛ وحافظت قرارات التسوية على المرتبة الثانية بما مجموعه 1813 توصيفا حقوقيا، وبما نسبته 29,35 % من نفس المجموع؛ بينما، ورغم تسجيلها أعلى نسبة نمو (30,44 %)، استقرت قرارات عدم القبول التي همت مختلف التوصيفات الحقوقية في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 797 توصيفا حقوقيا، وبما نسبته 12,90 % من نفس المجموع؛ وحلت قرارات عدم الاختصاص بالمرتبة الرابعة والأخيرة في سلم الترتيب، بما مجموعه 455 توصيفا حقوقيا، ونسبته 7,37 % من ذات المجموع، مسجلة انخفاضا نسبيا قدر في 1,99 % قياسا بالسنة الماضية.

وتجدر الإشارة أن الترتيب القائم على نوعية القرار بالاستناد إلى صيغة الحقوق المعنية به، عرف، وكل سنة، تباينا واضحا من حيث منصفه التراتبي على نحو ما هو مبين أعلاه ونسبا بالبحول أعلاه.

10 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

الجدول 1

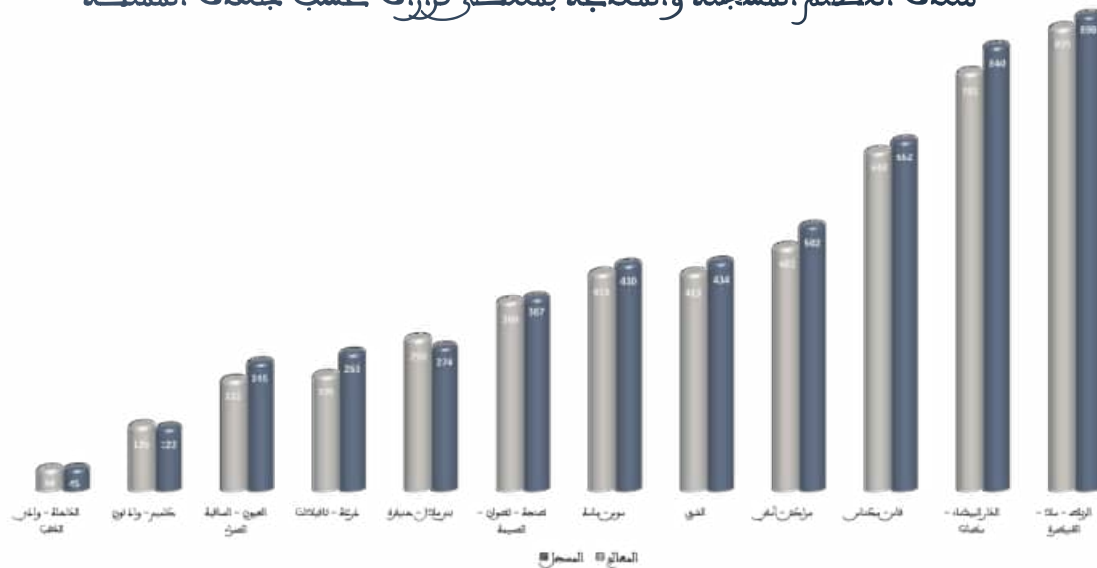
نسبة المعالجة	المعالج			المسجل			جهات وعمالات وأقاليم المملكة
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من مجموع المسجل تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
97,44 %	16,99 %	17,92 %	875	16,71 %	17,59 %	898	الرباط - سلا - القنيطرة
98,87 %	5,09 %	5,37 %	262	4,93 %	5,19 %	265	القنيطرة
97,79 %	3,44 %	3,63 %	177	3,37 %	3,54 %	181	الرباط
95,51 %	3,30 %	3,48 %	170	3,31 %	3,49 %	178	سلا
103,97 %	2,54 %	2,68 %	131	2,34 %	2,47 %	126	الصخيرات - تمارة
87,93 %	0,99 %	1,04 %	51	1,08 %	1,14 %	58	سيدي سليمان
87,27 %	0,93 %	0,98 %	48	1,02 %	1,08 %	55	الخميسات
102,86 %	0,70 %	0,74 %	36	0,65 %	0,69 %	35	سيدي قاسم
94,17 %	15,36 %	16,20 %	791	15,63 %	16,45 %	840	الدار البيضاء - سطات
90,40 %	7,86 %	8,30 %	405	8,34 %	8,77 %	448	الدار البيضاء
96,81 %	1,77 %	1,86 %	91	1,75 %	1,84 %	94	مديونة
97,44 %	1,48 %	1,56 %	76	1,45 %	1,53 %	78	المحمدية
91,84 %	0,87 %	0,92 %	45	0,91 %	0,96 %	49	الجديدة
104,35 %	0,93 %	0,98 %	48	0,86 %	0,90 %	46	برشيد

نسبة المعالجة	المعالج			المسجل			جهات وعمليات وأقاليم المملكة
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من مجموع المسجل تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
% 102,17	% 0,91	% 0,96	47	% 0,86	% 0,90	46	سطات
% 81,48	% 0,43	% 0,45	22	% 0,50	% 0,53	27	سيدي بنور
% 134,62	% 0,68	% 0,72	35	% 0,48	% 0,51	26	بنسليمان
% 84,62	% 0,43	% 0,45	22	% 0,48	% 0,51	26	النواصر
% 96,98	% 12,46	% 13,15	642	% 12,32	% 12,97	662	فاس - مكناس
% 91,30	% 3,67	% 3,87	189	% 3,85	% 4,05	207	مكناس
% 102,93	% 4,10	% 4,32	211	% 3,81	% 4,01	205	فاس
% 94,55	% 1,01	% 1,07	52	% 1,02	% 1,08	55	تازة
% 96	% 0,93	% 0,98	48	% 0,93	% 0,98	50	تاوانات
% 80,85	% 0,74	% 0,78	38	% 0,87	% 0,92	47	صفرو
% 95	% 0,74	% 0,78	38	% 0,74	% 0,78	40	الحاجب
% 116,67	% 0,54	% 0,57	28	% 0,45	% 0,47	24	إفران
% 122,73	% 0,52	% 0,55	27	% 0,41	% 0,43	22	بولمان
% 91,67	% 0,21	% 0,23	11	% 0,22	% 0,24	12	مولاي يعقوب
% 92,03	% 8,97	% 9,46	462	% 9,34	% 9,83	502	مراكش - آسفي
% 85,20	% 3,24	% 3,42	167	% 3,65	% 3,84	196	مراكش
% 90,70	% 1,51	% 1,60	78	% 1,60	% 1,68	86	آسفي
% 100	% 1,20	% 1,27	62	% 1,15	% 1,21	62	الحوز
% 94,12	% 0,93	% 0,98	48	% 0,95	% 1,00	51	شيشاوة
% 106,82	% 0,91	% 0,96	47	% 0,82	% 0,86	44	الصويرة
% 93,94	% 0,60	% 0,63	31	% 0,61	% 0,65	33	قلعة السراغنة
% 111,11	% 0,39	% 0,41	20	% 0,33	% 0,35	18	الرحامنة
% 75,00	% 0,17	% 0,18	9	% 0,22	% 0,24	12	اليوسفية
% 95,16	% 8,02	% 8,46	413	% 8,08	% 8,50	434	الشرق
% 102,17	% 2,74	% 2,89	141	% 2,57	% 2,70	138	وجدة - أنجاد
% 109,33	% 1,59	% 1,68	82	% 1,40	% 1,47	75	جرادة
% 92,54	% 1,20	% 1,27	62	% 1,25	% 1,31	67	الناضور
% 100	% 0,70	% 0,74	36	% 0,67	% 0,71	36	تاويرت
% 72,22	% 0,50	% 0,53	26	% 0,67	% 0,71	36	بركان
% 71,43	% 0,49	% 0,51	25	% 0,65	% 0,69	35	جرسيف
% 90,63	% 0,56	% 0,59	29	% 0,60	% 0,63	32	فجيح
% 80	% 0,23	% 0,25	12	% 0,28	% 0,29	15	الدريوش

نسبة المعالجة	المعالج			المسجل			جهات وعمليات وأقاليم المملكة
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من مجموع المسجل تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
% 96,05	% 8,02	% 8,46	413	% 8,00	% 8,42	430	سوس - ماسة
% 101,61	% 3,67	% 3,87	189	% 3,46	% 3,64	186	أكادير - إداوتنان
% 93,75	% 1,46	% 1,54	75	% 1,49	% 1,57	80	إنزكان أيت ملول
% 92,00	% 1,34	% 1,41	69	% 1,40	% 1,47	75	تارودانت
% 80,85	% 0,74	% 0,78	38	% 0,87	% 0,92	47	تيزنيت
% 103,45	% 0,58	% 0,61	30	% 0,54	% 0,57	29	اشتوكة أيت باها
% 92,31	% 0,23	% 0,25	12	% 0,24	% 0,25	13	طاطا
% 98,09	% 6,99	% 7,37	360	% 6,83	% 7,19	367	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 87,79	% 2,93	% 3,09	151	% 3,20	% 3,37	172	طنجة - أصيلة
% 107,55	% 1,11	% 1,17	57	% 0,99	% 1,04	53	تطوان
% 107,32	% 0,85	% 0,90	44	% 0,76	% 0,80	41	العرائش
% 100	% 0,60	% 0,63	31	% 0,58	% 0,61	31	الحسيمة
% 100	% 0,49	% 0,51	25	% 0,47	% 0,49	25	وزان
% 115	% 0,45	% 0,47	23	% 0,37	% 0,39	20	المضيق - الفنيدق
% 116,67	% 0,41	% 0,43	21	% 0,33	% 0,35	18	شفشاون
% 114,29	% 0,16	% 0,16	8	% 0,13	% 0,14	7	الفحص - أنجرة
% 105,84	% 5,63	% 5,94	290	% 5,10	% 5,37	274	بني ملال - خنيفرة
% 90,70	% 1,51	% 1,60	78	% 1,60	% 1,68	86	بني ملال
% 101,72	% 1,15	% 1,21	59	% 1,08	% 1,14	58	خنيفرة
% 100	% 0,93	% 0,98	48	% 0,89	% 0,94	48	خريبكة
% 154,55	% 1,32	% 1,39	68	% 0,82	% 0,86	44	أزيلال
% 97,37	% 0,72	% 0,76	37	% 0,71	% 0,74	38	الفقيه بن صالح
% 84,03	% 4,29	% 4,53	221	% 4,89	% 5,15	263	درعة - تافيلالت
% 82,09	% 1,07	% 1,13	55	% 1,25	% 1,31	67	ورزازات
% 80,30	% 1,03	% 1,09	53	% 1,23	% 1,29	66	الرشيدية
% 98,33	% 1,15	% 1,21	59	% 1,12	% 1,18	60	ميدلت
% 67,44	% 0,56	% 0,59	29	% 0,80	% 0,84	43	زاكورة
% 92,59	% 0,49	% 0,51	25	% 0,50	% 0,53	27	تنغير
% 86,53	% 4,12	% 4,34	212	% 4,56	% 4,80	245	العيون - الساقية الحمراء
% 102,65	% 3,01	% 3,17	155	% 2,81	% 2,96	151	العيون
% 46,38	% 0,62	% 0,66	32	% 1,28	% 1,35	69	السمارة
% 94,12	% 0,31	% 0,33	16	% 0,32	% 0,33	17	بوجدور

نسبة المعالجة	المعالج			المسجل			جهات وعمليات وأقاليم المملكة
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من مجموع المسجل تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
% 112,50	% 0,17	% 0,18	9	% 0,15	% 0,16	8	طرفاية
% 103,28	% 2,45	% 2,58	126	% 2,27	% 2,39	122	كلميم - واد نون
% 98,15	% 1,03	% 1,09	53	% 1,00	% 1,06	54	كلميم
% 107,41	% 0,56	% 0,59	29	% 0,50	% 0,53	27	طانطان
% 104,76	% 0,43	% 0,45	22	% 0,39	% 0,41	21	سيدي إفني
% 110	% 0,43	% 0,45	22	% 0,37	% 0,39	20	أسا - الزاك
% 97,78	% 0,85	% 0,90	44	% 0,84	% 0,88	45	الداخلية - وادي الذهب
% 97,44	% 0,74	% 0,78	38	% 0,73	% 0,76	39	وادي الذهب
% 100	% 0,12	% 0,12	6	% 0,11	% 0,12	6	أوسرد
% 137,50	% 0,64	% 0,68	33	% 0,45	% 0,47	24	جهات غير محددة
% 137,50	% 0,64	% 0,68	33	% 0,45	% 0,47	24	عمليات وأقاليم المملكة
% 95,61	% 94,78	% 100	4882	% 95,01	% 100	5106	المجموع

ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب جهات المملكة



على غرار كل سنة، توصلت المؤسسة بتدخلات من جميع جهات المملكة بأعداد ونسب مختلفة، بقيت 14 منها لمون تحديد الجهة التي ينتمي إليها المتدخل.

ويتضح من تحليل المعصيات أعلاه، أن جهة الرباط - سلا - القنيطرة حافظت، خلال هذه السنة، على صدارة الترتيب بما مجموعه 898 تظلم، ونسبة 17,59 % من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من كافة جهات المملكة، وهو ما مثل نسبة معالجة إجمالية بلغت 97,44 % وزيادة 35,44 % مقارنة بالسنة الماضية؛ وتلتها جهة الحار البيضاء - سطات في المرتبة الثانية، بما مجموعه 840 تظلم وما نسبته 16,45 %، ونسبة معالجة إجمالية بلغت

94,17 %؛ ثم جهة فاس- مكناس في المرتبة الثالثة بـ 66,1 % تخلصا، ونسبة 12,97 % من نفس المجموع، أي ما شكل نسبة معالجة إجمالية بلغت 96,98 %؛ وتقدمت جهة مراكش- آسفي إلى المرتبة الرابعة بما مجموعه 50,1 % تخلصا، وما نسبته 9,83 % من المجموع السالف ذكره، وبنسبة مهمة بلغت 77,39 % قياسا بالسنة الماضية، ونسبة معالجة بلغت 91,03 %؛ وحلت جهة الشرق في المرتبة الخامسة بإجمالي تخلصات بلغ 434، أي ما نسبته 8,50 % من غات المجموع، محقة نسبة معالجة بلغت 95,16 %؛ فباقي الجهات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة على الترتيب المفصل في الجدول

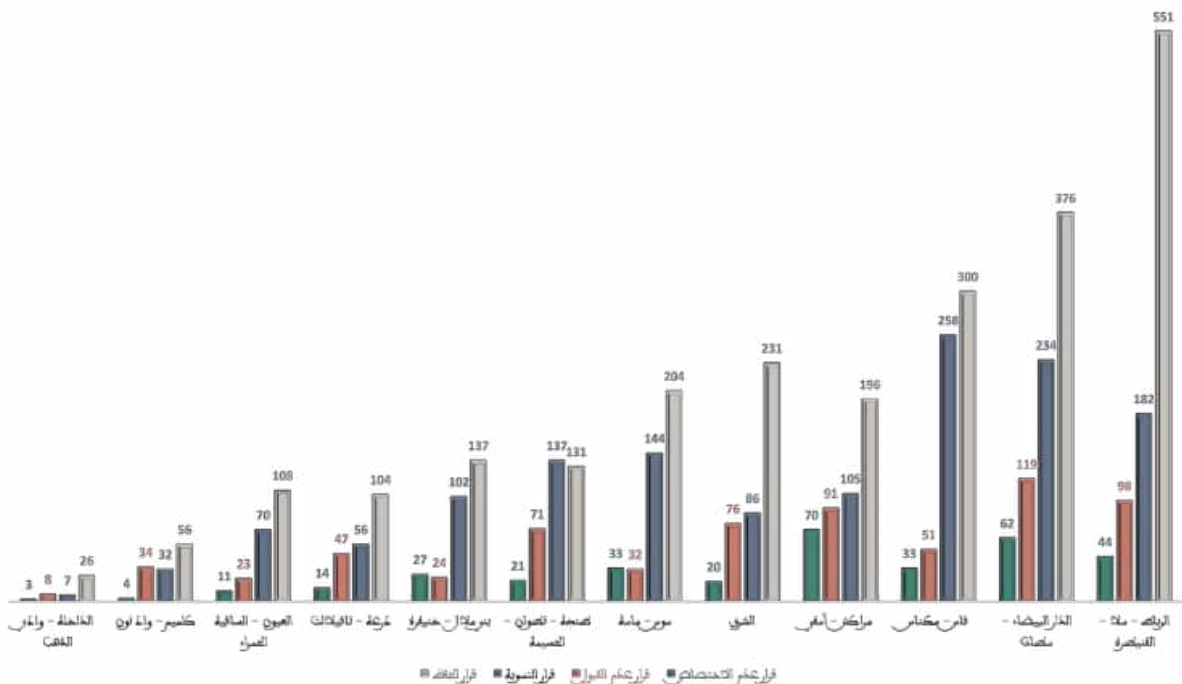
وعلى مستوى آخر من التحليل، استأثرت 5 عمالات وأقاليم بما نسبته 25,87 % من مجموع ملفات التخصم الواردة من مختلف عمالات وأقاليم المملكة، وواصلت عمالة الدار البيضاء تصدرها الترتيب، بـ 448 تخلصا، ونسبة 8,77 % من مجموع ملفات التخصم الواردة من تلك العمالات والأقاليم؛ ثم تقدمت عمالة القنيطرة إلى المرتبة الثانية بمجموع 265 ملفا، أي بنسبة 5,19 %؛ بينما تراجعت عمالة مكناس إلى المرتبة الثالثة بـ 207 تخلصات، أي بنسبة 4,05 %؛ وتلتها عمالة فاس بما مجموعه 205 تخلصات، وما نسبته 4,01 % من نفس المجموع؛ ثم عمالة مراكش التي تقدمت إلى المرتبة الخامسة بـ 196 تخلصا، ونسبة 3,84 % من غات المجموع؛ فيما أتت باقي العمالات والأقاليم على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه بأعداد ونسب مختلفة.

وقد همت القرارات الصادرة عن المؤسسة جميع جهات المملكة، بنسب متقاربة أحيانا ومتفاوتة أحيانا أخرى، حيث يلاحظ أن التوزيع الجغرافي للقرارات لم يختلف عما تم تسجيله من تخلصات، غلا أن جهة الرباط - سلا - القنيطرة تقدمت إلى صدارة الترتيب بما مجموعه 875 قرارا، أي بما نسبته 17,92 % من مجموع القرارات الصادرة في شأن التخلصات الواردة من داخل التراب الوطني، ونسبة معالجة بلغت 97,44 %؛ متبوعة بجهة الدار البيضاء - سطات التي تراجعت إلى المرتبة الثانية، بما مجموعه 791 قرارا، ونسبة 16,20 %، محقة نسبة معالجة بلغت 94,17 %؛ وحافظت جهة فاس- مكناس على المركز الثالث، بما مجموعه 642 قرارا ونسبته 13,15 %؛ في حين، تقدمت جهة مراكش- آسفي إلى الرتبة الرابعة بـ 462 قرارا، شكلت 9,46 % من غات المجموع؛ كما تقدمت أيضا جهة الشرق إلى المركز الخامس مناصفة مع جهة سوس- ماسة، بما مجموعه 413 قرارا لكل جهة، أي بنسبة 8,46 % مما ذكر؛ ثم جاءت باقي الجهات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة، على الترتيب المفصل في الجدول.

وسيل ترتيب القرارات الصادرة في موضوع التخلصات الواردة من عمالات وأقاليم المملكة اختلافا كفيفا عن الترتيب المسجل بالنسبة للتخلصات الواردة منها، حيث، وعلى غرار ما تم تسجيله من تخلصات، تصدرت أيضا عمالة الدار البيضاء الترتيب، بـ 405 قرارات، بنسبة 8,30 % من مجموع القرارات الصادرة التي تهم مختلف عمالات وأقاليم المملكة؛ وتلتها أيضا عمالة القنيطرة في المرتبة الثانية بـ 262 قرارا، ونسبة 5,37 % من غات المجموع؛ بينما حلت عمالة فاس وعلى عكس ترتيب التخلصات الواردة منها، بالمركز الثالث بمجموع 111 قرارا، أي بنسبة 4,32 % من غات المجموع؛ وتلتها في المرتبة الرابعة، كل من عمالتي مكناس وأكادير- إداوتنان بما مجموعه 189 قرارا لكل عمالة، أي بنسبة 3,87 %؛ ثم حلت باقي العمالات والأقاليم في الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

الجدول 1

النسبة من مجموع القرارات الصادرة	المجموع	قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		قرار التسوية		قرار الحفظ		طبيعة القرار/جهات المملكة
		النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم القبول	العدد	النسبة من مجموع قرارات التسوية	العدد	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	العدد	
% 16,99	875	% 11,89	44	% 13,63	98	% 12,09	182	% 21,55	551	الرباط - سلا - القنيطرة
% 15,36	791	% 16,76	62	% 16,55	119	% 15,55	234	% 14,70	376	الدار البيضاء - سطات
% 12,46	642	% 8,92	33	% 7,09	51	% 17,14	258	% 11,73	300	فاس - مكناس
% 8,97	462	% 18,92	70	% 12,66	91	% 6,98	105	% 7,67	196	مراكش - آسفي
% 8,02	413	% 5,41	20	% 10,57	76	% 5,71	86	% 9,03	231	الشرق
% 8,02	413	% 8,92	33	% 4,45	32	% 9,57	144	% 7,98	204	سوس - ماسة
% 6,99	360	% 5,68	21	% 9,87	71	% 9,10	137	% 5,12	131	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 5,63	290	% 7,30	27	% 3,34	24	% 6,78	102	% 5,36	137	بني ملال - خنيفرة
% 4,29	221	% 3,78	14	% 6,54	47	% 3,72	56	% 4,07	104	درعة - تافيلالت
% 4,12	212	% 2,97	11	% 3,20	23	% 4,65	70	% 4,22	108	العيون - الساقية الحمراء
% 2,45	126	% 1,08	4	% 4,73	34	% 2,13	32	% 2,19	56	كلميم - واد نون
% 0,85	44	% 0,81	3	% 1,11	8	% 0,47	7	% 1,02	26	الداخلية - وادي الذهب
% 0,64	33	% 0,54	2	% 0,97	7	% 0,93	14	% 0,39	10	جهات غير محددة
% 94,78	4882	% 92,97	344	% 94,71	681	% 94,82	1427	% 95,03	2430	المجموع
% 100		% 7,05		% 13,95		% 29,23		% 49,77		النسبة من المجموع



يظهر من تحليل المعصيات الرقمية المبينة في الجدول أعلاه، أن 49,77 % من القرارات التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة في شأن تخلصات واردة من مختلف جهات المملكة، والبالغ عددها 4881 قرارا، كانت عبارة عن قرارات حفظ، بما مجموعه 1430 قرارا، بزيادة 30,79 % مقارنة بالسنة الماضية؛ وهمت 21,55 % منها تخلصات واردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة التي تصدرت ترتيب الجهات المعنية بهذا النوع من القرارات؛ بينما حلت جهة الدار البيضاء - سطات في المركز الثاني بتسجيلها لـ 376 قرارا، أي ما يشكل 14,70 % من ذات المجموع؛ ثم جهة فاس- مكناس في الصف الثالث بما مجموعه 300 قرار حفظ، أي ما نسبته 11,73 %؛ فباقي الجهات على نحو ما تم بيانه في الجدول أعلاه.

وعلى نفس ترتيب السنة الماضية، حلت قرارات التسوية في المرتبة الثانية بمجموع 1427 قرارا، أي بنسبة 29,23 % من مجموع ما تم إقراره في شأن التخلصات الواردة من داخل التراب الوصفي مسجلة بذلك ارتفاعا عدديا بمجموع 157 قرار تسوية إضافيا مقارنة بالسنة الماضية؛ وعلى عكس الترتيب العام للجهات من زاوية القرارات الصادرة، تصدرت جهة فاس- مكناس سلم الترتيب بما مجموعه 258 قرارا، أي بنسبة 17,14 % من مجموع قرارات التسوية الصادرة في شأن التخلصات الواردة من مختلف جهات المملكة؛ وحلت في المرتبة الثانية جهة الدار البيضاء - سطات بما مجموعه 234 قرار تسوية نزاع، وبما نسبته 15,55 % من ذات المجموع؛ ثم جهة الرباط - سلا - القنيطرة بواقع 182 قرارا، أي بنسبة 12,09 %؛ فباقي الجهات المعنية بهذا النوع من القرارات، كما هو موضح أعلاه.

وبملت قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع التخلصات الواردة من داخل التراب الوصفي أعلى نسبة زيادة مقارنة مع السنة الماضية، بواقع 52,01 %، وبمجموع بلغ 681 قرارا بعدم القبول، وشكل 13,95 % من مجموع ما تم إقراره من صرف المؤسسة في شأن التخلصات الواردة من داخل التراب الوصفي وبملت جهة الدار البيضاء - سطات أعلى عدد من قرارات عدم القبول بـ 119 قرارا، أي بنسبة 16,55 % من مجموع هذا الصنف من القرارات؛ وحلت بالمرتبة الثانية جهة الرباط - سلا - القنيطرة بـ 98 قرارا، أي ما نسبته 13,63 % مما ذكر؛ بينما جاءت جهة مراكش - آسفي في الرتبة الثالثة بما مجموعه 91 قرارا شكل 12,66 % من ذات المجموع؛ وأتت باقي الجهات حسب الأعداد والنسب المبينة أعلاه.

وعرفت قرارات عدم الاختصاص، هي الأخرى ارتفاعا صفيقا قياسا بالسنة الماضية، إذ سجلت هذه السنة ما مجموعه 344 قرارا، مقابل 326 قرارا في سنة 2022، بنسبة 7,05 % من مجموع القرارات الصادرة في شأن التخلصات الواردة من جهات المملكة؛ وتصدرت جهة مراكش - آسفي ترتيب جهات المملكة المعنية بهذا النوع من القرارات، بما مجموعه 70 قرارا وما نسبته 18,92 % من مجموع ما تم إقراره من صرف المؤسسة من هذا النوع من القرارات؛ بينما حلت جهة الدار البيضاء - سطات في الصف الثاني بمجموع 62 قرارا، أي بنسبة 16,76 %؛ وأتت جهة الرباط - سلا - القنيطرة بالمركز الثالث بما مجموعه 44 قرارا بعدم الاختصاص، أي بنسبة 11,89 %؛ ثم توالى باقي الجهات وفق ما تم بيانه في الجدول أعلاه.

11 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب بلدان الإقامة

الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج			المسجل			بلدان الإقامة
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من مجموع المسجل تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
% 107,14	% 1,46	% 27,88	75	% 1,30	% 26,12	70	فرنسا
% 91,11	% 0,80	% 15,24	41	% 0,84	% 16,79	45	إسبانيا
% 103,70	% 0,54	% 10,41	28	% 0,50	% 10,07	27	بلجيكا
% 91,67	% 0,43	% 8,18	22	% 0,45	% 8,96	24	إيطاليا
% 82,61	% 0,37	% 7,06	19	% 0,43	% 8,58	23	هولندا
% 84,62	% 0,21	% 4,09	11	% 0,24	% 4,85	13	ألمانيا
% 66,67	% 0,12	% 2,23	6	% 0,17	% 3,36	9	الولايات المتحدة الأمريكية
% 116,67	% 0,14	% 2,60	7	% 0,11	% 2,24	6	السعودية
% 120	% 0,12	% 2,23	6	% 0,09	% 1,87	5	بريطانيا
% 120	% 0,12	% 2,23	6	% 0,09	% 1,87	5	الإمارات العربية المتحدة
% 100	% 0,10	% 1,86	5	% 0,09	% 1,87	5	الكويت
% 80	% 0,08	% 1,49	4	% 0,09	% 1,87	5	فلسطين
% 250	% 0,10	% 1,86	5	% 0,04	% 0,75	2	كندا
% 150	% 0,06	% 1,12	3	% 0,04	% 0,75	2	سويسرا
% 0,00	% 0,00	% 0,00	0	% 0,04	% 0,75	2	النرويج
% 300	% 0,06	% 1,12	3	% 0,02	% 0,37	1	الدانمارك
% 200	% 0,04	% 0,74	2	% 0,02	% 0,37	1	لبنان
% 200	% 0,04	% 0,74	2	% 0,02	% 0,37	1	السويد
% 200	% 0,04	% 0,74	2	% 0,02	% 0,37	1	روسيا
% 100	% 0,02	% 0,37	1	% 0,02	% 0,37	1	لوكسمبورغ
% 100	% 0,02	% 0,37	1	% 0,02	% 0,37	1	سلطنة عمان
% 100	% 0,02	% 0,37	1	% 0,02	% 0,37	1	قطر
% 100	% 0,02	% 0,37	1	% 0,02	% 0,37	1	الكامرون
% 100	% 0,02	% 0,37	1	% 0,02	% 0,37	1	تونس
% 0,00	% 0,00	% 0,00	0	% 0,02	% 0,37	1	النمسا
***	% 0,02	% 0,37	1	% 0,00	% 0,00	0	البنين
***	% 0,02	% 0,37	1	% 0,00	% 0,00	0	كوت ديفوار
***	% 0,02	% 0,37	1	% 0,00	% 0,00	0	تركيا
% 93,33	% 0,27	% 5,20	14	% 0,28	% 5,60	15	بلدان أجنبية غير محددة
% 100,37	% 5,22	% 100	269	% 4,99	% 100	268	المجموع

يتجلى من تحليل المعصيات الرقمية أعلاه، أن التوصلات التي توصلت بها المؤسسة خلال هذه السنة من خارج المملكة، عرفت ارتفاعاً طفيفاً بنسبة 15,02 % قياساً بسنة 2022، لتسجل ما مجموعه 268 تضرماً، 253 منها وراثة من قاصي 25 دولة أجنبية، بينما اكتفى 15 متضرماً بالإشارة إلى إقامتهم خارج التراب الوطني دون تحديد دولة الإقامة.

كما يتضح، أن 6 دول فقط استأثرت بـ 75,37 % من مجموع ما تم تسجيله من ملفات تضرراً عن أشخاص قاصي بالخارج، ويتعلق الأمر بالتوصلات التي تقدم بها أشخاص قاصي بفرنسا، والتي حافظت على صدارة الترتيب بمجموع 70 تضرماً ونسبة 26,12 % من ذات المجموع، بتراجع 6 ملفات عن السنة الماضية؛ متبوعة بالتوصلات الواردة من متضلمين مقيمين بإسبانيا التي حلت في المرتبة الثانية على غرار السنة الماضية، بمجموع 45 تضرماً، مسجلة أعلى نسبة زيادة من بين دول إقامة المتضلمين بلغت 87,50 %، ونسبة 16,79 % من ذات المجموع؛ تلتها بلجيكا بما مجموعه 27 تضرماً، أي بنسبة 10,07 %؛ ثم إيطاليا التي ارتقت إلى المركز الرابع بما مجموعه 24 تضرماً، أي بنسبة 8,96 %؛ فهولندا التي تراجعت إلى المركز الخامس بمجموع 23 ملف تضرماً ونسبة 8,58 % من ذات المجموع؛ فيما تقدمت ألمانيا إلى المركز السادس بمجموع 13 تضرماً، أي بنسبة 4,85 %؛ ويأتي ترتيب باقي الدول، بأقل من 10 تضرماً، حسب ما هو مبين أعلاه.

وسيرا على نفس نسق ما تم تسجيله، عرفت القرارات الصادرة في شأن التوصلات الواردة من الخارج ارتفاعاً بـ 25,70 % مقارنة مع السنة الماضية، لتسجل ما مجموعه 269 قراراً، همت 255 منها تضرماً قاصي 26 دولة أجنبية، فيما خسر 14 قراراً متبقياً متضلمين صرحوا أنهم من خارج التراب الوطني دون تحديد بلد الإقامة.

وهمت 72,86 % من القرارات الصادرة في شأن تضرماً القاصي خارج التراب الوطني ست دول، ويتعلق الأمر بقرارات عن أشخاص قاصي بفرنسا، بمجموع 75 قراراً، ونسبة 27,88 % من نفس المجموع؛ ثم إسبانيا في المرتبة الثانية بـ 41 قراراً، ونسبة 15,24 %؛ وبعدها القرارات التي تهم أشخاصاً مقيمين ببلجيكا التي احتلت المرتبة الثالثة بـ 28 قراراً، ونسبة 10,41 %؛ ثم تلتها إيطاليا التي جاءت في المرتبة الرابعة بـ 22 قراراً، ونسبة 8,18 %؛ فهولندا بـ 19 قراراً، ونسبة 7,06 %؛ فالألمانيا بواقع 11 قراراً أي بنسبة 4,09 %؛ وتوزع الباقي على الدول المبينة في الجدول بأعداد متفاوتة.

وتجدر الإشارة، إلى أن نسبة المعالجة الإجمالية للتوصلات الواردة من الخارج بلغت 100,37 %، وأن التوصلات الواردة من 17 دولة حققت نسب معالجة عالمت أو فاقت 100 %، بينما سجلت باقي الدول نسب معالجة متباينة حسب ما هو مبين في الجدول.

الجدول ١

النسبة من مجموع القرارات الصادرة	المجموع	قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		قرار التسوية		قرار الحفظ		طبيعة القرار/بلدان الإقامة
		النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم القبول	العدد	النسبة من مجموع قرارات التسوية	العدد	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	العدد	
% 1,46	75	% 2,70	10	% 1,81	13	% 0,93	14	% 1,49	38	فرنسا
% 0,80	41	% 0,81	3	% 0,56	4	% 0,80	12	% 0,86	22	إسبانيا
% 0,54	28	% 1,08	4	% 0,70	5	% 0,40	6	% 0,51	13	بلجيكا
% 0,43	22	% 0,00	0	% 0,14	1	% 0,86	13	% 0,31	8	إيطاليا
% 0,37	19	% 0,81	3	% 0,56	4	% 0,20	3	% 0,35	9	هولندا
% 0,21	11	% 0,27	1	% 0,28	2	% 0,27	4	% 0,16	4	ألمانيا
% 0,14	7	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,13	2	% 0,20	5	السعودية
% 0,12	6	% 0,00	0	% 0,42	3	% 0,07	1	% 0,08	2	الولايات المتحدة الأمريكية
% 0,12	6	% 0,27	1	% 0,28	2	% 0,00	0	% 0,12	3	بريطانيا
% 0,12	6	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,13	2	% 0,16	4	الإمارات العربية المتحدة
% 0,10	5	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,13	2	% 0,12	3	الكويت
% 0,10	5	% 0,27	1	% 0,00	0	% 0,20	3	% 0,04	1	كندا
% 0,08	4	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,27	4	% 0,00	0	فلسطين
% 0,06	3	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,13	2	% 0,04	1	الدانمارك
% 0,06	3	% 0,00	0	% 0,28	2	% 0,00	0	% 0,04	1	سويسرا
% 0,04	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,08	2	روسيا
% 0,04	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,13	2	% 0,00	0	لبنان
% 0,04	2	% 0,27	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,04	1	السويد
% 0,02	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,04	1	كوت ديفوار
% 0,02	1	% 0,00	0	% 0,14	1	% 0,00	0	% 0,00	0	قطر
% 0,02	1	% 0,00	0	% 0,14	1	% 0,00	0	% 0,00	0	سلطنة عمان
% 0,02	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,04	1	تركيا
% 0,02	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,04	1	لوكسمبورغ
% 0,02	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,04	1	البنين
% 0,02	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,07	1	% 0,00	0	تونس
% 0,02	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,07	1	% 0,00	0	الكامرون
% 0,27	14	% 0,54	2	% 0,00	0	% 0,40	6	% 0,23	6	بلدان أجنبية غير محددة
% 5,22	269	% 7,03	26	% 5,29	38	% 5,18	78	% 4,97	127	المجموع
% 100		% 9,67		% 14,13		% 29,00		% 47,21		النسبة من المجموع

إعًا كان الظاهر بناء على هذه المعصيات الإحصائية، أن القرارات التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة، في شأن التخلّصات الواردة عليها من خارج التراب الوطني، شكلت على نحو ما تم بيانه ما مجموعه 269 قرارا، فإن ما يتعين توضيحه في هذا الصدد، أن قرارات الحفظ التي همت تخلّصات واردة من خارج المملكة تصدرت الترتيب، بما مجموعه 127 قرارا، مشكلة بذلك نسبة 47,21 % من مجموع القرارات التي همت التخلّصات الواردة من خارج التراب الوطني؛ في حين، جاءت قرارات التسوية في المرتبة الثانية بما مجموعه 78 قرارا، وبما نسبته 29 % من نفس المجموع؛ واحتلت قرارات عدم القبول التي همت تخلّصات واردة من مختلف بلدان العالم المرتبة الثالثة بما مجموعه 38 قرارا، وبما نسبته 14,13 % من نفس المجموع؛ متقدمة بذلك على قرارات عدم الاختصاص التي حلت بالمرتبة الرابعة والأخيرة في سلم الترتيب، بما مجموعه 26 قرارا وما نسبته 9,67 % من ذات المجموع.

وجدير بالذكر، أن الترتيب العام لصيغة القرارات، كما تم بيانه، لم يماثل دائما على نفس منحنى التراتبي عند تحليل المعصيات أعلاه، بالاستناد إلى نوعية كل قرار في ارتباطه بالدولة مصدر التخلّص؛ فقد تصدرت القرارات التي همت التخلّصات الواردة من فرنسا ترتيب جميع أنواع القرارات، حيث سجلت 38 قرارا بالحفظ أي 1,49 % من مجموع قرارات هذا الصنف، و14 قرارا بالتسوية أي 0,93 % من مجموع قرارات التسوية، و13 قرارا بعدم القبول أي 1,81 % من مجموع هذا النوع من القرارات، و10 قرارات بعدم الاختصاص مثلت نسبة 2,70 % من مجموع القرارات الصادرة بعدم الاختصاص؛ في حين، سجلت إسبانيا 22 قرارا بالحفظ، متمركزة بالصف الثاني في ترتيب الدول المعنية بقرارات الحفظ، وحلت إيطاليا بالمركز الثاني في سلم ترتيب الدول المعنية بقرارات التسوية وذلك بمجموع 13 قرارا، فيما حلت بلجيكا في المركز الثاني بترتيب قرارات عدم القبول بواقع 5 قرارات، وكذا بالترتيب الأخير بقرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 4 قرارات، ثم باقي الدول وفق التفصيل المبين في الجدول.

19 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب الجنسية

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		الجنسية
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
% 95,68	% 98,95	5097	% 99,13	5327	مغربية
% 106,67	% 0,31	16	% 0,28	15	سورية
% 120	% 0,12	6	% 0,09	5	لبنانية
% 125	% 0,10	5	% 0,07	4	فرنسية
% 166,67	% 0,10	5	% 0,06	3	جزائرية
% 66,67	% 0,04	2	% 0,06	3	عراقية
% 66,67	% 0,04	2	% 0,06	3	فلسطينية
% 100	% 0,06	3	% 0,06	3	يمنية
% 0,00	% 0,00	0	% 0,04	2	مصرية
% 100	% 0,02	1	% 0,02	1	إسبانية
% 100	% 0,02	1	% 0,02	1	بحرينية
% 100	% 0,02	1	% 0,02	1	بريطانية
% 100	% 0,02	1	% 0,02	1	بوروندية
% 100	% 0,02	1	% 0,02	1	تونسية
% 100	% 0,02	1	% 0,02	1	روسية
% 100	% 0,02	1	% 0,02	1	مدغشقرية
% 0,00	% 0,00	0	% 0,02	1	نيجيرية
***	% 0,04	2	% 0,00	0	إيفوارية
***	% 0,02	1	% 0,00	0	إفريقيا الوسطى
***	% 0,02	1	% 0,00	0	بيروفية
***	% 0,02	1	% 0,00	0	غينية
***	% 0,02	1	% 0,00	0	قمرية
***	% 0,02	1	% 0,00	0	كامرونية
% 100	% 0,02	1	% 0,02	1	غير محددة
% 95,85	% 100	5151	% 100	5374	المجموع

إن المؤسسة، وفي إطار اختصاصاتها، بالنظر إلى التظلمات المقدمة من طرف الأجانب المقيمين داخل وخارج التراب الوطني، توصلت بما مجموعه 47 تظلمًا تقدم به متظلمون يعملون جنسية مختلفة وجنسية غير محددة؛ تقدمهم السوريون الذين احتلوا هذه السنة صدارة الترتيب بمجموع 15 تظلمًا، وتلاههم المتظلمون اللبنانيون بمجموع 5 ملفات تظلم، ثم الفرنسيون بواقع 4 تظلمات، ثم المتظلمون الذين يعملون الجنسيات الجزائرية والعراقية والفلسطينية واليمنية بـ 3 تظلمات لكل جنسية، والذين يعملون الجنسية المصرية بتظلمين اثنين، فالعاملون لباقي الجنسيات بواقع تظلم واحد لكل منها، كما هو موضح بالجدول أعلاه.

وأصدرت المؤسسة ما مجموعه 54 قراراً في شأن التخلّصات التي همت أشخاصاً يعملون 20 جنسية أجنبية وجنسية غير معدّلة، تصدرتها الجنسية السورية بما مجموعه 16 قراراً، وتلتها الجنسية اللبنانية بما مجموعه 6 قرارات، فيما توزعت باقي القرارات على باقي الجنسيات حسب ما هو مدرج بالجدول أعلاه.

وقد سجلت التخلّصات التي تقدّم بها أشخاص أجانب نسبة معالجة مهمة، بلغت خلال هذه السنة 114,89 % على النحو المفصّل في الجدول أعلاه، مقابل 105,46 % في سنة 2022.

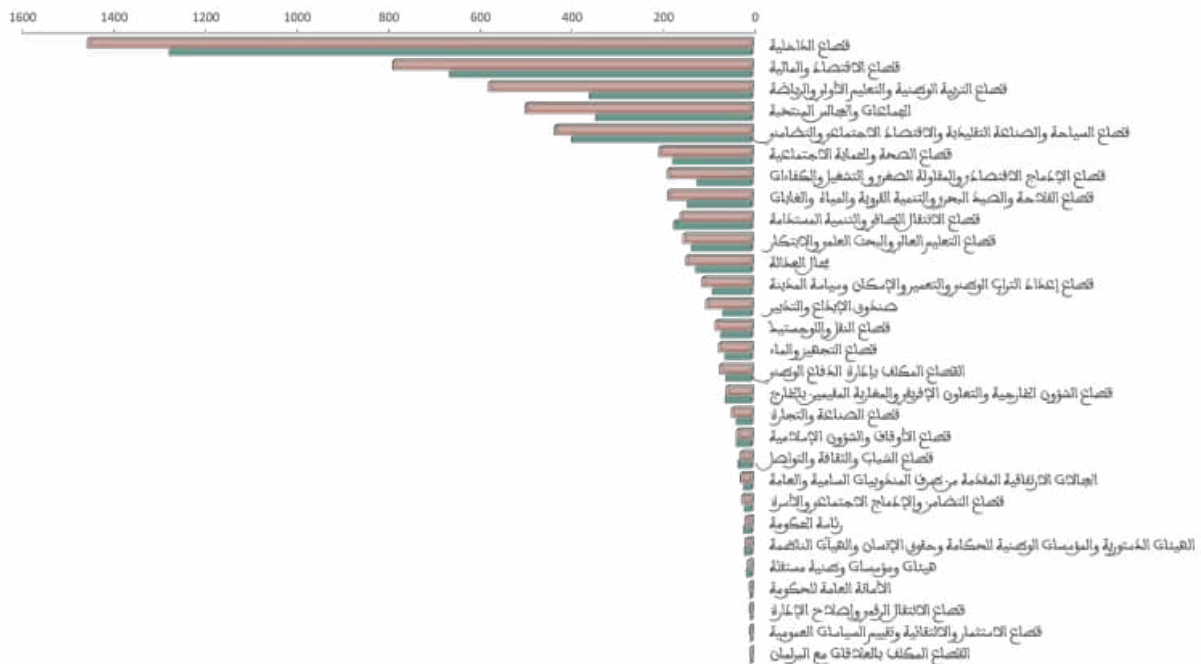
13 - ملفات التخلّم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب المجال القطاعي المعني بها

الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		المجال القطاعي المعني
	النسبة من المجموع	عدد القرارات ¹⁷	النسبة من المجموع	عدد الملفات	
87,77 %	28,66 %	1270	26,93 %	1447	قطاع الداخلية
84,36 %	14,85 %	658	14,51 %	780	قطاع الاقتصاد والمالية
61,82 %	7,96 %	353	10,63 %	571	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
69,04 %	7,65 %	339	9,14 %	491	الجماعات والمجالس المنتخبة
91,80 %	8,84 %	392	7,95 %	427	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
85,93 %	3,86 %	171	3,70 %	199	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
65,19 %	2,66 %	118	3,37 %	181	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
77,22 %	3,14 %	139	3,35 %	180	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
110,46 %	3,81 %	169	2,85 %	153	قطاع الانتقال الطاقّي والتنمية المستدامة
88,44 %	2,93 %	130	2,74 %	147	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
86,43 %	2,73 %	121	2,61 %	140	مجال العدالة
79,25 %	1,90 %	84	1,97 %	106	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
63,92 %	1,40 %	62	1,80 %	97	صندوق الإيداع والتدبير
85,71 %	1,49 %	66	1,43 %	77	قطاع النقل واللوجستيك
82,61 %	1,29 %	57	1,28 %	69	قطاع التجهيز والماء
82,09 %	1,24 %	55	1,25 %	67	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
105,66 %	1,26 %	56	0,99 %	53	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج

17 دون احتساب قرارات عدم القبول

المجال القطاعي المعني	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد القرارات ¹⁷	النسبة من المجموع	
قطاع الصناعة والتجارة	41	% 0,76	32	% 0,72	% 78,05
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	30	% 0,56	32	% 0,72	% 106,67
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	22	% 0,41	28	% 0,63	% 127,27
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة	21	% 0,39	16	% 0,36	% 76,19
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	19	% 0,35	14	% 0,32	% 73,68
رئاسة الحكومة	11	% 0,20	16	% 0,36	% 145,45
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات النازمة	11	% 0,20	14	% 0,32	% 127,27
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	6	% 0,11	10	% 0,23	% 166,67
الأمانة العامة للحكومة	2	% 0,04	2	% 0,05	% 100
قطاع الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100
قطاع الاستثمار والاتقائية وتقييم السياسات العمومية	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100
القطاع المكلف بالعلاقات مع البرلمان	0	% 0,00	1	% 0,02	***
مجالات قطاعية مختلفة	24	% 0,45	25	% 0,56	% 104,17
المجموع	5374	% 100	4432	% 100	% 82,47



إن النتيجة العامة التي صيغت موضوع التوزيع القطاعي للتدخلات المتوصل بها والمعالجة، خلال هذه السنة، لم تخرج عموماً عن المألوف في التقارير السابقة، إذ برزت على سطح التدخلات المجالات القطاعية الأكثر ملاءمة للحياة اليومية للمواضع، حيث حافظت قطاع الداخلية على صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالتدخل مسجلاً ما مجموعه 1447 تدخلاً، صدر فيه 1270 قراراً، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 87,77%؛ وجاء متبوعاً بقطاع الاقتصاد والمالية في المرتبة الثانية، بما مجموعه 780 تدخلاً، أصدرت المؤسسة في شأنه 658 قراراً، أي بنسبة معالجة إجمالية بلغت 84,36%؛ يليه في الترتيب قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة، الذي احتل هذه السنة المرتبة الثالثة بمجموع 571 تدخلاً، عولج منه 353 بمقتضى قرارات، أي بنسبة معالجة إجمالية بلغت 61,82%؛ واحتل المرتبة الرابعة مجال الجماعات والمجالس المنتخبة بما مجموعه 491 تدخلاً، صدر فيه 339 قراراً، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 69,04%؛ فيما تقدم هذه السنة قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني إلى المركز الخامس بمجموع 427 تدخلاً عولج منه 392 بقرارات، ونسبة معالجة إجمالية بلغت 91,80%؛ ثم جاءت باقي المجالات القطاعية وفق الترتيب الموضح في الجدول تالياً.

وتجدر الإشارة، إلى أن معالجة التدخلات بمقتضى قرارات قد سجلت ما نسبته 82,47%، وغلبت دون احتساب القرارات الصادرة بعدم القبول.

الجدول 1

طبيعة القرار/المجال القطاعي	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم الاختصاص		النسبة من المجموع
	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	العدد	النسبة من مجموع قرارات التسوية	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص	العدد	
قطاع الداخلية	30,23%	773	24,78%	373	33,51%	124	28,66%
قطاع الاقتصاد والمالية	11,26%	288	22,52%	339	8,38%	31	14,85%
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	14,86%	380	0,20%	3	2,43%	9	8,84%
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	6,92%	177	10,90%	164	3,24%	12	7,96%
الجماعات والمجالس المنتخبة	7,70%	197	5,85%	88	14,59%	54	7,65%
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	2,50%	64	6,51%	98	2,43%	9	3,86%
قطاع الانتقال الطاقوي والتنمية المستدامة	4,61%	118	2,86%	43	2,16%	8	3,81%
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	3,32%	85	2,39%	36	4,86%	18	3,14%
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	2,54%	65	3,79%	57	2,16%	8	2,93%
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	1,99%	51	4,39%	66	0,27%	1	2,66%
مجال العدالة	3,40%	87	2,13%	32	0,54%	2	2,73%

يوفر الجدول أعلاه معصيات حول القضايا المعنية بالقرارات التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في علاقتها بعدد التخلّصات المقدمة في مواجهة كل قطاع. إن تصدر قطاع الداخلية ترتيب القضايا المعنية بالقرارات الصادرة، مسجلاً بذلك ما مجموعه 1270 قراراً بنسبة 28,66 % من مجموع ما أصدرته المؤسسة من قرارات دون احتساب قرارات عدم القبول؛ وجاء ايجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية في المرتبة الثانية، بـ 658 قراراً، ونسبة 14,85 % من إغات المجموع؛ متبوعاً بقطاع السباحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني الذي حل في المرتبة الثالثة، بـ 392 قراراً، ونسبة 8,84 %؛ وجاء ايجال القطاعي الخاص بالترفيه الوهنية والتعليم الأولي والرياضة في المركز الرابع، بما مجموعه 353 قراراً، وما نسبته 7,96 %؛ فباقر الصالات القطاعية كما هو مبينة في الجدول أعلاه.

وحافظت قرارات الحفض، التي همت التخلّصات المتعلقة بمختلف المجالات القطاعية، على مقدمة الترتيب، بما مجموعه 1557 قراراً، مشكلة بذلك نسبة 57,69 % من مجموع القرارات الصادرة، خلال هذه السنة، دون احتساب قرارات عدم القبول في حين، احتلت قرارات التسوية المرتبة الثانية، بما مجموعه 1505 قرارات، أي بنسبة 33,96 %؛ بينما جاءت قرارات عدم الاختصاص في المرتبة الثالثة في سلم الترتيب، بما مجموعه 370 قراراً وبما نسبته 8,35 % من قرارات المجموع. ويذكر الإشارة، إلى أن هذا الترتيب لم يلاحظ على منصفه التراتبي عند تحليل المعصيات المتعلقة بكل مجال قطاعي على حدة.

ويظهر الجدول كلاً تصنيف المجالات القطاعية المعنية بالقرارات الصادرة بحسب نوعها، وما أكدته معظم قرارات الحفض من صوابية موقف الإدارة المعنية بالتخلّصات، حيث استأثرت 3 قطاعات بـ 56,36 % من مجموع قرارات الحفض، ويتعلق الأمر بقطاع الداخلية بمجموع 773 قراراً، وقطاع السباحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني بمجموع 380 قراراً، وقطاع الاقتصاد والمالية بما مجموعه 188 قراراً.

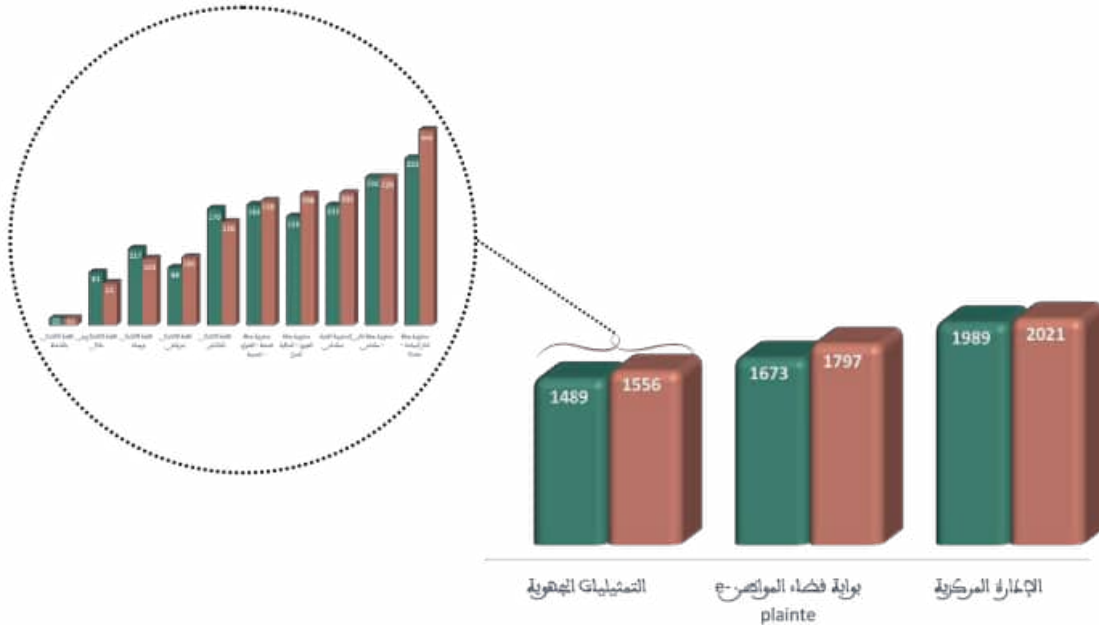
بينما تعكس قرارات التسوية مدى إيجابية الإدارة في التعامل مع التخلّصات المعروضة عليها، من خلال الحرص على إيجاد الحلول لبعض منها، حيث همت 58,11 % من قرارات التسوية 3 قطاعات، ويتعلق الأمر بقطاع الداخلية بمجموع 373 قراراً تسوية، وقطاع الاقتصاد والمالية بمجموع 339 قراراً، وكذا قطاع التربية الوصية والتعليم الأولي والرياضة بما مجموعه 164 قراراً تسوية.

تعتبر القرارات الصادرة عن المؤسسة، في الغالب، عن إيجابية موقف الإدارة المعنية بها؛ سواء من خلال ما تظهروه هذه الأخيرة من تفاعل مع مصالح المتخلمين وينتهي الأمر بإصدار قرارات بتسوية النزاع؛ أو من خلال تأكيد صوابية موقف الإدارة، وبالتالي إصدار قرارات بالحفض؛ أو عبر موقف إدارتي تتخذه المؤسسة، من غير مناقشة جوهر الحق المتخلم بشأنه، في إصدارها لقرارات بعدم الاختصاص أو بعدم القبول.

وهو ما يتيح، من زاوية أخرى، رسم صورة واضحة حول «أداء المؤسسة» في جانب المرتبة بالموازنة، بين حق الموازن وما يتوجب له من حماية متوثبتت جديته، وموقف المرفق العمومي وما يتعين له من دعم متوثبتت صوابيته.

14 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب مكان التسجيل

مكان التسجيل	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	
الإدارة المركزية	2021	% 37,61	1989	% 38,61	% 98,42
بوابة فضاء المواطن e-plainte	1797	% 33,44	1673	% 32,48	% 93,10
التمثيلات الجهوية	1556	% 28,95	1489	% 28,91	% 95,69
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	298	% 5,55	255	% 4,95	% 85,57
مندوبية جهة فاس - مكناس	226	% 4,21	226	% 4,39	% 100
المندوبية المحلية بمكناس	202	% 3,76	183	% 3,55	% 90,59
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	200	% 3,72	166	% 3,22	% 83,00
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	190	% 3,54	184	% 3,57	% 96,84
نقطة الاتصال بأكادير	158	% 2,94	178	% 3,46	% 112,66
نقطة الاتصال بمراكش	104	% 1,94	88	% 1,71	% 84,62
نقطة الاتصال بوجدة	102	% 1,90	117	% 2,27	% 114,71
نقطة الاتصال ببني ملال	65	% 1,21	81	% 1,57	% 124,62
نقطة الاتصال بالداخلية	11	% 0,20	11	% 0,21	% 100
المجموع	5374	% 100	5151	% 100	% 95,85



تمثلت المؤسسة خلال هذه السنة 5374 تظلمًا، وبلغ 37,61 % منها على الإدارة المركزية بما مجموعه 2021 تظلمًا، وبالرغم من تسجيلها لزيادة بلغت 12,78 %، فإن نسبتها من المجموع العام انخفضت بـ 5,66 نقطة مئوية، وحقت نسبة معالجة بلغت 98,42 %.

وتجاوز هذه السنة، وللمرة الأولى منذ انخلاق العمل بالتصديق الإلكتروني لتلقي الشكايات، عدداً التخلّصات المتوصل بها عبر «فضاء المواضع» عدداً تلت الوارداة على المصالح الخارجية. حيث سجل خلال هذه السنة ما مجموعه 1797 تخلصاً إلكترونياً، شكل 33,44 % من مجموع المسجل تخلص بزيادة بلغت نسبتها 89,76 %؛ في حين، ورغم تراجعها أمام المتوصل بها إلكترونياً، عرف عدداً التخلّصات الوارداة على المصالح اللامركزية زيادةً ضئيلة بلغت هذه السنة 1556 تخلصاً، أي ما يمثل نسبة 28,95 % من المجموع المذكور، مسجلة نسبة معالجة بلغت 95,69 %.

15 - القيمة المالية للأحكام موضوع قرارات التسوية بحسب الإدارات المعنية

القيمة المالية للحكم بالدرهم	الإدارة المعنية
28 999 510,00	المديرية الجهوية لأمولاك الدولة بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة
18 137 661,00	مديرية أملاك الدولة
16 727 471,00	وكالة تهيئة ضفتي أبي رقراق AAVBR
2 806 617,60	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)
2 351 040,00	التمثيلية الإقليمية لقطاع التجهيز بطنجة
1 816 500,00	جماعة الداركة
1 401 000,00	جماعة رأس الماء
1 172 463,00	صندوق ضمان حوادث السير
930 000,00	قطاع الماء
740 000,00	جماعة الناظور
591 750,00	التمثيلية الجهوية لقطاع التجهيز بجهة فاس - مكناس
501 953,31	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)
496 050,00	التمثيلية الجهوية لقطاع التجهيز بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة
356 000,00	قطاع التجهيز
351 200,00	المكتب الوطني للسكك الحديدية (الإدارة المركزية) ONCF
253 500,00	جماعة تيزنيت
237 000,00	التمثيلية الجهوية لقطاع التجهيز بجهة الدار البيضاء - سطات
200 400,00	جماعة بني تدجيت
200 000,00	قطاع الصحة
189 360,00	مندوبية أملاك الدولة بكلميم
172 108,15	المديرية الجهوية للوكالة الوطنية للمياه والغابات بطنجة
150 000,00	جماعة الحسيمة
100 000,00	قطاع التواصل
100 000,00	قطاع الشباب
90 222,00	الخزينة الجهوية لفاس
82 165,00	المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الجنوب) (الإدارة المركزية)

46 466,00	جماعة صفرو
36 000,00	قطاع التربية الوطنية
27 188,23	المديرية العامة للضرائب (الإدارة المركزية)
79 263 625,29	المجموع

يُخضّر من تحليل العمليات القطاعية المعنية بقرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة في سنة 2023، حول موضوع تنفيذ الأحكام صادرة القيمة، أن مجموع المبالغ المنفذة أو تلتا التي لها مبرر قانوني لعدم التنفيذ، بلغ 79 263 625,29 درهم، همت 29 إحارة موزعة على عدة جهات من المملكة، احتلت فيها المديرية الجهوية لأملاك الدولة بجهة صـنـجة - تكوان - الحسيمة المرتبة الأولى بما قيمته 28 999 510,00 درهم، متبوعة بمديرية أملاك الدولة بما قدره 18 137 661,00 درهم، ثم وكالة تهيئة ضفتي أبي رراق بقيمة 16 727 471,00 درهم، فباقي القطاعات بمبالغ متفاوتة، حسب ما هو مبين بالتفصيل في الجدول أعلاه.

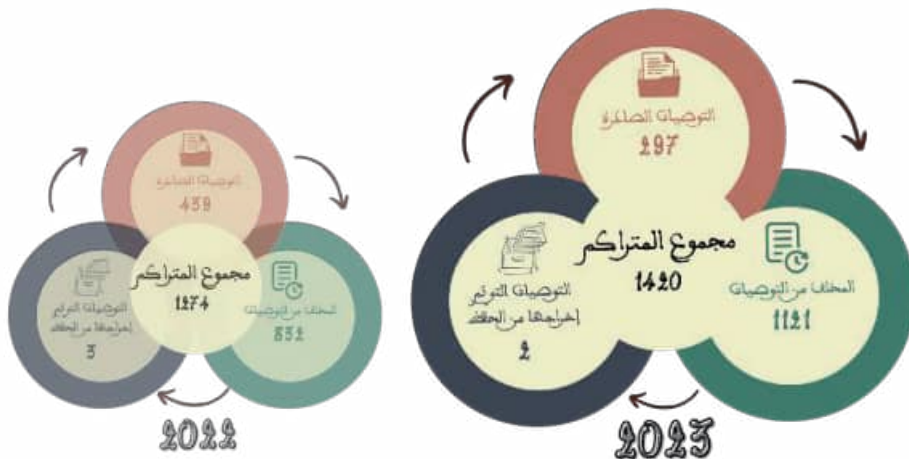
ثانياً: المعالج من ملفات التظلم بمقتضى توصيات برسم سنة 2023

مفاهيم منهجية:

- التوصيات المخلفة عن السنوات السابقة: وتضم مجموع ما خلفه لدى المؤسسة من توصيات لمون تنفيذ في بداية سنة التقرير (2023)، بغض النظر عن سنة صدورها؛
- التوصيات الصادرة: وتضم مجموع ما أصدرته المؤسسة من توصيات في مختلف الملفات الراجعة خلال سنة 2023، سواء تمت ملفات تظلم مسجلة برسم ذات السنة، أو الملفات المخلفة عن سنوات سابقة؛
- التوصيات الترتيم إخراجها من الملف: وتضم مجموع التوصيات غير المنفذة الصفرية في سنوات سابقة، بغض النظر عن سنة صدورها، وتم إخراجها من الملف خلال سنة التقرير (2023)؛
- التوصيات المتراكمة أو توصيات التتبع: وتضم إجمالي التوصيات الصادرة عن المؤسسة بشكل تراكمي، حيث تضم التوصيات الصادرة خلال السنة، وكذا تلك المخلفة عن سنوات سابقة وما زالت لم تنفذ بعد، سواء تعلق الأمر بالتوصيات الراجعة أو الترتيم إخراجها من الملف خلال سنة التقرير.

1 - فنزون المؤسسة من التوصيات موضوع التتبع

سنة إصدار التوصية	المخلف من التوصيات	التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	التوصيات الصادرة	مجموع المتراكم
2022	832	3	439	1274
2023	1121	2	297	1420



عرف المتراكم من التوصيات، خلال هذه السنة، ارتفاعاً بنسبة 11,46 % مقارنة مع سنة 2022، بما مجموعه 1420 توصية، شكلت 1121 توصية منه المخلف عن السنة الماضية، أي ما نسبته 78,94 %، وبزيادة بلغت 34,74 %؛ بالإضافة إلى توصيتين اثنتين تم إخراجهما من الملف، فضلاً عن إجمالي ما تم إصداره من توصيات خلال عامي السنة، والبالغ عددها 297 توصية، بنسبة 20,92 % من المتراكم العام.

هذا علماً، أن نسبة إصدار التوصيات بلغت خلال هذه السنة 5,53 % من مجموع التوصلات المسجلة، في مقابل نسبة بت بمقتضى قرارات بلغت 95,85 % من ذات المجموع، على نحو ما سبق بيانه.

وضعية تدبير مخزون المؤسسة من التوصيات

الوضعية في نهاية السنة موضوع التقرير

التوصيات المتراكمة موضوع التتبع
خلال السنة موضوع التقرير

1420

274	في طور التنفيذ	التوصيات غير المنفذة 845
261	في انتظار انصرام آجال الجواب	
192	دون جواب	
118	تعذر التنفيذ (بتبديدات غير مقبولة)	

131	بمقابلة التنفيذ (الكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	التوصيات المحفوظة لمررات مقبولة 333
116	استنفاد الإجراءات	
86	تعذر التنفيذ (بتبديدات مقبولة)	
201	تنفيذ التوصية	التوصيات المنفذة 242
36	ملف معروض على القضاء	
5	التنفيذ الجزئي	

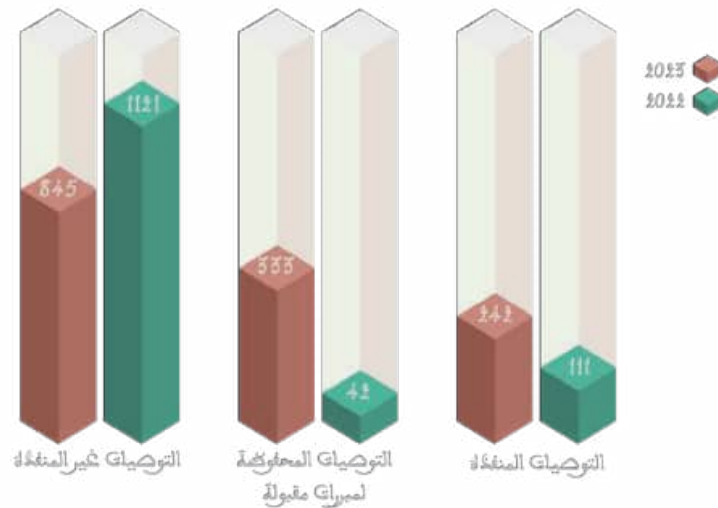
467	في انتظار انصرام آجال الجواب	التوصيات المتراكمة موضوع التتبع خلال السنة موضوع التقرير 1420
446	دون جواب	
269	في طور التنفيذ	
221	تعذر التنفيذ (بتبديدات غير مقبولة)	
7	تنفيذ التوصية	
4	في طور الدراسة لدى الإدارة	
3	بمقابلة التنفيذ (الكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	
2	تعذر التنفيذ (بتبديدات مقبولة)	التوصيات الصادرة 297
1	ملف معروض على القضاء	

المخلف من التوصيات 1121	الوضعية في بداية السنة موضوع التقرير
التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ 2	

التوصيات الصادرة 297	الوضعية خلال السنة موضوع التقرير

٥ - الوضعية العامة لإجمالي التوصيات المتراكمة موضوع التتبع

نسبة النمو	2023			2022		مآل التوصية
	النسبة من المجموع	المجموع	عدد التوصيات موضوع التتبع	المجموع	عدد التوصيات موضوع التتبع	
% 118,02	% 14,15	242	201	111	97	تنفيذ التوصية
	% 2,54		36		13	ملف معروض على القضاء
	% 0,35		5		1	التنفيذ الجزئي
% 692,86	% 9,23	333	131	42	21	بمناوبة التنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)
	% 8,17		116		0	استنفاد الإجراءات
	% 6,06		86		21	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)
% -24,62	% 19,30	845	274	1121	256	في طور التنفيذ
	% 18,38		261		206	في انتظار انصرام آجال الجواب
	% 13,52		192		440	دون جواب
	% 8,31		118		215	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)
	% 0,00		0		4	في طور الدراسة لدى الإدارة
% 11,46	% 100	1420	1420	1274	1274	المجموع

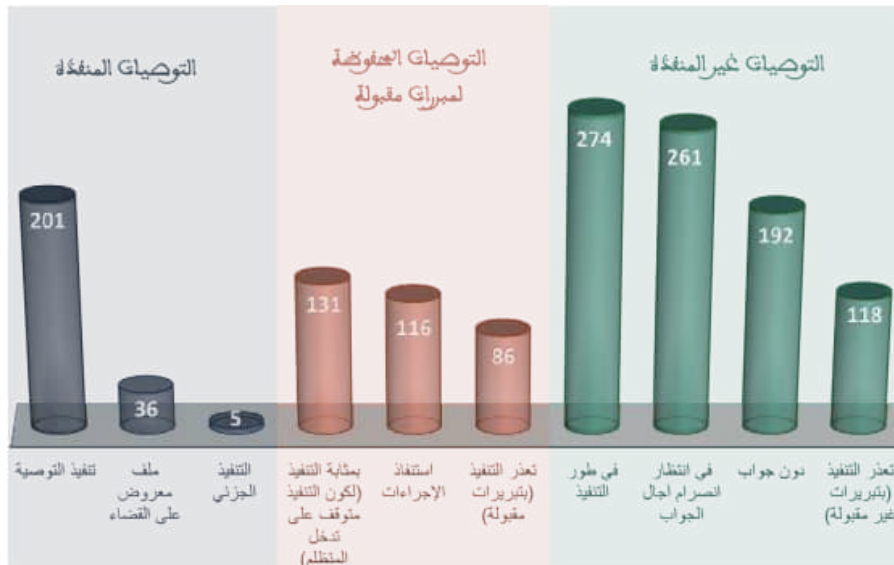


إن تحليل المعصيات الرقمية الخاصة بمختلف التوصيات موضوع التتبع من طرف المؤسسة، خلال هذه السنة، مقارنة بالسنة الماضية، يظهر أن هناك تغييرات على مختلف مستويات تتبع مآل التوصيات، حيث عرفت التوصيات غير المنفذة تراجعاً بنسبة 24,62 %، أي ما يمثل 59,51 % من مجموع المتراكم من التوصيات البالغ عدده 845 توصية، توزعت بين توصيات بقيت دون جواب أو في طور التنفيذ أو تعذر تنفيذها لمبررات غير مقبولة أو لكونها في مرحلة الإجراءات سواء بسبب عدم انصرام الأجل القانوني للتنفيذ أو لأنها في طور الدراسة لدى

الإدارة؛ بينما انتقلت التوصيات المرفوعة لمبررات مقبولة من 41 توصية في سنة 2022 إلى 333 توصية خلال هذه السنة، مشكلة 23,45 % من مجموع التوصيات موضوع التتبع؛ في حين عرفت التوصيات المنفذة، سواء في صورة التنفيذ الكامل أو الجزئي أو عرضها على القضاء بإزالة المتخلم مما حال دون إمكانية تتبعها، ارتفاعا بلغت نسبته 118,02 %، لتصل إلى 242 توصية منفذة، مما شكل 17,04 % من مجموع المتراكم من التوصيات.

مآل التوصية		التوصيات موضوع التتبع خلال السنة موضوع التقرير					نهاية السنة موضوع التتبع
		المخلف من التوصيات	تم إخراجها من الحفظ	التوصيات التي	التوصيات	المجموع	
		المجموع	الصادرة 2023	موضوع التتبع	المجموع	المجموع	
التوصيات المنفذة	تنفيذ التوصية	0	0	7	7	201	242
	ملف معروض على القضاء	0	0	1	1	36	
	التنفيذ الجزئي	0	0	0	0	5	
التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	بمثابة التنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	0	0	3	3	131	333
	استنفاد الإجراءات	0	0	0	0	116	
	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	0	0	2	2	86	
التوصيات غير المنفذة	في طور التنفيذ	256	1	12	269	274	845
	في انتظار انصرام آجال الجواب	206	0	261	467	261	
	دون جواب	440	0	6	446	192	
	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	215	1	5	221	118	
	في طور الدراسة لدى الإدارة	4	0	0	4	0	
المجموع		1121	2	297	1420	1420	1420

التوصيات موضوع التتبع في نهاية السنة موضوع التقرير



أ - التوصيات المنفذة أو المعتبرة في حكم المنفذة

بلغ عدد التوصيات المنفذة من بين التوصيات موضوع التتبع، خلال هذه السنة، 242 توصية، وبزيادة مهمة بلغت 118,0%، وقد توزعت بين 201 توصية نفذت بشكل كلي، وهو ما شكل نسبة 14,15% من مجموع التوصيات موضوع التتبع، وبمعدل ارتفاع واضح قدره 107,2% مقارنة مع السنة الماضية، و36 توصية اعتبرت في حكم المنفذة ما دام أصحابها فضلوا اللجوء في شأنها إلى القضاء، و5 توصيات نفذت جزئياً.

ب - التوصيات المرفوضة لمبررات مقبولة

قامت المؤسسة بحفظ 333 توصية، بعدما صنفت 131 منها بمثابة منفذة لكون تنفيذها متوقفاً على تدخل المتدخل نفسه، و116 توصية تم حفظها نظراً لاستنفاد المؤسسة لكل الإجراءات بشأنها دون أن يجد صريقها إلى التنفيذ وفقدان كل تواصل مع أصحابها لتقديم المدة، و86 توصية تعذر تنفيذها لمبررات مالية جديرة بالاعتبار.

ج - التوصيات غير المنفذة

نسبة النمو	2023			2022	مآل التوصية
	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع	النسبة من المجموع	عدد التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة	
7,03 %	19,30 %	32,43 %	274	256	في طور التنفيذ
26,70 %	18,38 %	30,89 %	261	206	في انتظار انصرام آجال الجواب
-56,36 %	13,52 %	22,72 %	192	440	دون جواب
-45,12 %	8,31 %	13,96 %	118	215	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)
-100 %	0,00 %	0,00 %	0	4	في طور الدراسة لدى الإدارة
-24,62 %	59,51 %	100 %	845	1121	المجموع

عرفت التوصيات غير المنفذة، خلال هذه السنة، تراجعاً بنسبة 24,6% لتستقر في 845 توصية غير منفذة، سيتم نقل إجراءات تتبع مآلها للسنة الموالية؛ وتوزعت بين 274 توصية زالت في طور التنفيذ، وبزيادة بلغت 7,03%؛ وبين 261 توصية لم ينصرم بعد أجل الجواب عنها عند نهاية السنة موضوع التقرير؛ في حين انخفضت، وبشكل ملحوظ، التوصيات التي انصرفت فيها الآجال القانونية وما زالت دون جواب الإدارة (56,36%)، لتبلغ عند نهاية السنة 192 توصية؛ فيما سجلت التوصيات التي تعذر تنفيذها، بعدما اعتبرت المؤسسة أن ما سبق من مبررات حولها لا يرقى لدرجة المقبولة، 118 توصية، بتراجع بلغت نسبته 45,1%؛ وخلافاً للسنة الماضية، لم تسجل المؤسسة هذه السنة أي مآل يتعلق بجواب للإدارة تفيد فيه بأن التوصية ما زالت في طور الدراسة لديها.

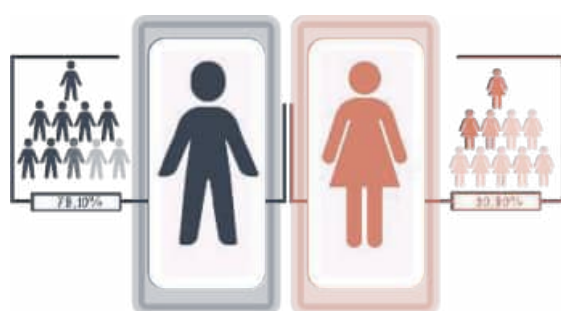
3 - مداخل متعددة لخلاصات تحليلية تهم التوصيات المتراكمة موضوع التتبع

هكذا، وكما السالف من السنوات، تقدم الجداول بعده مستويات تحليلية مختلفة، بالنظر إلى مجموعة من المتغيرات، وفق التفصيل الإحصائي المبين عقيبها:

التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب الفئة الاجتماعية			
النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع	النسبة من المجموع	عدد التوصيات	الفئة الاجتماعية
6,06 %	35,83 %	86	أشخاص في وضعية هشة
4,08 %	24,17 %	58	أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج
3,45 %	20,42 %	49	أرامل
3,24 %	19,17 %	46	أشخاص في وضعية إعاقة
0,07 %	0,42 %	1	نزلاء المؤسسات السجنية
16,90 %	100 %	240	المجموع



الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب الفئة الاجتماعية								
التوصيات موضوع التتبع						التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/الفئة الاجتماعية
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة				
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
% 4,97	42	% 8,41	28	% 6,61	16	% 4,38	13	
% 4,62	39	% 3,30	11	% 3,31	8	% 4,04	12	
% 3,79	32	% 2,70	9	% 3,31	8	% 3,37	10	
% 3,31	28	% 4,80	16	% 0,83	2	% 2,69	8	
% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,41	1	% 0,00	0	
% 16,69	141	% 19,22	64	% 14,46	35	% 14,48	43	



التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب جنس المتظلم		
النسبة من المجموع	العدد	جنس المتظلم
79,10 %	825	رجال
20,90 %	218	نساء
100 %	1043	المجموع

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب جنس المتظلم										
التوصيات موضوع التتبع						التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/جنس المتظلم
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة						
النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
79,17 %	479	79,77 %	205	77,90 %	141	100 %	1	82,13 %	193	رجال
20,83 %	126	20,23 %	52	22,10 %	40	0,00 %	0	17,87 %	42	نساء
100 %	605	100 %	257	100 %	181	100 %	1	100 %	235	المجموع



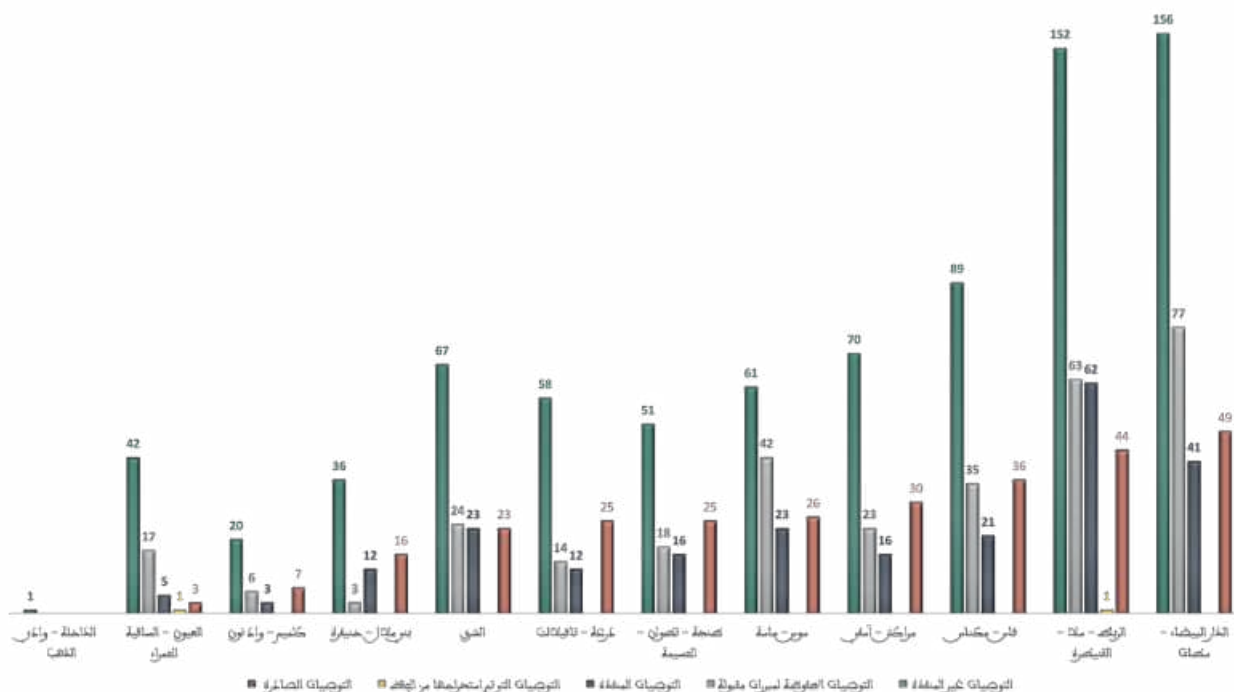
التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب جهات المملكة		
النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع	عدد التوصيات	جهات المملكة
19,51 %	277	الرباط - سلا - القنيطرة
19,30 %	274	الدار البيضاء - سطات
10,21 %	145	فاس - مكناس
8,87 %	126	سوس - ماسة
8,03 %	114	الشرق
7,68 %	109	مراكش - آسفي
5,99 %	85	طنجة - تطوان - الحسيمة
5,92 %	84	درعة - تافيلالت
4,51 %	64	العيون - الساقية الحمراء
3,59 %	51	بني ملال - خنيفرة
2,04 %	29	كلميم - واد نون
0,07 %	1	الداخلية - وادي الذهب
0,07 %	1	جهات غير محددة
95,77 %	1360	المجموع

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة										
التوصيات موضوع التتبع						التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/ جهات وعمالات وأقاليم المملكة
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة						
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
% 18,46	156	% 23,12	77	% 16,94	41	% 0,00	0	% 16,50	49	الدار البيضاء - سطات
% 15,15	128	% 19,22	64	% 9,09	22	% 0,00	0	% 12,79	38	الدار البيضاء
% 0,59	5	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 1,35	4	مديونة
% 0,83	7	% 0,60	2	% 0,83	2	% 0,00	0	% 1,01	3	المحمدية
% 0,24	2	% 0,60	2	% 0,41	1	% 0,00	0	% 0,67	2	سطات
% 0,47	4	% 0,60	2	% 4,96	12	% 0,00	0	% 0,67	2	الجديدة
% 0,47	4	% 0,30	1	% 1,24	3	% 0,00	0	% 0,00	0	برشيد
% 0,47	4	% 0,60	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	بنسليمان
% 0,24	2	% 0,60	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	سيدي بنور
% 0,00	0	% 0,60	2	% 0,41	1	% 0,00	0	% 0,00	0	النواصر
% 17,99	152	% 18,92	63	% 25,62	62	% 50,00	1	% 14,81	44	الرباط - سلا - القنيطرة
% 6,75	57	% 4,80	16	% 7,85	19	% 50,00	1	% 4,71	14	الرباط

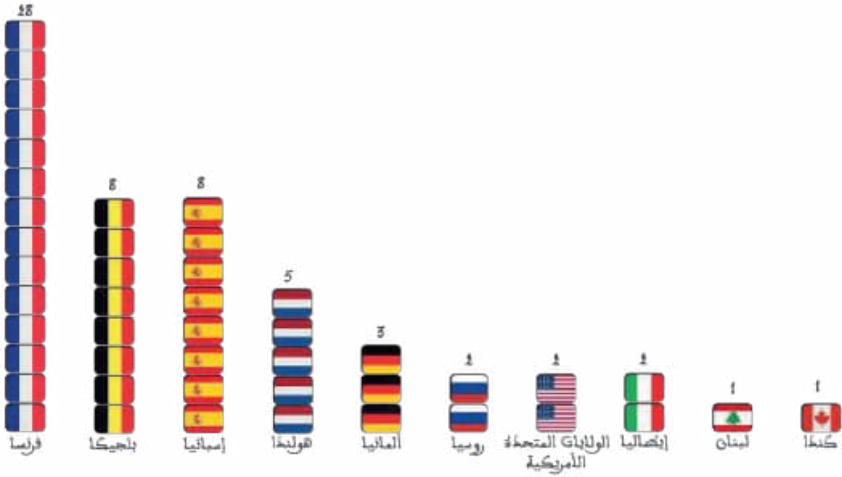
التوصيات موضوع التتبع						التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/ جهات وعمالات وأقاليم المملكة
التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة						
النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
3,79 %	32	3,90 %	13	4,96 %	12	0,00 %	0	4,04 %	12	الصخيرات - تمارة
3,43 %	29	3,60 %	12	5,79 %	14	0,00 %	0	3,03 %	9	سلا
2,01 %	17	3,00 %	10	3,31 %	8	0,00 %	0	1,35 %	4	القنيطرة
0,59 %	5	1,20 %	4	0,83 %	2	0,00 %	0	1,01 %	3	سيدي قاسم
0,47 %	4	0,30 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,34 %	1	سيدي سليمان
0,95 %	8	2,10 %	7	2,89 %	7	0,00 %	0	0,34 %	1	الخميسات
10,53 %	89	10,51 %	35	8,68 %	21	0,00 %	0	12,12 %	36	فاس - مكناس
4,50 %	38	3,30 %	11	2,48 %	6	0,00 %	0	5,05 %	15	فاس
4,14 %	35	5,11 %	17	5,37 %	13	0,00 %	0	4,71 %	14	مكناس
0,47 %	4	0,30 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	1,01 %	3	تازة
0,12 %	1	0,30 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,34 %	1	إفران
0,12 %	1	0,30 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,34 %	1	بولمان
0,24 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,34 %	1	مولاي يعقوب
0,59 %	5	0,30 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,34 %	1	الحاجب
0,12 %	1	0,60 %	2	0,41 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	صفرو
0,24 %	2	0,30 %	1	0,41 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	تاوانات
8,28 %	70	6,91 %	23	6,61 %	16	0,00 %	0	10,10 %	30	مراكش - آسفي
3,43 %	29	3,90 %	13	3,31 %	8	0,00 %	0	6,06 %	18	مراكش
2,01 %	17	0,60 %	2	0,83 %	2	0,00 %	0	1,68 %	5	آسفي
0,83 %	7	0,30 %	1	1,24 %	3	0,00 %	0	1,01 %	3	قلعة السراغنة
0,24 %	2	0,30 %	1	0,41 %	1	0,00 %	0	0,34 %	1	شيشاوة
0,47 %	4	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,34 %	1	الحوز
0,83 %	7	0,90 %	3	0,83 %	2	0,00 %	0	0,34 %	1	الصويرة
0,47 %	4	0,60 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	0,34 %	1	الرحامنة
0,00 %	0	0,30 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	اليوسفية
7,22 %	61	12,61 %	42	9,50 %	23	0,00 %	0	8,75 %	26	سوس - ماسة
3,67 %	31	3,90 %	13	4,96 %	12	0,00 %	0	5,05 %	15	أكادير - إداوتنان
0,59 %	5	0,90 %	3	1,24 %	3	0,00 %	0	1,35 %	4	تارودانت
1,30 %	11	2,70 %	9	2,07 %	5	0,00 %	0	1,01 %	3	إنزكان أيت ملول
0,71 %	6	1,20 %	4	0,41 %	1	0,00 %	0	0,67 %	2	اشتوكة أيت باها
0,95 %	8	3,90 %	13	0,83 %	2	0,00 %	0	0,67 %	2	تيزنيت
6,04 %	51	5,41 %	18	6,61 %	16	0,00 %	0	8,42 %	25	طنجة - تطوان - الحسيمة
3,20 %	27	2,40 %	8	2,48 %	6	0,00 %	0	5,72 %	17	طنجة - أصيلة

التوصيات موضوع التتبع						التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/ جهات وعمالات وأقاليم المملكة
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة						
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
0,47 %	4	1,20 %	4	2,07 %	5	0,00 %	0	1,01 %	3	العرائش
1,30 %	11	0,60 %	2	1,24 %	3	0,00 %	0	0,67 %	2	تطوان
0,24 %	2	0,60 %	2	0,41 %	1	0,00 %	0	0,34 %	1	شفشاون
0,47 %	4	0,30 %	1	0,41 %	1	0,00 %	0	0,34 %	1	وزان
0,36 %	3	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,34 %	1	المضيق - الفنيدق
0,00 %	0	0,30 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	الحسيمة
6,86 %	58	4,20 %	14	4,96 %	12	0,00 %	0	8,42 %	25	درعة - تافيلالت
2,25 %	19	1,20 %	4	2,48 %	6	0,00 %	0	3,37 %	10	الرشيديّة
1,54 %	13	1,50 %	5	0,83 %	2	0,00 %	0	2,69 %	8	ورزازات
1,18 %	10	0,90 %	3	0,83 %	2	0,00 %	0	1,68 %	5	ميدلت
0,36 %	3	0,00 %	0	0,41 %	1	0,00 %	0	0,67 %	2	زاكورة
1,54 %	13	0,60 %	2	0,41 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	تنغير
7,93 %	67	7,21 %	24	9,50 %	23	0,00 %	0	7,74 %	23	الشرق
4,38 %	37	3,60 %	12	5,37 %	13	0,00 %	0	3,37 %	10	وجدة - أنجاد
1,18 %	10	1,20 %	4	2,48 %	6	0,00 %	0	1,68 %	5	الناضور
0,71 %	6	0,60 %	2	0,41 %	1	0,00 %	0	1,35 %	4	بركان
0,59 %	5	0,30 %	1	0,83 %	2	0,00 %	0	0,67 %	2	فجيج
0,24 %	2	0,30 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,34 %	1	جرادة
0,47 %	4	0,30 %	1	0,41 %	1	0,00 %	0	0,34 %	1	تاويرت
0,12 %	1	0,90 %	3	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	جرسيف
0,24 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	الدريوش
4,26 %	36	0,90 %	3	4,96 %	12	0,00 %	0	5,39 %	16	بني ملال - خنيفرة
1,66 %	14	0,00 %	0	1,24 %	3	0,00 %	0	2,36 %	7	بني ملال
1,54 %	13	0,60 %	2	1,65 %	4	0,00 %	0	2,02 %	6	خريبكة
0,36 %	3	0,00 %	0	0,83 %	2	0,00 %	0	0,34 %	1	الفقيه بن صالح
0,24 %	2	0,00 %	0	0,83 %	2	0,00 %	0	0,34 %	1	خنيفرة
0,47 %	4	0,30 %	1	0,41 %	1	0,00 %	0	0,34 %	1	أزيلال
2,37 %	20	1,80 %	6	1,24 %	3	0,00 %	0	2,36 %	7	كلميم - واد نون
0,95 %	8	0,90 %	3	0,83 %	2	0,00 %	0	1,01 %	3	كلميم
0,71 %	6	0,30 %	1	0,41 %	1	0,00 %	0	0,67 %	2	سيدي إفني
0,36 %	3	0,60 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	0,67 %	2	طانطان
0,36 %	3	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	أسا - الزاك
4,97 %	42	5,11 %	17	2,07 %	5	50,00 %	1	1,01 %	3	العيون - الساقية الحمراء

التوصيات موضوع التتبع						التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/ جهات وعمالات وأقاليم المملكة	
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة							
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد		
4,50 %	38	3,90 %	13	2,07 %	5	50,00 %	1	1,01 %	3		العيون
0,24 %	2	0,60 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0		السمارة
0,24 %	2	0,30 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0		بوجدور
0,00 %	0	0,30 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0		طرفاية
0,12 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0		الداخلية - وادي الذهب
0,12 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0		وادي الذهب
0,12 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0		جهات غير محددة
0,12 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	عمالات أو أقاليم غير محددة	
95,15 %	804	96,70 %	322	96,69 %	234	100 %	2	95,62 %	284	المجموع	



التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج بحسب بلدان الإقامة		
النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع	عدد التوصيات	بلدان الإقامة
1,97 %	28	فرنسا
0,56 %	8	بلجيكا
0,56 %	8	إسبانيا
0,35 %	5	هولندا
0,21 %	3	ألمانيا
0,14 %	2	روسيا
0,14 %	2	الولايات المتحدة الأمريكية
0,14 %	2	إيطاليا
0,07 %	1	لبنان
0,07 %	1	كندا
4,23 %	60	المجموع

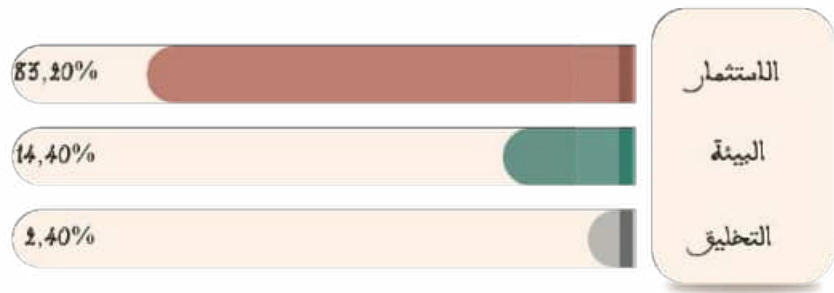


الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب بلدان الإقامة								
التوصيات موضوع التتبع						التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/بلدان الإقامة
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة				
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
2,37 %	20	1,80 %	6	0,83 %	2	1,35 %	4	
0,59 %	5	0,30 %	1	0,83 %	2	1,01 %	3	
0,59 %	5	0,00 %	0	0,00 %	0	1,01 %	3	
0,24 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	0,67 %	2	
0,59 %	5	0,00 %	0	1,24 %	3	0,34 %	1	

ألمانيا	0	0,00 %	1	0,41 %	0	0,00 %	2	0,24 %
روسيا	0	0,00 %	0	0,00 %	2	0,60 %	0	0,00 %
كندا	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,30 %	0	0,00 %
إيطاليا	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,30 %	1	0,12 %
لبنان	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,12 %
المجموع	13	4,38 %	8	3,31 %	11	3,30 %	41	4,85 %



التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة			
النسبة من مجموع التوصيات	النسبة من المجموع	عدد التوصيات	المؤشر المعتمد
7,32 %	83,20 %	104	الاستثمار
1,27 %	14,40 %	18	البيئة
0,21 %	2,40 %	3	التخليق
8,80 %	100 %	125	المجموع



الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة								
التوصيات موضوع التتبع						التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/ المؤشر المعتمد
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة				
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
7,69 %	65	5,41 %	18	8,68 %	21	4,71 %	14	
0,83 %	7	0,00 %	0	4,55 %	11	1,35 %	4	
0,36 %	3	0,00 %	0	0,00 %	0	0,34 %	1	
8,88 %	75	5,41 %	18	13,22 %	32	6,40 %	19	

التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب مكان التسجيل		
النسبة من المجموع	عدد التوصيات موضوع التتبع	مكان تسجيل التظلم
58,31 %	828	الإدارة المركزية
32,25 %	458	التمثيلات الجهوية
10,85 %	154	مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات
4,08 %	58	نقطة الاتصال بأكادير
3,80 %	54	المندوبية المحلية بمكناس
3,52 %	50	مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء
3,24 %	46	مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
2,54 %	36	مندوبية جهة فاس - مكناس
1,83 %	26	نقطة الاتصال بمراكش
1,34 %	19	نقطة الاتصال ببني ملال
1,06 %	15	نقطة الاتصال بوجدة
9,44 %	134	بوابة فضاء المواطن (e-plainte)
100 %	1420	المجموع



الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب مكان تسجيل التظلم										
التوصيات موضوع التتبع						التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/مكان التسجيل
التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة						
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
% 57,40	485	% 54,05	180	% 67,36	163	% 100	2	% 49,83	148	الإدارة المركزية
% 33,96	287	% 32,13	107	% 26,45	64	% 0,00	0	% 34,34	102	التمثيليات الجهوية
% 11,01	93	% 14,41	48	% 5,37	13	% 0,00	0	% 9,76	29	مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات
% 3,91	33	% 0,90	3	% 4,13	10	% 0,00	0	% 6,06	18	مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
% 3,67	31	% 3,30	11	% 4,96	12	% 0,00	0	% 4,04	12	المندوبية المحلية بمكناس
% 3,20	27	% 2,40	8	% 0,41	1	% 0,00	0	% 3,70	11	مندوبية جهة فاس - مكناس
% 2,01	17	% 0,90	3	% 2,48	6	% 0,00	0	% 3,37	10	نقطة الاتصال بمراكش
% 3,55	30	% 5,11	17	% 4,55	11	% 0,00	0	% 3,03	9	نقطة الاتصال بأكادير
% 1,66	14	% 0,30	1	% 1,65	4	% 0,00	0	% 2,02	6	نقطة الاتصال ببني ملال
% 4,26	36	% 2,40	8	% 2,48	6	% 0,00	0	% 1,68	5	مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء
% 0,71	6	% 2,40	8	% 0,41	1	% 0,00	0	% 0,67	2	نقطة الاتصال بوجدة
% 8,64	73	% 13,81	46	% 6,20	15	% 0,00	0	% 15,82	47	بوابة فضاء المواطن e-plainte
% 100	845	% 100	333	% 100	242	% 100	2	% 100	297	المجموع

اعتباراً لأهمية التحليل الحقوقى للتوصيات، بما يجسد فعليه الربح بين ما أصدرته المؤسسة منها وبين مختلف التكييفات ذات البعد الحقوقى المعتمدة من قبلها، تظهر الحصيلة الإجمالية أن التوصيات الصادرة، خلال هذه السنة، همت ما مجموعه 529 توصيفاً حقوقياً ذريضة بـ 18 حقاً متضملاً في إحصاءه، علماً بأن كل توصية قد تشمل بين حيثياتها وتعليقاتها إحالات على أكثر من توصيف حقوقى.

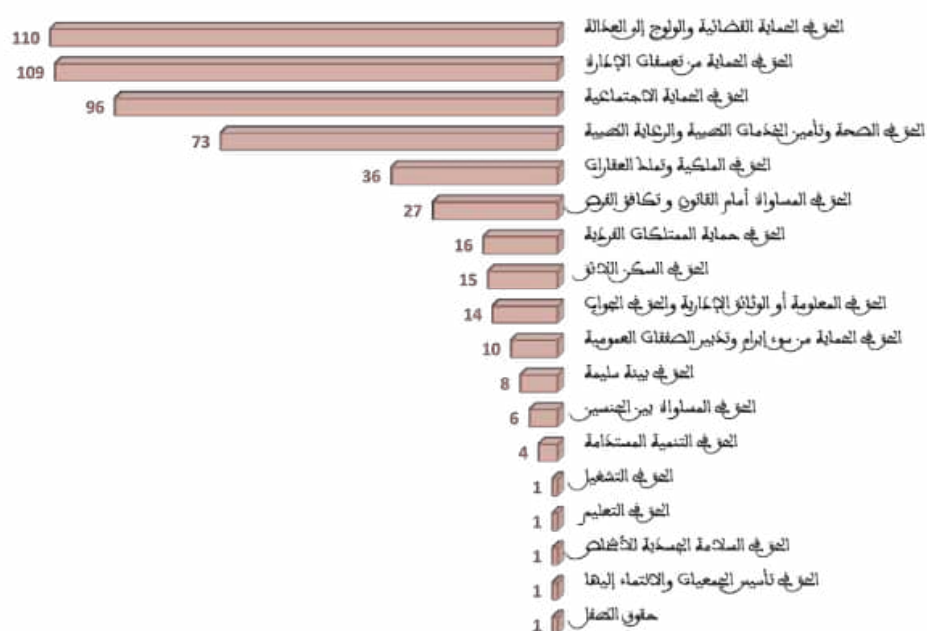
من جانب آخر، وبهدف الربح بين مكان التخلل في أداء الإدارة بالاستناد إلى مختلف التصنيفات الموضوعائية المعنية بالتوصية، أمكن تقييد الجداول التالية:

- توصيات تتعلق بتضملاً ذات صبغة مالية؛
- توصيات تهم تضملاً ذات صبغة إدارية؛
- توصيات تهم تضملاً من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام؛
- توصيات ذات صبغة عقارية؛
- توصيات متعلقة بمسؤولية الخدمات العامة في شكل مصالح اجتماعية؛
- توصيات متعلقة بمسؤولية المساعدة القضائية المؤقتة؛
- توصيات مرتبطة بالخدمات الاتفاقية المرقمنة؛
- توصيات تهم تضملاً خاصة بحالة الصوارى الصحية.

ويتعين الإشارة، في هذا الشأن، أن خلاصات هذا الرصد تستند إلى تضملاً اعتبرتها المؤسسة جذيرة بالاهتمام لقيامها على أسس ومقومات الجدلية، بحسب ما أخلو به من وثائق أمامها، وما قامت به من أبحاث، أو أحياناً لعدم تجاوب الإدارة مع الموضوع واضطرار المؤسسة للبت فيه في غياب موقف واضح من الإدارة إزاء التضملم المقدم في مواجهتها.

الحصيلة الإجمالية للتوصيات الصادرة بحسب الحقوق المعنية بالإخلال		
الحقوق المعنية بالإخلال حسب التوصيات الصادرة	العدد	النسبة من المجموع
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	110	20,79 %
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	109	20,60 %
الحق في الحماية الاجتماعية	96	18,15 %
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	73	13,80 %
الحق في الملكية وتملك العقارات	36	6,81 %
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	27	5,10 %

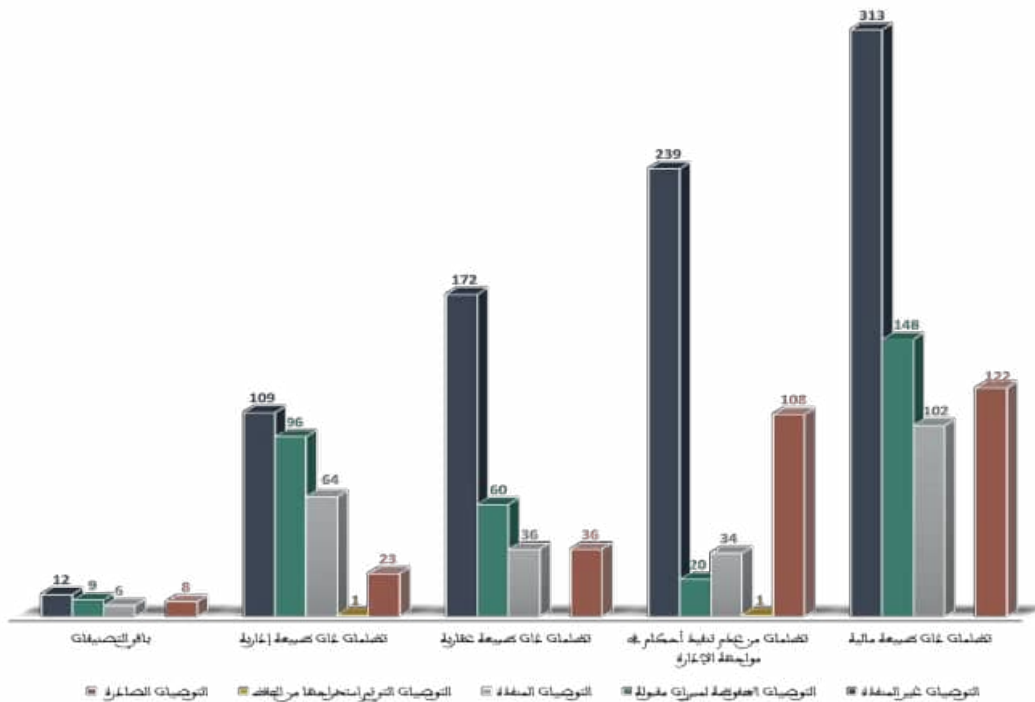
الحق في حماية الممتلكات الفردية	16	3,02 %
الحق في السكن اللائق	15	2,84 %
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	14	2,65 %
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدابير الصفقات العمومية	10	1,89 %
الحق في بيئة سليمة	8	1,51 %
الحق في المساواة بين الجنسين	6	1,13 %
الحق في التنمية المستدامة	4	0,76 %
الحق في التشغيل	1	0,19 %
الحق في التعليم	1	0,19 %
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	1	0,19 %
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	1	0,19 %
حقوق الطفل	1	0,19 %
المجموع	529	100 %



الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي										
التوصيات موضوع التتبع						التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
% 37,04	313	% 44,44	148	% 42,15	102	% 0,00	0	% 41,08	122	تظلمات ذات طبيعة مالية
% 15,50	131	% 4,80	16	% 6,20	15	% 0,00	0	% 24,24	72	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
% 4,85	41	% 2,70	9	% 13,22	32	% 0,00	0	% 5,05	15	تظلمات متعلقة بالمعاشات
% 4,73	40	% 3,00	10	% 4,55	11	% 0,00	0	% 4,38	13	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
% 4,14	35	% 29,13	97	% 9,09	22	% 0,00	0	% 3,37	10	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% 4,97	42	% 3,60	12	% 5,79	14	% 0,00	0	% 2,02	6	تظلمات متعلقة بطلبات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)
% 1,66	14	% 0,60	2	% 0,41	1	% 0,00	0	% 1,68	5	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
% 0,24	2	% 0,00	0	% 0,83	2	% 0,00	0	% 0,34	1	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
% 0,12	1	% 0,60	2	% 2,07	5	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
% 0,12	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
% 0,71	6	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
% 28,28	239	% 6,01	20	% 14,05	34	% 50,00	1	% 36,36	108	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 28,28	239	% 6,01	20	% 14,05	34	% 50,00	1	% 36,36	108	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
% 20,36	172	% 18,02	60	% 14,88	36	% 0,00	0	% 12,12	36	تظلمات ذات طبيعة عقارية
% 5,44	46	% 6,61	22	% 3,31	8	% 0,00	0	% 4,04	12	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
% 1,89	16	% 1,50	5	% 0,41	1	% 0,00	0	% 3,70	11	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسالية (من غير أراضي الكيش)
% 2,72	23	% 2,10	7	% 5,37	13	% 0,00	0	% 2,02	6	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
% 4,14	35	% 1,50	5	% 0,41	1	% 0,00	0	% 1,01	3	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)

التوصيات موضوع التتبع						التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/التصنيف الموضوعاتي
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة						
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
% 1,30	11	% 0,00	0	% 0,41	1	% 0,00	0	% 0,67	2	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)
% 1,66	14	% 1,80	6	% 1,24	3	% 0,00	0	% 0,34	1	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
% 0,59	5	% 0,90	3	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,34	1	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
% 0,83	7	% 0,30	1	% 0,41	1	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
% 0,71	6	% 0,90	3	% 0,41	1	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 0,83	7	% 1,80	6	% 2,89	7	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
% 0,12	1	% 0,30	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
% 0,12	1	% 0,30	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
% 12,90	109	% 28,83	96	% 26,45	64	% 50,00	1	% 7,74	23	تظلمات ذات طبيعة إدارية
% 1,66	14	% 1,80	6	% 3,31	8	% 0,00	0	% 2,02	6	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
% 2,72	23	% 12,61	42	% 6,20	15	% 50,00	1	% 2,02	6	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
% 3,67	31	% 4,80	16	% 10,33	25	% 0,00	0	% 1,68	5	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية
% 1,54	13	% 1,80	6	% 2,07	5	% 0,00	0	% 1,68	5	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
% 0,36	3	% 1,50	5	% 0,41	1	% 0,00	0	% 0,34	1	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
% 1,07	9	% 4,50	15	% 0,41	1	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
% 0,12	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شهادات ضبطية، سجل عدلي ...)
% 1,78	15	% 1,80	6	% 3,72	9	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
% 0,36	3	% 0,30	1	% 0,83	2	% 0,00	0	% 1,35	4	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

التوصيات موضوع التتبع						التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/التصنيف الموضوعاتي
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة						
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
0,36 %	3	0,30 %	1	0,83 %	2	0,00 %	0	1,35 %	4	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
0,95 %	8	0,00 %	0	1,24 %	3	0,00 %	0	1,35 %	4	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
0,83 %	7	0,00 %	0	0,83 %	2	0,00 %	0	1,35 %	4	تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
0,00 %	0	0,00 %	0	0,41 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية
0,12 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	تظلمات متعلقة بفك العزلة
0,12 %	1	2,40 %	8	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19
0,12 %	1	2,40 %	8	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
0,00 %	0	0,00 %	0	0,41 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	تظلمات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة
0,00 %	0	0,00 %	0	0,41 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	تظلمات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة
100 %	845	100 %	333	100 %	242	100 %	2	100 %	297	المجموع



يأتي تفصيل مجمل التوصيات المتراكمة، خلال هذه السنة، بالنظر للمجال القطاعي المعني بها، عموماً على النحو التالي:

• بالنسبة للتوصيات الصادرة:

من بين 16 مجالاً قطاعياً كان معنياً خلال هذه السنة بتوصيات المؤسسة، استأثرت 3 مجالات قطاعية بـ 65,66 % من مجموع التوصيات الصادرة، ويتعلق الأمر بالجماعات والجالس المنتخب بـ مجموع 93 توصية، أي بنسبة 31,31 % من نفس المجموع، وقطاع الإعلام الاقتصادي والمقولة الصغرى والتشغيل والكفاءات بما مجموعه 58 توصية، شكلت 19,53 % من ذات المجموع، ثم قطاع الاتصال والمالية بـ 44 توصية وبنسبة 14,81 % من نفس المجموع؛ وتلك علاء باقى القطاعات بأعداد ونسب مختلفة.

• بالنسبة للتوصيات التي تم إخراجها من النقص:

يتعلق الأمر بتوصيتين اثنتين، همت الأولى الجماعات والجالس المنتخب، فيما كانت الثانية موجهة لقطاع الصاغة والمعلمان والبيئة.

• بالنسبة للتوصيات التي تم تنفيذها:

يظهر من المعصيات الإحصائية أعلاه، أن 70,66 % من مجموع التوصيات المنفذة كانت من قبل 4 مجالات قطاعية، تصدرت ترتيبها الجماعات والجالس المنتخب بتنفيذ 71 توصية، أي 29,34 % من مجموع ما تم تنفيذه من توصيات؛ تلتها رئاسة الحكومة بما مجموعه 38 توصية منفذة، وبنسبة 15,70 % من نفس المجموع؛ وحل قطاع الداخلية في المرتبة الثالثة بتنفيذه لـ 33 توصية، أي بنسبة 13,64 %؛ ثم قطاع الاتصال والمالية في المركز الرابع بتنفيذه ما مجموعه 29 توصية أي بنسبة 11,98 %؛ فباقى القطاعات وفق الترتيب المبين في الجدول.

• بالنسبة للتوصيات التي تم حفظها لمبررات مقبولة:

من إجمالي 333 توصية تم حفظها خلال هذه السنة، استأثرت قطاع الداخلية بـ 97 توصية معفوفة، وبنسبة 29,13 % من مجموع هذه التوصيات؛ تلتها في المرتبة الثانية رئاسة الحكومة بـ 95 توصية معفوفة، وبنسبة 28,53 % من ذات المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة، المجال القطاعي الخاص بالجماعات والجالس المنتخب بـ 46 توصية معفوفة، وبنسبة 13,81 % من نفس المجموع؛ فباقى القطاعات على النحو المبين في الجدول.

• بالنسبة للتوصيات غير المنفذة:

من إجمالي 845 توصية غير منفذة خلال هذه السنة، استأثرت الجماعات والجالس المنتخب بـ 251 توصية غير منفذة، وبنسبة 29,70 % من مجموع هذه التوصيات؛ تلاها في المرتبة الثانية، قطاع الداخلية بـ 136 توصية غير منفذة، وبنسبة 16,09 % من ذات المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة، قطاع الإعلام الاقتصادي والمقولة الصغرى والتشغيل والكفاءات بـ 96

توصية غير منفذة، ونسبة 11,36 % من نفس المجموع؛ فقصاع الاقتصاء والمالية في المرتبة الرابعة بـ 90 توصية غير منفذة، ونسبة 10,65 % من نفس المجموع؛ فباقي القصاعات على النحو المبين في الجدول.

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب المجال القطاعي المعني بها										
التوصيات موضوع التتبع						إخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/المجال القطاعي المعني
التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	التوصيات المقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المقبولة	النسبة من مجموع التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
% 29,70	251	% 13,81	46	% 29,34	71	% 50,00	1	% 31,31	93	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 11,36	96	% 1,20	4	% 5,79	14	% 0,00	0	% 19,53	58	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
% 10,65	90	% 9,61	32	% 11,98	29	% 0,00	0	% 14,81	44	قطاع الاقتصاد والمالية
% 16,09	136	% 29,13	97	% 13,64	33	% 0,00	0	% 11,11	33	قطاع الداخلية
% 6,63	56	% 0,60	2	% 4,96	12	% 0,00	0	% 4,38	13	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
% 3,55	30	% 0,60	2	% 0,83	2	% 0,00	0	% 4,04	12	قطاع النقل واللوجستيك
% 6,27	53	% 28,53	95	% 15,70	38	% 0,00	0	% 2,36	7	رئاسة الحكومة
% 1,42	12	% 0,30	1	% 2,89	7	% 0,00	0	% 2,36	7	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
% 2,96	25	% 2,40	8	% 1,24	3	% 0,00	0	% 2,02	6	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
% 1,54	13	% 0,30	1	% 0,41	1	% 0,00	0	% 1,68	5	قطاع التجهيز والماء
% 3,31	28	% 1,80	6	% 4,13	10	% 0,00	0	% 1,68	5	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
% 0,36	3	% 0,30	1	% 0,83	2	% 0,00	0	% 1,35	4	المجال القضائي
% 1,78	15	% 1,50	5	% 1,24	3	% 0,00	0	% 1,35	4	قطاع الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة
% 2,25	19	% 6,01	20	% 6,20	15	% 0,00	0	% 1,35	4	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
% 0,47	4	% 0,30	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,34	1	صندوق الإيداع والتدبير
% 0,24	2	% 0,90	3	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,34	1	قطاع العدل
% 0,12	1	% 0,60	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,41	1	% 0,00	0	% 0,00	0	قطاع الاستثمار والالتقائية وتقييم السياسات العمومية

التوصيات موضوع التتبع						التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		وضعية التوصية/المجال القطاعي المعني
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة						
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
0,12 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	
0,36 %	3	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	
0,12 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	
0,36 %	3	0,60 %	2	0,41 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	
0,24 %	2	1,20 %	4	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	
0,12 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	
0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	50,00 %	1	0,00 %	0	
0,00 %	0	0,30 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	
100 %	845	100 %	333	100 %	242	100 %	2	100 %	297	

التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب المجال القطاعي و بحسب المآل					
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها	مآل التوصية	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	مجموع التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها	المجال القطاعي
% 8,40	71	دون جواب	% 13,37	113	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 4,97	42	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
% 4,38	37	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 7,81	66	قطاع الداخلية
% 3,43	29	دون جواب			
% 3,55	30	دون جواب	% 4,02	34	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
% 0,47	4	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
% 2,49	21	دون جواب	% 3,55	30	قطاع الاقتصاد والمالية
% 1,07	9	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
% 1,54	13	دون جواب	% 1,78	15	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
% 0,24	2	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			

المجال القطاعي	مجموع التوصيات التي بقيت دون جواب وتنفيذها	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	مآل التوصية	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب وتنفيذها	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
قطاع النقل واللوجستيك	10	1,18 %	دون جواب	6	0,71 %
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	4	0,47 %
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	9	1,07 %	دون جواب	6	0,71 %
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	3	0,36 %
قطاع الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة	7	0,83 %	دون جواب	4	0,47 %
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	3	0,36 %
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	7	0,83 %	دون جواب	4	0,47 %
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	3	0,36 %
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	3	0,36 %	دون جواب	2	0,24 %
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1	0,12 %
قطاع التجهيز والماء	3	0,36 %	دون جواب	2	0,24 %
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1	0,12 %
صندوق الإيداع والتدبير	2	0,24 %	دون جواب	1	0,12 %
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1	0,12 %
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	2	0,24 %	دون جواب	2	0,24 %
المجال القضائي	1	0,12 %	دون جواب	1	0,12 %
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة	1	0,12 %	دون جواب	1	0,12 %
رئاسة الحكومة	1	0,12 %	دون جواب	1	0,12 %
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	0,12 %	دون جواب	1	0,12 %
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	1	0,12 %	دون جواب	1	0,12 %
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	1	0,12 %	دون جواب	1	0,12 %
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	0,12 %	دون جواب	1	0,12 %
قطاع الصناعة والتجارة	1	0,12 %	دون جواب	1	0,12 %

النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها	مآل التوصية	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	مجموع التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها	المجال القطاعي
0,12 %	1	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,12 %	1	قطاع العدل
36,69 %	310	المجموع	36,69 %	310	المجموع

4 - القيم المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة التي تهم التوصيات المتراكمة موضوع التتبع

جانب آخر من الجوانب التي تثير الإشارة إليها في موضوع تنفيذ التوصيات، هو ذلك المرتبط بقيمة الانعكاس المالي لمختلف التوصيات المنفذة خلال هذه السنة، حيث بلغت القيمة المالية الإجمالية لما نفذ من التوصيات 28510165,27 درهم، علماً أن هذا المبلغ يهمل فقط التوصيات التي تهم عدم تنفيذ الأحكام، ويبقى في حدود أصل الدين أو التعويض المالي المحكوم به؛

وفي المقابل، أفضى تحليل التوصيات غير المنفذة، والتي تهم نفس الموضوع، إلى أن المبالغ المحكوم بها والتي لم تؤد بعد لمستحققيها بلغت خلال هذه السنة ما قيمته 355515321,47 درهم.

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة							
النسبة من المجموع	المجموع (بالدرهم)	وضعية القيم المالية للتوصيات موضوع التتبع نهاية السنة موضوع التقرير				وضعية التوصية/مآل التوصية	
		القيمة المالية للحكم في التوصيات غير المنفذة (بالدرهم)	القيمة المالية للحكم في التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة (بالدرهم)	القيمة المالية للحكم في التوصيات المنفذة (بالدرهم)	القيمة المالية للحكم في التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ (بالدرهم)	القيمة المالية للحكم في التوصيات الصادرة (بالدرهم)	القيمة المالية للحكم في التوصيات غير المنفذة (بالدرهم)
31,76 %	123 707 604,52	123 707 604,52	**	**	**	123 707 604,52	في انتظار انصرام آجال الجواب
28,98 %	112 882 509,10	112 882 509,10	**	**	1 013 333,00	71 439 000,00	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)
25,81 %	100 542 185,24	100 542 185,24	**	**	**	22 665 100,00	في طور التنفيذ
5,92 %	23 056 778,21	**	**	23 056 778,21	**	754 310,25	تنفيذ التوصية
4,72 %	18 383 022,61	18 383 022,61	**	**	**	**	دون جواب
1,28 %	5 000 000,00	**	**	5 000 000,00	**	**	ملف معروض على القضاء
0,95 %	3 706 036,09	**	3 706 036,09	**	**	3 624 561,44	بمناوبة التنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)
0,41 %	1 594 250,00	**	1 594 250,00	**	**	**	استنفاد الإجراءات
0,12 %	453 387,06	**	**	453 387,06	**	**	التنفيذ الجزئي
0,05 %	193 910,00	**	193 910,00	**	**	**	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)
100 %	389 519 682,83	355 515 321,47	5 494 196,09	28 510 165,27	1 013 333,00	222 190 576,21	المجموع

من جانب آخر، وبهدف الربح بين تنفيذ التوصيات وانعكاسها المالي بالنظر إلى مجموعة من المتغيرات، أمكن تحديد مستويات تحليلية مختلفة نهمز

- القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة برسم سنة 2023 بحسب الإدارة المعنية؛

- القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة في موضوع التوصيات التي بقيت دون جواب أو التي تعذر تنفيذها بتبرير غير مقبولة بحسب المجال القطاعي المعنوي؛

- القيمة المالية لمجموع التوصيات المنفذة بحسب المجال القطاعي والإداري التابعة له؛

- القيمة المالية للأحكام المنفذة خلال سنة 2023 بحسب الجهة التي ينتمي إليها المتصل؛

- القيمة المالية للأحكام المنفذة خلال سنة 2023 بحسب بلد الإقامة.

القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة برسم سنة 2023 بحسب الإدارة المعنية		
النسبة من المجموع	القيمة المالية للحكم بالدرهم	الإدارة المعنية
31,64 %	70296000,00	جماعة الهرةورة
19,24 %	42738665,00	جماعة طنجة
7,14 %	15872730,82	صندوق ضمان حوادث السير
6,35 %	14099200,00	جماعة لبيد الجديد
6,34 %	14086800,00	وزارة الاقتصاد والمالية
4,05 %	9006000,00	جماعة اكزناية
3,94 %	8746400,00	جماعة تطوان
3,31 %	7356964,00	جماعة الرباط
2,83 %	6297125,00	جماعة واحة سيدي ابراهيم
2,37 %	5272800,00	جماعة بوكدر
2,37 %	5265549,00	جماعة مكناس
2,20 %	4883400,00	جماعة وجدة
1,88 %	4178732,00	مجلس إقليم وزان
1,63 %	3624561,44	مجلس جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
0,78 %	1743000,00	جماعة بني انصار
0,55 %	1225800,00	قطاع الإسكان وسياسة المدينة

النسبة من المجموع	القيمة المالية للحكم بالدرهم	الإدارة المعنية
0,52 %	1149215,73	عمالة طنجة - أصيلة (مقر ولاية الجهة)
0,44 %	978600,00	جماعة سبت كزولة
0,41 %	904000,00	جماعة الدار البيضاء
0,37 %	829168,00	جماعة أرفود
0,35 %	779489,00	جماعة قلعة السراغنة
0,32 %	707473,53	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) ONEE - قطاع الكهرباء
0,14 %	311480,00	مديرية أملاك الدولة
0,12 %	274892,00	جماعة زاكورة
0,12 %	269490,00	قطاع الماء
0,10 %	228000,00	جماعة تاوانات
0,08 %	181897,08	وزارة الداخلية
0,08 %	174727,08	جماعة تافراوت
0,07 %	161580,50	جماعة تانوغة
0,06 %	137960,00	وزارة الصحة والحماية الاجتماعية
0,06 %	128700,00	جماعة ابن جرير
0,04 %	98697,11	جماعة ميدلت
0,02 %	50800,00	قطاع التجهيز
0,0135 %	30000,00	الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR
0,0113 %	25000,00	جماعة إيعزان
0,0095 %	21000,00	الوكالة الوطنية لمحاربة الأمية ANLCA
0,0090 %	20000,00	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)
0,0058 %	12800,00	جماعة كلدمان
0,0048 %	10720,00	جماعة سيدي يعقوب
0,0036 %	8038,92	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)
0,0014 %	3120,00	قطاع التربية الوطنية
100 %	222 190 576,21	المجموع

القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجأة الإدارة في موضوع التوصيات التي بقيت دون جواب أو التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب المجال القطاعي المعني					
النسبة من مجموع القيم المالية للتوصيات غير المنفذة	القيمة المالية للحكم بالدرهم	مآل التوصية	النسبة من مجموع القيم المالية للتوصيات غير المنفذة	القيمة المالية للحكم بالدرهم	المجال القطاعي
23,25 %	82 658 664,85	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	27,44 %	97 551 975,96	الجماعات والمجالس المنتخبة
4,19 %	14 893 311,11	دون جواب			
4,57 %	16 253 982,75	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	4,96 %	17 623 782,75	قطاع الداخلية
0,39 %	1 369 800,00	دون جواب			
2,92 %	10 380 000,00	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	2,92 %	10 380 000,00	صندوق الإيداع والتدبير
0,42 %	1 478 198,84	دون جواب	0,42 %	1 478 198,84	قطاع النقل واللوجستيك
0,36 %	1 288 059,11	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,37 %	1 316 939,11	قطاع التجهيز والماء
0,01 %	28 880,00	دون جواب			
0,35 %	1 243 143,65	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,37 %	1 315 566,01	قطاع الاقتصاد والمالية
0,02 %	72 422,36	دون جواب			
0,24 %	842 500,00	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,24 %	842 500,00	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
0,13 %	450 000,00	دون جواب	0,13 %	450 000,00	قطاع الصناعة والتجارة
0,05 %	165 007,54	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,05 %	165 007,54	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
0,03 %	90 410,30	دون جواب	0,03 %	90 410,30	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,01 %	51 151,20	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,01 %	51 151,20	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
36,92 %	131 265 531,71	المجموع	36,92 %	131 265 531,71	المجموع

القيمة المالية لمجموع التوصيات المنفذة بحسب المجال القطاعي المعني والإدارات التابعة له						
النسبة من مجموع القيم المالية للتوصيات المنفذة	القيمة المالية للحكم بالدرهم	مآل التوصيات	الإدارات التابعة له	النسبة من مجموع القيم المالية للتوصيات المنفذة	القيمة المالية للحكم بالدرهم	المجال القطاعي المعني
% 50,78	14 476 481,24	تنفيذ التوصية	جماعة فاس	% 68,26	19 461 775,76	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 4,90	1 395 750,00	تنفيذ التوصية	جماعة مديرت			
% 4,13	1 176 807,14	تنفيذ التوصية	جماعة ابن جرير			
% 4,09	1 167 000,00	تنفيذ التوصية	جماعة سلوان			
% 3,08	879 200,00	تنفيذ التوصية	جماعة بيوكري			
% 1,16	332 000,00	تنفيذ التوصية	جماعة قلعة السراغنة			
% 0,12	34 537,38	تنفيذ التوصية	جماعة الخميسات			
% 17,54	5 000 000,00	ملف معروض على القضاء	قطاع التربية الوطنية	% 17,74	5 058 224,00	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
% 0,20	58 224,00	تنفيذ التوصية	قطاع التربية الوطنية			
% 3,14	895 050,00	تنفيذ التوصية	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)	% 8,06	2 297 809,98	قطاع الاقتصاد والمالية
% 3,01	856 800,00	تنفيذ التوصية	المديرية الجهوية لأملاك الدولة بالدار البيضاء			
% 1,59	453 387,06	التنفيذ الجزئي	صندوق ضمان حوادث السير			
% 0,32	92 572,92	تنفيذ التوصية	صندوق ضمان حوادث السير			
% 2,48	707 473,53	تنفيذ التوصية	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) - ONEE قطاع الكهرباء	% 2,48	707 473,53	قطاع الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة
% 2,29	653 282,00	تنفيذ التوصية	رئاسة الحكومة	% 2,29	653 282,00	رئاسة الحكومة
% 0,94	267 600,00	تنفيذ التوصية	قطاع التجهيز	% 0,94	267 600,00	قطاع التجهيز والماء
% 0,22	64 000,00	تنفيذ التوصية	وزارة الداخلية	% 0,22	64 000,00	قطاع الداخلية
% 100	28 510 165,27	المجموع		% 100	28 510 165,27	المجموع

القيمة المالية للأحكام موضوع التوصيات المنفذة خلال سنة 2023 بحسب الجهة التي ينتمي إليها المتظلم		
النسبة من مجموع القيم المالية للتوصيات المنفذة	القيمة المالية للتوصيات المنفذة بالدرهم	جغرافية المتظلم
% 55,35	15 781 481,24	فاس - مكناس
% 23,20	6 613 428,92	الشرق
% 6,88	1 962 194,20	مراكش - آسفي
% 6,22	1 774 250,00	سوس - ماسة
% 5,49	1 564 273,53	الدار البيضاء - سطات
% 0,22	64 000,00	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 0,12	34 537,38	الرباط - سلا - القنيطرة
% 97,49	27 794 165,27	المجموع

القيمة المالية للأحكام موضوع التوصيات المنفذة خلال سنة 2023 بحسب بلد الإقامة		
النسبة من مجموع القيم المالية للتوصيات المنفذة	القيمة المالية للتوصيات المنفذة بالدرهم	بلد الإقامة
% 2,19	625 250,00	بلجيكا
% 0,32	90 750,00	فرنسا
% 2,51	716 000,00	المجموع

المحور الثالث

ملفات هدايات التسوية: خلاصات تحليلية للبعد التوقيقي في عمل المؤسسة

"إن موضوع "حماية المبلغين" يعتبر من بين المواضيع التوقيقية الأكثر اختلافًا المنهجية في وجاهات النظر حول التعامل مع قضايا مكافحة الفساد ودعم الشفافية وإشاعة الحكم الرشيد في عموميتها، بسبب تعدد المتدخلين فيه."

وسيلة المملكة - الرياض، 21 نونبر 2023

معطيات عامة حول ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة خلال سنة 2023				
نسبة المعالجة	عدد ملفات طلبات التسوية المعالجة			عدد ملفات طلبات التسوية المسجلة
	النسبة من المجموع	عدد المحاضر	شكل المعالجة	
% 100	% 81,82	9	محضر بالإشهاد على عدم التسوية	9
% 22,22	% 18,18	2	محضر بالإشهاد على التسوية	
% 122,22	% 100	11	المجموع	

سجلت المؤسسة، خلال هذه السنة، ارتفاعا طفيفا في عدد طلبات التسوية المتوصل بها مقارنة مع السنة الماضية، سواء قدمت من صرف الإدارة نفسها، أو من مرتفقين فضلوا سلوك هذه المسطرة عوض مسطرة التخلّص، حيث انتقل من 3 طلبات تسوية مسجلة خلال السنة الماضية إلى 9 طلبات هذه السنة؛ وبإضافة ملفين اثنين مختلفين عن السنوات الماضية، يصبح المجموع الإجمالي لطلبات التسوية المعالجة هذه السنة 11 طلبا. ورغم ذلك، يبقى اللجوء إلى هذه الآلية ضعيفا بالمقارنة مع ما تم تسجيله من تخلصات وتشكيات.

وتكريسا لقيم الوساطة المؤسسية المعتمدة إلى تقريب وجهات النظر بين صرف النزاع، انتهت مساعيها إلى الإشهاد بموجب محاضر على تسوية ملفين فقط، بما نسبته 18,18 % من مجموع طلبات التسوية المعالجة، بينما تم الإشهاد على عدم تسوية ما مجموعه 9 ملفات بنسبة 81,82 %.

أولا: طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب التصنيف الموضوعاتي

نسبة المعالجة	طلبات التسوية المعالجة				طلبات التسوية المسجلة		التصنيف الموضوعاتي
	النسبة من المجموع	مجموع المحاضر	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	النسبة من المجموع	عدد الملفات المسجلة	
% 160	% 72,73	8	2	6	% 55,56	5	طلبات ذات طابع مالي
% 250	% 45,45	5	1	4	% 22,22	2	أداء مستحقات مالية
% 100	% 18,18	2	0	2	% 22,22	2	طلب إعفاء من استرجاع مبالغ مالية
% 100	% 9,09	1	1	0	% 11,11	1	كيفية احتساب الذعائر والزيادات الجبائية
% 66,67	% 18,18	2	0	2	% 33,33	3	طلبات ذات طابع إداري
% 100	% 18,18	2	0	2	% 22,22	2	تسوية الوضعيات الإدارية الفردية
% 0,00	% 0,00	0	0	0	% 11,11	1	تسوية وضعية عقود إدارية
% 100	% 9,09	1	0	1	% 11,11	1	طلبات ذات طابع عقاري
% 100	% 9,09	1	0	1	% 11,11	1	طلبات ذات طابع عقاري
% 122,22	% 100	11	2	9	% 100	9	المجموع

إن تحليل هيكليات التسوية المسجلة والمعالجة، من زاوية التصنيف الموضوعاتي، يظهر أن القضايا ذات الصابع المالي سيضرت على 55,56 % من مجموع الهيكليات المقدمة للمؤسسة، وقد همت هيكليات أخطاء مستحقات مالية، وإعفاءات من استرجاع مبالغ مالية وكذا كيفية احتساب الكعائر والزيادات الجبائية، بما مجموعه 05 هيكليات تسوية مسجلة؛ وتمت خلال هذه السنة معالجة 08 ملفات ذات صابع مالي، بما نسبته 71,73 % من مجموع هيكليات التسوية المعالجة، أي بنسبة معالجة بلغت 160 %؛ فيما تلقت المؤسسة 03 هيكليات ذات صابع إداري، تم بشأنها إصدار محضري إشهاد على عدم التسوية، أي بنسبة معالجة بلغت 66,67 %؛ كما تم خلال السنة تسجيل هيكليات تسوية واحد مرتين بالجهال العقاري، تمت معالجته بمقتضى قرار بالإشهاد على عدم التسوية.

ثانيا: هيكليات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب طبيعة طالب التسوية

نسبة المعالجة	طلبات التسوية المعالجة				طلبات التسوية المسجلة		طبيعة طالب التسوية
	النسبة من المجموع	مجموع المحاضر	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	النسبة من المجموع	عدد الملفات المسجلة	
100 %	36,36 %	4	1	3	44,44 %	4	شخصية معنوية
100 %	27,27 %	3	0	3	33,33 %	3	شخصية ذاتية
50,00 %	9,09 %	1	0	1	22,22 %	2	مجموعات أشخاص
*	27,27 %	3	1	2	0,00 %	0	إدارة أو مؤسسة عمومية
122,22 %	100 %	11	2	9	100 %	9	المجموع

وشكلت هيكليات التسوية المقدمة من أشخاص معنوية 44,44 % من مجموع هيكليات التسوية المقدمة، بما مجموعه 04 هيكليات، تمت معالجتها جميعها بمقتضى 03 محاضر بالإشهاد على عدم التسوية ومضرواحد بالإشهاد على التسوية، مما شكل 36,36 % من مجموع ما تمت معالجته من الهيكليات المذكورة؛ فيما عرفت هيكليات التسوية المقدمة من أشخاص ذاتيين تسجيل 03 هيكليات، قدمت كلها من رجال، وانتجت جميعها بالإشهاد على عدم التسوية؛ تلتها الهيكليات المقدمة من مجموعات أشخاص بخصيتين اثنين للتسوية.

نفس الشيء بالنسبة لهيكليات التسوية المقدمة من قبل إدارات أو مؤسسة عمومية، والبالغ عددها 3 هيكليات تعود لسنوات سابقة، حيث انتهت واحد منها بتحرير محضر بإشهاد على التسوية، في حين انتهت اثنان منها بتحرير محضر بعدم التسوية، مما شكل في الجمل ما نسبته 27,27 % من مجموع ما تمت معالجته من الهيكليات المذكورة.

ثالثا: هيكليات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب جغرافية الهيكليات وبحسب الجهال

إن تحليل هيكليات التسوية المسجلة والمعالجة يظهر تنوعا ترايبا في هذا الصنف من الملفات، بحسب الجهات والأقاليم والعمالات مكر الصل، كما يعرف تنوعا جاليا بحسب القطاعات المعنية بها، وأل على النحو التالي.

• طلبات التسوية بحسب جغرافية الطلبات :

نسبة المعالجة	طلبات التسوية المعالجة				طلبات التسوية المسجلة		جهات وعمليات وأقاليم المملكة
	النسبة من المجموع	مجموع المحاضر	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	النسبة من المجموع	عدد الملفات المسجلة	
% 166,67	% 45,45	5	2	3	% 33,33	3	الرباط - سلا - القنيطرة
% 150	% 27,27	3	1	2	% 22,22	2	الرباط
% 200	% 18,18	2	1	1	% 11,11	1	سلا
% 100	% 18,18	2	0	2	% 22,22	2	الدار البيضاء - سطات
% 100	% 18,18	2	0	2	% 22,22	2	الدار البيضاء
% 100	% 9,09	1	0	1	% 11,11	1	فاس - مكناس
% 100	% 9,09	1	0	1	% 11,11	1	فاس
% 100	% 9,09	1	0	1	% 11,11	1	الشرق
% 100	% 9,09	1	0	1	% 11,11	1	فجيج
% 100	% 9,09	1	0	1	% 11,11	1	مراكش - آسفي
% 100	% 9,09	1	0	1	% 11,11	1	مراكش
% 0,00	% 0,00	0	0	0	% 11,11	1	بني ملال - خنيفرة
% 0,00	% 0,00	0	0	0	% 11,11	1	بني ملال
*	% 9,09	1	0	1	% 0,00	0	درعة - تافيلالت
*	% 9,09	1	0	1	% 0,00	0	تنغير
% 122,22	% 100	11	2	9	% 100	9	المجموع

• طلبات التسوية بحسب المجال القطاعي المعنوي:

نسبة المعالجة	طلبات التسوية المعالجة				طلبات التسوية المسجلة		المجال القطاعي
	النسبة من المجموع	مجموع المحاضر	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	النسبة من المجموع	عدد الملفات المسجلة	
% 100	% 27,27	3	1	2	% 33,33	3	قطاع الاقتصاد والمالية
% 100	% 9,09	1	0	1	% 11,11	1	صندوق الإيداع والتدبير
% 100	% 9,09	1	0	1	% 11,11	1	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
% 100	% 9,09	1	0	1	% 11,11	1	قطاع الانتقال الطاقوي والتنمية المستدامة
% 100	% 9,09	1	0	1	% 11,11	1	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
% 0,00	% 0,00	0	0	0	% 11,11	1	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
% 0,00	% 0,00	0	0	0	% 11,11	1	قطاع العدل
**	% 27,27	3	1	2	% 0,00	0	قطاع الشباب والثقافة والتواصل
**	% 9,09	1	0	1	% 0,00	0	مجاللات قطاعية مختلفة (شركة اتصالات المغرب)
% 122,22	% 100	11	2	9	% 100	9	المجموع

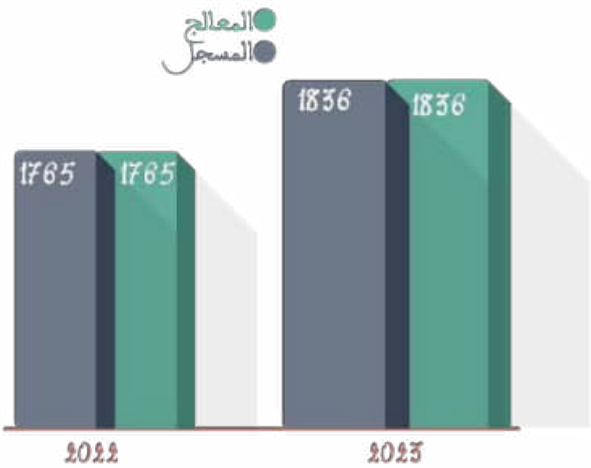
العصور الرابع

ملفات التوجيه: خلاصات المداخل التوجيهية للمؤسسة خلال سنة 2023

"إن تصور الأمور الأموية في مجال أداء العدالة، تصور منضبط ومنتهى لصيق بـ "مرفق القضاء" أو "مرفق العدالة" كمرفق يقدم خدمات عمومية تنضبط لشروط حسن سير العمل في علاقتها بمتصلين دولة الحق والقانون".

وسيد المملكة - البحرين، 15-19 أكتوبر 2023

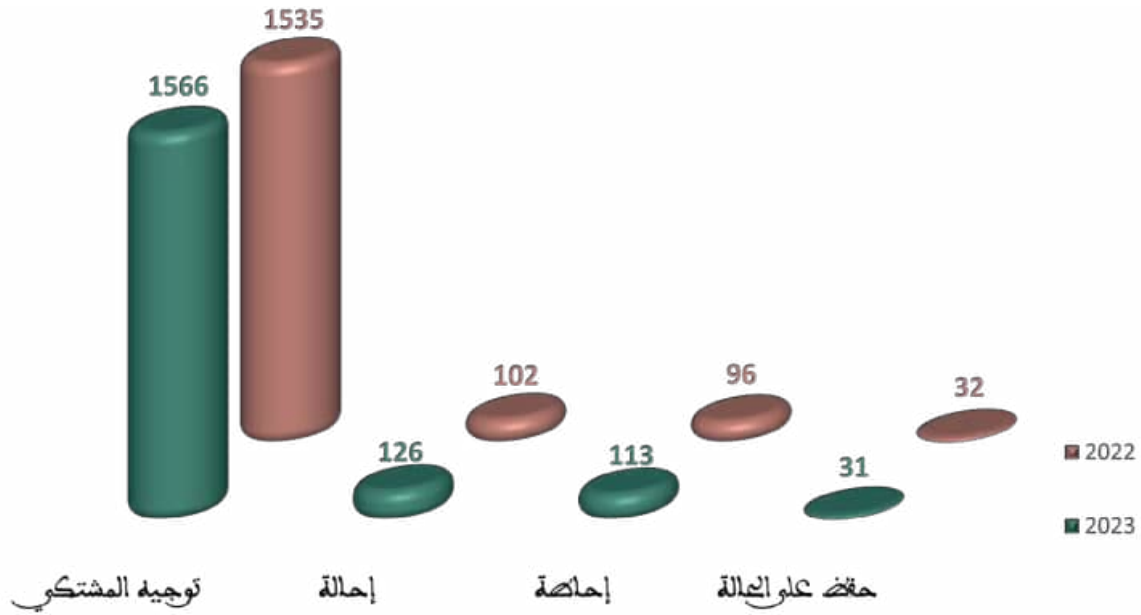
معطيات مفتاحية تخص ملفات التوجيه التي تم إنهاؤها بمقتضى قرارات إجرائية						
نسبة النمو من المعالج	نسبة النمو من المسجل	2023			2022	
		نسبة المعالجة	ملفات التوجيه المعالجة	ملفات التوجيه المسجلة	ملفات التوجيه المعالجة	ملفات التوجيه المسجلة
% 4,02	% 4,02	% 100	1836	1836	1765	1765



سجلت المؤسسة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 1836 شكاية تخرج عن نطاق اختصاصها، شكلت بمعتمعة بمجممل ملفات التوجيه، مسجلة بذلك ارتفاعا بلغت نسبته 4,02 %، وعالجت بمقتضى قرارات إجرائية «توجيه أو إحالة أو إحاطة أو حفظ على الحالة» جميع ما توصلت به من شكايات، أي بنسبة معالجة بلغت 100% من إجمالي ملفات التوجيه التي تم تسجيلها بالمؤسسة، مما يعني أن المؤسسة لم تسجل أي ملف من هذا النوع من الشكايات برسم هذه السنة كما سابقتها.

أولاً: ملفات التوجيه: الحصيلة الإجمالية للمعالجة بحسب طبيعة القرارات الإجرائية المتخذة

نسبة النمو	2023		2022	طبيعة الإجراء
	النسبة من المجموع	عدد القرارات الإجرائية	عدد القرارات الإجرائية	
% 2,02	% 85,29	1566	1535	توجيه المشتكي
% 23,53	% 6,86	126	102	إحالة
% 17,71	% 6,15	113	96	إحاطة
% -3,13	% 1,69	31	32	حفظ على الحالة
% 4,02	% 100	1836	1765	المجموع



لقد اتخذت معالجة ملفات التوجيه عدة أشكال، توزعت بين قرارات إجرائية بالتوجيه التي احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 1566 قرارا إجرائيا، وهو ما شكل نسبة 85,29 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال سنة 2023؛ وقرارات إجرائية بالإحالة التي جاءت في المرتبة الثانية، بما مجموعه 126 قرارا إجرائيا، ونسبة 6,86 % من نفس المجموع؛ وقرارات إجرائية بالإحالة، البالغ مجموعها 113 قرارا إجرائيا، أي ما نسبته 6,15 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال سنة 2023، والتي بالرغم من الارتفاع الذي سجلته عددا مقارنة مع السنة الماضية، فقد جاءت في المرتبة الثالثة هذه السنة أيضا؛ وبقي إجراء العفو على الحالة مستفصلا بالمرتبة الرابعة والأخيرة، مسجلا نوعا من الاستقرار في أعداده مقارنة مع السنوات الماضية، بـ 31 قرارا إجرائيا، ونسبة 1,69 % من ذات المجموع.

ثانيا: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب التصنيف الموضوعاتي

الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		التصنيف الموضوعاتي
	النسبة من المجموع	عدد القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع	عدد الملفات المسجلة	
100 %	33,66 %	618	33,66 %	618	شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)
100 %	16,88 %	310	16,88 %	310	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
100 %	13,29 %	244	13,29 %	244	طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
100 %	10,40 %	191	10,40 %	191	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام

شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	149	% 8,12	149	% 8,12	% 100
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	70	% 3,81	70	% 3,81	% 100
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	52	% 2,83	52	% 2,83	% 100
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	50	% 2,72	50	% 2,72	% 100
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	43	% 2,34	43	% 2,34	% 100
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	35	% 1,91	35	% 1,91	% 100
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	31	% 1,69	31	% 1,69	% 100
شكايات ضد إدارات أجنبية	13	% 0,71	13	% 0,71	% 100
شكايات تهم السلوك القضائي	12	% 0,65	12	% 0,65	% 100
شكايات متعلقة بمخلفات زلزال الحوز	5	% 0,27	5	% 0,27	% 100
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	5	% 0,27	5	% 0,27	% 100
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	3	% 0,16	3	% 0,16	% 100
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	3	% 0,16	3	% 0,16	% 100
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	2	% 0,11	2	% 0,11	% 100
المجموع	1836	% 100	1836	% 100	% 100

لقد نأى للمؤسسة خلال هذه السنة معالجة جميع الصلوات والتشكيات المتوصل بها، وهو ما أتاح تقديم معصيات مالة حول صبيعة التشكيات ونصاق تصنيفها الموضوعاتي العام، وما تم اتخاذه في موضوعها من قرارات وإجراءات.

ومكن تحليل الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، من زاوية تصنيفها الموضوعاتي من قديم ثمانية عشر تصنيفا موضوعاتيا رئيسيا، وألما بإضافة تصنيف جديد لتصنيفات السنة الماضية، يهم الشكايات المتعلقة بمخلفات زلزال الحوز وبالاكتمال على مالة، سجلت المؤسسة النتائج التالية:

- موجب عدم الاختصاص القائم على كون موضوع الشكاية ينم نزاعات بين أشخاص القانون الخاص (أتابين ومعنوين).

احتل هذا النوع من الشكايات، للسنة الخامسة على التوالي، صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات عدم الاختصاص، بما مجموعه 618 شكاية، أي بنسبة 33,66 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، بتراجع نسبته 6,44 %. وهو ما يفرض التفكير في إيجاد حلول بديلة لحل النزاعات بين الأفراد، سواء على المستوى التشريعي أو التقييمي، خارج الإطار القانوني التقليدي (القضاء).

• موجب عدم الاختصاص القائم على كون موضوع الشكاية يخص البعال القضائي ويضم 07 تصنيفات كما هو مفصل بعده:

على غرار ما عرفتة السنة الماضية، حافظت الشكايات المرتبطة بالبعال القضائي مجتمعة، خلال هذه السنة، على مركزها المتقدم في سلم ترتيب التصنيفات الموضوعاتية للشكايات والصلبات المتوصل بها، بإجمالي 48% شكاية؛ همت 310 شكايات منها أحكاما وقرارات قضائية، والتي ارتقت هذه السنة إلى المرتبة الثانية، ممثلة بكلا نسبة 16,88 % من مجموع الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، وهو ما يستوجب الوقوف عنده لتعزيز الحكامة القضائية من خلال قياس مدى اشتغال المواظنين للأمن القضائي؛

وتقدمت الشكايات المرتبطة بعدم تنفيذ أحكام قضائية صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص إلى المرتبة السادسة ضمن التصنيف العام، بما مجموعه 70 ملفا، وما نسبته 3,81 % من المجموع المذكور، وهي نزاعات، وإن همت الفواص، تتركز فيها المؤسسة مؤشرا يدعو إلى ضرورة إيلاء الآليات اللازمة لموضوع تنفيذ الأحكام القضائية، سواء الصادرة في مواجهة الدولة أو ضد الفواص؛

وأنت الشكايات الموجهة ضد مساعد في القضاء في المرتبة السابعة، بما مجموعه 5% ملفا، وما نسبته 2,83 % من نفس المجموع؛

بينما استقرت الشكايات التي همت زمن التقاضي أو طول مدة التقاضي بالمرتبة الحادية عشرة، بما مجموعه 31 ملفا، وما نسبته 1,69 %؛

وحلت الشكايات المتعلقة بالسلوك القضائي في المرتبة الثالثة عشرة، بـ 1% شكاية، ونسبة 0,65 %؛

فيما جاءت الشكايات المتعلقة بصلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية، في المرتبة الرابعة عشرة، بما مجموعه 05 شكايات، وما نسبته 0,27 %؛

هكذا، وحافظت الشكايات المرتبطة بمزاعم خرق إجراءات قضائية على عدد الشكايات المتوصل بها خلال السنة الماضية، بتسجيلها شكايتين اثنتين، ونسبة 0,11 %.

• موجب عدم الاختصاص القائم على كون موضوع الصلب يستهدف الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

تراجعت إلى المرتبة الثالثة في الترتيب العام، الملتزمات الرامية إلى الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، سواء من زاوية الصلبات المسجلة أو الملفات المعالجة، بما مجموعه 244 صلبا، أي بنسبة تعادل 13,29 % من مجموع الشكايات التي تخرج عن اختصاص المؤسسة، مسجلة انخفاضا عدديا هذه السنة، مقارنة مع السنة السابقة التي بلغ فيها عدد هذه الصلبات 328 صلبا. وهي ملتزمات تعكس الوضع العشوائي والحاجة التي يعيشها بعض أفراد الفئات

الاجتماعية، الذين يبحثون عن حلول لأوضاعهم أو يسعون لتلبية احتياجاتهم الإدارية، وأخيراً خارج إطار الإجراءات الرسمية.

• موجب عدم الاختصاص القائم على كون موضوع التشكي مرتباً بالدعاء سوء التدبير الإداري العام دون تدقيق

يصل ترتيب هذه الشكايات منح تصاعدياً باحتلالها للمرتبة الرابعة، بما مجموعه 191 شكاية، أي ما نسبته 10,40 % من مجموع الشكايات التي لا تدخل ضمن اختصاص المؤسسة.

• موجب عدم الاختصاص القائم على كون النزاع يرجع حق النظر فيه إلى المحاكم

تراجع هذا النوع من الشكايات، خلال هذه السنة، إلى المرتبة الخامسة، بما مجموعه 149 شكاية، أي ما يمثل 8,14 % من مجموع الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة. وهي أيضاً صلبات تعبر في مجموعها عن محاولة لإيلاء آلية الوساطة وتجاوز أوضاع أو احتياجات في منأى عن المحاكم.

الجدول 1

طبيعة الإجراء/التصنيف الموضوعاتي	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإدارية	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	596	38,06 %	7	5,56 %	10	8,85 %	5	16,13 %	618	33,66 %
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	309	19,73 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	3,23 %	310	16,88 %
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	211	13,47 %	30	23,81 %	2	1,77 %	1	3,23 %	244	13,29 %
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	53	3,38 %	50	39,68 %	73	64,60 %	15	48,39 %	191	10,40 %
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	142	9,07 %	3	2,38 %	0	0,00 %	4	12,90 %	149	8,12 %
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	67	4,28 %	0	0,00 %	1	0,88 %	2	6,45 %	70	3,81 %
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	52	3,32 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	52	2,83 %
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	14	0,89 %	9	7,14 %	27	23,89 %	0	0,00 %	50	2,72 %
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	43	2,75 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	43	2,34 %
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	14	0,89 %	21	16,67 %	0	0,00 %	0	0,00 %	35	1,91 %
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	31	1,98 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	31	1,69 %

شكايات ضد إدارات أجنبية	12	% 0,77	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 3,23	13	% 0,71
شكايات تهم السلوك القضائي	7	% 0,45	4	% 3,17	0	% 0,00	1	% 3,23	12	% 0,65
شكايات متعلقة بمخلفات زلزال الحوز	4	% 0,26	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 3,23	5	% 0,27
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	5	% 0,32	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	5	% 0,27
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	% 0,06	2	% 1,59	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,16
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	3	% 0,19	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,16
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	2	% 0,13	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,11
المجموع	1566	% 100	126	% 100	113	% 100	31	% 100	1836	% 100

يُظهر من تحليل المعصيات الإحصائية للقرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، أن القرار الإجرائي بالتوجيه شكل 85,29 % من مجموع القرارات الإجرائية، بما مجموعه 1566 قرارا إجرائيا، هم جميع التصنيفات الموضوعاتية الثمانية عشرة، التي أتت في صدارتها التصنيف المتعلق بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (خاتمين ومعنويين)، بمجموع 596 قرارا إجرائيا أي بنسبة 38,06 % من مجموع قرارات التوجيه، بتراجع بلغت نسبته 4,79 %؛ وتلتها الشكايات المرتبطة بقرارات وأحكام قضائية بمجموع 309 قرارات إجرائية، وبنسبة 19,73 % من ذات المجموع؛ بينما احتلت صلبات الحصول على توضيف أو امتيازات أو مساعدات المرتبة الثالثة، بمجموع 111 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وما نسبته 13,47 % من نفس المجموع؛ فبما يتبقى التصنيفات وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

وهمت القرارات الإجرائية بالإحالة ثمانية تصنيفات، بما مجموعه 126 قرارا بالإحالة، أي 6,86 % من مجموع القرارات الإجرائية؛ وقد حظيت الشكايات المرتبطة بالمساءلة سوء التدبير الإداري العام بأكبر عدد من قرارات الإحالة، بمجموع 50 قرارا، أي بنسبة 39,68 % من مجموع قرارات الإحالة الصادرة، مسجلة نسبة نمو مهمة بلغت 138,10 %؛ وتلتها صلبات التوضيف أو الحصول على امتيازات أو مساعدات في الرتبة الثانية بـ 30 قرارا بالإحالة شكل 23,81 % من ذات المجموع؛ ثم شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان) بمجموع 11 قرارا؛ فبما يتبقى التصنيفات بأقل من 10 قرارات حسب ما هو مبين أعلاه.

وحلت قرارات الإحالة في المركز الثالث في سلم ترتيب القرارات الإجرائية، بما مجموعه 113 قرارا، أي بنسبة 6,15 % من مجموع ما أقرته المؤسسة في ملفات عدم الاختصاص؛ واستأثرت الشكايات المرتبطة بالمساءلة سوء التدبير الإداري العام بنسبة 64,60 % من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة، بما مجموعه 73 قرارا؛ بينما أصدرت المؤسسة 27 قرارا بالإحالة في الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة (مصالح اجتماعية)، بنسبة 23,89 % من ذات المجموع؛ وهمت باقي القرارات 3 تصنيفات أخرى حسب ما هو مفصل أعلاه.

هكذا، وصدرت القرارات الإجرائية بالنقض على الحالة في 9 أصناف موضوعاتية، بما مجموعه

31 قرارًا، 48,39 % منها تعلقت بالشكايات المرتبطة بالاعلاء سوء التدبير الإداري العام، بمجموع 15 قرارًا؛ بينما عرفت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (غائبين ومعنويين) تسجيل 5 قرارات بالتحفظ على الحالة، أي بنسبة 16,13 % من مجموع ما قررت المؤسسة حفظه على الحالة؛ فيما قررت التصنيفات الموضوعائية الرئيسية بأقل من 05 قرارات من هذا الصنف، على النحو المبين في الجدول التوضيحي أعلاه.

ثالثًا: التوزيع الفئوي لملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية

الجدول 1

الفئة الاجتماعية	المعالج			المسجل		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	
أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج	172	29,97 %	172	29,97 %	9,37 %	100 %
نزلاء المؤسسات السجنية	147	25,61 %	147	25,61 %	8,01 %	100 %
أشخاص في وضعية هشة	126	21,95 %	126	21,95 %	6,86 %	100 %
أشخاص في وضعية إعاقة	66	11,50 %	66	11,50 %	3,59 %	100 %
أرامل	63	10,98 %	63	10,98 %	3,43 %	100 %
المجموع	574	100 %	574	100 %	31,26 %	100 %



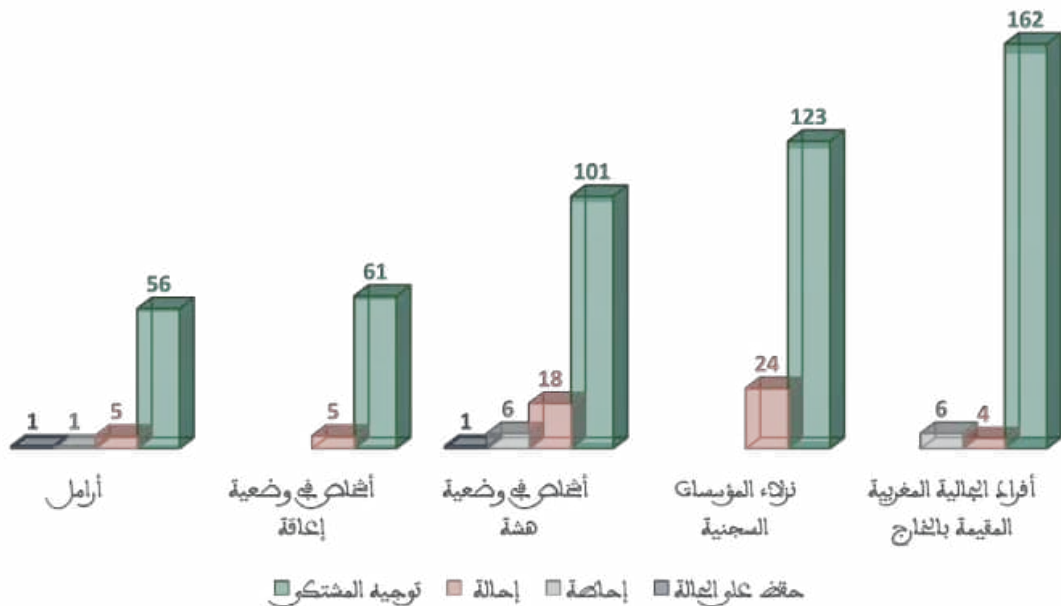
تبين أن ملفات التوجيه الخاصة بهذه الفئات عرفت، خلال هذه السنة، تراجعاً بنسبة 18,35 %، مسجلة ما مجموعه 574 ملفاً، أي ما يمثل 31,26 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية.

وخلافاً للسنة الماضية، عرف الترتيب الفئوي تغييراً ملحوظاً، حيث ارتقت فئة مغاربة العالم إلى صدارة ترتيب الفئات موضوع الدراسة، سواء من ناحية المسجل أو من ناحية المعالج، بمجموع

172 ملفا، أي بنسبة 29,97 % من مجموع شكايات هذه الفئات، وبنسبة 9,37 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة؛ وتقدمت فئة نزلاء المؤسسات السجنية إلى المرتبة الثانية بتسجيلها لـ 147 ملفا، أي بنسبة 25,61 % من مجموع شكايات هذه الفئات، بنسبة نمو بلغت 16,67 %؛ بينما عرفت فئة الأشخاص في وضعية هشّة تراجعاً ملحوظاً بلغت نسبته 55,16 %، لتستقر في المرتبة الثالثة بما مجموعه 126 ملفا، أي بنسبة 21,95 % من مجموع شكايات هذه الفئات، وبنسبة 6,86 % من مجموع القرارات الإجرائية؛ وحافظت فئة الأشخاص في وضعية إعاقة على المركز الرابع بمجموع 66 ملفا، أي بنسبة 11,50 % و 3,59 % مما ذكر؛ وحلت فئة الأرامل في آخر الترتيب بفارق بسيط، بمجموع 63 ملفا شكل 10,98 % من مجموع شكايات هذه الفئات ونسبة 3,43 % من مجموع القرارات الإجرائية.

المجدول 2

النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	مجموع القرارات الإجرائية	حفظ على الحالة		إحاطة		إحالة		توجيه المشتكي		طبيعة الإجراء/الفئة الاجتماعية
		النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء إحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه	العدد	
9,37 %	172	0,00 %	0	5,31 %	6	3,17 %	4	10,34 %	162	أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج
8,01 %	147	0,00 %	0	0,00 %	0	19,05 %	24	7,85 %	123	نزلاء المؤسسات السجنية
6,86 %	126	3,23 %	1	5,31 %	6	14,29 %	18	6,45 %	101	أشخاص في وضعية هشّة
3,59 %	66	0,00 %	0	0,00 %	0	3,97 %	5	3,90 %	61	أشخاص في وضعية إعاقة
3,43 %	63	3,23 %	1	0,88 %	1	3,97 %	5	3,58 %	56	أرامل
31,26 %	574	6,45 %	2	11,50 %	13	44,44 %	56	32,12 %	503	المجموع



أبان تحليل التوزيع العام للقرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة خلال سنة 2023، بالاستناد إلى علاقة هذه القرارات مع الفئات الاجتماعية المعنية بها، أن القرار الإجرائي بالتوجيه حافظ على صدارة الترتيب في كل ملفات عدم الاختصاص الخاصة بالفئات موضوع الدراسة، بمجموع 503 قرارات إجرائية، أي 32,12 % من مجموع القرارات الإجرائية بالتوجيه، ونسبة انخفاض بلغت 19,26 %؛ وهم هذا النوع من القرارات بالأساس فئة الجمالية المغربية المقيمة بالخارج بواقع 162 قرارا إجرائيا، أي ما يمثل 10,34 % من مجموع ما تم إقراره بتوجيه المشتكين؛ تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية بمجموع 123 ملفا، أي بنسبة 7,85 % من مجموع القرارات الإجرائية بالتوجيه، وحلت فئة الأشخاص في وضعية هشاشة في المرتبة الثالثة بمجموع 101 قرارا إجرائيا بالتوجيه، أي بنسبة 6,45 % من ذات المجموع؛ وحلت باقي الفئات بالترتيب المشار إليه أعلاه.

وحافظت القرارات الإجرائية بالإحالة المتعلقة بهذه الفئات على الرتبة الثانية، بما مجموعه 56 قرارا، مشكلة بذلك 44,44 % من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة، ونسبة نمو بلغت 3,70 %؛ وهمت جميع الفئات التي تصورتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية بـ 24 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 19,05 % من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة؛ تلتها فئة الأشخاص في وضعية هشاشة بمجموع 18 قرارا إجرائيا، ومثلت 14,29 % من ذات المجموع؛ ثم باقي الفئات بأقل من 10 قرارات إجرائية بالإحالة لكل منها.

وبالرغم من تراجعها بنسبة 35 %، حافظت القرارات الإجرائية بالإحالة على المركز الثالث في سلم الترتيب، بـ 13 قرارا إجرائيا بالإحالة، أي بنسبة 11,50 % من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة؛ وهمت 3 فئات من الفئات المعنية بالدراسة، ويتعلق الأمر بفئة مغاربة العالم وفئة الأشخاص في وضعية هشاشة بواقع 6 قرارات ونسبة 5,31 % من مجموع قرارات الإحالة لكل فئة، بينما عرفت فئة الأراذل تسجيل قرار واحد من هذا النوع.

كما تم إصدار قرارين اثنين بالرفض على الحالة، هما فئة الأشخاص في وضعية هشاشة وفئة الأراذل، أي ما يشكل نسبة 6,45 % من مجموع القرارات الإجرائية من هذا النوع.

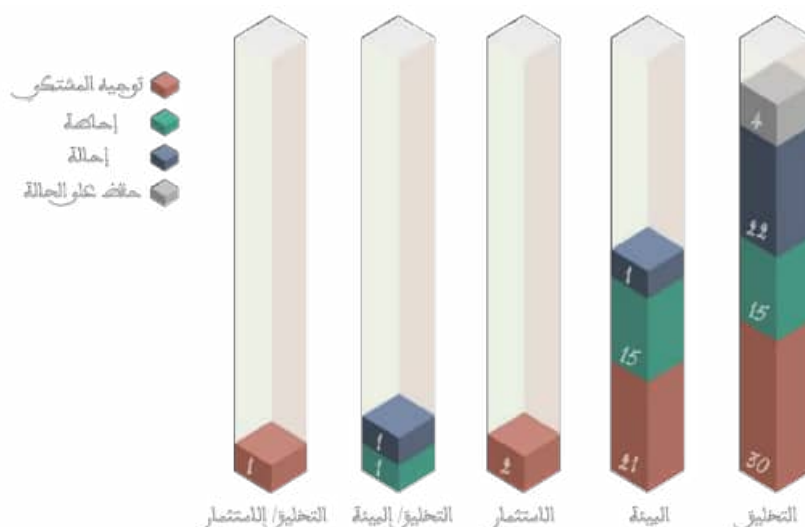
رابعاً: ملفات التوجيه: توزيع المسجل والمعالج بمقتضى قرارات إجرائية بحسب المؤشرات التنموية

الجدول 1

المؤشر المعتمد	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	
التخليق	71	% 62,83	71	% 62,83	% 100
البيئة	37	% 32,74	37	% 32,74	% 100
الاستثمار	2	% 1,77	2	% 1,77	% 100
التخليق / البيئة	2	% 1,77	2	% 1,77	% 100
التخليق / الاستثمار	1	% 0,88	1	% 0,88	% 100
المجموع	113	% 100	113	% 100	% 100

الجدول 2

طبيعة الإجراء / المؤشر المعتمد	توجيه المشتكى		إحاطة		إحالة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
	النسبة من مجموع إجراءات التوجيه	العدد	النسبة من مجموع إجراءات الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراءات الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراءات الحفظ على الحالة	العدد		
التخليق	% 1,92	30	% 13,27	15	% 17,46	22	% 12,90	4	71	% 3,87
البيئة	% 1,34	21	% 13,27	15	% 0,79	1	% 0,00	0	37	% 2,02
الاستثمار	% 0,13	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	2	% 0,11
التخليق / البيئة	% 0,00	0	% 0,88	1	% 0,79	1	% 0,00	0	2	% 0,11
التخليق / الاستثمار	% 0,06	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	1	% 0,05
المجموع	% 3,45	54	% 27,43	31	% 19,05	24	% 12,90	4	113	% 6,15



- لقد أسفر تحليل المؤشرات أعلاه، أخذا بعين الاعتبار الاختلاف الواضح في ترتيب مجموع القرارات الإجرائية بحسب كل مؤشر على حدة، عن:
- كون مواضيع الشكايات المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، ذات الصلة بالمؤشرات التنموية، بلغت خلال هذه السنة 113 ملفا، وهمت 03 مؤشرات، أي بنسبة 6,15 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة؛
 - كون مؤشر التخليق تصدر باقي المؤشرات بما مجموعه 71 ملف توجيه، وهو ما شكل نسبة 3,87 % من ذات مجموع ملفات التوجيه المعالجة؛ وتلاه في الترتيب مؤشر البيئة بـ 37 ملف توجيه، وبنسبة 2,02 % من ذات المجموع؛ كما تقدم مؤشر التخليق في علاقته بالبيئة للمركز الثالث، شأنه شأن مؤشر الاستثمار بواقع ملفين اثنين لكل منهما؛
 - كون القرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة في ملفات عدم الاختصاص، استأثرت بموقع الصدارة بـ 54 قرارا إجرائيا، تصدرتها تلام المتعلقة بمؤشر التخليق بمجموع 30 قرارا إجرائيا بالتوجيه؛
 - كون القرارات الإجرائية بالإحالة حلت في المرتبة الثانية بـ 31 قرارا إجرائيا؛
 - كون القرارات الإجرائية بالإحالة جاءت في المرتبة الثالثة بـ 24 إجراء؛
 - كون القرار الإجرائي بالرفض على الحالة هم فقط 4 شكايات لها ارتباط بمؤشر التخليق.

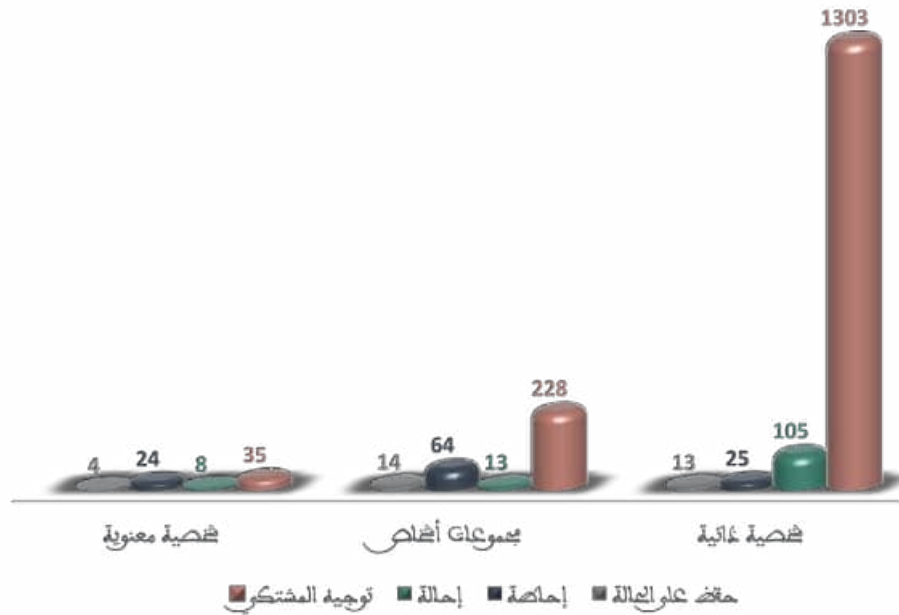
خامسا: ملفات التوجيه: تصنيف المسجل والمعالج بمقتضى قرارات إجرائية بحسب طبيعة المشتكى

الجدول 1

طبيعة المشتكى	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	
شخصية ذاتية	1446	78,76 %	1446	78,76 %	100 %
مجموعات أشخاص	319	17,37 %	319	17,37 %	100 %
شخصية معنوية	71	3,87 %	71	3,87 %	100 %
المجموع	1836	100 %	1836	100 %	100 %

الجدول 2

طبيعة الإجراء/ طبيعة المشتكى	توجيه المشتكى		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
شخصية ذاتية	1303	83,21 %	105	83,33 %	25	22,12 %	13	41,94 %	1446	78,76 %
مجموعات أشخاص	228	14,56 %	13	10,32 %	64	56,64 %	14	45,16 %	319	17,37 %
شخصية معنوية	35	2,23 %	8	6,35 %	24	21,24 %	4	12,90 %	71	3,87 %
المجموع	1566	100 %	126	100 %	113	100 %	31	100 %	1836	100 %



على نفس نسق السنوات الماضية، ومن خلال تحليل ما توصلت به المؤسسة من شكايات وطلبات، من جانب هئية المشتكين المعنيين بها، احتلت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص عاتيين صدارة ترتيب ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال هذه السنة، مسجلة ما مجموعه 1446 شكاية وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 78,76 % من مجموع ملفات التوجيه، وبنسبة معالجة بلغت 100%؛ تلتها في المرتبة الثانية الشكايات والطلبات المقدمة من صرف مجموعات أشخاص والقرارات الإجرائية المتخذة فيها بـ 319 ملفا وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 17,37 % مما ذكر؛ بينما جاءت في المرتبة الثالثة الشكايات والقرارات الإجرائية التي تهم أشخاصا معنوية، حيث بقيت في حدود 71 شكاية وقرارا إجرائيا، أي بنسبة لم تتجاوز 3,87 % من المجموع المذكور.

واحتلت القرارات الإجرائية بالتوجيه الصدارة بواقع 1566 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 85,29 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة؛ وهمت 83,21 % منها الشكايات والطلبات المقدمة من صرف أشخاص عاتيين بما مجموعه 1303 قرارا إجرائيا؛ وقد تلتها تلتا المقدمة من مجموعات أشخاص بمجموع 228 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 14,56 % من مجموع المعالج توجيه؛ بينما حلت في المرتبة الأخيرة الشكايات والطلبات المقدمة من أشخاص معنوية بمجموع 35 قرارا، أي بنسبة 2,23 %.

واحتفظت القرارات الإجرائية بالإحالة على الرتبة الثانية بما مجموعه 126 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 6,86 % من مجموع المعالج توجيه؛ 105 منها همت التشكيات والطلبات المقدمة من صرف أشخاص عاتيين، بما نسبته 83,33 % من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة؛ وتلتها 13 قرارا إجرائيا هم التشكيات والطلبات المقدمة من مجموعات أشخاص، أي بنسبة 10,32 % من عات المجموع؛ بينما حلت في المرتبة الأخيرة الشكايات والطلبات المقدمة من أشخاص معنوية بمجموع 8 قرارات، أي بنسبة 6,35 %.

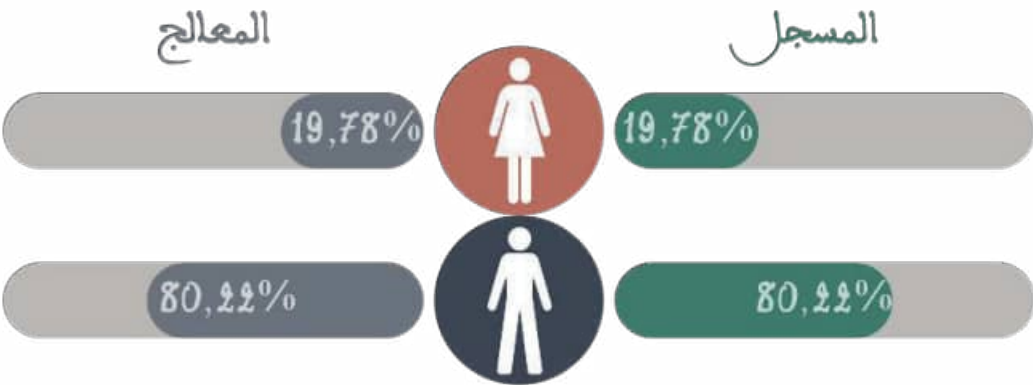
ومن جهة أخرى، تصدرت التوقيعات والطلبات المقدمة من طرف مجموعات أشخاص ترتيب القرارات الإجرائية بالإحالة البالغ عددها 113 قرارا إجرائيا، بما مجموعه 64 قرارا إجرائيا، وبما نسبته 56,64 % من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة؛ وتلتها بمجموع 25 قرارا إجرائيا، تلتا المقدمة من أشخاص غائبين، بنسبة 22,12 % من ذات المجموع؛ ثم تلتا المقدمة من أشخاص معنوية بمجموع 24 قرارا إجرائيا ونسبة 21,24 % مما ذكر.

وحلت القرارات الإجرائية بالرفض على الحالة في الرتبة الأخيرة بمجموع 31 قرارا إجرائيا، وتصدرتها القرارات المتعلقة بالتوقيعات والطلبات المقدمة من مجموعات أشخاص بمجموع 14 قرارا إجرائيا، وبما نسبته 45,16 % من مجموع القرارات الإجرائية بالرفض على الحالة؛ ثم تلتها الشكايات المقدمة من أشخاص غائبين بـ 13 قرارا، أي بنسبة 41,94 % من ذات المجموع؛ بينما عرفت تلتا المقدمة من أشخاص معنوية تسجيل 04 قرارات إجرائية بالرفض على الحالة، ونسبة 12,90 % من نفس المجموع؛ والكل على نحو ما هو مفصل في الجدول.

ملفات التوجيه: توزيع المسجل والمعالج بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جنس المشتكى

الجدول 1

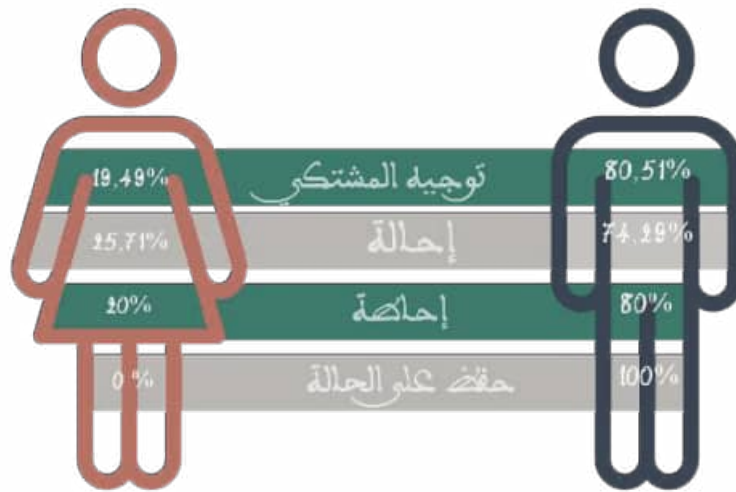
نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		جنس المشتكى
	النسبة من مجموع المعالج	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من مجموع المسجل	عدد ملفات المسجلة	
100 %	80,22 %	1160	80,22 %	1160	رجال
100 %	19,78 %	286	19,78 %	286	نساء
100 %	100 %	1446	100 %	1446	مجموع الأشخاص الذاتيين



بالاستناد إلى مقارنة النوع، يظهر قليل مجموع ما توصلت به المؤسسة من تشيكيات وطلبات تهم أشخاص غائبين، أن التمثيلية النسبية لشكايات وطلبات النساء سجلت خلال هذه السنة 286 ملف توجيه، أي ما نسبته 19,78 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة المقدمة من أشخاص غائبين، مقابل 20,28 % سجلتها في سنة 2022، أي تراجع نسبي بلغ 1,05 %؛ في المقابل، عرفت ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة المقدمة من الرجال ارتفاعا طفيفا، مسجلة خلال هذه السنة 1160 ملفا مقابل 1148 ملفا مسجلة في السنة الماضية، ممثلة 80,22 % من مجموع ملفات التوجيه المقدمة من أشخاص غائبين.

الجدول 1

طبيعة الإجراء/جنس المشتكي	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع
	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد		
رجال	80,51 %	1049	74,29 %	78	80,00 %	20	100 %	13	1160	80,22 %
نساء	19,49 %	254	25,71 %	27	20,00 %	5	0,00 %	0	286	19,78 %
مجموع الأشخاص الذاتيين	100 %	1303	100 %	105	100 %	25	100 %	13	1446	100 %



تظهر معطيات هذا الجدول أن ترتيب القرارات الإجرائية، من زاوية مقارنة النوع، سار على نفس نهج الترتيب العام للقرارات الإجرائية الصادرة في شأن ملفات عدم الاختصاص؛ بحيث حافظت القرارات الإجرائية بالتوجيه على الصدارة بمجموع 1303 قرارات، شكلت تمثيلية النساء فيه 19,49 %، مسجلة تراجعاً بـ 1,30 نقطة مئوية؛ بينما جاءت القرارات الإجرائية بالإحالة في الرتبة الثانية بمجموع 105 قرارات، شكلت فيه ثلث المتعلقة بالنساء 25,71 %، مسجلة نمواً بلغت نسبته 145,45 %؛ وخلافاً للسنة الماضية، تقدمت القرارات الإجرائية بالإحاطة إلى المركز الثالث بما مجموعه 25 قراراً إجرائياً، 20 % منه كانت في شأن طلبات وتشيكيات تقدمت بها النساء، أي زيادة 4,21 نقطة مئوية مقارنة بالسنة الماضية؛ في حين تراجعت القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة الخاصة بالأشخاص الغائبين إلى الرتبة الأخيرة، مسجلة 13 قراراً فقط، صدرت كلها في شأن طلبات وتشيكيات تقدم بها رجال.

سابعاً: ملفات التوجيه: توزيع المسجل والمعالج بمقتضى قرارات إجرائية بحسب
جهات المملكة

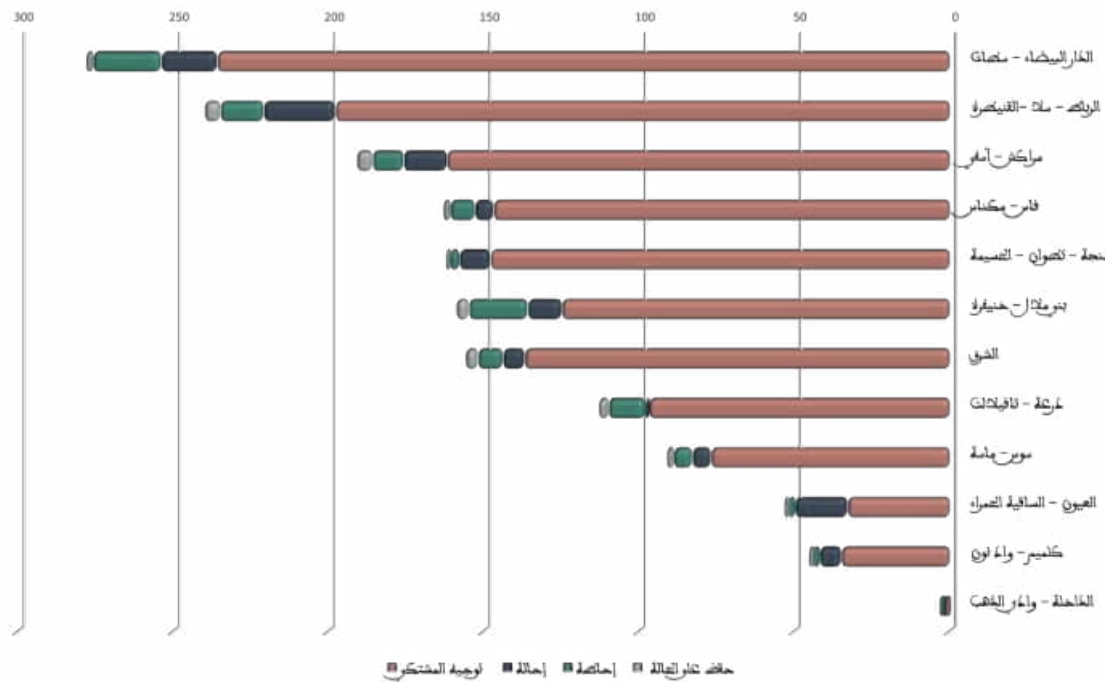
الجدول 1

المعالج			المسجل		جهات المملكة
النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المسجلة	
% 15,14	% 16,79	278	% 16,79	278	الدار البيضاء - سطات
% 13,07	% 14,49	240	% 14,49	240	الرباط - سلا - القنيطرة
% 10,40	% 11,53	191	% 11,53	191	مراكش - آسفي
% 8,88	% 9,84	163	% 9,84	163	فاس - مكناس
% 8,82	% 9,78	162	% 9,78	162	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 8,66	% 9,60	159	% 9,60	159	بني ملال - خنيفرة
% 8,50	% 9,42	156	% 9,42	156	الشرق
% 6,15	% 6,82	113	% 6,82	113	درعة - تافيلالت
% 4,96	% 5,50	91	% 5,50	91	سوس - ماسة
% 2,89	% 3,20	53	% 3,20	53	العيون - الساقية الحمراء
% 2,45	% 2,72	45	% 2,72	45	كلميم - واد نون
% 0,16	% 0,18	3	% 0,18	3	الداخلية - وادي الذهب
% 0,11	% 0,12	2	% 0,12	2	جهات غير محددة
% 90,20	% 100	1656	% 100	1656	المجموع

الجدول 2

النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	مجموع القرارات الإجرائية	حفظ على الحالة		إحاطة		إحالة		توجيه المشتكي		طبيعة الإجراء/ جهات المملكة
		النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه	العدد	
% 15,14	278	% 6,45	2	% 19,47	22	% 14,29	18	% 15,07	236	الدار البيضاء - سطات
% 13,07	240	% 16,13	5	% 12,39	14	% 18,25	23	% 12,64	198	الرباط - سلا - القنيطرة
% 10,40	191	% 16,13	5	% 8,85	10	% 11,11	14	% 10,34	162	مراكش - آسفي
% 8,88	163	% 6,45	2	% 7,08	8	% 4,76	6	% 9,39	147	فاس - مكناس
% 8,82	162	% 3,23	1	% 2,65	3	% 7,94	10	% 9,45	148	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 8,66	159	% 12,90	4	% 16,81	19	% 8,73	11	% 7,98	125	بني ملال - خنيفرة
% 8,50	156	% 12,90	4	% 7,08	8	% 5,56	7	% 8,75	137	الشرق

درعة - تافيلالت	97	% 6,19	1	% 0,79	12	% 10,62	3	% 9,68	113	% 6,15
سوس - ماسة	77	% 4,92	6	% 4,76	6	% 5,31	2	% 6,45	91	% 4,96
العيون - الساقية الحمراء	33	% 2,11	17	% 13,49	2	% 1,77	1	% 3,23	53	% 2,89
كلميم - واد نون	35	% 2,23	7	% 5,56	2	% 1,77	1	% 3,23	45	% 2,45
الداخلة - وادي الذهب	1	% 0,06	1	% 0,79	1	% 0,88	0	% 0,00	3	% 0,16
جهات غير محددة	1	% 0,06	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 3,23	2	% 0,11
المجموع	1397	% 89,21	121	% 96,03	107	% 94,69	31	% 100	1656	% 90,20



يقدم تحليل التشكيكات والصلبات المسجلة والمعالجة، خلال هذه السنة، في سياقها الجهوي، معاصر علما خلاصته أن المؤسسة توصلت من مشتكين يقصنون بجميع جهات المملكة، بما مجموعه 1656 شكاية وصلبا، بنسب وأعداد متباينة، علما أن ملفين اثنين لم تتمكن المؤسسة من تقديم موكب أصحابهما، نظرا لافتقارهما للبيانات الأساسية المساعدة على ذلك.

وعرف التوزيع الجهوي لملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، استئثار أربع جهات كبرى بـ 51,66 % من مجموع ملفات التوجيه المقدمة من مشتكين من داخل التراب الوطني، ويتعلق الأمر بملفات التوجيه المقدمة من قاضي جهة الدار البيضاء - مكناس التي حافظت على صدارة الترتيب بمجموع 278 ملفا، أي بنسبة 16,79 % من ذات المجموع، وبنسبة نمو بلغت 3,35 %؛ تلتها تلمسان المقدمة من سكان جهة الرباط - مكناس - القنيطرة بما مجموعه 240 ملف توجيه مسجل ومعالجة، وبما نسبته 14,49 %، أي بنسبة 3,90 %؛ كما حافظت ملفات التوجيه المقدمة من قاضي جهة مراكش - آسفي على الرتبة الثالثة بما مجموعه 191 شكاية وصلبا، شكلت 11,53 % من نفس المجموع، ونسبة ارتفاع بلغت 2,69 %؛ في حين، تراجعت تلمسان المقدمة من قاضي جهة فاس - مكناس إلى المركز الرابع

بمجموع 163 ملفاً، شكلت 9,84 % مما ذكر، ونسبة انخفاض بلغت 12,37 %؛ فباقي جهات المملكة حسب الترتيب المفصل في الجدول.

وفي تحليل للشكايات والصلبات المعالجة الواردة من مختلف جهات المملكة، يتضح أن القرارات الإجرائية بالتوجيه حلت في المرتبة الأولى بمجموع 1397 قراراً إجرائياً، أي بنسبة 84,36 % من مجموع ما تم إقراره من إجراءات في شأن التشكيكات والصلبات المتوصل بها من داخل التراب الوطني؛ احتلت فيها جهة الدار البيضاء - سطات صدارة الترتيب بمجموع 236 قراراً إجرائياً بالتوجيه، مسجلة انخفاضاً بنسبة 3,67 %؛ وتلتها جهة الرباط - سلا - القنيطرة في المرتبة الثانية بما مجموعه 198 قراراً إجرائياً بالتوجيه، بنسبة نمو بلغت 11,86 %؛ فيما جاءت جهة مراكش - آسفي في المرتبة الثالثة بمجموع 162 قراراً إجرائياً بالتوجيه، أي بنسبة 10,34 % من مجموع قرارات التوجيه؛ وتبعتها باقي الجهات حسب ما هو مبين في الجدول.

وخلافاً للسنة الماضية، عرف ترتيب جهات المملكة، بالاستثناء إلى القرارات الإجرائية بالإحالة، تصدر جهة الرباط - سلا - القنيطرة بما مجموعه 23 قراراً إجرائياً، أي بما نسبته 18,25 % من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة؛ تلتها جهة الدار البيضاء - سطات بواقع 18 قراراً إجرائياً، بنسبة 14,29 % من نفس المجموع؛ وتراجعت جهة العيون - الساقية الحمراء إلى المرتبة الثالثة بـ 17 قراراً، أي بما نسبته 13,49 %؛ فباقي الجهات حسب الترتيب المبين أعلاه.

وعرفت القرارات الإجرائية بالإحالة تسجيل ما مجموعه 107 إجراءات، تصدرتها، وبخلاف السنة الماضية، تلك المتعلقة بتشكيكات وصلبات قاضي جهة الدار البيضاء - سطات بمجموع 22 قراراً، أي بنسبة 19,47 % من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة، مسجلة نسبة نمو بلغت 100 %؛ وصعدت تلك الواردة من جهة بني ملال - خنيفرة إلى المرتبة الثانية، بما مجموعه 19 قراراً، وبما نسبته 16,81 % من ذات المجموع، أي بنسبة نمو مهمة بلغت 375 %؛ بينما تراجعت جهة الرباط - سلا - القنيطرة إلى المرتبة الثالثة بمجموع 14 قراراً إجرائياً بالإحالة، بنسبة 12,39 % من نفس المجموع، وهو ما شكل انخفاضاً نسبته 53,33 % مقارنة مع السنة الماضية؛ ثم باقي الجهات حسب ما هو موضح أعلاه.

كما تم إقرار ما مجموعه 31 قراراً إجرائياً بالرفض على الحالة، خضت 58,06 % منه 04 جهات، بواقع 05 قرارات إجرائية لكل من جهتي الرباط - سلا - القنيطرة ومراكش - آسفي، أي بنسبة 16,13 % لكل جهة، و04 قرارات إجرائية لكل من جهتي بني ملال - خنيفرة والشرق، أي بنسبة 12,90 % لكل جهة؛ وتجدر الإشارة إلى أنه لم يتم إصدار أي قرار إجرائي بالرفض على الحالة في الملفات الواردة من جهة الداخلة - الوادي المذهب.

ثامنا: ملفات التوجيه: توزيع المسجل والمعالج بمقتضى قرارات إجرائية بحسب بلدان إقامة الأشخاص القاصين بالغار

المجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج			المسجل		بلدان الإقامة
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المسجلة	
% 100	% 3,59	% 36,67	66	% 36,67	66	فرنسا
% 100	% 1,42	% 14,44	26	% 14,44	26	بلجيكا
% 100	% 0,98	% 10,00	18	% 10,00	18	إسبانيا
% 100	% 0,65	% 6,67	12	% 6,67	12	هولندا
% 100	% 0,65	% 6,67	12	% 6,67	12	إيطاليا
% 100	% 0,44	% 4,44	8	% 4,44	8	ألمانيا
% 100	% 0,33	% 3,33	6	% 3,33	6	الولايات المتحدة الأمريكية
% 100	% 0,27	% 2,78	5	% 2,78	5	كندا
% 100	% 0,22	% 2,22	4	% 2,22	4	بريطانيا
% 100	% 0,22	% 2,22	4	% 2,22	4	سويسرا
% 100	% 0,11	% 1,11	2	% 1,11	2	السويد
% 100	% 0,11	% 1,11	2	% 1,11	2	مصر
% 100	% 0,11	% 1,11	2	% 1,11	2	الكويت
% 100	% 0,05	% 0,56	1	% 0,56	1	قطر
% 100	% 0,05	% 0,56	1	% 0,56	1	لوكسمبورغ
% 100	% 0,05	% 0,56	1	% 0,56	1	الصين
% 100	% 0,05	% 0,56	1	% 0,56	1	الجزائر
% 100	% 0,05	% 0,56	1	% 0,56	1	الدانمارك
% 100	% 0,05	% 0,56	1	% 0,56	1	السعودية
% 100	% 0,38	% 3,89	7	% 3,89	7	بلدان أجنبية غير محددة
% 100	% 9,80	% 100	180	% 100	180	المجموع

الجدول ٤

النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	مجموع القرارات الإجرائية	إحالة		إحاطة		توجيه المشتكي		طبيعة الإجراء/بلدان الإقامة
		النسبة من مجموع إجراء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه	العدد	
% 3,59	66	% 0,00	0	% 0,88	1	% 4,15	65	فرنسا
% 1,42	26	% 0,79	1	% 0,88	1	% 1,53	24	بلجيكا
% 0,98	18	% 0,00	0	% 0,88	1	% 1,09	17	إسبانيا
% 0,65	12	% 0,79	1	% 0,00	0	% 0,70	11	هولندا
% 0,65	12	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,77	12	إيطاليا
% 0,44	8	% 0,00	0	% 0,88	1	% 0,45	7	ألمانيا
% 0,33	6	% 0,00	0	% 0,88	1	% 0,32	5	الولايات المتحدة الأمريكية
% 0,27	5	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,32	5	كندا
% 0,22	4	% 1,59	2	% 0,00	0	% 0,13	2	سويسرا
% 0,22	4	% 0,00	0	% 0,88	1	% 0,19	3	بريطانيا
% 0,11	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,13	2	السويد
% 0,11	2	% 0,79	1	% 0,00	0	% 0,06	1	الكويت
% 0,11	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,13	2	مصر
% 0,05	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,06	1	الصين
% 0,05	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,06	1	الدانمارك
% 0,05	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,06	1	الجزائر
% 0,05	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,06	1	قطر
% 0,05	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,06	1	لوكسمبورغ
% 0,05	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,06	1	السعودية
% 0,38	7	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,45	7	بلدان أجنبية غير محددة
% 9,80	180	% 3,97	5	% 5,31	6	% 10,79	169	المجموع

تظهر المعصيات أعلاه، أنه من مجموع 1836 ملفا توجيهيا مسجلا ومعالجا في هذه السنة، هناك 180 ملفا ورد من أشخاص مقيمين بـ 19 دولة أجنبية، أي ما يمثل 9,80 % من مجموع المتوصل به من ملفات حكم الاختصاص، ونسبة نمو بلغت 2,27 % مقارنة بسنة 2022؛ وقد لوحظ أن ثل المتوصل بها من 05 دول شكلت 74,44 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم شكايات وارادة من الخارج ومعالجة بمقتضى قرارات إجرائية؛ وقد حافظت فرنسا على المرتبة الأولى بما مجموعه 66 ملفا، أي بما نسبته 36,67 % من مجموع ما تم تسجيله ومعالجته من ملفات حكم الاختصاص الواردة من الخارج؛ وارتقت بلجيكا إلى المركز الثاني بمجموع 26 ملفا، ونسبة 14,44 % من ذات المجموع، مسجلة نسبة نمو بلغت 62,50 %؛ فيما تراجعت إسبانيا إلى المركز الثالث بمجموع 18 ملفا، أي بنسبة 10 %؛ تلتها كل من هولندا وإيطاليا بـ 12 ملفا لكل منهما،

أرى ما نسبته 6,67 % مما ذكر لكل دولة؛ بينما توالى باقى الدول حسب الترتيب المبين فى الجدول الأول.

وتجدر الإشارة، إلى أن المؤسسة سجلت وحالبت 07 ملفات تبين أن المعنيين بها يقصنون خارج التراب الوطنى كون التحديد الدقيق لبلد الإقامة، أرى ما يمثل 3,89 % من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الخارج.

وفى تحليل تفصيلى للقرارات الإجرائية الصادرة فى موضوع ملفات التوجيه المقدمة من أشخاص قاصنين خارج التراب الوطنى، يتضح أن 93,89 % من هذه الملفات صدرت فيها قرارات إجرائية بالتوجيه بمجموع 169 قرارا إجرائيا، أرى بنسبة 10,79 % من مجموع القرارات الإجرائية بالتوجيه، وقد هم هذا النوع من القرارات جميع الشكايات والصلبات الواردة من الدول المعنية وكذا تلك التى لم يتم تحديدها، فى حين وعلى عكس السنة الماضية، احتل القرار الإجرائى بالإحالة الرتبة الثانية بمجموع 06 قرارات إجرائية فقط همت قاصنى 06 دول، أرى بنسبة 5,31 % من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة؛ وتم إقرار 05 قرارات إجرائية بالإحالة هذه السنة، خست قاصنى 04 دول؛ فيما لم يتم تسجيل أى قرار بالتحفظ على الحالة فى شأن ملفات توجيه تعود لأشخاص مقيمين بالخارج.

تاسعا: ملفات التوجيه: توزيع المسجل والمعالج بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جنسية المشتكى

الجنسية	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	
مغربية	1822	99,24 %	1822	99,24 %	100 %
مصرية	4	0,22 %	4	0,22 %	100 %
فرنسية	3	0,16 %	3	0,16 %	100 %
أردنية	1	0,05 %	1	0,05 %	100 %
إيرانية	1	0,05 %	1	0,05 %	100 %
سعودية	1	0,05 %	1	0,05 %	100 %
سورية	1	0,05 %	1	0,05 %	100 %
صينية	1	0,05 %	1	0,05 %	100 %
عراقية	1	0,05 %	1	0,05 %	100 %
غينية	1	0,05 %	1	0,05 %	100 %
المجموع	1836	100 %	1836	100 %	100 %

تظهر البيانات أعلاه أن المؤسسة توصلت، خلال هذه السنة، بما مجموعه 14 شكاية وصلبها تقدم بها مشتركون يحملون 09 جنسيات أجنبية، مقابل 15 شكاية مقدمة السنة الماضية من حاملي 10 جنسيات، تم البت فيها كلها بمقتضى قرارات إجرائية.

عاشرا: ملفات التوجيه: توزيع المسجل والمعالج بمقتضى قرارات إجرائية بحسب
القضاع المعني بموضوع التشكي

المجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
	النسبة من المجموع	ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المسجلة	
% 100	% 55,12	1012	% 55,12	1012	مجال العدالة
% 100	% 11,60	213	% 11,60	213	قطاع الداخلية
% 100	% 3,43	63	% 3,43	63	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
% 100	% 1,47	27	% 1,47	27	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة
% 100	% 0,87	16	% 0,87	16	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 100	% 0,60	11	% 0,60	11	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
% 100	% 0,44	8	% 0,44	8	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
% 100	% 0,33	6	% 0,33	6	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
% 100	% 0,33	6	% 0,33	6	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
% 100	% 0,33	6	% 0,33	6	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكمة وحقوق الإنسان والهيئات النازمة
% 100	% 0,27	5	% 0,27	5	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
% 100	% 0,27	5	% 0,27	5	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
% 100	% 0,22	4	% 0,22	4	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
% 100	% 0,22	4	% 0,22	4	قطاع الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة
% 100	% 0,16	3	% 0,16	3	رئاسة الحكومة
% 100	% 0,16	3	% 0,16	3	قطاع التجهيز والماء
% 100	% 0,16	3	% 0,16	3	قطاع الاقتصاد والمالية
% 100	% 0,11	2	% 0,11	2	قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة
% 100	% 0,11	2	% 0,11	2	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
% 100	% 0,11	2	% 0,11	2	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
% 100	% 0,11	2	% 0,11	2	قطاع الشباب والثقافة والتواصل
% 100	% 0,05	1	% 0,05	1	قطاع النقل واللوجستيك
% 100	% 0,05	1	% 0,05	1	الأمانة العامة للحكومة
% 100	% 0,05	1	% 0,05	1	صندوق الإيداع والتدبير
% 100	% 23,42	430	% 23,42	430	مجالات قطاعية مختلفة
% 100	% 100	1836	% 100	1836	المجموع

يجب إعلامه التأكيد على أن التصنيف القطاعي الذي تم عرضه أعلاه، لا يعني وجود أي إهمال تكبير من قبل القطاعات الظاهرة في الجدول، بل يحدّد من وجهة نظر المؤسسة، القطاعات المعنية بإيلاء الحلول المناسبة مباشرة مع المرتفقين في ضوء متعلّقات القانون ومبادئ العدل والإنصاف، استناداً إلى أن ما ورد على المؤسسة في هذا الباب لا يستدعي التخلّص أو إفراج عن نضال اختصاصها، أو أن القطاع المعني هو المخول له النضال في هذا النوع من التشكيكات أو التعلّلات؛ لذا، فإن تحليل هذه البيانات يهدف إلى تحديد احتياجات المواكبة الحقيقية بعيداً عن رصد الثغرات في القطاعات ذاتها، من خلال رسم صورة واضحة لواقع نضال المواكبة للارتقاء العمومي في سبيله العام.

فخلال هذه السنة، وعلى غرار السنوات السابقة، تصدر مجال العدالة ترتيب القطاعات المعنية بالملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، بما مجموعه 1012 ملفاً، أي بنسبة 55,12 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال السنة، بارتفاع بلغت نسبته 24,17 %، وهو ما يستدعي الانكباب الجاد على دراسة الموضوع من زوايا متعددة تهم أساساً علاقة المواكبة بحالاته في مفهومه الشمولي.

وعلى غرار السنة الماضية أيضاً، حافظ قطاع الداخلية على المرتبة الثانية بمجموع 213 ملف توجيه مسجل ومعالج، أي بما نسبته 11,60 % من مجموع الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة المسجلة والمعالجة بقرارات إدارية، مسجلة نسبة نمو بلغت 26,04 %؛ وحافظت كذلك الهيئات والمؤسسات الوصية المستقلة على الرتبة الثالثة بمجموع 63 ملفاً توجيهياً، أي ما يشكل 3,43 % من مجموع ملفات عدم الاختصاص، مسجلة ارتفاعاً ملحوظاً بلغت نسبته 80 % قياساً بالسنة الماضية؛ فيما جاءت باقي القطاعات بأعداد ونسب ضعيفة، علماً أن 430 ملف توجيه مسجل ومعالج هم مجالات قطاعات مختلفة.

الجدول 1

النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	مجموع القرارات الإدارية	حفظ على الحالة		إحاطة		إحالة		توجيه المشتكي		طبيعة الإجراء/المجال القطاعي المعني بالتوجيه
		النسبة من مجموع إحصاء الحفظ على الحالة	العدد	النسبة من مجموع إحصاء الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إحصاء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إحصاء التوجيه	العدد	
55,12 %	1012	0,00 %	0	0,00 %	0	6,35 %	8	64,11 %	1004	مجال العدالة
11,60 %	213	0,00 %	0	70,80 %	80	57,14 %	72	3,90 %	61	قطاع الداخلية
3,43 %	63	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	4,02 %	63	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
1,47 %	27	0,00 %	0	0,00 %	0	16,67 %	21	0,38 %	6	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
0,87 %	16	0,00 %	0	6,19 %	7	2,38 %	3	0,38 %	6	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,60 %	11	0,00 %	0	1,77 %	2	4,76 %	6	0,19 %	3	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
0,44 %	8	0,00 %	0	1,77 %	2	0,79 %	1	0,32 %	5	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني

الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكمة وحقوق الإنسان والهيئات النازمة	3	% 0,19	3	% 2,38	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,33	6
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	0	% 0,00	3	% 2,38	3	% 2,65	0	% 0,00	6	% 0,33	6
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	2	% 0,13	1	% 0,79	3	% 2,65	0	% 0,00	6	% 0,33	6
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	1	% 0,06	3	% 2,38	1	% 0,88	0	% 0,00	5	% 0,27	5
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	% 0,06	1	% 0,79	3	% 2,65	0	% 0,00	5	% 0,27	5
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	% 0,06	1	% 0,79	2	% 1,77	0	% 0,00	4	% 0,22	4
قطاع الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة	0	% 0,00	1	% 0,79	3	% 2,65	0	% 0,00	4	% 0,22	4
قطاع الاقتصاد والمالية	2	% 0,13	1	% 0,79	0	% 0,00	0	% 0,00	3	% 0,16	3
رئاسة الحكومة	1	% 0,06	0	% 0,00	2	% 1,77	0	% 0,00	3	% 0,16	3
قطاع التجهيز والماء	2	% 0,13	0	% 0,00	1	% 0,88	0	% 0,00	3	% 0,16	3
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	2	% 0,13	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	2	% 0,11	2
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	% 0,06	0	% 0,00	1	% 0,88	0	% 0,00	2	% 0,11	2
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	0	% 0,00	1	% 0,79	1	% 0,88	0	% 0,00	2	% 0,11	2
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	% 0,06	0	% 0,00	1	% 0,88	0	% 0,00	2	% 0,11	2
الأمانة العامة للحكومة	1	% 0,06	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,05	1
صندوق الإيداع والتدبير	1	% 0,06	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,05	1
قطاع النقل واللوجستيك	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,88	0	% 0,00	1	% 0,05	1
مجالات قطاعية مختلفة	399	% 25,48	0	% 0,00	0	% 0,00	31	% 100	430	% 23,42	430
المجموع	1566	% 100	126	% 100	113	% 100	31	% 100	1836	% 100	1836

تظهر المعصيات أخلده، تصنيف البعثات القضاعية المعنية حسب نوعية الإجراءات المتخذة، مع بيان القضاعات التي كانت معنية أكثر بإجراء دون غيره، ومقارنة أعداد ونسب مختلف الإجراءات على مستوى القضاة الواحد، وذلك على نحو ما هو مبين في الجدول ووفق ما سيأتي تفصيله لاحقا عند تحليل المعصيات المرتبطة بكل قرار إداري على حدة.

وفي استقراء تفصيلي للبيانات أخلده، يتضح أن القرارات الإدارية الصادرة بالتوجيه همت مختلف البعثات القضاعية، واستأثر فيها بمعدل العدالة بالأعداد الأكبر، بما مجموعه 1004 قرارات إدارية وما نسبته 64,11 % من مجموع القرارات الإدارية بالتوجيه؛ متبوعا بالهيئات والمؤسسات العمومية المستقلة، بما مجموعه 63 قرارا، أي بـ 4,01 % من المجموع ذاته؛ فقضاة الداخلية بما مجموعه 61 قرارا إداريا، أي بما نسبته 3,90 % مما ذكر؛ ثم باقي البعثات القضاعية بأقل من 10 إجراءات لكل منها، حسب ما هو مبين في الجدول أخلده.

وحلت القرارات الإجرائية بالإحالة في المرتبة الثانية في ترتيب القرارات الإجرائية المتخذة، بالاستناد إلى القضايا المعنية بها، بما مجموعه 126 قراراً إجرائياً بالإحالة، 57,14 % منها همت قضايا الداخلية بمجموع 71 قراراً؛ بينما هم 21 قراراً القضايا الارتفاقية المقدمة من صرف المنكوبيات السامية والعامّة، أي بنسبة 16,67 % من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة؛ ثم باقي القضايا حسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

وقد حافظت القرارات الإجرائية بالإحالة على المرتبة الثالثة بمجموع 113 قراراً إجرائياً، وكما سيجل بقرارات الإحالة، استأثر قضايا الداخلية بأغلب هذه الإجراءات (70,80 %) بما مجموعه 80 قراراً، فيما توالى باقي القضايا حسب الترتيب المبين أعلاه. بينما همت كل القرارات الإجرائية بالنقض على الحالة (31 قراراً إجرائياً) بمجالات قضايا مختلفة.

أحدى عشر: ملفات التوجيه: توزيع المسجل والمعالج بمقتضى قرارات إجرائية بحسب صيغة الحقوق موضوع التشكي

الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		الحقوق المعنية بالإخلال
	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية في ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية في ملفات التوجيه المسجلة	
100 %	39,82 %	1140	39,82 %	1140	الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة
100 %	11,70 %	335	11,70 %	335	الحق في حماية الممتلكات الفردية
100 %	9,78 %	280	9,78 %	280	الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص
100 %	7,61 %	218	7,61 %	218	الحق في الحماية الاجتماعية
100 %	6,25 %	179	6,25 %	179	الحق في السلامة الجسدية للأشخاص
100 %	4,30 %	123	4,30 %	123	الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب
100 %	4,02 %	115	4,02 %	115	الحق في الحماية من تعسفات الإدارة
100 %	2,93 %	84	2,93 %	84	الحق في بيئة سليمة
100 %	2,65 %	76	2,65 %	76	الحق في التشغيل
100 %	1,89 %	54	1,89 %	54	الحق في التنمية المستدامة
100 %	1,82 %	52	1,82 %	52	الحق في السكن اللائق
100 %	1,36 %	39	1,36 %	39	الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية
100 %	1,19 %	34	1,19 %	34	الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة
100 %	1,12 %	32	1,12 %	32	حقوق السجناء
100 %	0,98 %	28	0,98 %	28	الحق في الملكية وتملك العقارات
100 %	0,63 %	18	0,63 %	18	حقوق الطفل
100 %	0,28 %	8	0,28 %	8	الحق في التنقل
100 %	0,28 %	8	0,28 %	8	الحق في حماية الحياة الخاصة
100 %	0,24 %	7	0,24 %	7	الحق في التعليم
100 %	0,21 %	6	0,21 %	6	الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وتطبيقاته

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		الحقوق المعنية بالإخلال
	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية في ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية في ملفات التوجيه المسجلة	
% 100	% 0,21	6	% 0,21	6	الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل
% 100	% 0,17	5	% 0,17	5	الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية
% 100	% 0,14	4	% 0,14	4	الحق في حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي
% 100	% 0,10	3	% 0,10	3	الحق في اكتساب الجنسية
% 100	% 0,07	2	% 0,07	2	الحق في التسجيل بالحالة المدنية
% 100	% 0,07	2	% 0,07	2	الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها
% 100	% 0,03	1	% 0,03	1	الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي
% 100	% 0,03	1	% 0,03	1	الحق في التجمع والتظاهر
% 100	% 0,03	1	% 0,03	1	الحق في التمتع بالثقافة الخاصة
% 100	% 0,03	1	% 0,03	1	الحق في الحماية من التمييز العنصري
% 100	% 0,03	1	% 0,03	1	الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي
% 100	% 100	2863	% 100	2863	المجموع

أُسفرت عملية التكييف الحقوقي لملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، عن تسجيل ما مجموعه 31 حقاً، تصكرفيه الترتيب، وعلى غرار السنة الماضية، الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمجموع 1140 توصيفاً حقوقيًا، أي 39,82 % من مجموع التوصيفات الحقوقية لملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، مسجلاً نسبة نمو بلغت 6,94 %؛ وصعد الحق في حماية الممتلكات الفردية إلى المرتبة الثانية، بنسبة 11,70 % من غات المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة، حل الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بواقع 280 توصيفاً حقوقيًا، ونسبة 9,78 % من غات المجموع، أي بنسبة ارتفاع مهمة بلغت 25 %؛ وتراجع التوصيف الحقوقي الخاص بالحق في الحماية الاجتماعية بنسبة 33,74 %، مسجلاً ما مجموعه 218 توصيفاً حقوقيًا، أي 7,61 % مما ذكر؛ ثم جاءت باقي التوصيفات الحقوقية المعتمدة حسبما هو مبين في الجدول أعلاه.

الجدول 5

النسبة من المجموع	مجموع الحقوق المعنية بالإخلال	حفظ على الحالة		إحالة		إحاطة		توجيه المشتكي		طبيعة الإجراء/الحقوق المعنية بالإخلال
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
% 39,82	1140	% 27,50	11	% 4,69	10	% 3,95	9	% 46,60	1110	الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة
% 11,70	335	% 5,00	2	% 4,23	9	% 4,39	10	% 13,18	314	الحق في حماية الممتلكات الفردية
% 9,78	280	% 7,50	3	% 17,37	37	% 12,28	28	% 8,90	212	الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص
% 7,61	218	% 5,00	2	% 16,90	36	% 6,14	14	% 6,97	166	الحق في الحماية الاجتماعية
% 6,25	179	% 15,00	6	% 4,23	9	% 2,63	6	% 6,63	158	الحق في السلامة الجسدية للأشخاص
% 4,30	123	% 7,50	3	% 10,80	23	% 9,21	21	% 3,19	76	الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب

طبيعة الإجراء/الحقوق المعنية بالإخلال	توجيه المشتكي		إحاطة		إحالة		حفظ على الحالة		مجموع الحقوق المعنية بالإخلال	النسبة من المجموع
	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد		
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	34	1,43 %	41	17,98 %	31	14,55 %	9	22,50 %	115	4,02 %
الحق في بيئة سليمة	39	1,64 %	39	17,11 %	5	2,35 %	1	2,50 %	84	2,93 %
الحق في التشغيل	62	2,60 %	5	2,19 %	8	3,76 %	1	2,50 %	76	2,65 %
الحق في التنمية المستدامة	15	0,63 %	31	13,60 %	7	3,29 %	1	2,50 %	54	1,89 %
الحق في السكن اللائق	44	1,85 %	3	1,32 %	5	2,35 %	0	0,00 %	52	1,82 %
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	31	1,30 %	4	1,75 %	4	1,88 %	0	0,00 %	39	1,36 %
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	32	1,34 %	1	0,44 %	1	0,47 %	0	0,00 %	34	1,19 %
حقوق السجناء	10	0,42 %	0	0,00 %	22	10,33 %	0	0,00 %	32	1,12 %
الحق في الملكية وتملك العقارات	27	1,13 %	1	0,44 %	0	0,00 %	0	0,00 %	28	0,98 %
حقوق الطفل	15	0,63 %	2	0,88 %	1	0,47 %	0	0,00 %	18	0,63 %
الحق في التنقل	4	0,17 %	3	1,32 %	1	0,47 %	0	0,00 %	8	0,28 %
الحق في حماية الحياة الخاصة	7	0,29 %	1	0,44 %	0	0,00 %	0	0,00 %	8	0,28 %
الحق في التعليم	2	0,08 %	3	1,32 %	2	0,94 %	0	0,00 %	7	0,24 %
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته	6	0,25 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	6	0,21 %
الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل	2	0,08 %	2	0,88 %	1	0,47 %	1	2,50 %	6	0,21 %
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدمير الصفقات العمومية	2	0,08 %	3	1,32 %	0	0,00 %	0	0,00 %	5	0,17 %
الحق في حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي	4	0,17 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	4	0,14 %
الحق في اكتساب الجنسية	3	0,13 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	3	0,10 %
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	2	0,08 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	2	0,07 %
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	2	0,08 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	2	0,07 %
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	1	0,04 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,03 %
الحق في التجمع والتظاهر	0	0,00 %	1	0,44 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,03 %
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	1	0,04 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,03 %
الحق في الحماية من التمييز العنصري	1	0,04 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,03 %
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,47 %	0	0,00 %	1	0,03 %
المجموع	2382	100 %	228	100 %	213	100 %	40	100 %	2863	100 %

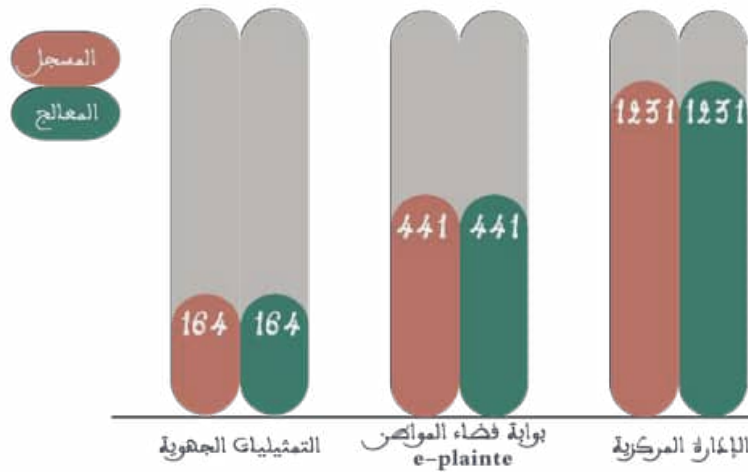
يتضح من تحليل المعصيات الإحصائية العامة أعلاه، المتعلقة بنوع القرارات الإجرائية المتخذة في علاقتها مع ملفات عدم الاختصاص التي تقلل تكيفا حقوقها، أن القرارات الإجرائية

بالتوجيه، حافظت، وبالرغم من تراجعها قياسا بالسنة الماضية، على صدارة الترتيب؛ وتلتها في المرتبة الثانية القرارات الإجرائية بالإحالة، والتي عرفت زيادة عمالية صفيفة؛ ثم القرارات الإجرائية بالإحالة في المرتبة الثالثة؛ لتحل في الأخير، وبالرغم من تسجيلها لارتفاع صفيف، القرارات الإجرائية بالرفض على الحالة.

وفي تحليل تفصيلي للحقوق موضوع الإخلال، في علاقتها بنوعية القرارات المتخذة في شأن ملفات التوجيه المعنية بها، يظهر أن الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة استأثر بـ 46,60 % من القرارات الإجرائية بالتوجيه، وبـ 27,50 % من القرارات الإجرائية بالرفض على الحالة؛ وتصدرت الملفات المعنية بالحق في المساواة ألامر القانون وتكافؤ الفرص القرارات الإجرائية بالإحالة الصادرة في شأن الملفات التي تقل تصنيفا حقوقيا؛ بينما تصدرت تلك المتعلقة بالحماية من تعسفات الإدارة القرارات الإجرائية بالإحالة.

ثاني عشر: ملفات التوجيه: توزيع المسجل والمعالج بمقتضى قرارات إجرائية بحسب محل تسجيل الشكاية

مكان التسجيل	المعالج		المسجل		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	
الإدارة المركزية	1231	67,05 %	1231	67,05 %	100 %
بوابة قضاء المواطن e-plainte	441	24,02 %	441	24,02 %	100 %
التمثيلات الجهوية	164	8,93 %	164	8,93 %	100 %
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	40	2,18 %	40	2,18 %	100 %
مندوبية جهة فاس - مكناس	31	1,69 %	31	1,69 %	100 %
المندوبية المحلية بمكناس	22	1,20 %	22	1,20 %	100 %
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	21	1,14 %	21	1,14 %	100 %
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	17	0,93 %	17	0,93 %	100 %
نقطة الاتصال ببني ملال	10	0,54 %	10	0,54 %	100 %
نقطة الاتصال بوجدة	10	0,54 %	10	0,54 %	100 %
نقطة الاتصال بأكادير	8	0,44 %	8	0,44 %	100 %
نقطة الاتصال بمراكش	3	0,16 %	3	0,16 %	100 %
نقطة الاتصال بالداخلية	2	0,11 %	2	0,11 %	100 %
المجموع	1836	100 %	1836	100 %	100 %



من أجل الانفتاح والقرب من المواطن، عملت المؤسسة على تنويع طرق إيداع وتسجيل الشكايات والصلبات التي لا تدخل ضمن اختصاصها، سواء من خلال تمثيلياتها الجهوية المنتشرة بمختلف مناهق المملكة، أو من خلال إحالتها المركزية، أو عن بعد عبر بوابة «قضاء الموطن»، هدفها من ذلك تحقيق عدالة مجالية في الولوج إلى الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

وتأسيسا على ذلك، وانطلاقا من تحليل المعصيات الواردة بالجدول أعلاه، يتضح أن الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة والتي تم تسجيلها بالإحالة المركزية، ما زالت تحتل صدارة قنوات الإيداع التي توفرها المؤسسة بمجموع 1231 ملفا، أي بنسبة 67,05% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، مسجلة بذلك تراجعا بـ 6,66 نقطة مئوية؛ وقابل ذلك ارتفاع في تلك المتوصل بها عبر المنصة الإلكترونية، والتي سجلت في هذه السنة 441 ملف توجيه، أي ما يمثل 24,02% من مجموع المتوصل به من ملفات التوجيه، مسجلة نسبة نمو بلغت 41,80%؛ بينما ضلت التمثيليات الجهوية في المركز الثالث بما مجموعه 164 ملف توجيه، أي ما يمثل 8,93% من المتوصل به من الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة.

وعرف ترتيب التمثيليات الجهوية خلال هذه السنة تباينا هفيفا، مقارنة بالسنة الماضية، حيث ارتقت منكووية جهة العيون - الساقية الحمراء لتسجل أعلى عدد من الشكايات بما مجموعه 40 ملفا، بنسبة نمو بلغت 42,86%؛ في حين، تراجعت جهة فاس - مكناس إلى المرتبة الثانية بتسجيلها 31 ملفا، أي بنسبة انخفاض بلغت 40,38%؛ وصعدت المنكووية المحلية بمكناس إلى المركز الثالث بمجموع 22 ملفا توجيهيا مسجلا ومعالجا، ونسبة نمو بلغت 83,33%؛ ثم باقي التمثيليات حسب الأعداد الميمنة في الجدول أعلاه.

المحور الخامس

الوقت التدبير: أحد معايير تقييم الفعالية في علاقة الإدارة بالمؤسسة

" إن العلاقة بين مؤسسات الأمويين والإدارة يمكن أن تشكل تحدياً حقيقياً لنجاح هذه المؤسسات في الدفاع على الحق في السيادة الإدارية، ما دامت رسالة الوفاء تتجاوز مجرد إصدار التوصيات والاقتراحات إلى ضمان فعالية هذه الاقتراحات والتوصيات، وما دام هذا الأمر متوقفاً في كثير من الأحيان على وجود إدارة متفهمة ومتعاونة."

وسيلة المملكة - مالطا، من 1 أكتوبر إلى 31 أكتوبر 2023

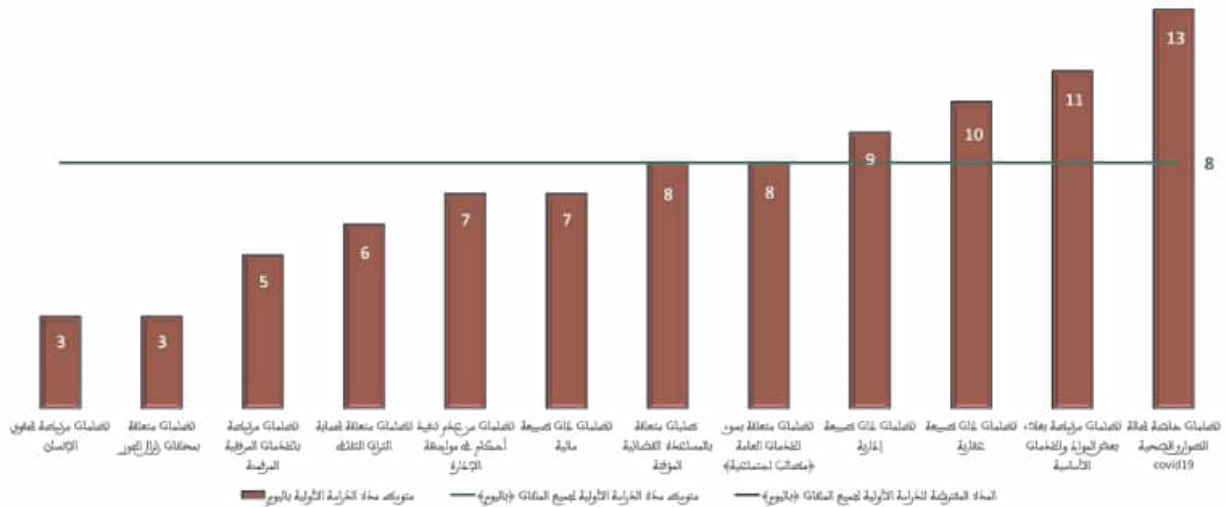
أولاً: زمن الدراسة الأولية للتدخلات خلال سنة 2023

عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوماً)
20 4786	8 أيام	% -46,67

بناءً على المعصيات المشار إليها أعلاه، والتي اركزت فقط على دراسة الملفات التي تصلب فيها الأمر مراسلة الإدارة أو المتصلين، والمبالغ عليها هذه السنة 4786 ملفاً مقابل 4175 ملفاً لسنة 2022، يُضهر الجدول أعلاه أن المؤسسة ما زالت تسيبصر على عملية معالجة الملفات، حيث تقلصت مدة الدراسة الأولية للتدخلات المسجلة، سواءً بالمقارنة مع الزمن المفترض (15 يوماً) أو مع المدة المرجعية للعام الماضي (10 أيام)، بتحقيقها لمدة معالجة لم يتجاوز متوسطها 08 أيام، وهي أقل من المدة الافتراضية للمعالجة بـ 7 أيام، أي بنسبة انخفاض بلغت 46,67 %، وأقل من المدة المرجعية للعام الماضي بيومين اثنين.

1 - المدة اللازمة للدراسة الأولية للتدخلات خلال سنة 2023 بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للدراسة الأولية (8 أيام)	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوماً)
تدخلات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19	15	13	% 62,50	% -13,33
تدخلات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية	30	11	% 37,50	% -26,67
تدخلات ذات طبيعة عقارية	928	10	% 25,00	% -33,33
تدخلات ذات طبيعة إدارية	1760	9	% 12,50	% -40,00
تدخلات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	78	8	% 0,00	% -46,67
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	8	% 0,00	% -46,67
تدخلات ذات طبيعة مالية	1535	7	% -12,50	% -53,33
تدخلات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	336	7	% -12,50	% -53,33
تدخلات متعلقة بحماية التراث الثقافي	9	6	% -25,00	% -60,00
تدخلات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	16	5	% -37,50	% -66,67
تدخلات متعلقة بمخلفات زلزال الحوز	77	3	% -62,50	% -80,00
تدخلات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	3	% -62,50	% -80,00

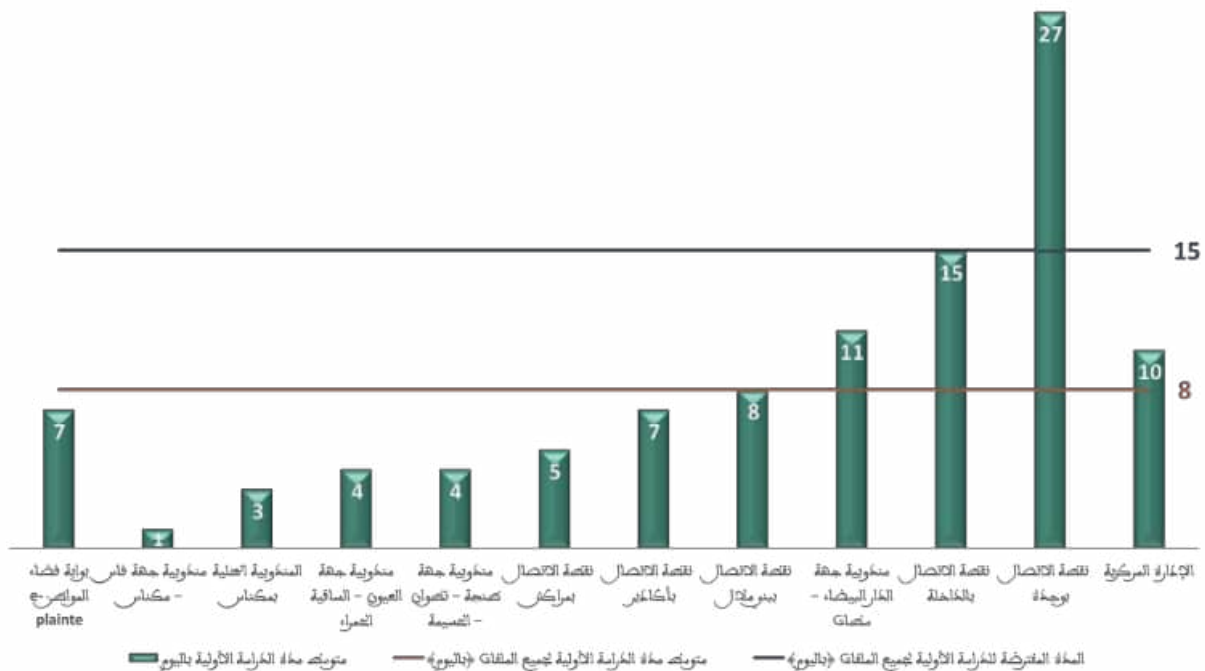


يُظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه، أن المدة الزمنية اللازمة للدراسة الأولية للملفات اختلفت حسب تصنيفها الموضوعاتي، حيث لوحظ، خلال هذه السنة، أن ملفات التخلّم المرتبطة بحالة الصواري الصحية، وبغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية، وكذا التخلّمات ذات الصبغة العقلية، وتلاغات الصبغة الإدارية، أريما مجموعته 2733 ملفا، سجلت مدة دراسة أولية أكبر من المتوسط العام المقدر هذه السنة في «08 أيام»؛ بينما سجلته مدة الدراسة الأولية لملفات التخلّم المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مصالب اجتماعية» وتلا المتعلقة بالمساعدة القضائية، والمقدر مجموعها في 79 ملفا؛ في حين سجلت باقي التصنيفات الرئيسية مدة دراسة أولية أقل من المتوسط العام، ويتعلق الأمر بالتخلّمات ذات الصبغة المالية، والمرتبطة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة، والاختلافات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة، والتخلّمات المتعلقة بحماية التراث الثقافي، وتلا المتعلقة بمخلفات زبال الحوز، وكذا المتصلة بحقوق الإنسان.

وعلى غرار السنة الماضية، سجلت جميع التصنيفات متوسط مدة دراسة أولية أقل من غلّا المفترض والمقدر في 15 يوما.

٤ - المدة اللازمة للحراسة الأولية للتدخلات خلال سنة 2023 بحسب مكان تسجيلها

مكان تسجيل التظلم	عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للدراسة الأولية (8 أيام)	نسبة التغير مع المدة المقترضة للدراسة الأولية (15 يوما)
الإدارة المركزية	1877	10	25,00 %	-33,33 %
التمثيلات الجهوية				
نقطة الاتصال بوجدة	112	27	237,50 %	80,00 %
نقطة الاتصال بالداخلية	8	15	87,50 %	0,00 %
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	273	11	37,50 %	-26,67 %
نقطة الاتصال ببني ملال	81	8	0,00 %	-46,67 %
نقطة الاتصال بأكادير	174	7	-12,50 %	-53,33 %
نقطة الاتصال بمراكش	76	5	-37,50 %	-66,67 %
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	200	4	-50,00 %	-73,33 %
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	164	4	-50,00 %	-73,33 %
المندوبية المحلية بمكناس	187	3	-62,50 %	-80,00 %
مندوبية جهة فاس - مكناس	230	1	-87,50 %	-93,33 %
بوابة فضاء المواطن e-plainte	1404	7	-12,50 %	-53,33 %



وعرفت المدة الزمنية اللازمة للمعالجة الأولية للملفات تباينا بين الملفات حسب مكان تسجيلها، حيث أن التخلّصات الواردة مباشرة على الإدارة المركزية والتي استدعت مراسلة الإدارة أو المتخّصم البالغ عددها 1877 ملفا، سجلت 10 أيام كمتوسط للمدة الزمنية اللازمة للدراسة الأولية، بتصور ملموس في هذا المؤشر عن سنة 2022 التي سجلت 13 يوما كمتوسط؛ وعلى نفس النهج، تحسنت هذه المدة مقارنة مع السنة الماضية، سواء بالنسبة للملفات التي تم تسجيلها بست تمثيلات جهوية، أو للملفات المسجلة عبر التخصيص الإلكتروني (فضاء المواضع) التي سجلت 07 أيام كمتوسط لمدة الدراسة الأولية.

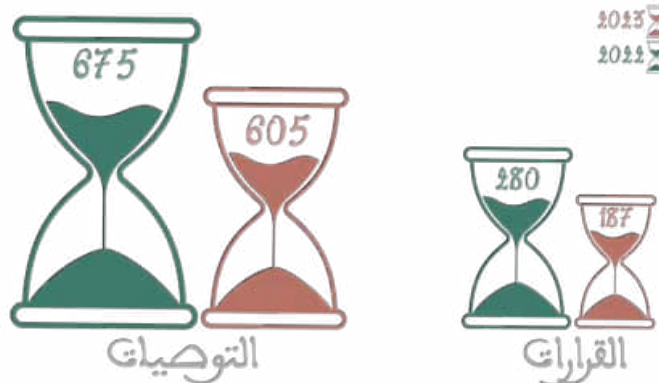
وتجدر الإشارة إلى أن التخلّصات المسجلة عبر التخصيص الإلكتروني وتلك الواردة على 06 تمثيلات جهوية، سجلت متوسط مدة دراسة أولية أقل من المتوسط العام المسجل في 08 أيام.

ثانيا: معدل زمن المعالجة الموضوعية للتخلّصات خلال سنة 2023

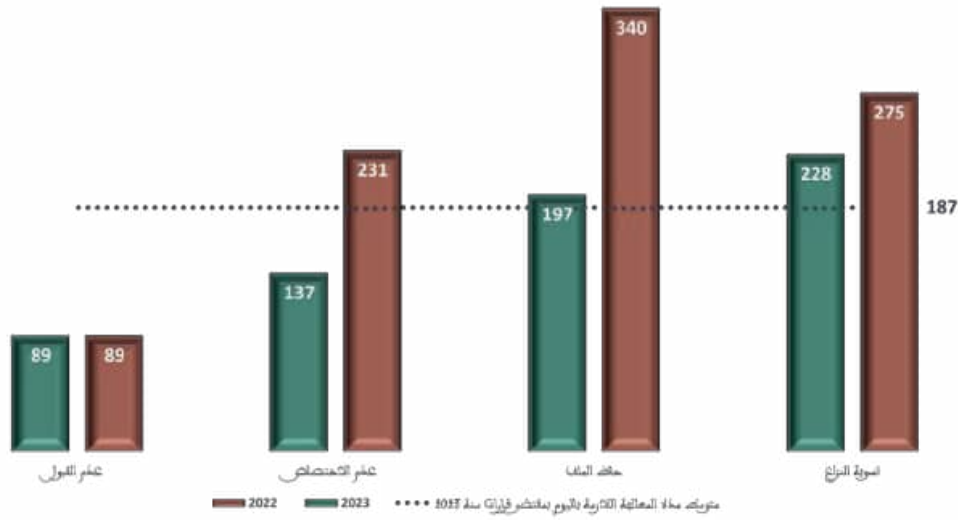
1 - معدل آجال البت في ملفات التخلّص المعالجة

نسبة النمو (%)	2023				2022	شكل المعالجة
	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة قرارات وتوصيات (210 أيام)	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة قرارات (187 يوما)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	
-33,96 %	0,00 %	12,30 %	210	5448	318	قرار وتوصية
-10,37 %	188,10 %	223,53 %	605	297	675	التوصيات
-33,21 %	-10,95 %	0,00 %	187	5151	280	القرارات
-17,09 %	8,57 %	21,93 %	228	1505	275	تسوية النزاع
-42,06 %	-6,19 %	5,35 %	197	2557	340	حفظ الملف
-40,69 %	-34,76 %	-26,74 %	137	370	231	عدم الاختصاص
0,00 %	-57,62 %	-52,41 %	89	719	89	عدم القبول

معدل آجال البت في ملفات التخلّص المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات (باليوم)



معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بحسب صيغة القرار (باليوم)



حافظت المؤسسة، خلال هذه السنة، على منحها الإيجابي في تحسين زمن معالجة ملفات التظلم، فبالرغم من ارتفاع عدد الملفات المعالجة سواء بمقتضى قرارات أو توصيات، من 4555 ملفاً خلال السنة الماضية إلى 5448 ملفاً معالجاً في هذه السنة، فقد قلصت المؤسسة من متوسط مدة المعالجة اللازمة، إذ انتقل من 318 يوماً في سنة 2022 إلى 210 أيام خلال هذه السنة، أي بنسبة انخفاض بلغت 33,96 %.

بالنظر لصيغة معالجة الملفات، تراجع متوسط زمن معالجة التظلمات التي تم البت فيها بمقتضى توصيات إلى 605 أيام، مقابل 675 يوماً كمتوسط لسنة 2022؛ وبجملت قلل التي تم البت فيها بقرارات متوسط مدة معالجة بلغ في هذه السنة 187 يوماً، عوض 280 يوماً خلال السنة الماضية، هذا، مع تباين في هذه المدة حسب نوعية القرارات المتخذة.

4 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	قرارات		توصيات		نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (187 يوماً)
	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19	15	407	0	0	117,65 %
تظلمات تهم وضعية المتوفين جراء الوباء	1	704	0	0	276,47 %
تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي	1	664	0	0	255,08 %
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	1	589	0	0	214,97 %

توصيات			قرارات			التصنيف الموضوعاتي
نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (605 أيام)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (187 يوما)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	
**	0	0	% 104,81	383	9	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
**	0	0	% 41,18	264	2	تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي
**	0	0	% -4,81	178	1	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب
**	0	0	% 35,83	254	31	تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية
**	0	0	% 45,45	272	27	تظلمات مرتبطة بغلاء خدمات أساسية
**	0	0	% -32,09	127	4	تظلمات مرتبطة بغلاء مواد أساسية
% -5,12	574	108	% 31,55	246	233	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% -5,12	574	108	% 31,55	246	233	تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم
% -46,28	325	4	% 29,95	243	74	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
**	0	0	% 59,89	299	17	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية
% -46,28	325	4	% 22,46	229	53	تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
**	0	0	% 7,49	201	4	تظلمات متعلقة بفك العزلة
% -14,38	518	122	% 14,97	215	1558	تظلمات ذات طبيعة مالية
% -2,15	592	6	% 64,71	308	75	تظلمات متعلقة بطلبات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)
% -35,04	393	13	% 37,97	258	166	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
% 46,61	887	15	% 32,09	247	306	تظلمات متعلقة بالمعاشات
% 4,63	633	10	% 31,55	246	250	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% -29,26	428	72	% 1,60	190	387	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
% -12,23	531	5	% -9,09	170	81	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
**	0	0	% -10,16	168	71	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
**	0	0	% -12,83	163	111	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
% 143,31	1472	1	% -26,20	138	105	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة

توصيات			قرارات			التصنيف الموضوعاتي
نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (605 أيام)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (187 يوما)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	
**	0	0	% -47,59	98	6	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
% 53,55	929	36	% -2,14	183	968	تظلمات ذات طبيعة عقارية
**	0	0	% 117,65	407	9	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
**	0	0	% 49,20	279	5	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
% 138,35	1442	6	% 40,11	262	69	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
% 4,79	634	3	% 35,83	254	47	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
**	0	0	% 25,13	234	31	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
**	0	0	% 16,04	217	29	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
% 111,07	1277	2	% 7,49	201	42	تظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)
**	0	0	% 1,07	189	11	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
% 40,17	848	11	% -9,09	170	116	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
% 147,60	1498	1	% -11,76	165	91	تظلمات مرتبطة بالتحفيز العقاري
% 20,33	728	12	% -11,76	165	477	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
**	0	0	% -28,88	133	8	تظلمات مرتبطة بالأموال الحبسية أو الوقفية
% 29,09	781	1	% -32,09	127	28	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
**	0	0	% -56,15	82	2	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
**	0	0	% -88,77	21	3	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
% 40,83	852	23	% -11,23	166	2128	تظلمات ذات طبيعة إدارية
**	0	0	% 158,82	484	2	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
% 217,85	1923	1	% 52,94	286	14	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
% 114,05	1295	5	% 39,04	260	40	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
% 13,55	687	5	% 22,99	230	420	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية
**	0	0	% 6,42	199	234	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين

توصيات			قرارات			التصنيف الموضوعاتي
نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (605 أيام)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (187 يوما)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بقرارات	
0,17 %	606	6	-8,02 %	172	273	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
**	0	0	-8,56 %	171	39	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
14,05 %	690	6	-30,48 %	130	903	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
**	0	0	-32,62 %	126	12	تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شهادات ضبطية، سجل عدلي ...)
**	0	0	-35,83 %	120	191	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
**	0	0	-12,30 %	164	9	تظلمات متعلقة بحماية التراث الثقافي
**	0	0	-12,30 %	164	9	تظلمات متعلقة بحماية التراث الثقافي
**	0	0	-20,32 %	149	16	تظلمات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمة
**	0	0	28,34 %	240	3	تظلمات مرتبطة بعدم وجود طريق بديل للاستفادة من الخدمة المرقمة
**	0	0	-22,46 %	145	6	تظلمات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة
**	0	0	-37,43 %	117	4	تظلمات مرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية
**	0	0	-41,18 %	110	3	تظلمات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة
**	0	0	-88,24 %	22	109	تظلمات متعلقة بمخلفات زلزال الحوز
**	0	0	-65,24 %	65	1	طلبات متعلقة بتحديد مآل الضحايا
**	0	0	-88,24 %	22	108	تظلمات متعلقة بالمساعدات الخاصة بزلزال الحوز
**	0	0	-91,44 %	16	10	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
**	0	0	-79,14 %	39	1	تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال
**	0	0	-91,98 %	15	5	تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة
**	0	0	-93,05 %	13	2	تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية
**	0	0	-93,05 %	13	2	تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي
-93,39 %	40	4	**	0	0	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
-93,39 %	40	4	**	0	0	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

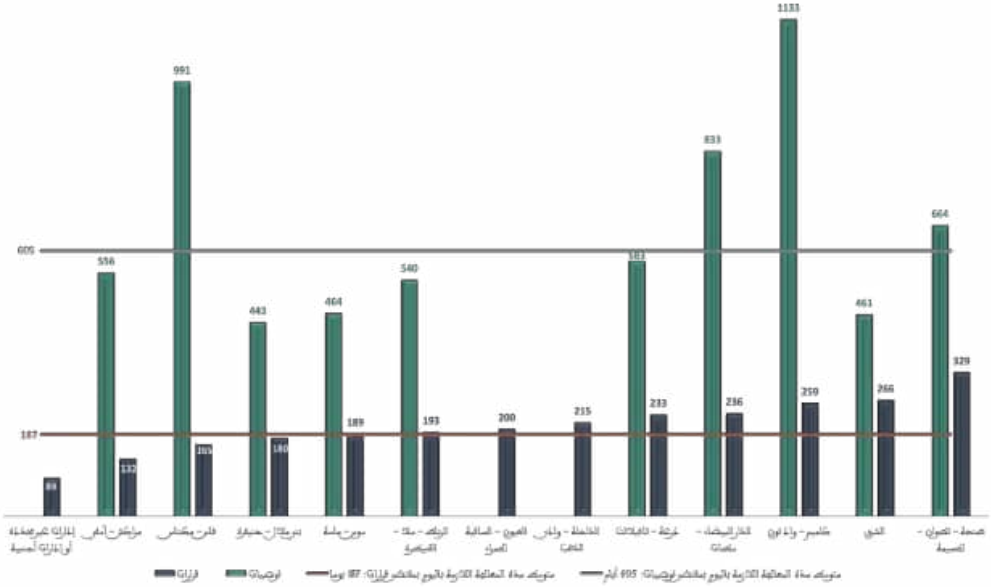


ويظهر الجدول أعلاه، أن آجال البت في الملفات تتأثر وبشكل واضح، بالتصنيف الموضوعاتي للتدخل، رئيسيا كان أو فرعيا، حيث خلص تحليل البيانات الواردة في الجدول أن الملفات التي ارتبطت بمواضيعها بنمسة تصنيفات رئيسية، والتي شكلت 37,10 % من مجموع الملفات المعالجة بمقتضى قرارات، تطلبت متوسط زمن معالجة أكبر من المدة المتوسطة للمعالجة لهذا السنة والمقدرة في 187 يوما، ويتعلق الأمر بالتدخلات الخاصة بحالة الصواري الصحية، وتلك المرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية، والتدخلات من عدم تنفيذ الأحكام القضائية، والتدخلات المتعلقة بسوء الخدمات العامة (مصالح اجتماعية)، والتدخلات ذات الطبيعة المالية؛ فيما سجلت باقي التصنيفات زمن معالجة أقل من المتوسط العام.

من جهة أخرى، همت الملفات الصادرة بشأنها توصيات 06 تصنيفات رئيسية، سجل تصنيفان إثنان منها متوسط مدة معالجة أكبر من المتوسط السنوي لمعالجة الملفات الصادرة في موضوعها توصيات، والمقدر في 605 أيام، ويتعلق الأمر بالتدخلات ذات الطبيعة العقارية والتدخلات ذات الطبيعة الإدارية، والتي شكلت 19,87 % من مجموع التدخلات التي صدرت في شأنها توصيات؛ بينما عرفت باقي التصنيفات تسجيل مدة معالجة أقل من المتوسط السنوي.

3 - معدل آجال الت في ملفات التخل المعالجة بحسب جغرافية الإدارة

توصيات			قرارات			شكل المعالجة/جغرافية الإدارة
نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (605 أيام)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (187 يوما)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات ²¹	
9,75 %	664	17	75,94 %	329	257	طنجة - تطوان - الحسيمة
-23,80 %	461	6	42,25 %	266	108	الشرق
87,27 %	1133	2	38,50 %	259	55	كلميم - واد نون
37,69 %	833	35	26,20 %	236	425	الدار البيضاء - سطات
-3,64 %	583	13	24,60 %	233	76	درعة - تافيلالت
**	0	0	14,97 %	215	10	الداخلية - وادي الذهب
**	0	0	6,95 %	200	95	العيون - الساقية الحمراء
-10,74 %	540	178	3,21 %	193	2592	الرباط - سلا - القنيطرة
-23,31 %	464	6	1,07 %	189	108	سوس - ماسة
-26,78 %	443	8	-3,74 %	180	95	بني ملال - خنيفرة
63,80 %	991	15	-11,76 %	165	436	فاس - مكناس
-8,10 %	556	17	-29,41 %	132	171	مراكش - آسفي
**	0	0	-52,41 %	89	4	إدارات غير محددة أو إدارات أجنبية



ومن زاوية أخرى، يظهر الجدول أعلاه أن معدل آجال الت في التخلات بمقتضى قرارات أو بمقتضى توصيات، عرف تغييرات بالنظر إلى جغرافية الإدارة المتخلم منها، وبالنظر إلى مكان تسجيلها.

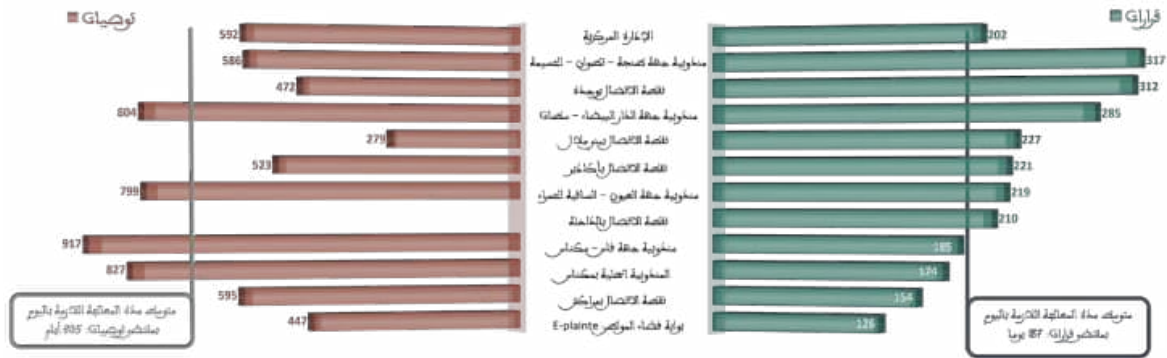
21 دون احتساب قرارات عدم القبول

فقد سجلت الإدارات المتواجدة بـ 09 جهات متوسطها للمدة اللازمة للمعالجة بمقتضى قرارات أكبر من المتوسط العام لهذا الشكل من المعالجة (187 يوما)، حيث سجلت التدخلات المتعلقة بالإدارات متواجدة بجهة كسندة - تكان - الحسيمة متوسط مدة معالجة حكا في 329 يوما كأعلى معدل مسجل، وتلتها تدخلات تلتا التي تتواجد بجهة الشرق بمتوسط مدة معالجة بلغ 266 يوما، ثم باقي الجهات بنسب متباعدة. بينما سجل متوسط مدة معالجة التدخلات التي تهم الإدارات متواجدة بالجهات الثلاثة المتبقية، معدلات أقل من المعدل السنوي للبت في التدخلات، سجلت الإدارات جهة بني ملال - خنيفرة 180 يوما، وتلتها الإدارات جهة فاس - مكناس بـ 165 يوما، ثم الإدارات جهة مراكش - أسفي كأقل متوسط مدة معالجة مسجلة بـ 132 يوما.

من جانب آخر، همت الملفات المعالجة بمقتضى توصيات 10 جهات فقط، سجلت الإدارات المتواجدة بـ 04 جهات منها متوسط مدة معالجة بتوصيات أكبر من المدة المتوسطة العامة للمعالجة بمقتضى توصيات (605 أيام)، حيث تراوح متوسط مدة المعالجة بين 664 يوما سجلته الإدارات المتواجدة بجهة كسندة - تكان - الحسيمة، و1133 يوما سجلته الإدارات جهة كلميم - وادي نون. في المقابل، سجلت الإدارات المتواجدة وباقي الجهات متوسطها أقل من المدة المتوسطة للمعالجة بمقتضى توصيات، حيث تراوح بين 583 يوما بالنسبة للإدارات المتواجدة بجهة مراكش - تافيلالت و443 يوما سجلته الإدارات جهة بني ملال - خنيفرة.

4 - معدل آجال البت في ملفات التدخل المعالجة بحسب مكان تسجيل التدخل

توصيات			قرارات			شكل المعالجة/مكان تسجيل التظلم
نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (605 أيام)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (187 يوما)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	
-2,15 %	592	148	8,02 %	202	1989	الإدارة المركزية
التمثيلات الجهوية						
-3,14 %	586	18	69,52 %	317	184	مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
-21,98 %	472	2	66,84 %	312	117	نقطة الاتصال بوجدة
32,89 %	804	29	52,41 %	285	255	مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات
-53,88 %	279	6	21,39 %	227	81	نقطة الاتصال ببني ملال
-13,55 %	523	9	18,18 %	221	178	نقطة الاتصال بأكادير
32,07 %	799	5	17,11 %	219	166	مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء
**	0	0	12,30 %	210	11	نقطة الاتصال بالداخلية
51,57 %	917	11	-1,07 %	185	226	مندوبية جهة فاس - مكناس
36,69 %	827	12	-6,95 %	174	183	المندوبية المحلية بمكناس
-1,65 %	595	10	-17,65 %	154	88	نقطة الاتصال بمراكش
-26,12 %	447	47	-32,62 %	126	1673	بوابة فضاء المواطن E-plainte

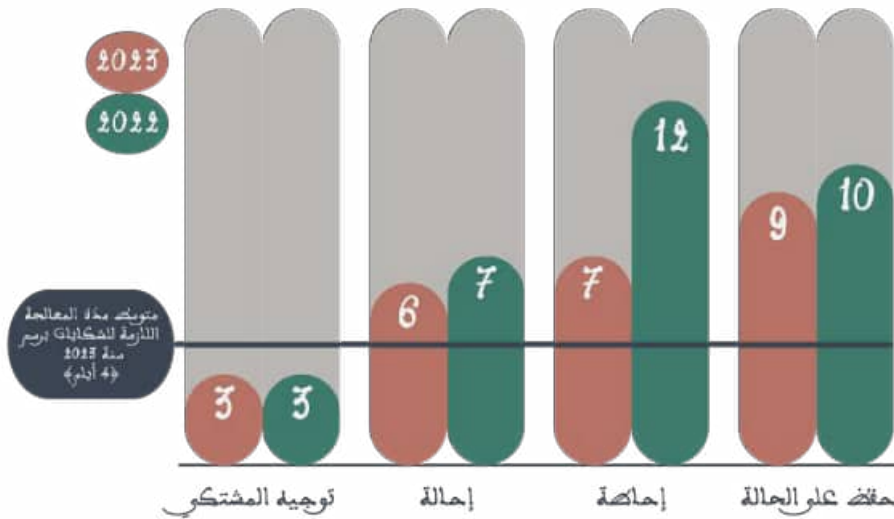


إن تحليل معدل أجال البت في الملفات المعالجة، من زاوية مكان تسجيل التطلعات، سواء بالإدارة المركزية أو بالتمثيلات الجهوية أو عبر المنخوطة الإلكترونية، خلص إلى أن مدة معالجة التطلعات المسجلة بالإدارة المركزية بمقتضى قرارات حققت تهورا مهما مقارنة بالسنة الماضية، بانتقالها من 303 أيام إلى 202 يوما، وبزيادة 8,0% عن مدة المعالجة العامة المعققة على الصعيد الوطني، وبسجل التطلعات المعالجة بواسطة قرارات، والتي تم تسجيلها بالمنخوطة الإلكترونية (فضاء المواصل)، متوسط مدة معالجة بلغ 126 يوما، بانخفاض ملحوظ عن السنة الماضية حيث سجل 199 يوما، وأيضا بانخفاض بنسبة 32,6% عن المدة المتوسطة للمعالجة؛ بينما شهدت التمثيلات الجهوية مدة معالجة متباينة، سجلت أعلاها بمندوبية جهة لصحة - تصون - الحسيمة بواقع 317 يوما، وبنسبة زيادة عن مدة المعالجة العامة بلغت 69,5%، فيما حققت نقصة الاتصال بمراكش أقل متوسط مدة لمعالجة التطلعات بمقتضى قرارات، بـ 154 يوما، وبنسبة انخفاض عن المدة المتوسطة للمعالجة قدره 17,65%، وبسجل باقي التمثيلات النسب والأعداد المفصلة في الجدول أعلاه.

من منظور آخر، حققت التطلعات المعالجة بمقتضى توصيات، والتي تم تسجيلها بالإدارة المركزية، متوسط مدة معالجة بلغ 592 يوما، وهو أقل من أجل المسجل وطنيا والبالغ 605 أيام، موزة تهورا قياسيا مقارنة بالسنة الماضية التي سجلت متوسط مدة معالجة بلغ 682 يوما. وعلى نفس المنحنى، سجلت مدة معالجة التطلعات بمقتضى توصيات، والتي تم تسجيلها بالمنخوطة الإلكترونية، انخفاضا بنسبة 26,1% عن متوسط مدة المعالجة بمعدل 447 يوما. وعلى غرار التطلعات المعالجة بواسطة قرارات، عرف متوسط مدة معالجة التطلعات بمقتضى توصيات، والمسجلة بمختلف المصالح اللامركزية للمؤسسة، تباينا كبيرا، حيث سجل أعلى معدل للمعالجة بمندوبية جهة فاس- مكناس بمتوسط بلغ 917 يوما، فيما سجلت نقصة الاتصال ببني ملال - خنيفرة أقل مدة بلغ معدلها 279 يوما.

ثالثاً: زمن المعالجة الموضوعية لملفات التوجيه خلال سنة 2023

نسبة النمو	2023			2022		شكل المعالجة
	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة بقرارات إجرائية (4 أيام)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم		
% 0,00	% 0,00	4	1836	4		قرارات إجرائية
% -10,00	% 125,00	9	31	10		حفظ على الحالة
% -41,67	% 75,00	7	113	12		إحاطة
% -14,29	% 50,00	6	126	7		إحالة
% 0,00	% -25,00	3	1566	3		توجيه المشتكى



عرف المعدل العام لزمن معالجة ملفات التوجيه هذه السنة استقراراً، مقارنة بالسنة الماضية، فبالرغم من الارتفاع الملاحظ في عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، حافظت المؤسسة على زمن معالجة هذه الملفات في 04 أيام، غير أن هذه المدة تختلف حسب نوع القرار الإجرائي المتخذ، بحيث عرفت الملفات التي تم البت فيها بقرارات إجرائية بالحفظ على الحالة أو بالإحالة أو بالإحالة تسجيل متوسط مدة معالجة يفوق المتوسط العام لمدة معالجة ملفات التوجيه المذكورة، في حين، عرفت الملفات التي تم البت فيها بقرارات إجرائية بالتوجيه، والبالغ عددها 1566 ملفاً، أي ما يمثل 85,29 % من مجموع الملفات التي تدخل ضمن اختصاص هذه المؤسسة، تسجيل 03 أيام فقط كمتوسط لمدة المعالجة.

رابعاً: آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة

1 - المعدل العام لآجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة

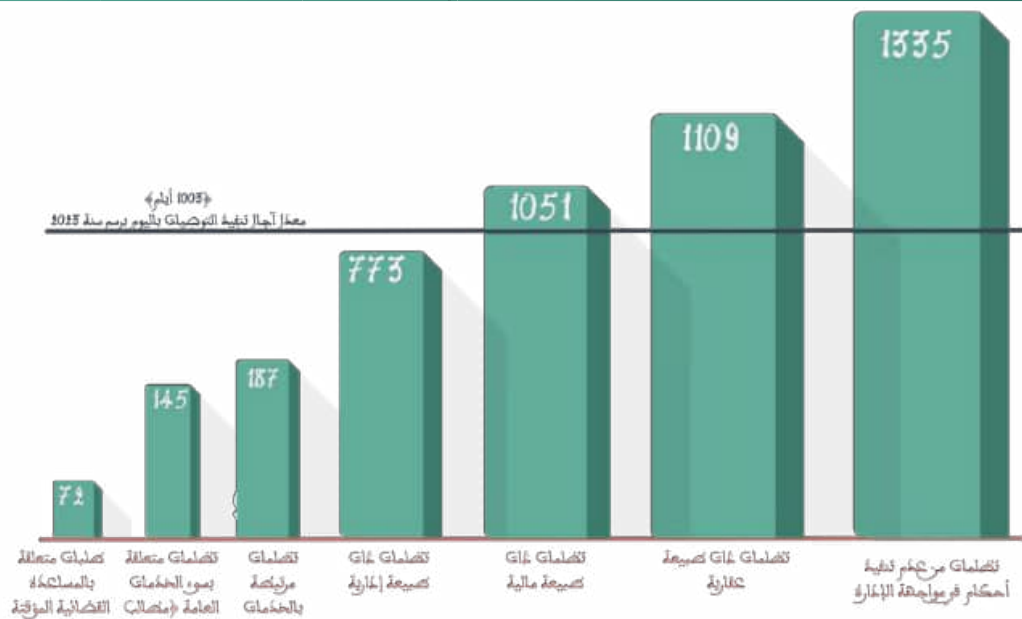
نسبة النمو	2023		2022	شكل المعالجة
	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	عدد التوصيات المنفذة	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	
% 24,13	1003 أيام	242	808 أيام	تنفيذ التوصية

بلغ المتوسط العام لمعدل آجال تنفيذ التوصيات هذه السنة، منذ تبليغها إلى الجهة المعنية بها إلى حين تنفيذها - ولحون اعتبار لتلك التوقيتات - 1003 أيام، مسجلاً ارتفاعاً بنسبة 24,13 % عن المتوسط العام للتنفيذ للسنة الماضية؛ ويعزى هذا الارتفاع المسجل إلى الزيادة في عدد التوصيات المنفذة، والذي انتقل من 111 توصية منفذة سنة 2022 إلى 242 توصية منفذة خلال هذه السنة، أي بنسبة نمو بلغت 118,02 %، علماً أن 234 منها تعود إلى السنوات الماضية. والملاحظ، أن هذا المعدل ما زال الميرق إلى ما تصمح إليه المؤسسة، ويحتاج إلى بكل مجهود أكبر من الإدارة لتحسين زمن راء الحقوق إلى أصحابها، ما لحامت العبرة ليست بإصدار التوصيات وإنما بتنفيذها.

2 - معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي للتظلم

التصنيف الموضوعاتي	عدد التوصيات المنفذة	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال تنفيذ التوصيات
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	34	1335	% 33,10
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	34	1335	% 33,10
تظلمات ذات طبيعة عقارية	36	1109	% 10,57
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	8	1880	% 87,44
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	1	1855	% 84,95
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	1	1178	% 17,45
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	3	1038	% 3,49
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	7	930	% -7,28
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	13	908	% -9,47
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	1	265	% -73,58
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	1	133	% -86,74
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	1	45	% -95,51
تظلمات ذات طبيعة مالية	102	1051	% 4,79
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	2	1477	% 47,26
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	22	1423	% 41,87

التصنيف الموضوعاتي	عدد التوصيات المنفذة	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	نسبة التغير مع معدل تنفيذ التوصيات
تظلمات متعلقة بطلبات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	14	1280	% 27,62
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	5	1246	% 24,23
تظلمات متعلقة بالمعاشات	32	887	% -11,57
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	11	762	% -24,03
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	15	752	% -25,02
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	1	730	% -27,22
تظلمات ذات طبيعة إدارية	64	773	% -22,93
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	5	1843	% 83,75
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	9	1608	% 60,32
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	1	1287	% 28,32
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية	25	545	% -45,66
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	15	538	% -46,36
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	8	347	% -65,40
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	1	43	% -95,71
تظلمات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	1	187	% -81,36
تظلمات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة	1	187	% -81,36
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	3	145	% -85,54
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	2	199	% -80,16
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية	1	38	% -96,21
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	72	% -92,82
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	72	% -92,82

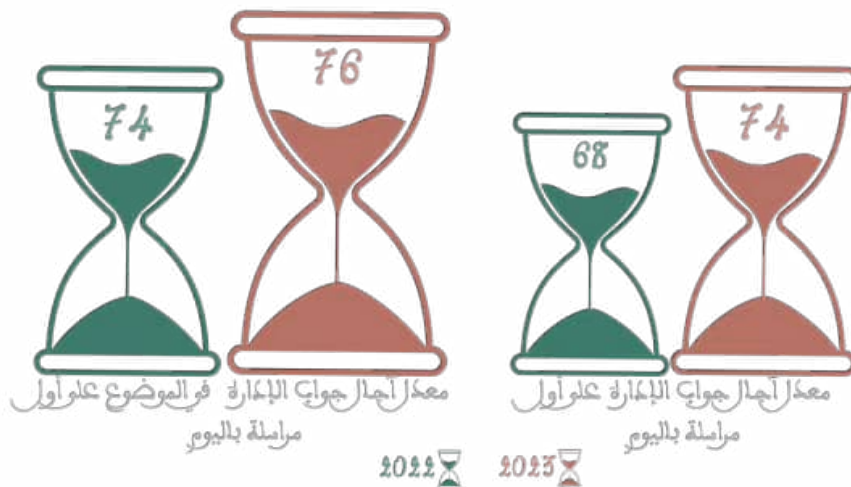


وعلى غرار الآجال الخاصة بتدبير ملفات التظلم، تتأثر آجال تنفيذ التوصيات بالتصنيفات الموضوعاتية، سواء الرئيسية أو الفرعية، للتدخلات موضوع هذه التوصيات، حيث سجلت 03 تصنيفات موضوعاتية رئيسية، من أصل 07 معنية، متوسط مدة معالجة أكبر من المعدل العام لآجال التنفيذ السابق الذكر، ويقرر من تنفيذ التوصيات الصادرة في شأن التدخلات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة، كتصنيف رئيسي من أكبر المدد، إذ وصل متوسطها إلى 1335 يوما، علما أن هناك 12 تصنيفا فرعيا سجل متوسط مدة معالجة أكبر من ذلك، حيث بلغ أقصاه 1880 يوما في التوصيات الصادرة في موضوع تدخلات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية.

خامسا: زمن تفاعل الإدارة مع مراسلات مؤسسة الوسيط

1 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التدخل المعالجة

المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة						المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)				شكل المعالجة/ المعطيات الزمنية
نسبة النمو (%)	2023				2022	نسبة النمو (%)	2023		2022	
	نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما)	نسبة التغير مقارنة مع معدل تفاعل الإدارة (74 يوما)	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة باليوم		عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم		
2,70 %	26,67 %	2,70 %	76	3056	74	8,82 %	74	3398	68	قرارات وتوصيات



المادة 36 من القانون 14.16 المنظم لمؤسسة الوسيه

مع مراعاة أحكام المادة 21 من هذا القانون، يجب على الإدارة المعنية بالتدخلات الحالية إليها من قبل الوسيه أو أحد المتدخلين الخاصين أو المتدخلين الجاهزين أو المتدخلين المحليين، أن تحيي المؤسسة داخل أجل لا يتجاوز شهرين ابتداء من تاريخ توصيلها بها،

بتقرير يتضمن موقفها إزاء مطالب المتدخلين وجميع الإجراءات والتدابير التي اتخذتها في التدخلات المعروضة عليها، أو حسب الحالة الحلول التي تترجمها على المتدخل، حتى يتسنى رفع ما يحق من ضرر أو تعسف أو تجاوز في استعمال السلطة. تقلص هذه المدة إلى شهر واحد إذا أثبتت حالة الاستعجال في رسالة الإحالة الموجهة إلى الإدارة المعنية.

يمكن للإدارة، بصفة استثنائية، أن تطلب تمديد الأجل المشار إليه في الفقرة الأولى أعلاه، مع بيان الأسباب الموجبة لذلك، على أن لا يتجاوز التمديد نصف المدة الأصلية.

وفي حالة عدم تقديم التقرير في الأجل المشار إليها أعلاه، ثبت المؤسسة في التدخل بناء على ما تتوفر عليه من معلومات.

أجوبة الإدارة على مراسلات المؤسسة في ملفات التدخل المعالجة بمقتضى قرار أو توصية، تقبل احتمالين اثنين: فإما أن تتخذ شكل أجوبة تفصيلية، كالإخبار بالتوصل لحون التصرف لموضوع التدخل، مما لا يسمح للمؤسسة بمباشرة الإجراءات البعدية للبت في التدخل أو تتخذ شكل أجوبة في موضوع التدخل مع تقديم موقف الإدارة منه، وبالتالي يتيح للمؤسسة الانتقال للإجراءات المالية للبت في الملف.

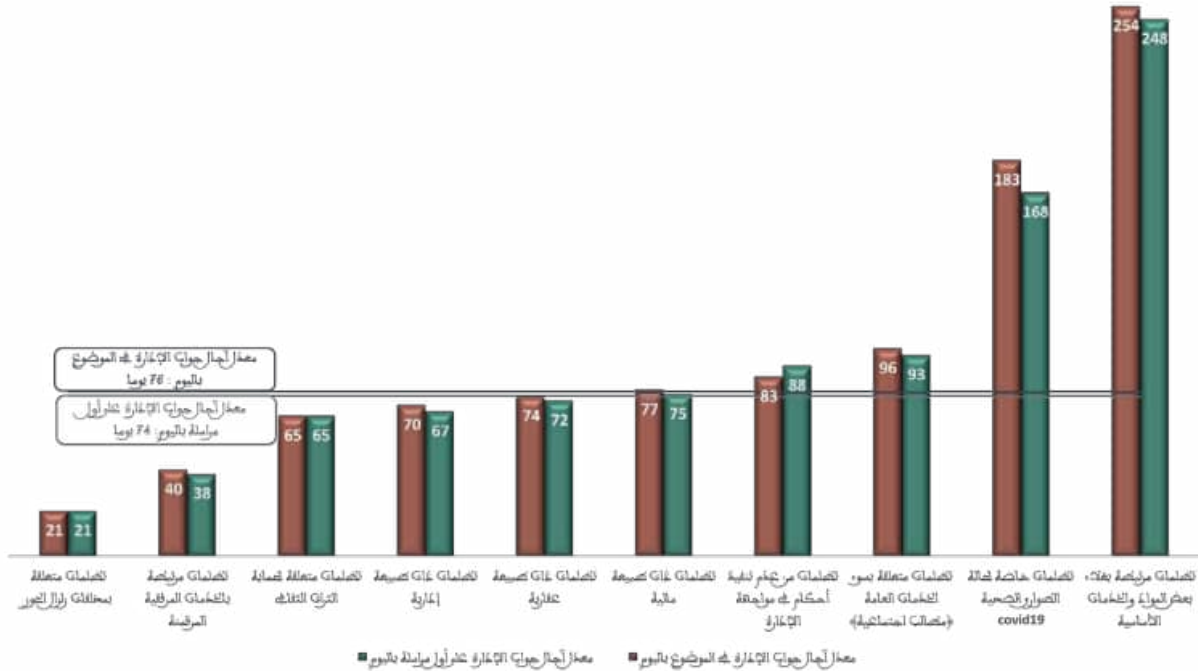
وعموما، لقد أمكن من خلال تحليل مدى تفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة لهذه السنة، تسجيل ارتفاع في مدة جواب الإدارة على مراسلاتها (بغض النظر عن موضوع الجواب)، حيث انتقلت من 68 يوما سنة 2022 إلى 74 يوما هذه السنة، مع تسجيل زيادة في عدد الملفات المعنية بهذا النوع من الأجوبة، ليصل إلى 3398 ملفا، بنسبة نمو بلغت 10,47 %؛ نفس الارتفاع سجلته كذلك المدة الزمنية لجواب الإدارة على مراسلات المؤسسة في موضوع التدخل، إذ انتقلت من 74 يوما السنة الماضية إلى 76 يوما هذه السنة، مع تسجيل زيادة أيضا في عدد الملفات المعنية بهذا النوع من الأجوبة، والذي بلغ هذه السنة 3056 ملفا، بنسبة نمو قدرت في 12,02 %. وفي العاليتين معا، يكون زمن إحالة المؤسسة بموقف الإدارة إزاء مطالب المتدخلين قد تجاوز المدة القانونية المنصوص عليها والمحددة في شهرين.

٤ - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بحسب التصنيف الموضوعاتي

المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة				المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			التصنيف الموضوعاتي
نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما)	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (76 يوما)	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	عدد الملفات	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (74 يوما)	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	
% 323,33	% 234,21	254	23	% 235,14	248	23	تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية
% 341,67	% 248,68	265	22	% 250,00	259	22	تظلمات مرتبطة بغلاء خدمات أساسية
% -73,33	% -78,95	16	1	% -78,38	16	1	تظلمات مرتبطة بغلاء مواد أساسية
% 205,00	% 140,79	183	13	% 127,03	168	13	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19
% 308,33	% 222,37	245	1	% 231,08	245	1	تظلمات تهم وضعية المتوفين جراء الوباء
% 305,00	% 219,74	243	8	% 198,65	221	8	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
% 68,33	% 32,89	101	1	% 21,62	90	1	تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي
% -35,00	% -48,68	39	2	% -47,30	39	2	تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي
% -85,00	% -88,16	9	1	% -87,84	9	1	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
% 60,00	% 26,32	96	46	% 25,68	93	50	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
% 180,00	% 121,05	168	2	% 66,22	123	3	تظلمات متعلقة بفك العزلة
% 50,00	% 18,42	90	36	% 24,32	92	38	تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
% 73,33	% 36,84	104	8	% 20,27	89	9	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية
% 38,33	% 9,21	83	192	% 18,92	88	226	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 38,33	% 9,21	83	192	% 18,92	88	226	تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم
% 28,33	% 1,32	77	997	% 1,35	75	1128	تظلمات ذات طبيعة مالية
% 101,67	% 59,21	121	51	% 37,84	102	58	تظلمات متعلقة بطلبات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)
% 53,33	% 21,05	92	151	% 36,49	101	187	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% 20,00	% -5,26	72	16	% 6,76	79	20	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
% 38,33	% 9,21	83	286	% 2,70	76	324	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية

المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)				المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			التصنيف الموضوعاتي
عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (74 يوما)	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (60 يوما)		
128	69	-6,76 %	108	71	-6,58 %	18,33 %	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
77	66	-10,81 %	75	67	-11,84 %	11,67 %	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
41	61	-17,57 %	36	66	-13,16 %	10,00 %	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
49	59	-20,27 %	48	56	-26,32 %	-6,67 %	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
239	58	-21,62 %	222	65	-14,47 %	8,33 %	تظلمات متعلقة بالمعاشات
5	25	-66,22 %	4	25	-67,11 %	-58,33 %	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
658	72	-2,70 %	607	74	-2,63 %	23,33 %	تظلمات ذات طبيعة عقارية
3	133	79,73 %	2	225	196,05 %	275,00 %	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
6	104	40,54 %	5	98	28,95 %	63,33 %	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
24	82	10,81 %	21	84	10,53 %	40,00 %	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)
357	82	10,81 %	338	78	2,63 %	30,00 %	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
2	77	4,05 %	2	77	1,32 %	28,33 %	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
3	72	-2,70 %	3	72	-5,26 %	20,00 %	تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية
75	69	-6,76 %	74	73	-3,95 %	21,67 %	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
50	66	-10,81 %	42	80	5,26 %	33,33 %	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
15	63	-14,86 %	7	62	-18,42 %	3,33 %	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
20	55	-25,68 %	19	55	-27,63 %	-8,33 %	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
17	52	-29,73 %	16	53	-30,26 %	-11,67 %	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
44	49	-33,78 %	37	49	-35,53 %	-18,33 %	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
42	38	-48,65 %	41	63	-17,11 %	5,00 %	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
1279	67	-9,46 %	1157	70	-7,89 %	16,67 %	تظلمات ذات طبيعة إدارية
9	177	139,19 %	9	177	132,89 %	195,00 %	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية

المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)				المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			التصنيف الموضوعاتي
عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (74 يوما)	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع (60 يوما)		
36	85	% 14,86	28	78	% 2,63	% 30,00	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
224	70	% -5,41	213	70	% -7,89	% 16,67	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
294	69	% -6,76	277	73	% -3,95	% 21,67	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية
92	69	% -6,76	86	78	% 2,63	% 30,00	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
512	68	% -8,11	442	69	% -9,21	% 15,00	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
31	46	% -37,84	28	51	% -32,89	% -15,00	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
7	44	% -40,54	6	69	% -9,21	% 15,00	تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شهادات ضبطية، سجل عدلي ...)
72	39	% -47,30	66	49	% -35,53	% -18,33	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
2	8	% -89,19	2	8	% -89,47	% -86,67	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
9	65	% -12,16	9	65	% -14,47	% 8,33	تظلمات متعلقة بحماية التراث الثقافي
9	65	% -12,16	9	65	% -14,47	% 8,33	تظلمات متعلقة بحماية التراث الثقافي
10	38	% -48,65	10	40	% -47,37	% -33,33	تظلمات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمة
2	67	% -9,46	2	67	% -11,84	% 11,67	تظلمات مرتبطة بعدم وجود طريق بديل للاستفادة من الخدمة المرقمة
2	50	% -32,43	2	50	% -34,21	% -16,67	تظلمات مرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية
4	29	% -60,81	4	34	% -55,26	% -43,33	تظلمات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة
2	15	% -79,73	2	15	% -80,26	% -75,00	تظلمات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة
2	21	% -71,62	2	21	% -72,37	% -65,00	تظلمات متعلقة بمخلفات زلزال الحوز
2	21	% -71,62	2	21	% -72,37	% -65,00	تظلمات متعلقة بالمساعدات الخاصة بزلزال الحوز

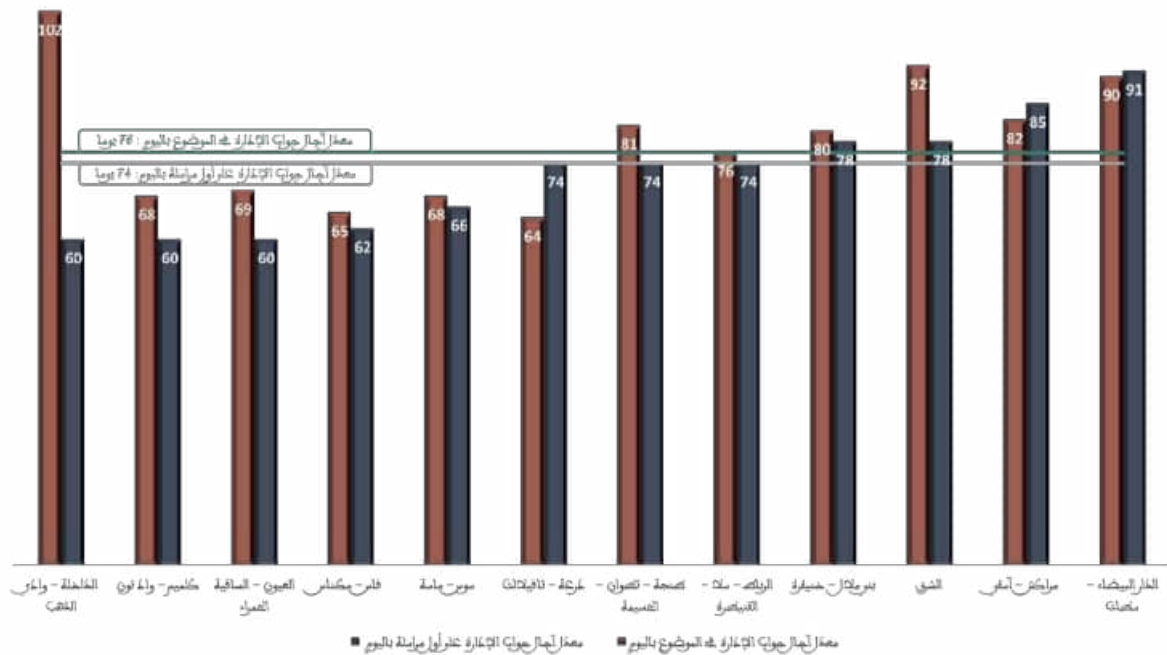


لقد عرفت المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة في ملفات التضخم المعالجة، سواء في شكل أجوبة تفاعلية لا تنصرف لموضوع التضخم في أساسه، أو في شكل أجوبة في صلب موضوع النزاع، تباينا واضحا بالاستناد إلى التصنيفات الموضوعية للملفات، بحيث سجلت المؤسسة، وبارتياح كبير، أن الإدارة أجابت على بعض المراسلات، التي تخص ملفات ذات تصنيفات موضوعية معقدة، في زمن قياسي بلغ متوسطه 21 يوما، ويتعلق الأمر أساسا بالتدخلات المتعلقة بمخلفات زلزال الحوز. في حين عرفت التدخلات المرتبطة بتصنيفات رئيسية أخرى مثلما أھول، وصلت فيها التدخلات المتعلقة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية إلى تسجيل 254 يوما كمعدل. نفس التباين في متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع أمكن تسجيله من زاوية التصنيفات الفرعية.

3 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التضخم المعالجة بحسب جغرافية الإدارة

المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة				المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			جغرافية الإدارة
نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما)	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (76 يوما)	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	عدد الملفات	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (74 يوما)	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	
50,00 %	18,42 %	90	333	22,97 %	91	353	الدار البيضاء - سطات
36,67 %	7,89 %	82	70	14,86 %	85	78	مراكش - آسفي
53,33 %	21,05 %	92	64	5,41 %	78	69	الشرق
33,33 %	5,26 %	80	59	5,41 %	78	64	بني ملال - خنيفرة
26,67 %	0,00 %	76	1651	0,00 %	74	1866	الرباط - سلا - القنيطرة
35,00 %	6,58 %	81	241	0,00 %	74	268	طنجة - تطوان - الحسيمة
6,67 %	-15,79 %	64	39	0,00 %	74	40	درعة - تافيلالت

المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة				المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			جغرافية الإدارة
نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما)	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (76 يوما)	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	عدد الملفات	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (74 يوما)	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	
% 13,33	% -10,53	68	65	% -10,81	66	71	سوس - ماسة
% 8,33	% -14,47	65	404	% -16,22	62	442	فاس - مكناس
% 15,00	% -9,21	69	78	% -18,92	60	94	العيون - الساقية الحمراء
% 13,33	% -10,53	68	48	% -18,92	60	48	كلميم - وادي نون
% 70,00	% 34,21	102	4	% -18,92	60	5	الداخلية - وادي الذهب



تظهر البيانات أعلاه، أن معدل تفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة سجل اختلافا في مداه، بحسب جهات المملكة وبالنظر إلى فحوى الجواب. وفي تحليل لمدى تفاعل الإدارة مع أول مراسلة بغض النظر عن فحوى الجواب، يتضح أن التخلّصات ذات الصلة بالإدارات المتواجدة بـ 04 جهات سجلت متوسط آجال جواب الإدارة يفوق المعدل الوطني لـ (74 يوما)، من بينها الإدارات المتواجدة بجهة الدار البيضاء - سطات التي كان لها أعلى معدل جواب ببلوغها إلى 91 يوما؛ بينما سجلت تلك المتواجدة بـ 03 جهات معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة يعادل المعدل الوطني؛ في حين سجلت الإدارات المتواجدة بالخمس جهات المتبقية معدل جواب أقل من المتوسط الوطني بحيث حققت تلك المتواجدة بكل من جهة العيون - الساقية الحمراء وجهة كلميم - وادي نون وجهة الداخلة - وادي الذهب أقصر مدة لجواب الإدارة على أول مراسلة بمعدل 60 يوما، الكل حسب ما هو موضح في الجدول أعلاه.

بينما سجلت كل أحيوية إدارات المملكة التي تهم موضوع التخلّص مداه تفوق المدة القانونية المنصوص عليها لجواب الإدارة، والعمدة في 60 يوما، على نحو ما هو مفصّل في الجدول أعلاه.

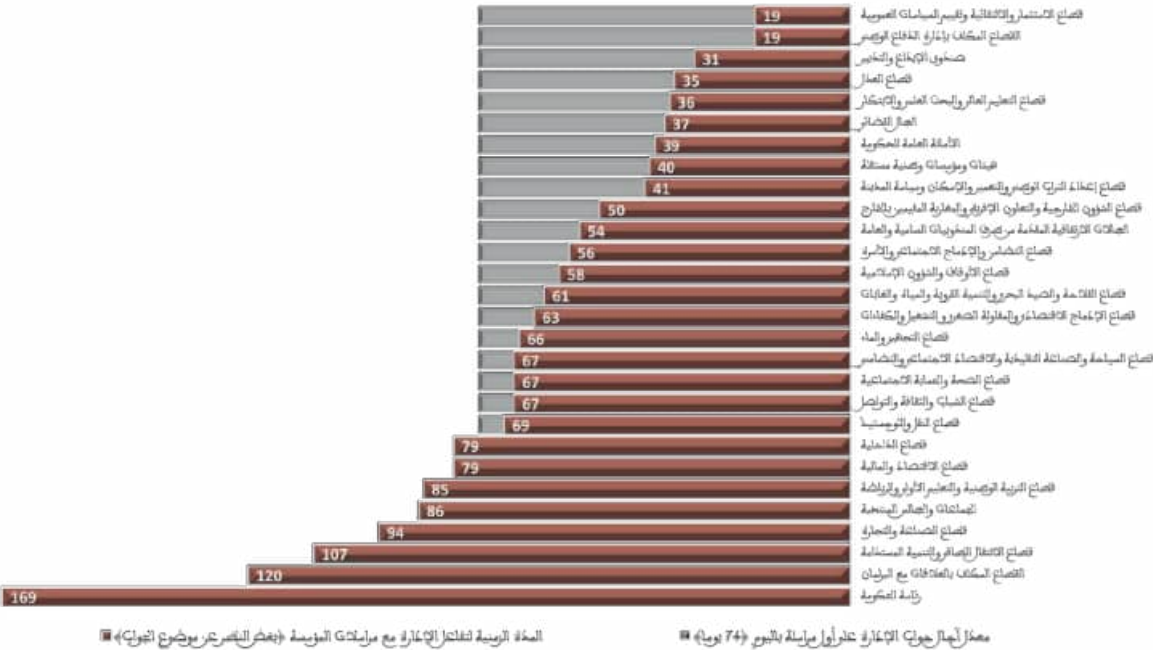
4 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التدخل المعالجة بحسب المجال القطاعي المعني

بها

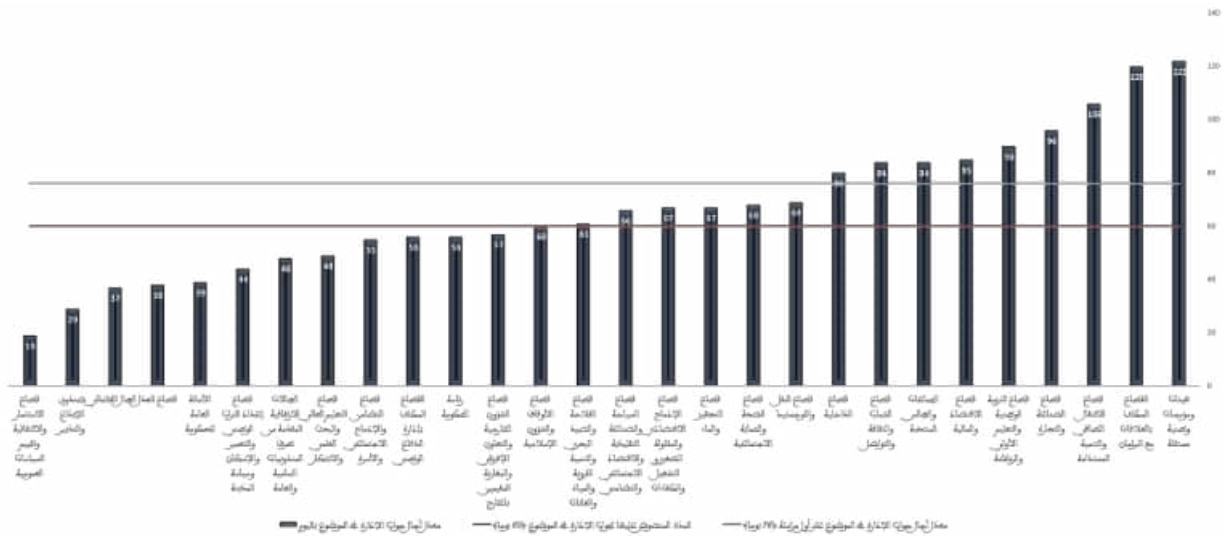
المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)				المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			المجال القطاعي المعني
عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (74 يوما)	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة (76 يوما)	نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما)	
6	40	% -45,95	7	122	% 60,53	% 103,33	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
1	120	% 62,16	1	120	% 57,89	% 100	القطاع المكلف بالعلاقات مع البرلمان
138	107	% 44,59	132	106	% 39,47	% 76,67	قطاع الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة
20	94	% 27,03	19	96	% 26,32	% 60,00	قطاع الصناعة والتجارة
230	85	% 14,86	198	90	% 18,42	% 50,00	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
570	79	% 6,76	516	85	% 11,84	% 41,67	قطاع الاقتصاد والمالية
301	86	% 16,22	289	84	% 10,53	% 40,00	الجماعات والمجالس المنتخبة
24	67	% -9,46	20	84	% 10,53	% 40,00	قطاع الشباب والثقافة والتواصل
962	79	% 6,76	904	80	% 5,26	% 33,33	قطاع الداخلية
55	69	% -6,76	48	69	% -9,21	% 15,00	قطاع النقل واللوجستيك
164	67	% -9,46	137	68	% -10,53	% 13,33	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
53	66	% -10,81	44	67	% -11,84	% 11,67	قطاع التجهيز والماء
141	63	% -14,86	118	67	% -11,84	% 11,67	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولات الصغرى والتشغيل والكفاءات
171	67	% -9,46	125	66	% -13,16	% 10,00	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
109	61	% -17,57	95	61	% -19,74	% 1,67	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
14	58	% -21,62	13	60	% -21,05	% 0,00	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
48	50	% -32,43	42	57	% -25,00	% -5,00	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
26	169	% 128,38	14	56	% -26,32	% -6,67	رئاسة الحكومة
39	19	% -74,32	37	56	% -26,32	% -6,67	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
16	56	% -24,32	11	55	% -27,63	% -8,33	قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة
99	36	% -51,35	85	49	% -35,53	% -18,33	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
12	54	% -27,03	8	48	% -36,84	% -20,00	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة

المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)				المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			المجال القطاعي المعني
عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (74 يوما)	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة (76 يوما)	نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما)	
75	41	% -44,59	75	44	% -42,11	% -26,67	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
1	39	% -47,30	1	39	% -48,68	% -35,00	الأمانة العامة للحكومة
49	35	% -52,70	48	38	% -50,00	% -36,67	قطاع العدل
4	37	% -50,00	4	37	% -51,32	% -38,33	المجال القضائي
57	31	% -58,11	51	29	% -61,84	% -51,67	صندوق الإيداع والتدبير
1	19	% -74,32	1	19	% -75,00	% -68,33	قطاع الاستثمار والاتقائية وتقييم السياسات العمومية
12	58	% -21,62	13	70	% -7,89	% 16,67	مجالات قطاعية مختلفة

المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلة المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)



المدة الزمنية لجواب الإجابة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة



لقد خلصت العصيلة التشخيصية لتحليل سلوك الإمارات، من خلال آجال تفاعلها مع مراسلات المؤسسة، إلى أن معدل آجال جواب الإدارة قبل تباينا في مكاله بحسب القطاع المعني بالتعلم.

هذا، وسجلت 08 قصائد من أصل 18 قصيدة مدحاً معنياً بالتضامات ومجالات قصائدية مختلفة، معدل أجال جواب علم أول مرادة يفوق المعدل العام المسجل خلال هذه السنة (74 يوماً).

ومن جهة أخرى، ومن خلال تقليل معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع، تبين أن 19 قساعاً سجل مدة أقل من المعدل العام المسجل خلال هذه السنة ﴿76 يوماً﴾، 12 قساعاً منها سجل معدل آجال أقل من المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع ﴿60 يوماً﴾، بينما سجلت 09 قساعات متوسط مدة جواب فاق معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة، كما هو الشأن بالنسبة للهيئات والمؤسسات الوضعية المستقلة التي سجلت أعلى معدل آجال جواب في الموضوع بـ 122 يوماً.

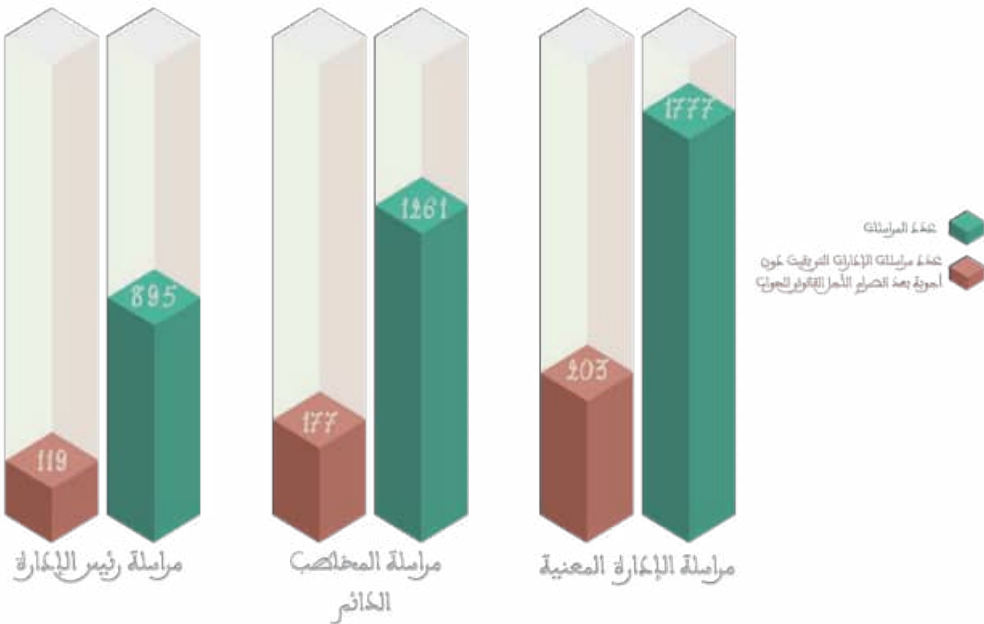
سلسلة: مؤشرات حالة حول بعض إجراءات تجهيز ملفات التظلم

1 - مراسلات بقيت دون جواب

إن تحليل وضعية مراسلات المؤسسة الموجهة إلى مختلف القطاعات في مواضيع الملفات المعنية بها، أظهر أن 12,69 % منها بقيت دون جواب الإدارة، وهو ما يعني أن ما مجموعه 499 رسالة لم تتلق المؤسسة أجوبة فيها في نهاية السنة، رغم انصرام الأجل القانوني المحدد في 60 يوما، ولذا بنسبة نمو بلغت 17,14 %؛ وتوزعت هذه المراسلات بين 203 مراسلات وجهت للإدارة المعنية، و177 وجهت للمخاضين الدائمين للمؤسسة لدى الإدارة، و119 أرسلت لرئيس الإدارة؛ وهمت عادة بمسائل قضائية بأعداد ونسب متفاوتة، حسب ما هو مبين في الجدول أعلاه.

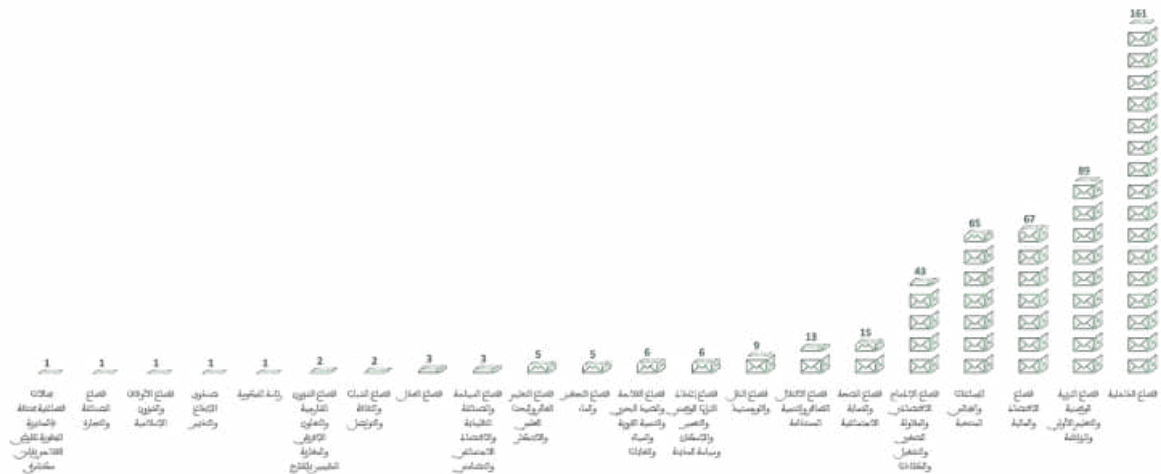
أ - وضعية مراسلات الإدارات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب

الإجراء	عدد المراسلات	النسبة	عدد مراسلات الإدارات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب	النسبة من مجموع المراسلات (حسب كل إجراء)
مراسلة الإدارة المعنية	1777	45,18 %	203	11,42 %
مراسلة المخاطب الدائم	1261	32,06 %	177	14,04 %
مراسلة رئيس الإدارة	895	22,76 %	119	13,30 %
المجموع	3933	100 %	499	12,69 %



ب - القطاعات المعنية بالمراسلات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب

النسبة من المجموع	عدد المراسلات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب	القطاع المعني
32,26 %	161	قطاع الداخلية
17,84 %	89	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
13,43 %	67	قطاع الاقتصاد والمالية
13,03 %	65	الجماعات والمجالس المنتخبة
8,62 %	43	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
3,01 %	15	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
2,61 %	13	قطاع الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة
1,80 %	9	قطاع النقل واللوجستيك
1,20 %	6	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
1,20 %	6	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
1,00 %	5	قطاع التجهيز والماء
1,00 %	5	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
0,60 %	3	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
0,60 %	3	قطاع العدل
0,40 %	2	قطاع الشباب والثقافة والتواصل
0,40 %	2	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
0,20 %	1	رئاسة الحكومة
0,20 %	1	صندوق الإيداع والتدبير
0,20 %	1	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,20 %	1	قطاع الصناعة والتجارة
0,20 %	1	مجالات قطاعية مختلفة (المديرية الجهوية للقرض الفلاحي بفاس - مكناس)
100 %	499	المجموع



٢ - جلسات البحث والتحري

تعتمد المؤسسة على جلسات البحث كآلية من آليات الوساطة المؤسسية، حيث يتم من خلالها الجمع بين المتضلم والإدارة في جلسات لإيجاد الحلول المناسبة لتسوية النزاع، وقد بلغ عددها هذه السنة 788 جلسة بحث مبرمجة؛ غير أن 119 منها لم تعقد على النحو المخطط بسبب تخلف أحد الأطراف عن حضورها، إذ سجل فيها تخلف المتضلمين أنفسهم عن 48 جلسة بحث، بينما تخلفت الإدارة عن 71 منها وفق الترتيب والأعداد المبينة في الجدول أعلاه.

أ - وضعية جلسات البحث المبرمجة بملفات التظلم خلال سنة 2023

الإجراء	العدد	النسبة
جلسات البحث المنجزة	669	84,90 %
جلسات البحث المتخلف عنها	119	15,10 %
تخلف الإدارة عن حضور الجلسة	71	9,01 %
تخلف المتظلم عن حضور الجلسة	48	6,09 %
المجموع	788	100 %



ب - وضعية الإدارات المتخلفة عن حضور جلسات البحث المقررة في ملفات التظلم خلال سنة 2023

الإدارات المتخلفة عن الحضور	عدد جلسات البحث المتخلف عنها	النسبة من المجموع
وزارة النقل واللوجستيك	17	23,94 %
الهيآت التعاقدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب	7	9,86 %
وزارة الاقتصاد والمالية	7	9,86 %
التمثيلية الإقليمية لقطاع النقل واللوجستيك بطنجة	3	4,23 %
جماعة الدار البيضاء	3	4,23 %

جماعة مرتيل	3	4,23 %
التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)	2	2,82 %
الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR	2	2,82 %
المندوبية الإقليمية للشؤون الإسلامية بمكناس	2	2,82 %
جماعة الرباط	2	2,82 %
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	2	2,82 %
الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية (الإدارة المركزية) ANCFCC	1	1,41 %
الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNOPS	1	1,41 %
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNSS	1	1,41 %
التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)	1	1,41 %
الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)	1	1,41 %
العمران الرباط - سلا - القنيطرة (الرباط)	1	1,41 %
المديرية الجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي مكناس الإسماعلية	1	1,41 %
المديرية العامة للضرائب (الإدارة المركزية)	1	1,41 %
الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	1	1,41 %
الوكالة الحضرية للرباط - سلا	1	1,41 %
جامعة الحسن الأول	1	1,41 %
جماعة تولال	1	1,41 %
جماعة سلا	1	1,41 %
جماعة عامر	1	1,41 %
جماعة غياثة الغربية	1	1,41 %
جماعة مشرع بلقصابري	1	1,41 %
عمالة طنجة - أصيلة (مقر ولاية الجهة)	1	1,41 %
مجموعة البنك الشعبي (الإدارة المركزية)	1	1,41 %
مصلحة المحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية بالزمارة	1	1,41 %
وزارة الداخلية	1	1,41 %
وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	1,41 %
المجموع	71	100 %

الجزء الرابع

تنمية التواصل وتعزيز الشراكات وتقوية القدرات
المهنية: وخائف عامعة لأداء الإدارة

"المساس بمصالحها النزاهة العامة يعتبر
علامة من علامات الاختلال في أداء
الإدارة، وإن صلب عمل الأمبوكمسان
يتمحور حول الكشف عن هذه الانحرافات
وتحديدها مصارها."

ومينح المملكة - الرياض، 21 نوفمبر 2023

المصور الأول

تقارير المخاضيين الدائمين: مؤشرات ذاتية لتقييم علاقة الإدارة بالمؤسسة

" التوجه الجديد الذي منته مؤسسة الوصية في
شأن التعامل مع الحقوق الارتفاقية من منظور فئوي
يراعي الخصوصيات الفنية للمتخصصين، ومنهم
فئة المستثمرين، اعتبارا لما تتمتع به البيئة
الاقتصادية من خصوصيات، واعتبارا للتنوع
الكبير الحاصل على المستوى الكولي في
الميكانيزمات العمومية الصكثة لتسوية النزاعات
الناشئة في مجال الاستثمار قبل اللجوء إلى القضاء."

وصية المملكة - قصر المؤتمرات بفاس، 27 أكتوبر 2023

المادة 33 من القانون 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط

﴿ يتعين على المخاضيين الدائمين للمؤسسة إعداد تقرير سنوي، بخصوص ما اتخذته الإدارة من تدابير وقرارات بشأن التخلّصات وصلبات التسوية العمالة إليها، وكذا المقترحات والتوصيات الموجهة إليها.

يوجه المخاض الدائم، إلى كل من رئيس الحكومة والوسيط، تحت إشراف رئيس الإدارة المعنية التقرير المذكور قبل متمر شهر فبراير من كل سنة. ﴾

بالاستناد إلى هذه المادة، وإعمالاً لمقتضيات المادة 98 من النظم الداخلي للمؤسسة، أفرد هذا الجزء من التقرير حيزاً لاستعراض ملخصات عما توصلت به من تقارير المخاضيين الدائمين لدى مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية، اعتباراً لما تشكله هذه التقارير من أهمية مهمة لتقييم مدى انخراطهم في ضمان متخلّصات «حسن التنسيق والتواصل والتتبع» بشأن مختلف تطلّعات مرتادي الإدارة التي يمثلونها؛ خاصة وأن الالتزام القانوني المشار إليه هو التزام مبني على منصف تكاملي في ممارسة الصلاحيات المخولة لهم قانوناً.

وبالتالي، فموافاة المؤسسة بتقارير سنوية تتضمن ما اتخذته الإدارة من تدابير وقرارات بشأن التخلّصات وصلبات التسوية العمالة إليها، وكذا المقترحات والتوصيات الموجهة إليها، تعتبر آلية رقابية ذاتية للوقوف على مدى التقدم الحاصل في التعامل مع تطلّعات المواطنين، ومساهمة من الإدارة في إيجاد الحلول الملائمة لها.

المادة 32 من القانون 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط

- ﴿ يتولى المخاضون الخائمون للمؤسسة المعينون من قبل الإدارة التابعين لها، تحت ملكة رؤسائهم القيام بالمهام التالية :
- تتبع الدراسة والمت في التخلصات وخدمات التسوية الواردة من المؤسسة، والحرص على الإجابة عنها داخل الأجل المحدد لها صبقاً لأحكام هذا القانون؛
 - تتبع القرارات والإجراءات والتدابير الإدارية التي يتم اتخاذها على صعيد الإدارة المعنية، في مجال الاستجابة للتخلصات وخدمات التسوية، وإخبار المؤسسة كتابةً بالنتائج المتوصل إليها؛
 - دراسة الملاحظات وتتبع التوصيات والاقتراحات التي تقدمها المؤسسة، قصد إيمانها حل منصف وعادل لمطالب المتكلم؛
 - اقتراح كل تدبير أو إجراء لتحسين بنية الاستقبال والاتصال بالإدارة، وتبسيط المساطر الإدارية، وتيسير ممارسة المرتفقين بحقوقهم في الحصول على المعلومات ذات الصلة بموضوع التخلصات، وتمكينهم من الاستفادة من الخدمات العمومية في أحسن الظروف؛
 - حق مختلف المصالح التابعة للإدارة، التي يعمل بها المخاضون الخائمون على التقيد بروح المسؤولية والفعالية والشفافية الكاملة في تعاملها مع المؤسسة والمنكوبين الخاصين والمنكوبين الجهويين والمنكوبين الجهليين؛
 - مسد وضبط وتتبع المعصيات الخاصة بالتخلصات الخاصة من لدن المؤسسة والتدابير المتخذة بشأنها.﴾

لقد عرفت تقارير المخاضيين الخائمين المتوصل بها، إلى غاية متمر شهر ماي 2024، والبالغ عددها هذه السنة 70 تقريرا، ارتفاعا ملحوظا بلغت نسبته 66,67%، مقارنة مع السنة الماضية، وهو ما يؤشر على التزام، ولو شكلي، بمقتضيات القانون المنظم لعلاقة الإدارة بالمؤسسة، إلا أن شكلائية هذه العلاقة حولت معظم التقارير إلى مجرد إجراء إحصائي تغلب فيه الأرقام على المبتغى الحقيقي من وراء سننها، ويغيب عنها في كثير من الأحيان منصف القراءة النقدية التلقائية لأداء الإدارة، ولمدى استجابة علاقتها بالمؤسسة، وعبرها بتخلصات المواضع، على الأقل من زاوية فباعة التدابير.

ومع ذلك فإن المؤسسة، وهي تعالين وتتمتع بالجاهلية المبكول من صرف مختلف القطاعات الإدارية المعنية في إعداد تقاريرها عن حصيلة أنشأتها السنوية، تترك الدعوة مرة أخرى إلى ضرورة تفاعل استثمارها حرصت على التنبيه له في اجتماعاتها السنوية، وما سبق تسجيله من ملاحظات، بخصوص هذا الموضوع، في السابق من تقاريرها، خاصة منها تلك التي تهم الجانب الشكلي المتمثل في عدم تقييد بعض المخلصين الدائمين بأجل موافاة المؤسسة بتقرير رقم والعدد في نهاية شهر فبراير، أو عدم تضمينها تأشيرة رئيس الإدارة، أو التوصل بتقرير قطاع كون آخر رغم أنهما ينتميان لنفس القطاع الاتفاقي؛ أو تلك التي تهم الجانب الموضوعي المتمثل في عدم الإحالة بمتصلات الملائمة 33 المشار إليها أعلاه، بما فيها تلك المتعلقة بما قام به القطاع من مبادرات لتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين كما لا تقدم هذه التقارير أي مبررات معقولة واقعية أو قانونية لعدم تنفيذ التوصيات المترتبة.

تقارير المخاطبين الدائمين للمؤسسة لدى الإدارات المتوصل بها برسم سنة 2023			
الرقم الترتيبي	القطاع الإداري المعني	تاريخ ورود التقرير	موجه تحت إشراف رئيس الإدارة أم لا
1	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية	09/01/2024	نعم
2	قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل	24/01/2024	نعم
3	مجموعة العمران	26/01/2024	لا
4	وزارة الصناعة والتجارة	31/01/2024	نعم
5	المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الشمال)	07/02/2024	نعم
6	المنندوبية السامية للتخطيط	15/02/2024	نعم
7	وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	15/02/2024	نعم
8	شركة اتصالات المغرب	19/02/2024	لا
9	الهيآت التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب (أمفام)	19/02/2024	نعم
10	صندوق الإيداع والتدبير	20/02/2024	نعم
11	المديرية العامة للوقاية المدنية	21/02/2024	نعم
12	الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بإدارة الدفاع الوطني	21/02/2024	نعم
13	قطاع الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل	22/02/2024	نعم
14	الوكالة الوطنية لمحاربة الأمية	23/02/2024	نعم
15	وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	23/02/2024	نعم
16	المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن	26/02/2024	نعم
17	مديرية أملاك الدولة	26/02/2024	نعم
18	المكتب الوطني للسكك الحديدية	26/02/2024	نعم
19	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	26/02/2024	لا
20	المديرية العامة للأمن الوطني	26/02/2024	نعم
21	الوكالة الوطنية للمياه والغابات	27/02/2024	نعم

22	مؤسسة التعاون الوطني	28/02/2024	نعم
23	قطاع الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل	28/02/2024	نعم
24	المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية	28/02/2024	نعم
25	التعاضدية العامة للبريد والمواصلات	28/02/2024	نعم
26	وزارة العدل	28/02/2024	نعم
27	وزارة الصحة والحماية الاجتماعية	28/02/2024	لا
28	الصندوق المغربي للتقاعد	28/02/2024	نعم
29	المكتب الوطني للأعمال الجامعية الاجتماعية والثقافية	29/02/2024	نعم
30	الخطوط الملكية المغربية	29/02/2024	نعم
31	مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل	29/02/2024	لا
32	قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	29/02/2024	نعم
33	قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	29/02/2024	نعم
34	قطاع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	29/02/2024	نعم
35	المنذوبية السامية لقدماء المقاومين وأعضاء جيش التحرير	29/02/2024	نعم
36	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	29/02/2024	لا
37	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	29/02/2024	لا
38	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي	29/02/2024	نعم
39	المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الجنوب)	01/03/2024	نعم
40	البريد بنك	01/03/2024	لا
41	الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجيستكية	01/03/2024	نعم
42	الوكالة الوطنية لإنعاش التشغيل والكفاءات	04/03/2024	نعم
43	الجمعية الأخوية للتعاون المشترك وميتم موظفي الأمن الوطني	05/03/2024	نعم
44	المنذوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج	05/03/2024	نعم
45	قطاع التكوين المهني - وزارة الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والشغل والكفاءات	05/03/2024	لا
46	الصندوق المهني المغربي للتقاعد	05/03/2024	نعم
47	وزارة الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة	05/03/2024	نعم
48	إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة	06/03/2024	نعم
49	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير بوزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	07/03/2024	لا
50	وزارة التجهيز والماء	07/03/2024	نعم
51	وزارة الاقتصاد والمالية	08/03/2024	لا
52	وزارة الداخلية	08/03/2024	نعم
53	هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي	08/03/2024	نعم

54	عمالة الصخيرات - تمارة	11/03/2024	نعم
55	المجمع الشريف للفوسفاط	11/03/2024	لا
56	الوكالة الوطنية للتأمين الصحي	11/03/2024	نعم
57	المكتب الوطني للمطارات	12/03/2024	لا
58	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية	13/03/2024	نعم
59	بريد المغرب	14/03/2024	لا
60	وزارة الاستثمار والتقنية وتقييم السياسات العمومية	14/03/2024	لا
61	الوكالة الوطنية للسلامة الطرقية	21/03/2024	نعم
62	مؤسسة محمد السادس للنهوض بالأعمال الاجتماعية للتربية والتكوين	22/03/2024	نعم
63	قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	26/03/2024	نعم
64	الخزينة العامة للمملكة	26/03/2024	نعم
65	وزارة الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والشغل والكفاءات	26/03/2024	نعم
66	رئاسة الحكومة	27/03/2024	نعم
67	تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة	28/03/2024	نعم
68	الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	05/04/2024	نعم
69	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	29/04/2024	لا
70	قطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب	16/05/2024	نعم

بالرغم من أن الالتزام بتوجيه تقارير المخاضيين الدائمين إلى المؤسسة هو التزام قانوني ملصق، يهمل كل الإدارات التي لها ملفات متداولة في شأن تخلصات المرتفقين مع المؤسسة، فقد سجلت هذه الأخيرة خلف بعض القضايا عن موافاتها بتقاريرها السنوية، رغم مراسلتها في الموضوع، ويتعلق الأمر بالإدارات التالية:

لائحة الإدارات التي لم تواف المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2023
وزارة النقل واللوجستيك
وكالة الإنعاش والتنمية الاقتصادية والاجتماعية في عمالات وأقاليم الشمال بالمملكة
التعاضدية العامة للتربية الوطنية
قطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب
صندوق ضمان حوادث السير

ملخصات لمضامين التقارير المتوصل بها:

1 - تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية

لقد أشار التقرير إلى عدد التدخلات الواردة عليها من المؤسسة مركباً وجاهوياً خلال هذه السنة، بالإضافة إلى التدخلات موضوع التتبع عن سنوات سابقة. كما أورد التقرير مواضيع التدخلات التي تخص التعاضدية، معتبراً أن وضعية بعض ملفات المرض الضائعة بعد إعلائها إلى أصحابها عبر البريد من أجل استكمال وثائقها تستوجب التفكير في صيغ بديلة ورصد إمكانيات فعالة لتجاوز الأمر، خاصة أن الموضوع له اتصال باسترجاع مصاريف التعويض عن المرض التي يكون المرتفق في حاجة ماسة إليها.

كما تصق التقرير لجلسات البحث التي استدعيت لها التعاضدية خلال السنة، بهدف إيجاد الحلول أو الاستيضاح حول وقائع أو بيانات قصد تقريب وجهات النظر بين الأنصار.

وفي الجانب المتعلق بالإجراءات التي اتخذتها التعاضدية لتحسين الخدمة المقدمة لمرتفقيها، أشار التقرير إلى إعلاء نهضة مجموعة من فضاءات الاستقبال وتجهيزها بالوسائل والمعدات التقنية الضرورية، وخلق عدد من وكالات خدمات القرب في عدد مدن، كما عملت التعاضدية في إحصار خصتها التواصلية على تنخيم لقاءات مع عدد من المنخرطين في عدد جهات من المملكة بقصد الاستماع إليهم والتعرف على مشاكلهم والعمل على تقييد الخدمة المقدمة لهم.

ولتبسيك المسائل الإدارية، أشار التقرير إلى المذكرات الخاصة بإعفاء المنخرطين من الإعلاء بشهادات المعاش للاستفادة من منح التعزية أو الوفاة، بالإضافة إلى إعفاء المؤمنين من الإعلاء بعقود ازدياد أبنائهم للتصريح بالمواليك الجديدة.

وقد كان التقرير مناسبة للإشارة إلى عدد من المعوقات المسببة التي تواجه التعاضدية في الاستجابة لتدخلات المواطنين.

المؤسسة تسجل بارتياح قبول التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية مع تدخلاتها وتفاعل ممثلها الإيجابي والمتميز في جلسات البحث التي تعقدتها، وحرصها على التوصل إلى حلول توافقية في العديد من الملفات، وعلى الجواب عما يمال عليها من تدخلات داخل آجال معقولة.

2 - تقرير قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل

أشار تقرير قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل إلى تلقي القطاع لتدخل واحد من المؤسسة خلال سنة 2023، على غرار السنة الماضية، ويتعلق بالحصول على مبلغ الضمان النهائي المرتب بصفة عمومية، وهو ما تم الجواب عنه داخل أجل معقول مع تسوية الخلاف مع المتدخل، كما مواصلة معالجة تظلمين يعودان للسنوات السابقة، والعمل على تتبع مآلهم إلى حين التنفيذ.

وقد تُصرف التقرير أيضا لمآل التوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة، والإجراءات المتخذة فيها بغية تجاوز كل الصعوبات التي تقبل حلول تنزيلها.

وفي الجانب المتعلق بالإجراءات المتخذة لتحسين الولوج إلى الخدمات المقدمة، أكد التقرير انخراط القطاع التواصل بشكل جدي وفعال في ورش تبسيط المسالك والإجراءات الإدارية، وتصوير الإدارة الإلكترونية عبر توفير بنية رقمية مؤهلة تسهل الولوج إلى الخدمات المقدمة، وإيلاء العناية للاستقبال عبر تحديد لوحات وعلامات التشوير الداخلي والخارجي، وتخصيص فضاء مخصص بالوسائل والمعدات اللازمة لذلك، وكذا تعزيز التنسيق والتواصل الداخلي.

والمؤسسة تسجل الجهود التي بذلها القطاع في تنزيل التوصيات الصادرة عنها.

3 - تقرير مجموعة العمران

توصلت المؤسسة بتقرير مجموعة العمران برسم سنة 2023، الذي تضمن معضيات إحصائية حول مجموع ما تم إرساله للشركة القابضة والشركات الفرعية التابعة لها، من تطلعات ومن توصيات وقرارات، وحول مجموع تطلعات ما زالت راجعة تعود لسنوات سابقة، مبرزا مواضيعها وأسباب التأخر في تصفية بعضها «تدخل قطاعات أخرى، كحول بعض الإجراءات والمسالك المعمول بها، انتضار إملاء المتضلمين بالوثائق والبيانات المتصلة».

كما تُصرف التقرير لمجموع التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، والجهود المبذولة لتنفيذها، وكذا الصعوبات التي حالت دون تنزيل البعض منها.

وفيما يتعلق بالمعاملات التي اقتضتها المجموعة لتحسين ظروف استقبال مرتفقيها، أبرز التقرير أنه تم إحداث خلية «المواكح والشكايات»، لإيجاد حلول سريعة لتساؤلاتهم واستفساراتهم، وفيما يخص تبسيط المسالك الإدارية، تم إحداث موقع إلكتروني خاص بطلبات الحصول على المعلومة الخاصة بالمشاريع، وكذا انصلاق العمل بالمنصة الرقمية الجديدة للمجموعة التي تمكن المرتفق من الانصلاق على الخدمات التي تقدمها والمنتجات المتوفرة لديها.

وقد سجلت المؤسسة التواصل الفعال والدائم بينها وبين مجموعة العمران وشركاتها الفرعية، وحرصها الدائم على إيجاد حلول لقضايا المرتفقين.

4 - تقرير وزارة التجارة والصناعة

أكد تقرير وزارة التجارة والصناعة أن ما أُحيل على القطاع من المؤسسة لم يتجاوز هذه السنة تطلعين اثنين، تمت الإجابة عنهما داخل أجل معقول.

والمؤسسة إنما تسجل بإيجابية هذا التجاوب، فإن تقرير هذه السنة، وعلى خلاف السنة

الماضية، لم يتصرف للإجراءات والمبادرات التي اتخذها القطاع من أجل تجويد الخدمات العمومية المقدمة لمرتقيه.

5 - تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة «شعر الشمال»

وافت المفتشية العامة للقوات المساعدة - شعر الشمال - المؤسسة بتقريرها السنوي الذي تضمن إحصاء لما توصلت به من تخلصات من قبل المؤسسة، مبرزا مواضيع التخلصات الصالحة عليها.

وقد تصرق التقرير أيضا للمجهودات التي تقوم بها المفتشية العامة لتحسين استقبال مرتادي الإدارة جهويا ومركزيا، عبر تخصيص بنية تتوفر على أصر مؤهلة وإمكانيات لوجستية من أجل الإنصات إلى كل مرتادي هذه الإدارة، مع توجيههم إلى ما يمكن القيام به للاستفادة مما يصلون به حقوق، وتمكين متقاعدي القوات المساعدة وذوي حقوقهم من الخدمات الاتفاقية المشروعة، وذلك في أحسن الظروف.

والمؤسسة تثنى الجهود التي تقوم بها هذه المفتشية العامة، وتسجل تجاوبها الحائز مع تدخلاتها.

6 - تقرير المندوبية السامية للتخصيص

خلال سنة 2023، توصلت المندوبية السامية للتخصيص من مؤسسة وسيح المملكة بتخلص واحد يوم تسوية الوضعية الإدارية والمالية لأحد منتسبيها، وقد تمت الإجابة عنه وتسويته داخل الأجل المحدد.

وفي الجانب المتعلق بتجويد الخدمة العمومية المقدمة، أكدت المندوبية أنها حريصة على وضع كل البحوث الإحصائية والحراسات والتقارير المنجزة من صرفها رهن إشارة مستعمليها عبر قناة التواصل المعتمدة، وهي الموقع الإلكتروني للمندوبية أو لمندوبياتها الجهوية وكذا للمركز الوطني للتوثيق، كما قامت هذه السنة بوضع نسخة من قاعدة المعصيات الإحصائية على موقعها الإلكتروني لتسهيل الحصول على المعلومة.

7 - تقرير وزارة التضامن والإعماج الاجتماعي والأسرة

أفادت وزارة التضامن والإعماج الاجتماعي والأسرة في تقريرها أن ما تعلق بها من تخلصات انصر سنة 2023 في تخلصين اثنين توصلت بهما من المؤسسة، مسجلة بذلك انخفاضاً عن السنة الماضية.

وقد همت مواضيعهما تسوية الوضعيات الإدارية والمالية لمنتسبي الوزارة، وتمت الإجابة عنهما داخل أجل معقول. ومما يجنب لهذا التقرير، كونه تصرق للإجراءات المتخذة بغية تنزيل التوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة.

وشكل التقرير مناسبة استعرض فيها القطاع المعني بالممارات والإجراءات المعتمدة من لخدمة لتجويد الخدمة الإدارية، وذلك بالانتقال التدريجي نحو إدارة رقمية عبر إطلاق عدة منصات وبوابات إلكترونية.

8 - تقرير اتصالات المغرب

أكدت اتصالات المغرب في تقريرها أنها لم تتوصل خلال سنة 2023، بأي تظلم من مؤسسة وسيط المملكة. وقد كان تقريرها مناسبة لعرض الإجراءات المعتمدة من صرفها بغية تحسين تواصلها مع زبائنهم، وتفعيل استراتيجيتها نحو التحول الرقمي، وذلك عبر تطوير وسائل جديدة ورقمنة عدد من الإجراءات التي من شأنها تحسين وتيسير الولوج إلى الخدمات المقدمة.

وتعتبر اتصالات المغرب من القطاعات القلائل التي بعثت بتقريرها السنوي رغم عدم إحالة أي تظلم عليها خلال السنة.

9 - تقرير الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب (أمفام)

وافت الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب (أمفام) المؤسسة بتقرير، تضمن جزءا لما توصلت به من تظلمات من قبل المؤسسة، مبرزا مواضيع التظلمات الصالحة عليها.

كما أشار التقرير، في الشق المتعلق بالممارات التي تنهجها الهيئات التعاضدية لتحسين الخدمات المقدمة للمنخرطين، إلى إحداث تمثيلات فرعية بعدة مدن لتقريب خدماتها، وتعيين موقعها الإلكتروني لتيسير الولوج إلى المعلومة، بالإضافة إلى التنسيق المستمر مع كل المتدخلين في المنظومة من أجل تيسير المسالك الإدارية، ومن ذلك إعفاء المؤمنين وذوي حقوقهم من الزامية تقديم نسخة من شهادة الإعفاء من الخدمة المتبقية على عائق المؤمن التي تثبت الإصابة بمرض مزمن أو مكلف؛ كما أشار التقرير إلى تقدم الحراسة الإلكترونية المتعلقة بإعلامه تأهيل الصندوق المستقل للتعويض عن الوفاة للرفع من قيمة منحتي التقاعد والوفاء؛ هذا فضلا عن استخدامهما للتكنولوجيات الحديثة في التوصل بالوثائق الناقصة من لحن المنخرطين لتجنيبهم عناء التنقل إلى مقرها.

والمؤسسة إن تسجل إيجابية تفاعل (أمفام) مع مراسلاتها داخل أجل معقول، فإنها تشجع في نفس الوقت ما بذلت إليه في موضوع تيسير المسالك من تدابير.

10 - تقرير صندوق الإيداع والتكبير

جاء تقرير صندوق الإيداع والتكبير برسم سنة 2023، في شكل تفصيلي مستعرضا لما توصلت به كل من مصالحه المركزية وقصاع الإخار والاحتياك وفروع المجموعة، من تظلمات

من قبل المؤسسة، مبرزا مواضيع التخلّصات الصّالة على الصندوق وصيّعتها، مؤكداً على منحى الانخفاض الذي يبلّغه هذه التخلّصات والتوصيات الصّالحة في مواجهتها، ومنه عدم توصل المصالح المركزية للصندوق، برسم هذه السنة، بأيّ تخّلم جديد من المؤسسة، مشيراً إلى استمرار تتبع مآل التخلّصات التي تعود للسنوات السابقة، وإخبار المؤسسة بالإجراءات المتخذة بخصوصها.

وقد كان التقرير مناسبة للإشارة إلى المشاريع والإجراءات التي اتخذتها المجموعة من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة للمرتفقين، والتي قُبلت في إبرام اتفاقية شراكة مع البريد بندا لتسهيل عملية استخلاص التعويضات لفائدة المنزوعة ملكيتهم كما عمل على تطوير مجموعة من الخدمات الرقمية لفائدة منحصر قضاة الاحتياك والاعمار، وتكثيف شبكة الوكالات عبر جهات المملكة لتقريب خدماته من المواطنين.

والمؤسسة تسجل تعاون قضاة الاعمار والاحتياك مع تدخلاتها، ومواظبتها على حضوره جلسات البحث بكل إيجابية.

11 - تقرير المديرية العامة للوقاية المدنية

جاء تقرير المديرية العامة للوقاية المدنية مشتملا على تفصيل إحصائي لما توصلت به من تخلّصات من قبل المؤسسة، مبرزا مواضيع التخلّصات الصّالين عليها، خلال سنة 2023، وتفاعل القضاة معهم من خلال الإجابة عنهما لما اُخِل أجل معقول.

كما تُصرّق التقرير إلى الإجراءات والمبادرات المتخذة لتحسين الخدمة المقدمة للمرتفقين، من خلال إحداث مكاتب استقبال على صعيد جميع القبايات، وتوفير بنية ضمن هياكل المديرية تعنى بدراسة شكايات المرتفقين، كما أنها عملت، تعزيزا لمبدأ الشفافية، على مكشافي المعلومة بكل الوثائق المسموح بها.

12 - تقرير إدارة الدفاع الوطني

جاء تقرير إدارة الدفاع الوطني برسم سنة 2023، متضمنا جرما لما توصلت به الإدارة من تخلّصات من قبل المؤسسة، مبرزا مواضيع وصيّعة التخلّصات الصّالة عليها، مؤكداً على منحى الانخفاض الذي يبلّغه هذه الحالات مقارنة مع السنة الماضية، وعلى معقولة أجل التفاعل مع مختلف الصّلات المتوصل بها. بالإضافة إلى ذلك، تُصرّق التقرير إلى الإجراءات المتخذة من لکن إدارة الدفاع الوطني لتنزيل توصيات وسيط المملكة.

كما تضمن التقرير، في جانب آخر، المبادرات التجويدية للخدمات المقدمة للمرتفقين وتقريب الإدارة من المواطنين من قبيل تقليص عدد الوثائق الإدارية المصّوبة في بعض الخدمات الإدارية، وخلق فضاءات الاستقبال والتواصل الدائم مع متلادي الإدارة.

والمؤسسة تسجل بإيجابية كبيرة مستوى التفاعل الذي عبرت عنه إدارة الدفاع الوطني مع تدخلاتها، وانخراطها في تسوية تطلعات المرتفقين.

13 - تقرير قطاع الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل

جاء تقرير قطاع الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل مشتملا على تفصيل إحصائي لما توصل به من تطلعات من قبل المؤسسة، مبرزا مواضيع التطلعات الصالحة عليه، خلال سنة 2023، مشيرا في نفس الوقت إلى استمرار تنبؤة لمآل الملفات المتبقية لديه برسم سنوات سابقة، والتي تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

كما تصق التقرير لجهود القطاع لتحسين وتعزيز الخدمات العمومية وتبسيط المساطر الإدارية، وذلك عبر توفير بنيات استقبال مركزية وجاهوية تستجيب لمتطلبات اللوجيات الحركية أو البصرية للأشخاص في وضعية إعاقة، وعبر تعزيز وتبسيط المعلومات المتاحة للعموم على مستوى البوابة الوطنية للمعصيات المفتوحة، وتبسيط المسطرة المتعلقة بمنح رخص فتح دوار الضامة، وإصلاح برامج شبابية ثلاثم بعض الحاجيات والخصوصيات الصعبة.

وقد سجلت المؤسسة بإيجابية الجهود الذي بذله القطاع في التفاعل مع تدخلاتها، وتسوية عددا من التطلعات الصالحة عليه.

14 - تقرير الوكالة الوطنية لهجرة الأمية

أكدت الوكالة الوطنية لهجرة الأمية في تقريرها أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة بتدخلين اثنين خلال سنة 2023، يرومان تنفيذ مقرر قضائي والحصول على مستحقات عن الخدمة المقدمة، وقد تمت الإجابة عنهما داخل أجل معقول.

وفي الجانب المتعلق بالمعاملات المتخذة لتحسين استقبال متلقي الإدارة، أكد التقرير على إحداث وحدة خاصة بالتلقي والرد على الشكايات مباشرة أو عن طريق البريد الإلكتروني، وكذا تبسيط المساطر الإدارية عبر رقمنة عددا من عمليات التدبير، وإعداد دليل للمساطر بالإضافة إلى تصوير نظام الشراكة مع هيئات المجتمع المدني.

15 - تقرير وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة

جاء تقرير وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة متضمنا لمعصيات إحصائية مهمة حول ما توصلت به من تطلعات من قبل المؤسسة، مبرزا مواضيع التطلعات الصالحة عليها خلال سنة 2023، مشيرا في نفس الوقت إلى صيغتها ومواضيعها المختلفة وإلى الارتفاع الملحوظ في عددها.

كما أبرز التقرير، من جهة أخرى، مستوى تفاعل القطاع مع مختلف ما يحال عليه من تطلعات، وذلك من خلال دراسة إحصائية أعدها ما نابه منها منذ سنة 2011، والذي بلغ 1573 تطلعا، في مقابل 279 توصية فقط أصدرتها المؤسسة في مواجهته خلال نفس الفترة.

وكان التقرير فرصة استعرض من خلالها القطاع المعنى حصيلة تنفيذ الأحكام والمقررات القضائية الصادرة في مواجهته، والتي بلغت نسبة تنفيذها 68 %، بغلاف مالي قدره 114.5 مليون درهم، بالإضافة إلى أداء مستحقا 2090 مستفيدا من التكوين والتدريب بغلاف مالي يفوق 31 مليون درهم، مؤكدا ما يوليه القطاع من عناية خاصة ومواصلة للجهد لتنفيذ الأحكام القضائية.

والمؤسسة تسجل بإيجابية كبيرة تفاعل وتجاوب الوزارة مع تدخلاتها، والنتائج الإيجابية التي أسفرت عنها جلسات البحث وكذا اجتماع اللجنة الدائمة للتنسيق والتنسيق، والتبعات والمبعثات المبذولة لتنزيل توصياتها.

16 - تقرير المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن

وافر المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن المؤسسة بتقريره السنوي أفلا فيه أنه لم يتوصل منها بأي تطلعات برسم سنة 2023. وبالرغم من أن هذا المكتب يعتبر من القطاعات القلائل التي تفرص على أن تبعث بتقريرها السنوي إلى المؤسسة رغم عدم إحالة أي تطلعات عليه خلال السنة، فإن الملاحظ على التقرير أنه لم يتصرف للإجراءات التي اعتمدها المكتب للرفع من جودة الخدمات الاتفاقية.

17 - تقرير مديرية أملاك الدولة

جاء تقرير مديرية أملاك الدولة برسم سنة 2023، متضمنا جرعا لما توصلت به من تطلعات من قبل المؤسسة، سواء مركزيا أو على مستوى المديرات الجهوية للأملاك الدولة، مبرزا مواضيع وصيعة التطلعات الصالحة عليها، مؤكدا على منح الانخفاض الذي يميزه هذه الحالات، مقارنة مع السنة الماضية، وعلى معقولة أجل التفاعل مع مختلف الصلوات المتوصل بها. بالإضافة إلى ذلك، تصق التقرير إلى مآل التوصيات، سواء تلك الصادرة عن المؤسسة برسم سنة 2023 أو تلك الراجعة لدى القطاع، والتي بلغ عددها 17 توصية، والإجراءات المعتمدة بغية تنزيلها بتنسيق مع من يجب.

وفي الشق المتعلق بالإجراءات المتخذة لتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين، فقد أكد التقرير على إحداث فضاءات لاستقبال وتوجيه المرتفقين مركزيا وجهويا، وتزويدها بالموارد البشرية المؤهلة والوسائل اللوجستية المصوبة لتيسير سبل التواصل مع الوافدين على مصالح المديرية، بالإضافة إلى تحديث البوابة الإلكترونية التي توفر عددا من المعصيات والمعلومات للمرتفقين، كما عملت على إحداث نظام معلوماتي يسمح بالحصول على معصيات تهم الرصيد العقاري للدولة لضمان حمايته.

والمؤسسة تسجل إيجابيا في تفاعل مديرية أملاك الدولة مع تدخلاتها، وتعمل على تسريع وتيرة عملها.

18 - تقرير المكتب الوصفي للسكة الحديدية

أكد تقرير المكتب الوصفي للسكة الحديدية على جرد ما توصل به من المؤسسة من تطلعات، خلال سنة 2023، مبرزا مواضيعها، ومشيرا إلى أن المكتب حرص على الإجابة عنها داخل الأجل القانوني، مؤكدا في نفس الوقت على الانخفاض الذي عرفته مقارنة مع ما سجل في السنة الماضية.

وقد شكل التقرير مناسبة استعرض فيها المكتب كل الإجراءات التي قلم بها لتجويد الخدمة المقدمة للمواكبين، عن طريق عدة عروض تلمح احتياجااتهم، وتعزز العرض السككي لبلادنا.

19 - تقرير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار

أبرز تقرير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار ما عاينه القطاع، خلال سنة 2023، من تطلعات ورعات عليه من المؤسسة، وما استمر في تتبعه من ملفات تعول للسنوات السابقة، والتي تهم أغلبها المؤسسات الجامعية؛ مشيرا إلى مواضيعها وصيغتها، وموكدا على معقولة زمن تفاعل القطاع مع المؤسسة في شأن مختلف التطلعات.

كما تصرق التقرير للإجراءات التي بادرت الوزارة إلى انخائها لتحسين استقبال مرشحيها، وتسهيل ولوجهم إلى خدماتها باعتماد الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة، بالإضافة إلى التزامها بتصوير منظومة التعليم العالي وإرساء نموذج جديد لها بمعايير دولية.

المؤسسة تسجل إيجابيا تفاعل وتجاوب الوزارة مع تدخلاتها، وانخائها لكل الإجراءات الكفيلة بتنزيل توصياتها.

20 - تقرير المديرية العامة للأمن الوصفي

جاء تقرير المديرية العامة للأمن الوصفي برسم سنة 2023، متضمنا جردا إحصائيا لما توصلت به المديرية العامة من تطلعات من قبل المؤسسة، مبرزا مواضيع وصيغتها التطلعات العمالة عليها، مؤكدا على منح الانخفاض الذي سجلته هذه الحالات، مقارنة مع السنة الماضية، وذلك بنسبة 19 %، مشيرا إلى معقولة أجل التفاعل مع مختلف الصلوات المتوصل بها، والمتمثلة في تلك المتعلقة بصلوات الحصول على وثائق إدارية، وتحديد سندات الإقامة، وعكم المناخاة على بعض المترشحين لاجتياز فترات التدريب، بالإضافة إلى تسوية الوضعية الإدارية والمالية لمنتسبي المديرية العامة. وقد اعتبر التقرير أن النتائج الصبغة مرادها بالأساس إلى تصور العمل الأمني، وعكم وتخليق مرفق الأمن، والسفر الدائم على تكوين موارد البشرية.

كما تضمن التقرير، في جانب آخر، المبادرات التصويرية للخدمة المقدمة للمرتفقين وتقريب

الإدارة من المواهبين وتحسين الخدمات الاتفاقية، من خلال مواصلة الورش التحديثي الذي يروم تعزيز الثقة في المرفق الأمني عبر تحسين استقبال مرشاه، وتسهيل الولوج إلى الخدمات التي يقدمها باعتماد معايير الجودة والنجاعة والتكنولوجيات الحديثة.

والمؤسسة تسجل بلايانية كبيرة مستوى التفاعل الذي عبرت عنه المديرية العامة للأمن الوطني مع تدخلاتها، وانفrazها في إيلاء الحلول الملائمة لتضلمات المرتفقين.

21 - تقرير الوكالة الوطنية للمياه والغابات

تضمن تقرير الوكالة الوطنية للمياه والغابات جرماً لما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2023 من تضلمات، مبرزا مواضيعها والارتفاع الذي عرفته مقارنة مع ما سجل في السنة الماضية، ومشيرا إلى أن الوكالة حرصت على التفاعل معها داخل الأجل القانوني.

كما تصرق التقرير كذلك للإجراءات المتخذة لتنفيذ توصيات هذه المؤسسة، بتنسيق مع كل القطاعات المتدخلة ورفع ما قد تواجهه من صعوبات.

وفي الجانب المتعلق بتحسين وتبويب الخدمات العمومية، أكد التقرير على مواصلة الوكالة تنزيل برامجها الرامية إلى جعل تدبير الموارد الغابوية مستجيبة لتضلمات الساكنة، كما عملت على إشراك المواهبين في القرارات والمبادرات المتخذة بغاية تلبية احتياجاتهم.

والمؤسسة تسجل الجهود التي تبذلها الوكالة في التفاعل مع تدخلاتها، وحرصها على إيلاء حلول للقضايا المعروضة عليها.

22 - تقرير إدارة التعاون الوطني

أوردت إدارة التعاون الوطني في تقريرها لسنة 2023 جرماً لما توصلت به من المؤسسة من تضلمات، وما تواصل تتبعه منها عن السنة الماضية، مبرزة في نفس الوقت مواضيع وصيعة هذه التضلمات، ومؤكدة على تفاعلها معها داخل الأجل المعقول.

كما أشارت في تقريرها إلى المبادرات المتخذة بهدف تحسين استقبال مرشاه الإدارة وتسهيل ولوجهم للخدمات التي تقدمها باعتماد التكنولوجيات الحديثة، وإحداث فضاء مرقم للإيداع صلبات الاستفادة من الدعم لفائدة حاملي المشاريع من الأشخاص في وضعية إعاقة.

23 - تقرير قطاع الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل

أورد قطاع الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل في تقريره السنوي جرماً لما توصل به من المؤسسة خلال سنة 2023 من تضلمات، مبرزا في نفس الوقت مواضيعها والارتفاع الذي عرفته التضلمات البعالة عليه مقارنة مع ما سجل في السنة الماضية، ومشيرا إلى أن القطاع حرص على التفاعل معها داخل أجل معقول.

وقد كان التقرير مناسبة استعرض فيها القطاع كل المبادرات والإجراءات التي اتخذها من أجل تحسين استقبال مزودي الإدارة، وتوجيههم نحو المصالح المختصة بمعالجة طلباتهم، ومن أجل تبسيط المسار المعتمدة في منح بعض الوثائق «بصاقه فنان»، ومواكبة كل الأنشطة الثقافية والفنية باعتماد الرقمنة، وما اتخذ من جهود للحفاظ على الموروث الثقافي المغربي.

وقد سجلت المؤسسة بإيجابية الجهود الذي يبذله القطاع في التعامل مع مراسلاتها.

24 - تقرير المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية

توصلت المؤسسة بتقرير المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية، أشار فيه إلى عدد التدخلات التي توصل بها خلال سنة 2023، مع ملاحظة أن التقرير أبرز أيضا الشكايات الواردة عليه عبر البوابة الوطنية للشكايات أو مكتب الضبط التابع له.

ورصد التقرير كذلك بعض الإجراءات التي اعتمدها المكتب لتجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين عبر تحسين بنيت وهيكلة الاستقبال، وتسهيل الولوج إلى المعلومة، بالإضافة إلى إتاحة عدد من الخدمات عن بعد.

25 - تقرير التعاضدية العامة للبريد والمواصلات

توصلت المؤسسة بتقرير التعاضدية العامة للبريد والمواصلات، أشار فيه إلى عدد التدخلات التي توصلت بها من المؤسسة خلال سنة 2023. مع ملاحظة أن التقرير تصرق كذلك إلى الشكايات الواردة على التعاضدية مباشرة من قبل مجموعة من المواطنين، والبالغ عددها حسب التقرير 2551، وهي تدخلات متعددة المواضيع، وقد تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

أما في الجانب المتعلق بتحسين جودة الخدمات المقدمة، فقد أبرز التقرير العمل الذي تقوم به التعاضدية من أجل تدبير وضعيات منحصر فيها بالكفاءة والنجاعة المتصلبتين، عبر إرساء نظام معلوماتي مندمج.

26 - تقرير وزارة العدل

أورد تقرير وزارة العدل السنوي جردا لما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2023 من تدخلات، أبرزها مواضيعها ومشيرا إلى أن القطاع حرص على التفاعل معها داخل أجل معقول، موصلا في نفس الوقت الارتفاع الذي عرفته التدخلات المصالة عليه، مقارنة مع ما سجل في السنة الماضية، بسبب النقاش الذي أعقب امتحان الأهلية لمزاولة مهنة المحاماة (أورد 04 أجنبر 2022).

كما تصرق التقرير للإجراءات المتخذة قصد تفعيل التوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة برسم السنوات الماضية.

وفي الجانب المتعلق بتجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين، أشار التقرير لسعي الوزارة الحائر

إلى تحسين بنىات استقبال المواهبين وعموم المتقاضين وتوفير خدمات قضائية بجودة عالية باعتماد خريضة قضائية فعالة، بالإضافة إلى الاشتغال على خدمات رقمية جديدة مكنت من الاستجابة السريعة لمعالجات المرتفقين ومساعدى القضاء وتمكينهم من الولوج إلى المعلومة، والشروع فى تنزيل ورش المحكمة الرقمية.

وقد سجلت المؤسسة بإيجابية البصيرة الذى يبدله القطاع فى تنفيذ توصياتها والتعامل مع مراسلاتها.

27 - تقرير وزارة الصحة والحماية الاجتماعية

جاء تقرير وزارة الصحة والحماية الاجتماعية متضمنا لمعطيات إحصائية حول ما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2023 من تطلعات، مبرزا مواضيعها، ومشير إلى أن الوزارة حرصت على التفاعل مع بعضها لداخل أجل معقول، موصلا فى نفس الوقت الانخفاض الذى عرفته التطلعات الحالية عليها مقارنة مع المسجل فى السنة الماضية؛ كما تضمن التقرير إشارات إلى الإجراءات المتخذة من القطاع فى شأن توصيات المؤسسة، وإلى مبادراته لتحسين جودة الخدمات، لا سيما فى موضوع تنزيل ورش إصلاح المنظومة الصحية وإعلاء هيكليتها على الصعيد الوطنى، وتوسيع العرض الاستشفائى، وتعزيز الصاقة السريرية وتأهيل البنىات التحتية الصحية، والرفع من الصاقة الاستيعابية لمراكز التكوين والشراكة بين القطاعين العام والخاص، بالإضافة إلى توسيع التغطية الصحية الإجبارية، وتعزيز الولوج إلى الأدوية والمنتجات الصحية.

28 - تقرير الصندوق المغربي للتقاعد

أورد الصندوق المغربي للتقاعد فى تقريره السنوى جرحا لما توصل به من تطلعات من المؤسسة خلال سنة 2023، ولمواضيعها ولما استمر فى تنبئه منها عن السنوات الماضية؛ كما شكل التقرير فرصة لبيان الإجراءات المتخذة من لدن الصندوق قصد تنزيل توصيات المؤسسة، والصعوبات التى قد تحول دون تنفيذ البعض منها، واستعرض كذلك كل المبادرات التى قام بها الصندوق لتجويد الخدمة المقدمة، وإدلاء بفتح فضاءات استقبال جديدة لتقريب خدماته من المرتفقين، واعتماد الرقمنة للحصول على الوثائق والشهادات والإصلاح على وضعيات المنخرطين به، بالإضافة إلى تيسير المسالك الإدارية ذات الصلة بحقوق الحقوق، خاصة الموجهين فى وضعية إعاقة؛ مشيرا إلى أن الصندوق حرص على التفاعل مع مراسلات المؤسسة لداخل أجل معقول.

والمؤسسة تسجل بإيجابية تفاعل الصندوق وتجاوبه مع تدخلاتها.

29 - تقرير المكتب الوطنى للأعمال الجامعية الاجتماعية والثقافية

أشار تقرير المكتب الوطنى للأعمال الجامعية الاجتماعية والثقافية إلى مجموع ما توصل به من المؤسسة من تطلعات، تهم مصالح الاستفادة من منح التعليم العالى أو السكن بالأحياء

الجامعية، وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل.

وقد شكل التقرير مناسبة استعرض فيها المكتب المبادرات التي اتخذتها من أجل تحسين استقبال متلامي الإدارة، وتسهيل ولوجهم إلى الخدمات التي يقدمها، وتبسيط المساطر الإدارية المعتمدة في الحصول على المنح أو السكن بالأحياء الجامعية، وإدخال باعتماد الرقمنة.

30 - تقرير شركة النصوص الملكية المغربية

أفاد تقرير شركة النصوص الملكية المغربية أن ما تم التوصل به من المؤسسة، خلال هذه السنة، بقي محصوراً في تظلم واحد يهم الصيادين المتدربين، وقد تمت الإجابة عنه. كما أشار التقرير إلى جهود الشركة الرامية إلى تحسين الخدمات المقدمة لفائدة المرتفقين، والتي اعتمدت فيها التخصيصات والتكنولوجيات الحديثة.

31 - تقرير مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

تضمن تقرير مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل حصيلة ما توصل به المكتب من المؤسسة من تظلمات المواهبين، خلال سنة 2023، والتي همت أساساً هبات الحصول على المنح، واجتياز الامتحانات التي ينظمها المكتب، بالإضافة إلى تسوية وضعيات إدارية ومالية ومعاشية للمنتسبين له، والحصول على مستحقات الصفقات.

كما تضرع التقرير إلى الإجراءات المعتمدة من لدن المكتب لتحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين ولعدم السماح للمتدربين غير المستوفين للشروط القانونية بولوج مؤسسات التكوين المهني.

والمؤسسة تثنى على الجهد الذي بذلته المكتب من أجل تجاوز الصعوبات التي حالت دون تنزيل توصيات المؤسسة الداعية إلى حصول عدد من الطلبة على دبلوماتهم.

32 - تقرير قطاع الفلاحة بوزارة الصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

أشار تقرير قطاع الفلاحة لسنة 2023 إلى الارتفاع الذي شهدته التظلمات المتوصل بها من المؤسسة، مقارنة بالسنة الماضية، مؤكداً استمرار القطاع في تتبع مآل تظلمات تعود لسنوات سابقة. كما بسط التقرير صيغة ومواضيع هذه التظلمات، مع الإشارة إلى الإجراءات المتخذة في التوصيات الموجهة إليه والتدابير المعتمدة قصد تنزيلها.

وفي الشق المتعلق بالمبادرات الرامية إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين حرص التقرير على إبراز ما قام به القطاع لتسهيل عملية إيداع هبات حصول الفلاحين على الإعانة،

وخلقه لشباك وحيد على مستوى كل المديرات الإقليمية للتواصل مع الفلاحين، مع الاستمرار في تأهيل العنصر البشري.

33 - تقرير قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني

لقد أشار تقرير قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني إلى كون القطاع توصل من المؤسسة، خلال سنة 2023، بتضلم واحد يهم الحصول على وثائق إدارية من لدن منتسب له. كما تصرق أيضا لمال التخلصات الصالة عليه خلال السنوات الماضية وما اتخذ من أجل تسويتها، مستعرضا كل المبادرات التي قام بها القطاع من أجل تحسين جودة الخدمات التي يقدمها للمرتفقين، من حيث الاستقبال والإجابة عن شكاياتهم والتفاعل مع ملا حضائهم واقتراحاتهم.

34 - تقرير قطاع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني

أكد تقرير قطاع السياحة أن سنة 2023 عرفت ارتفاعا ملحوظا في عدد التخلصات الواردة عليه من مؤسسة وسيط المملكة. وتمحورت مواضيع هذه التخلصات حول الاستفادة من برنامج فرصة لتمويل ودعم المشاريع، بالإضافة إلى تلك المتعلقة بمباراة المرشدين السياحيين أو بتغيير فئة الإرشاد السياحي، ثم التي همت المصالبة بمستحققات مالية عن الأشغال المنجزة، وقد تمت الإجابة عنها لماخل الأجل.

كما تصرق التقرير للإجراءات والتدابير المعتمدة من لدن القطاع من أجل النهوض بخدمات المرتفقين وتعزيز عنصر الثقة بين الطرفين، عبر تحسين استقبال مرتادي الإدارة مركزيا وجهاويا، والاستماع إليهم والاقتسام بمقترحاتهم، وتسهيل الولوج إلى الخدمات التي يقدمها باعتماد الرقمنة، والشفافية في نشر البيانات.

والمؤسسة تسجل تفاعل القطاع مع تدخلاتها وما يبذله من جهود لإيجاد الحلول للقضايا التي تعرض عليه.

35 - تقرير المندوبية السامية لقدماء المقاومين وأعضاء جيش التحرير

تضمن تقرير المندوبية السامية لقدماء المقاومين وأعضاء جيش التحرير، إشارة إلى عدد التخلصات الصالة عليها من طرف المؤسسة، مشيرا إلى مواضيعها وصيغتها، مؤكدا إجابة المندوبية عنها لماخل الأجل القانوني. كما استعرض التقرير أيضا مبادرات المندوبية الصالة إلى تحسين وتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين، وإلى تحسين الأوضاع الصحية والاجتماعية لأعضائها وعويعهم.

36 - تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية المتضمن لخصيلة التخلّصات المتوصل بها من المؤسسة خلال سنة 2023، وقد أشار التقرير إلى الانخفاض المسجل فيها، مقارنة مع السنة المنصرمة، مؤكدا استمرار القصور في تنبع مآل التخلّصات المتعلقة بالسنوات الماضية، مبرزاً مواضيعها المرتبطة بالأملأك الوقفية، وخصليات فتح مساجد، وأخرى مرتبطة بالتعليم العتيق؛ وهي تخلصات تمت الإجابة عنها داخل الأجل القانوني.

كما أوضح التقرير الإجراءات المتخذة لتنزيل توصيات المؤسسة، مستعرضاً في نفس الوقت الإجراءات التي تقوم بها الوزارة فيسبدا بحق المرتفقين في الجواب والحصول على المعلومة داخل الأجل القانوني، وتبسيط المسالك الإدارية ونشر الخدمات التي تقدمها عن طريق البوابة الوصية للمسالك والإجراءات الإدارية.

المؤسسة تسجل التعامل الجيد للوزارة مع مراسلاتها ذات الصلة بمعالجة التخلّصات.

37 - تقرير الصندوق الوصني للضمان الاجتماعي

تضمن تقرير الصندوق الوصني للضمان الاجتماعي مجموع التخلّصات الواردة عليه من المؤسسة، خلال سنة 2023، مشيراً إلى الارتفاع الذي شهده خلال السنة، موضحاً مواضيع هذه التخلّصات التي تعلقت عموماً بالاستفادة من نظام التأمين الإجباري عن المرض الخاص بالأشخاص غير القادرين على العمل واجبات الاشتراك، والحصول على معاشات الشيخوخة والزمانة وراتب المتوفى عنهم بالإضافة إلى الاستفادة من التغصية الصحية والتعويضات العائلية، والتعويضات عن المرض...إلخ؛ كما تصرق التقرير للإجراءات المتخذة من صرف الصندوق قصد تنزيل توصيات المؤسسة، وشكل مناسبة لاستعراض كل التدابير والمبادرات التي قام بها من أجل تجميع ورش الحماية الاجتماعية، إن على المستوى المؤسسي أو التدبيري وكذا سعيه إلى تجميع الخدمات المقدمة للمرتفقين عبر توسيع شبكة الوكالات والتمثليات، ورقمنة الخدمات المقدمة للمنخرطين.

وتسجل المؤسسة لجواب الصندوق وتفاعله مع تدخلاتها، وتدعو إلى تسريع وتيرة الإجابة على القضايا المصروحة عليه نظراً لأثارها الاجتماعية.

38 - تقرير الصندوق الوصني لمنظمات الاحتياك الاجتماعي

استعرض تقرير الصندوق الوصني لمنظمات الاحتياك الاجتماعي برسم سنة 2023، مجموع ما تمت معالجته من تخلصات المواكبين خلال السنة، كما تصرق لتلأ التي توجد في صور المعالجة لديه، مشيراً إلى مواضيع هذه التخلصات المتمثلة في خصليات التعويض عن ملفات المرض أو مراجعة قيمته أو طلب استرجاعه بعدما حول خصلاً لحساب الأغيار، وتلأ المتعلقة بتحمل مصاريف العلاج والمستشفاء، بالإضافة إلى تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين له...إلخ.

كما تصق التقرير إلى ما اعتبره صعوبات تقول بأن تنفيذ بعض توصيات المؤسسة، والتي من بينها صعوبات تقنية تتعلق بالأشقة وحفظ الملفات، أو قانونية مرتبطة بسرية المعصيات الشخصية بشكل لا يتيح له إمكانية استرجاع المبالغ التي صرفها خصاً لفائدة الأغيار.

كما أشار التقرير إلى المبادرات التي اتخذتها الصندوق من أجل تبني الخدمة المقدمة للمرتفقين، وذلك باعتماد الرقمنة وتوسيع شبكة التمثيليات الجهوية وتعميم التحويل البنكي للتعويضات لفائدة المؤمنين، بالإضافة إلى اعتماد التدبير الإلكتروني للملفات وإعفاء المؤمنين من الإلحاح ببعض الوثائق للاستفادة من التأمين الإجباري عن المرض أو التنقل إلى مصالحه لإيداعها.

والمؤسسة تثن تعامل الصندوق مع تدخلاتها، وما يقوم به لتجاوز الصعوبات التي قد تعترض معالجة بعض الملفات بالتنسيق مع من يجب.

39 - تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة ﴿شخص الجنوب﴾

وافت المفتشية العامة للقوات المساعدة ﴿شخص الجنوب﴾ المؤسسة بتقريرها السنوي الذي ضمن إحصاء لما توصلت به من تخلصات من قبل المؤسسة، مبرزاً مواضيع التخلصات الصالحة عليها.

كما تصق التقرير لما اتخذته المفتشية العامة من تدابير لتنزيل توصيات المؤسسة، بما يقتضيه الأمر من تنسيق مع إدارات أخرى عند الاقتضاء، مشيراً في نفس الوقت إلى الإجراءات التي باشرت بها المفتشية العامة لتحسين الخدمة المقدمة لمرتفقيها باعتماد الرقمنة، وإحداث خلية تعنى باستقبال الوافدين عليها، سواء من أفرادها أو من ذويهم، وتوجيههم إن اقتضى الأمر بتنسيق مع مختلف الفاعلين.

والمؤسسة تثن الجهود التي تقوم بها هذه المفتشية العامة وتسجل نجاحاتها الدائم مع تدخلاتها.

40 - تقرير البريد بنك

جاء تقرير البريد بنك متضمناً بمجموع التخلصات التي توصل بها من المؤسسة خلال سنة 2023، مشيراً إلى مواضيع هذه التخلصات، وقيامه بالإجابة عنها داخل الأجل القانوني.

كما ضمن التقرير المبادرات التي اتخذها البريد بنك لتحسين الخدمة المقدمة لمرتفقيه، عبر تحديث بنيات الاستقبال وتسهيل الولوج إلى المعلومة باعتماد الرقمنة، وكذا تبسيط المساطر الإدارية وملاءمتها مع حاجيات الزبناء وفق النتائج المترتبة عن دراسة نسبة رضا الزبون، مع العمل على إغناء خصوات لإشراك المواطنين في القرارات المتخذة التي تهم الاحتياجات الارتفاقية.

41 - تقرير الشركة الوصنية للنقل والوسائل اللوجستية

وافت الشركة الوصنية للنقل والوسائل اللوجستية المؤسسة بتقريرها السنوي الذي تضمن ما تم تناوله خلال السنة من تطلعات، تعلقت غالبيتها بتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين لها، وتنفيذ المقررات القضائية، والتي تمت الإجابة عنها لما حل أجل معقول كما تصرف التقرير للإجراءات المتخذة لتنزيل توصيات المؤسسة، مبرزا الصعوبات التي تعتبرها الشركة حائلا دون ذلك، مشيرا في نفس الوقت إلى المبادرات التي اعتمدتها الشركة لتحسين تواصلها مع مختلف شركائها، من خلال تحديث أنظمتها المعلوماتية ورقمنة المعصيات، ومن خلال إشراك المواصنين والاستجابة قدر الإمكان للمقترحات التي يقدمونها.

42 - تقرير الوكالة الوصنية لإنعاش التشغيل والكفاءات

أوردت الوكالة الوصنية لإنعاش التشغيل والكفاءات في تقريرها أن ما تم التوصل به من المؤسسة بنصوص تطلعات المواصنين خلال سنة 2023، كان في حدود ثلاثة تطلعات، انصبت حول الحصول على وثائق إدارية أو مستحقات الخدمة المنجزة، وتمت الإجابة عنها لما حل أجل. كما أعصى التقرير نصرة عن المبادرات التي اتخذتها الوكالة لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها وتسهيل الولوج إليها باعتماد الرقمنة، مع ما قامت به من تيسير للمسالك الإدارية لفائدة كل من الباحثين عن شغل وأرباب المقاولات.

43 - تقرير الجمعية الأخوية للتعاون المشترك وميتم موظفي الأمن الوصني

جاء تقرير الجمعية الأخوية للتعاون المشترك وميتم موظفي الأمن الوصني متضمنا لما توصلت به من تطلعات من المؤسسة، خلال هذه السنة، مبرزا مواضيعها المتعلقة أساسا باسترجاع مصاريف العلاج أو مراجعة قيمة التعويض، وقد تمت الإجابة عنها لما حل أجل، بعدما تمت إعلامه إرامتها والتدقيق بشأنها وتوفير الأجوبة المناسبة للمرتفقين.

وقد كان التقرير فرصة لبرء كل التدايب التي اتخذتها الجمعية الأخوية من أجل تقييد الخدمة المقدمة للمرتفقين باعتماد الرقمنة، وإحداث مكاتب جهوية لتقريب خدماتها من منخرصيها، وحركها على تمكينهم منها عن بعد، وإشراكهم في القرارات والمبادرات المتخذة.

44 - تقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعلامه الإعلام

تضمن تقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعلامه الإعلام ما أحالته المؤسسة عليها خلال سنة 2023 من تطلعات، والتي بقيت في حدود تطلعين اثنين، تمت الإجابة عنهما لما حل أجل القانوني، كما تصرف التقرير لتوصيات هذه المؤسسة والمال المخصص لها.

وشكل التقرير فرصة لإبراز كل الإجراءات التي اتخذتها المنكوبية العامة لتحسين الخدمة المقدمة للمرتفقين، وضمن حقهم في التشكي وتعزيز الآليات الموضوعية لأجل ذلك. بالإضافة إلى الاهتمام بمراكز الاستقبال والإرشاء بالمرفق السجني، ومواصلة الانفتاح على محيطها الخارجي، واعتماد الممارسات الفضلى في مجال الوساطة لحل النزاعات بين السجناء أو مع أسرهم، وكذا إعداد مشروع برنامج توعوي وإرشائي لفائدة السجناء.

المؤسسة تسجل بإيجابية قبول المنكوبية مع تدخلاتها.

45 - تقرير قطاع التكوين المهني بوزارة الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات

تضمن تقرير قطاع التكوين المهني عدداً التخلّصات العمالة عليه من المؤسسة، خلال سنة 2023، والتي توزعت بين تلك المتعلقة بالاستفادة من المنحة الدراسية لفائدة الطلبة المسجلين بمعايير التكوين المهني، وتلك المتعلقة بالانتقال لمتابعة التكوين بمدرسة أخرى أو بالتسجيل بأحد مراكز التكوين، مشيراً إلى قيام القطاع بالإجابة عنها داخل الأجل القانوني، كما أشار التقرير أيضاً إلى ما قام به القطاع من إجراءات بنصوص توجيهية صادرة عن هذه المؤسسة في مواجهته، ملتزماً بتسريع تنزيلها.

واستعرض التقرير المبادرات التي قام بها القطاع لتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين ولتسهيل حصولهم على المعلومة.

46 - تقرير الصندوق المهني المغربي للتقاعد

أوضح تقرير الصندوق المهني المغربي للتقاعد أن سنة 2023 عرفت ارتفاعاً في عدد التخلّصات المتوصل بها من المؤسسة مقارنة بالسنة الماضية، تعلقت مواضيعها باسترجاع المساهمات الأجرية، والحصول على راتب المعاش أو مراجعة مبلغه أو إعالة تصفيته، وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل.

في حين، أغفل التقرير مرة أخرى الإشارة إلى المبادرات المتخذة لتجويد الخدمة التي يقدمها الصندوق للمرتفقين.

47 - تقرير وزارة الانتقال العاقي والتنمية المستدامة

وافت وزارة الانتقال العاقي والتنمية المستدامة المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2023، ضمنته وضعية كل من قطاع التنمية المستدامة وقطاع الانتقال العاقي في معالجة ما توصل به من تخلّصات المواكبين. وقد أكد التقرير عدم توصل قطاع التنمية المستدامة بأي تخلّص مشيراً في الجانب المتعلق بتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين إلى انخراط القطاع في تفعيل السياسات الوكينية

الهامة إلى تصوير الارتفاق العمومي وضمن جودة الخدمات العمومية واستمراريتها باعتماد الرقمنة. أما بالنسبة لقضاع الانتقال الصافي، فقد تضمن التقرير جرماً لما توصل به من المؤسسة من تخلصات، مؤكداً ارتفاع العائد خلال هذه السنة في عداها، مؤكداً قيامه بالإجابة عنها داخل الأجل.

وفضلاً عن ذلك، استعرض التقرير كل المبادرات التي قامت بها الوزارة لتحسين استقبال مرتادي الإدارة، ولتسهيل ولوجهم إلى المعلومة عبر بوابة رقمية تمكن من الاستفادة من العديد من الخدمات، ولتبسيط المسالك الإدارية.

48 - تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة

أورد تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة جرماً ليعمّوع التخلصات المتوصل بها من المؤسسة، خلال سنة 2023، مشيراً بذلك إلى الارتفاع الذي عرفه عداها خلال هذه السنة؛ مؤكداً مواضيعها التي توزعت عموماً بين صلبات استرجاع مبالغ ضريبية على القيمة المضافة، وصلبات توحيد الإجراءات الجمركية للعربات، وصلبات استرجاع عربات معجوزة، وملتزم رفع بعض حواجز الاستيراد...؛ مؤكداً على كون الإدارة قد أجابت عنها داخل الأجل القانوني.

كما استعرض التقرير المبادرات التي قامت بها الإدارة لتحسين الخدمة المقدمة للمرتفقين وضمن جودة استقبالهم والاستجابة لتطلعاتهم باعتماد التكنولوجيا الحديثة، وتبسيط حركة التجارة الخارجية لتوفير مناخ سليم للأعمال عبر وضع إطار مرجعي لتدبير علاقة إدارة الجمارك بالمقولة، وإحداث مصالح مكلفة بتدبير علاقاتها بالمرتفقين مركزياً وجهوياً.

وتسجل المؤسسة تفاعلاً إيجابياً، والعناية التي توليها لمعالجة التخلصات، وحرصها على حضور جلسات البحث.

49 - تقرير قضاع إعداد التراب الوصني والتعمير بوزارة إعداد التراب الوصني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة

تضمن تقرير قضاع إعداد التراب الوصني والتعمير معصيات حول ما أحيل عليه خلال سنة 2023 من تخلصات، وحول ما استمر في تتبعه منها عن السنوات السابقة، مبرزاً في نفس الوقت مواضيع هذه التخلصات، مؤكداً قيام القضاع بالإجابة عنها داخل أجل معقول.

كما تصق التقرير لتوصيات المؤسسة، مشيراً إلى الصعوبات التي تقول كون تنزيل البعض منها، مع بيان مآلاتها؛ واستعرض مبعوثات القضاع للرفع من جودة المرفق العام وتحسين الخدمات التي يقدمها للمرتفقين، والاعتناء بقضايا مغاربة العالم والتدابير الكفيلة بتبسيط المسالك الإدارية، مع حرصه على ضبط آليات التنسيق مع القضاة المعنية بشأن بعض الخدمات، والعمل على تفصيل خلية لشرح الإجراءات المتعلقة بالبرنامج الجديد لدعم السكن وكذا مواكبة المتضررين من زلزال الحوز.

50 - تقرير وزارة التحفيز والماء

أوضح تقرير وزارة التحفيز والماء لسنة 2023 ما توصلت به من تخلصات، مشيراً إلى الارتفاع الذي عرفه عددها مقارنة مع السنة السابقة، واستمرار الوزارة في معالجة التخلصات المخلفة عن السنوات الماضية. كما تصرق التقرير إلى صيغة هذه التخلصات، ومآل تنفيذ التوصيات الصادرة في مواجهة الوزارة، سواء المنفذ منها أو ما تم الإحالة بعناصر الجواب في شأنها.

وتضمن التقرير، من جهة أخرى، التدابير المتخذة لتجويد الخدمة الارتفاقية، من خلال ما قام به القطاع من مبادرات هامة إلى تحسين العلاقة بالمرتفقين وتقريب الخدمات المقدمة لهم على صعيد المصالح الترابية، وتجويد الخدمات العمومية عبر تبسيط المسالك الإدارية، بما فيها تلك المتعلقة بالاستثمار وبرخص الاحتلال المؤقت.

51 - تقرير وزارة الاقتصاد والمالية ومديرياتها المركزية ومديرياتها ذات المصالح الخارجية

أشار تقرير وزارة الاقتصاد والمالية لسنة 2023 إلى الارتفاع الذي شهدته التخلصات المتوصل بها من المؤسسة مقارنة بالسنة الماضية، كما بسك صيغة ومواضيع هذه التخلصات التي همت أساساً تسوية الوضعيات الإدارية والمالية لمنتسبي عدد من المصالح الإدارية التابعة للوزارة، وطلبات الحصول على معاش الزمالة، وتنفيذ المقررات القضائية، والتعويض عن نزع الملكية.

وقد خصص التقرير جانباً منه لتوصيات المؤسسة، والإجراءات المتخذة قصد تنزيلها وتجاوز التعثرات التي تقبل كون ذلك؛ كما تصرق إلى التدابير المتبعة لتجويد علاقة الإدارة بالمرتفقين، وتحسين ولوجهم لمرافقها، وذلك بتبسيط عدد من المسالك الإدارية، ووضع استراتيجية تواصل تفاعلية للانفتاح على المواهب والشركاء باعتماد التكنولوجيا الحديثة.

52 - تقرير وزارة الداخلية

لقد استعرض تقرير وزارة الداخلية مجموع ما وجهته إليها المؤسسة من تخلصات المرتفقين خلال سنة 2023، مشيراً إلى الانخفاض العددي الذي شهدته هذه التخلصات، مميزاً في ذلك بين التخلصات التي تعلقت بالمصالح المركزية، والتي همت أساساً طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية لمنتسبين للوزارة، وأراضي الجماعات السبلية، ومستحققات الشركات، ورخص سيارات الأجرة، والحصول على وثائق إدارية، وبين التخلصات التي همت المصالح اللامركزية، والتي خصت بالأساس أراضي الجماعات السبلية وقضايا التعمير؛ بالإضافة إلى التخلصات التي خصت الجماعات الترابية بمواضيع توزعت بين تسوية الوضعيات الإدارية والمالية لمنتسبين لها، ومستحققات الصفقات العمومية.

كما استعرض التقرير خلاصة عمل الوزارة مع المؤسسة خلال الخمس سنوات الأخيرة (2019-2023)، مصحيا بمجموع التوصلات المسجلة خلال هذه الفترة، وما تمت معالجته منها. من جانب آخر، أشار التقرير إلى ما توصلت به الوزارة، خلال ذات الفترة، من توصيات تمت الاستجابة لها في حدود 10,1 %، بفضل المساعي التي قامت بها قصد التفاعل الإيجابي مع تدخلات المؤسسة.

وفي الجانب المتعلق بتنفيذ الأحكام القضائية خلال نفس الفترة، أوضح التقرير أن نسبة التنفيذ في هذا النوع من القضايا بلغت 51 %، وأن القضاة حرصوا على تتبع تنفيذ الباقي منها، باستثناء ما تعذر تنفيذه لوجود صعوبة أو لكونه ما زال راجعا أمام القضاء.

وفي الجانب المتعلق بالآفاق المستقبلية، فقد أورد التقرير حرص المفتشية العامة للإدارة الترابية على مواصلة الجهد لخدمة المرتفقين ودعم حقوق المواطنين، وذلك عبر تبني المنصوصة المعلوماتية، وتسريع وتيرة تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الجماعات الترابية.

ولقد عاينت المؤسسة جهود وزارة الداخلية وتفاعلها مع العديد من تدخلاتها.

53 - تقرير هيئة مراقبة التأمينات والاحتياك الاجتماعي

جاء تقرير هيئة مراقبة التأمينات والاحتياك الاجتماعي لسنة 2023 موضحا ما تمت إحالته عليها من المؤسسة من توصلات، في مواضيع تتعلق بصلاحيات تغيير الاعتماد من وسلاء التأمين كوكلاء إلى وسلاء تأمين كسماسة، بالإضافة إلى صلاحيات التعويض المادي عن حوادث السير، واسترداد رأسمال الإخلاء، مؤكدا تفاعل الهيئة معها داخل الآجال القانونية.

وفي الجانب المتعلق بتجويد الخدمة الاتفاقية، أكد التقرير قيام الهيئة باستطلاعات دورية لرصد مستوى رضا المرتفقين، وتوفير مصوصات إرشادية ومقاصع فيكيو توجيهية وتحسيسية قصر الخدمات التي تقدمها، وكذا تبسيك عدة إجراءات ورقمنتها.

54 - تقرير عمالة الصخيرات تملارة

تضمن تقرير عمالة الصخيرات تملارة عدة التوصلات التي أحييت عليها من المؤسسة، والتي تمحورت مواضيعها حول صلاحيات الاستفالة من برامج إعالة إسكان قاصي لخور الصفيح، والحصول على بعض الوثائق والشهادات الإدارية، وتنفيذ الأحكام القضائية، مؤكدا أنه قد تمت الإجابة عنها.

واستعرض التقرير أيضا كل المبادرات المتخذة من لدن العمالة لتحسين الخدمة المقدمة للمرتفقين، وذلك بإحداث شبك للاستقبال وتقديم الإرشادات والتوجيهات اللازمة لمرتلديها، بالإضافة إلى إحداث شبكين خاصين بتتبع المستفيدين من برامج إعالة الإيواء ومواكبتهم بتنسيق مع كل المتدخلين.

55 - تقرير الجمع الشريف للفوسفاط

أوضح تقرير الجمع الشريف للفوسفاط كون سنة 2023 شهدت انخفاضا في عدد التخلصات الموجّهة إليه من صرف المؤسسة، مقارنة مع السنة الماضية؛ واختلّت هيكلة أصحابها بين الاستفادة من راتب المعاش من صرف المستخدمين المنتسبين للجمع أو ذوي حقوقهم، وتلك المتعلقة باسترجاع مساهمات التقاعد التكميلي، بالإضافة إلى هيكلة الحصول على التعويضات العائلية والتعويض عن نزع الملكية، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وما يلاحظ على تقرير الجمع الشريف للفوسفاط، كما في السنوات السابقة، أنه لم يشر إلى المبادرات التي قام بها من أجل تبويد الخدمة الارتفاقية والارتقاء بها.

56 - تقرير الوكالة الوطنية للتأمين الصحي

تضمن تقرير الوكالة الوطنية للتأمين الصحي حصيلة معالجتها بحمل شكايات المواكبين المتوصل بها، بما في ذلك المتباعدة مع المؤسسة؛ مبرزا مواضيع هذه التخلصات وتصنيفاتها، ومشيرا إلى أن الوكالة حرصت على الإجابة عنها داخل الأجل القانوني؛ كما تصرّح التقرير للإجراءات المتخذة من لدن الوكالة لتنزيل توصية صادرة عن المؤسسة.

وقد استعرض التقرير، في شق منه، المبادرات التي اعتمدتها الوكالة من أجل تبويد الخدمة المقدمة للمرتفقين، وذلك عبر إيلاء العناية اللازمة لاستقبال مرشحيها وتوجيههم وتقريب خدماتها منهم، وكذا تأمين حصولهم على المعلومة، وعبر انفتاحها على منصات التواصل الاجتماعي وتبديدها موقعها الإلكتروني.

57 - تقرير المكتب الوطني للمصارف

تضمن تقرير المكتب الوطني للمصارف مجموع ما توصل به من تخلصات عبر المؤسسة خلال هذه السنة، وهي تخلصات تتعلق بتسوية الوضعيات الإدارية والمالية لمنسوبي المكتب، وتنفيذ الأحكام القضائية؛ كما أكد التقرير حرص المكتب على الالتزام بتنزيل توصيات المؤسسة.

في حين لم يشر إلى المبادرات والإجراءات التي اعتمدها المكتب من أجل تبويد الخدمة المقدمة للمرتفقين.

58 - تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والغرائصية

تضمن تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والغرائصية ما توصلت به الوكالة عبر المؤسسة من تخلصات، خلال سنة 2023، مشيرا إلى الارتفاع الضيف الذي عرفته مقارنة مع السنة المنصرمة. وأوضح التقرير أن الأمر يتعلق أساسا بتخلصات فحصر ملفات التعرضات

الواردة على مسطرة تنفيذ بعض العقارات، أو تنصرت قيود عقود الشراء في سجلات المرافقة العقارية، أو استكمال إجراءات التحفيز، أو تنفيذ الأحكام القضائية، أو تهمر عمليات تنفيذ الأملاك، وتسوية وضعية بعض القصر الأرضية، وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل.

وشكل التقرير مناسبة تضرقت فيها الوكالة لأهمية جلسات البحث التي حضرها ممثلوها داخل المؤسسة لتقريب وجهات النظر، وللإجراءات التي تقوم بها قصد تنزيل التوصيات الصادرة في مواجهتها وتجاوز كل المعوقات التي تحول دون ذلك.

وفي الجانب المتعلق بتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين، أشار التقرير إلى المبادرات التي تقوم بها الوكالة والتي اعتمدت في جانب كبير منها على الرقمنة، وإلى تقريب خدماتها من المواطنين بإحداث مديريات جهوية، وتجهيزها لمناقص التحفيز الجماعي، ومكافحتها للظاهرة الاستيلاء على عقارات الغير، واعتنائها بقضايا مغاربة العالم.

59 - تقرير بريد المغرب

أشار تقرير بريد المغرب إلى ما توصل به خلال سنة 2023 عبر المؤسسة من تطلعات، تتعلق بعضها بصلبات تسوية وضعية بعض منتسبيه «النشيطين منهمر أو الذين أحيلوا على التقاعد»، وهم بعضها الآخر ضياع الملفات المرضية التي يتم إرجاعها إلى المنخرطين بغاية استكمالها، وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل.

كما استعرض التقرير كل ما قام به بريد المغرب من إجراءات لتجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين، سواء بتحسين بنيات وهياكل الاستقبال، أو توسيع شبكات نقل بيع الأنشطة البريدية، أو تسهيل الولوج إلى الخدمات باعتماد الرقمنة، أو بالانخراط في ورش تبسيط المساطر الإدارية.

60 - تقرير وزارة الاستثمار والتقنية وتقييم السياسات العمومية

أكدت وزارة الاستثمار والتقنية وتقييم السياسات العمومية في تقريرها أنها لم تتوصل بأي تظلم من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2023؛ وقد كان التقرير مناسبة عرضت فيها الوزارة المبادرات التي اعتمدتها لتحسين ظروف استقبال مرتاديها وتأمين الحق في الولوجيات، ومواكبتها عملية تبسيط ورقمنة المساطر الإدارية لتحسين مناخ الأعمال، بالإضافة إلى مساهمتها في تعزيز ورش الوصول إلى المعلومة وتقوية روابط الثقة بين الإدارة والمواطنين.

وتعتبر وزارة الاستثمار والتقنية وتقييم السياسات العمومية من القطاعات القلائل التي بعثت بتقريرها السنوي رغم عدم إحالة أي تظلم عليها خلال هذه السنة.

61 - تقرير الوكالة الوطنية للسلامة الصربية

استعرض تقرير الوكالة الوطنية للسلامة الصربية التوصلات الصالحة عليها خلال سنة 2023 من المؤسسة، والتي همت مواضيعها إجمالاً في تحديد رخص السياقة، والتشخيص على السيارات من قائمة المركبات الخاضعة للضريبة الخصوصية السنوية، والحصول على وثائق إدارية؛ وكلها تطلعات تمت الإجابة عنها لما قبل الأجل.

وفي الشق المتعلق بتجويد الخدمة الاتفاقية، استعرض التقرير المبادرات التي اتخذتها الوكالة لتقريب خدماتها من المواطنين، وذلك عبر توسيع شبكة وكالاتها ومراكز إجراء الاختبارات والتصديق، وكذا فتح قنوات للتواصل مع المرفقين والإجابة عن طلباتهم باعتماد التكنولوجيا الحديثة، وإيلاء عناية خاصة لقضايا مغاربة العالم.

62 - تقرير مؤسسة محمد السادس للنهوض بالأعمال الاجتماعية للتربية والتكوين

أشار تقرير هذه المؤسسة إلى تطلعين اثنين توصلت بهما عب المؤسسة في موضوع الاستفادة من صندوق الدعم، وقد تمت الإجابة عنها لما قبل الأجل. كما استعرض التقرير سياق إحداث مؤسسة محمد السادس للنهوض بنساء ورجال التعليم وتكوين أمانتها في عدة مجالات، كالصحة والسكن والتربية والتكوين والثقافة والترفيه والسفر، بالإضافة إلى الجهود المبذولة لتجويد الخدمة التي تقدمها، وذلك عبر تحسين استقبال متلاميها مركزياً وجغوياً، وتسهيل الولوج إلى المعلومة وتقريب خدماتها من المنخرطين باعتماد الرقمنة، كما أكد التقرير حرص المؤسسة على نهج مقارنة تشاركية مع المنخرطين في إحداث خدمات جديدة وفق ما تسفر عنه الدراسات الاستقصائية.

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

أشار هذا التقرير إلى الانخفاض الحاصل في عدد التطلعات الموجهة لقطاع الصيد البحري خلال سنة 2023 مقارنة مع السنة الماضية، مبينا مواضيع هذه التطلعات، ومؤكدا قيامه بالإجابة عنها لما قبل الأجل القانوني.

وفي الجانب المتصل بتجويد الخدمة المقدمة للمرفقين، أبرز التقرير أن القطاع عمل على تكوين عدد هام من المساهرين المبصرة لفائدة مهنيي الصيد البحري والتي يتم نشرها على موقعه الإلكتروني، كما يواصل تقديم المعلومة للراغبين فيها، والسهر على النشر الاستباقي للمعلومات الأساسية التي تهتم المرفقين.

64 - تقرير الخزينة العامة للمملكة

تضمن تقرير الخزينة العامة للمملكة بمجموع التخصيمات المتوصل بها عبر المؤسسة خلال سنة 2023، مشيراً إلى منح الانخفاض الذي عرفته هذه التخصيمات، وإلى استمرار الخزينة العامة في معالجة تدفقاتها عليها برسم السنوات السابقة، والتي تظهر في مجملها صلبات استرجاع مستحقات مالية، أو تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية لمنتسبي إمارات الدولة، أو تنفيذ بعض المقررات القضائية؛ وهي تخصيمات تمت الإجابة عنها.

وقد أشار التقرير أيضاً إلى جلسات البحث التي انخرطت فيها الخزينة العامة، وإلى العناية التي توليها لتوصيات المؤسسة، والإجراءات التي تعتمدها من أجل تنزيلها أو تجاوز المعوقات التي تحول دون ذلك بتنسيق مع من يجب.

كما تصق التقرير إلى المبادرات المتخذة من لدن الخزينة لتبسيط المسالك وتيسيرها لتكون في متناول كل المتعاملين مع مصالحها، وذلك باعتماد الأداة الإلكترونية للضرائب والرسوم لفائدة الدولة، والإدلاء الإلكتروني بالوثائق المصوبة في الصلبيات العمومية.

والمؤسسة تسجل قبو الخزينة العامة للمملكة مع تدخلاتها ومراسلاتها.

65 - تقرير وزارة الإجماع الاقتصادي والمقولة الصغرى والتشغيل والكفاءات

تضمن تقرير وزارة الإجماع الاقتصادي والمقولة الصغرى والتشغيل والكفاءات ما تمت إحالته عليها من لدن المؤسسة من تخصيمات خلال سنة 2023، مشيراً إلى الانخفاض الذي شهدته عدداً بسبب خروج قطاع الحماية الاجتماعية من دائرة اختصاصها. وتصرق التقرير أيضاً إلى بعض الصعوبات التي تحول دون التوصل أحياناً إلى حلول مرضية لأصناف التخصيم كما في الحالة التي يتركب فيها الموضوع بأصناف إدارية أخرى.

أما في الشق المتعلق بتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين، فقد استعرض التقرير المبادرات المتخذة من طرف الوزارة لتحسين استقبال مرادها ومواكبتهم وحسن الاستماع إليهم مع مواصلة تنزيل العمل بالنظام المعلوماتي المندمج الخاص بالشغل (شغل.كوم).

66 - تقرير رئاسة الحكومة

وافت رئاسة الحكومة المؤسسة بتقريرها لسنة 2023، استعرضاً حصيلة تعاملها مع المؤسسة، وذلك على ثلاثة مستويات، هم المستوى الأول تخصيمات المرتفقين وما شهدته من ارتفاع هفيف مقارنة مع السنة الماضية، وخصر المستوى الثاني لمجموع التوصيات المبلغة إلى رئاسة الحكومة خلال السنة، وتلك التي استمرت في تتبع تنزيلها عن سنوات سابقة، مع تبيان الجبهات المبذولة من طرف القطاعات المختلفة بغية تنفيذها، بينما تصرق المستوى الثالث للمقترحات التي تقدمت بها المؤسسة لتجويد أداء المرفق العام.

وفي الجانب المتعلق بتجويد الخدمات العمومية، أكد التقرير على مواصلة الحكومة تنزيل الورش الملكي المتعلق بالعمالية الاجتماعية، وتفعيل برنامج الدعم الاجتماعي، وتحديد أشكال إعانة الدولة لدعم اقتناء السكن، بالإضافة إلى إرسال منظومة مراقبة التدبير ودعم الانتقال الرقمي واستعمال الأممية، وتحديد مسطرة إعداد برنامج التنمية الجهوية، وإصدار عدة نصوص تشريعية ومراسيم انصبت على الجوانب الاجتماعية والصحية وتحسين جودة الخدمات.

والمؤسسة تسجل تفاعل وتجاوب رئاسة الحكومة مع تدخلاتها، وحرصها على تجاوز عدد من الصعوبات التي تقبل دون تنزيل مجموعة من توصياتها، مما أسفر عن ارتفاع نسبة تنفيذ التوصيات خلال هذه السنة.

67 - تقرير تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة

أشار تقرير تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة إلى الارتفاع الحاصل في عدد الشكايات التي توصلت بها مباشرة أو عن طريق البوابة الوصية الموحدة للشكايات، والتي بلغ مجموعها 884 شكاية، منها ما يتعلق بالتأمين الإجباري ومنها ما يتعلق بالتأمين التكميلي عن المرض. إلا أن الملاحظ، أن التقرير لم ينص صراحة على إبراز مجموع التدخلات المعالة على التعاضدية من طرف المؤسسة والإجراءات المتخذة بخصوصها.

كما تصرق التقرير كذلك لمبادرات التعاضدية في مجال تجويد الخدمة المقدمة للمخضعين وغوي حقوقهم، وألا من خلال تصفية ملفات المرض العالقة، وتحسيسهم بالخدمات التي يمكن أن تقدمها لهم؛ كما استعرض التقرير الحلول المعتمدة لتجاوز بعض الإكراهات والمعوقات التي تواجهها التعاضدية مع الأصراف المتداخلة في منظومة التغطية الصحية التكميلية.

68 - تقرير وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة

أبرز تقرير وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة الانخفاض الضيف الذي عرفه عدد التدخلات المعالة إليها عبر المؤسسة، خلال سنة 2023، مؤكدا على قيام القطاع بالتفاعل معها داخل أجل معقول.

وتصرق التقرير بمجموع جلسات البحث التي عقدتها المؤسسة مع كل الأصراف المعنية لإيجاد حلول للقضايا العالقة والتنسيق مع مختلف المتدخلين، كما استعرض عدد التوصيات التي بلغت بها الوزارة وما قامت به لتنزيلها.

كما شكل التقرير أيضا مناسبة لتوضيح ما تم القيام به من تدابير ترمي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين وتيسير الولوج إليها، وألا باعتماد الرقمنة كرافعة حقيقية للتغيير، مع إبراز دعم الوزارة ومواكبتها للقطاعات الوزارية في هذا الورش ومتابعتها تنفيذ المشاريع المهيكلة الكبرى لإصلاح الإدارة، لا سيما تلك المرتبطة بتسيير المساطر الإدارية وتعزيز ثقة المرتفق، وتفعيل ميثاق الالتزام الإداري استجابة لمتطلبات المواطنين والمستثمرين.

المؤسسة تسجل حاليا تفاعل الوزارة مع تدخلاتها، ومحاولاتها إيجاد الحلول للقضايا التي تعرض عليها في علاقتها بباقي القطاعات الإدارية، باعتبارها قطاعا أفقيا.

69 - تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج

تضمن تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج عددا من التدخلات المتوصل بها عبر المؤسسة، مشيرا إلى الارتفاع الذي تم تسجيله خلال هذه السنة مقارنة مع السنة المنصرمة. وتتعلق مواضيع هذه التدخلات عموما بطلبات الحصول على تأشيرة التجمع العائلي أو العمل، أو تحويلها من تأشيرة سياحية إلى تأشيرة إقامة بالمغرب، وطلبات الحصول على مستحقات العمل، بالإضافة إلى طلبات الإجماع من غرة بسبب ظروف الحرب، وقد تمت الإجابة عنها وتصفيتا داخل أجل معقول.

وفي الجانب المتعلق بتجويد الخدمة الاتقافية، أشار التقرير إلى الجهود التي تبذلها الوزارة لتحسين الخدمات القنصلية المقدمة للمغاربة المقيمين بالخارج وتعزيز حقوقهم وذلك بتحديث أساليب العمل القنصلي واعتماد التكنولوجيا الحديثة، وإرساء العمل بنظام التأشيرة والتنبر الإلكترونيين، وتمكين مغاربة العالم من خدمات القرب، والحرص على المواكبة الاجتماعية لمن يوجد منهم في وضعية هشاشة أو في أوضاع استثنائية بالخارج.

70 - تقرير قطاع الماء بالمكتب الوصني للكهرباء والماء الصالح للشرب

أشار تقرير قطاع الماء بالمكتب الوصني للكهرباء والماء الصالح للشرب، برسم سنة 2023، إلى عدد التدخلات المعالة عليه من قبل المؤسسة، مبرزا الارتفاع الذي شهده مقارنة بالسنة الماضية، وهي تدخلات همت تنفيذ أحكام قضائية، أو المصالبة بمستحقات عن صفقات عمومية أو بتعويضات عن نزع الملكية، أو طلبات تزويد الساكنة بالماء الشروب، كما همت تسوية الوضعيات الإدارية والمالية لبعض منتسبي المكتب، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وخصر التقرير جانبا منه للإجراءات التي اتخذها القطاع لتنزيل توصيتي هذه المؤسسة؛ كما أشار إلى ما اعتمده من مبادرات لتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين، خاصة على مستوى مديرية الشؤون القانونية والعقارية التي اتخذت تدابير ترسخ لامركزية تدبير ملفات نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وأيضا على مستوى مديرية التجارة والتسويق التي عززت الاتصال بالزبناء وتحديث نظم المعلومات التجارية ورقمنة عدد من الإجراءات وتبسيطها.

وتسجل المؤسسة بمجهودات قطاع الماء بالمكتب الوصني للكهرباء والماء الصالح للشرب في التفاعل معها.

المحور الثاني

حصيلة عمل المؤسسة في مجال التواصل والتعاون وتعزيز الشراكات

"إن توسيع قاعدة ومستويات التعاون المؤسسي وتنويعها بين ما هو "أساسي" وبين ما هو "منتظم"، وبين ما هو "شراكة استراتيجية"، وبين ما هو "تعاون ضمني" تتكمله ظروف الأزمات، يشكل بدوره أحد المداخل المهمة لتحسين العلاقة بين المؤسسات المستقلة والإدارة."

وسيلة الممثلة - ملخص، من 31 أكتوبر إلى 01 نوفمبر 2023

التزاما منها بتحقيق ما سخرته من أهداف تواصلية، وما وضعته من إجراءات في منحصرتها الاستراتيجي 2019-2023 لضمان القرب من عموم المواطنين، حرصت مؤسسة وسيط المملكة، خلال سنة 2023، على تكثيف الجهود لمواصلة أنشطتها في مجال التواصل من أجل إشاعة ثقافة الوساطة المؤسساتية ونشر رسالتها، خاصة ما يتعلق منها بتربيع مبادئ العدل والإنصاف، وقيم المرفق العمومي في مختلف تجلياتها.

وقد عكفت المؤسسة، خلال هذه السنة، على أن تجعل من مبادراتها التواصلية آلية لضمان المزيد من الانفتاح لتعزيز ثقة المواطنين في أمانها على نطاق واسع، وللمساهمة في توصيد مجالات الثقة في مؤسسات الدولة بشكل عام.

كما واصلت المؤسسة أيضا عملها وأنشطتها في مجال تعزيز التعاون الدولي ودعم الشراكات، سواء في إطار الشبكات الإقليمية والدولية للوساطة التي تنضوي تحتها، أو في إطار التعاون مع المنظمات والهيئات الحقوقية الدولية، أو مع المؤسسات الصغيرة، أو من خلال استقبال وفود دولية تشتغل في مجالات حقوقية مختلفة، أو في إطار الدبلوماسية الموازية، بهدف تبليغ التجارب والممارسات الجيدة.

وقد جسدت هذه المبادرات، إلى جانب مبادرات أخرى همت المجال التواصل على الصعيد الوطني مع كافة الفاعلين الإقليميين والجهامين والجمعويين، حرص المؤسسة على التواجد المستمر والفعال في مختلف المنتديات الدولية للتعريف بالمكتسبات الوطنية في مجال الوساطة وحقوق الإنسان.

من جانب آخر، جعلت المؤسسة من التكوين مجالاً رحباً للعمل التشاركي، سواء في مستوى الداخلي أو في مستوى الدولي، من خلال تنظيم دورات تكوينية لفائدة مساعدي الوصلاء أعضاء الجمعيات الإقليمية لمؤسسات الوسيط والأمبودسمان، باعتبار ذلك رافعة جوهرية لتملأ معرفة وثقافة الوساطة المؤسساتية، وللتعرف على سبل تخليق المرفق العام وتبوير الأمان داخل هذه المؤسسات، وتحقيق الفعالية والسرعة والنجاعة في تدخلاتها.

أولاً: أنشطة تواصلية وصحية مختلفة بمداخل متعددة

حرصت مؤسسة وسيط المملكة، خلال هذه السنة، على إبراز مربيته لدى المواصين والإدارة على حد سواء، عبر إشاعة ثقافة الوساطة المؤسسية كوسيلة بديلة وناجعة لحل النزاعات الإدارية بين المواصين والإدارة، وضمن الحقوق الاتفاقية في كل التحولات التي تعرفها بلادنا، وما رافقها من تصورات متسارعة جراء الرقمنة وإكراهاتها، علاوة على التعريف بأدوار المؤسسة لدى الإدارات العمومية في تقويم السلوكيات الماسة بالحكمة الاتفاقية، ونشر مبادئ وقيم الشفافية في المرفق العمومي؛ كل ذلك عبر المداخل التالية:

1 - تعدد الوسائل: آلية فعالة لتعزيز القرب من المواصين وتيسير التواصل معهم

بمزيد من الانفتاح على المواصين من مختلف الفئات الاجتماعية والجيالية، عززت المؤسسة انخراطها المتبصر في منظومة القرب الرقمي والسمعي البصري الهادف إلى تبسيط وتيسير سبلولوج إلى خدمات المؤسسة، ومواصلة تصوير التكاير التي وضعتها من أجل تأمين تواصل أفضل ومستمر مع المواصين، وتوفير ظروف ارتفاق في مستوى الأهداف التي سخرتها في منحصها الاستراتيجي.

وفي هذا الإطار، انكبت المؤسسة على تعيين مستويات منصاتها الإلكترونية المهنية والتواصلية، وتزويدها بجميع المعصيات المتوفرة وتكييفها مع حاجيات وتطلعات المواصين من أجل تخلص متبصر، مسترسلة في تقديم خدماتها لهم عبر «فضاء المواصين»، بما يتيح من إمكانية إيداع شكاياتهم وتتبع وضعيات ملفاتهم والتعرف على مسارها ونتائج التحري بشأنها، عن بعد.

وفي نفس الوقت، واكبت المؤسسة مختلف أنشطتها الموجهة لعموم المواصين بالرفع من وتيرة النشر عبر صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي، بهدف التعريف بكل المبادرات التي تقوم بها في مجال اختصاصها، وتعميم المعلومة ذات الصلة بالقضايا التي تهم حكمة التدبير العمومي، حيث بلغ عدد متصفحي موقعها الإلكتروني هذه السنة 977662 زائراً من 93 بلداً، وعدد المنخرطين في صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي 39487 منخرطاً.

كما حرصت المؤسسة، خلال هذه السنة، على استثمار ما توفره لها المنابر الإعلامية المتنوعة (السمعية البصرية، الورقية، الإلكترونية)، عبر الفرجات الإعلامية التي قلم بها وسيط المملكة بمناسبة مختلف الفعاليات التي نظمتها المؤسسة، لتحقيق انفتاح أوسع على الرأي العام الوصني، ومزيد من التعريف بمهامها وبالقضايا التي تدخل في نطاق اختصاصها، وكذا لتحسيس بثقافة ومبادئ المرفق العمومي وبمؤشرات الجودة في الأداء الإداري.

٤ - المعرض الدولي للنشر والكتاب: بوابة سنوية للانفتاح على العموم

جعلت المؤسسة، خلال هذه السنة، من مشاركتها في الدورة ٤٨ للمعرض الدولي للنشر والكتاب، هدفا للتواصل مع عموم المواصنين من مختلف الفئات والشرائح الاجتماعية، حيث خصصت لهذا الغرض رواقا عرضت فيه منشوراتها وتقاريرها، ووضعت أصرها رهن إشارة الزوار لاستقبالهم وإعلاء توضحيات حول المهام المنوطة بالمؤسسة واختصاصاتها، وحول صرق اللجوء إلى خدماتها، لا سيما صرق تقديم الشكايات إليها.

وقد عرفت اللقاءات المفتوحة برواق المؤسسة تفاعلا مهما من لحن كافة الزوار، ولا سيما من صرق فعاليات المجتمع المدني والإعلاميين وفئة مغاربة العالم والأشخاص في وضعية إعاقة، وعدا كبير من الصلبة والأساتذة.

علما أن الرواق شكل مناسبة ملاءمة، حيث نضمت المؤسسة من خلاله ورشات عمل لفائدة التلاميذ من مختلف المستويات الدراسية، بهدف إعلاء وعي هذه الفئة وتنمية حسها بمبادئ المرفق العمومي.

٣ - تواصل مؤسساتي مباشر مع الإدارة بأهداف واضحة

• التواصل المباشر مع مكونات الحكومة: تصور عال بأفاق مستقبلية

تميزت هذه السنة بتحول ملموس في علاقة الحكومة بمؤسسة الوسيط، من خلال جلسات العمل التي خصصها كل من رئيس الحكومة والوزير المنتدب لدى وزارة الاقتصاد والمالية المكلف بالميزانية، لوسيط المملكة، والتي شكلت مناسبة مهمة للتداول بشأن العديد من القضايا التي تهم العلاقة بين المؤسسة والحكومة، والآليات الكفيلة بتكليل الصعوبات التي قد تعترض سلامة الارتفاق العمومي، وضمن تفاعل أكبر للإدارات المعنية بالتضلمات مع اقتراحات وتوصيات هذه المؤسسة الدستورية، وذلك في سياق العناية بسياسات القرب من المواصنين والإنصات إلى انتضاراتهم.

• التواصل المباشر مع المخااصيين الدائمين لدى الإدارة: تواصل راتب بأهداف متجددة

سير على التقليد الذي دأبت عليه، وعقب نشر تقريرها السنوي برسم سنة 202٤، حرصت المؤسسة على عقد لقاءاتها التواصلية مع مخااصيها الدائمين بمختلف الإدارات والمؤسسات العمومية، تحت شعار «٢٠ سنة من العمل المشترك من أجل حكامنة ارتفاقية أكثر إنصافا»، بحضور كافة القصاصات الإدارية المعنية، وشكل هذا اللقاء فرصة استعرضت خلالها المؤسسة حصيلة عملها في مجال معالجة تضلمات المواصنين، وما ركضته من اختلالات تعترض سير الأجهزة الإدارية، وكيفية تجويد أداء العمل المشترك وتفعيل الآليات القانونية للمخااصيين الدائمين.

وبهذه المناسبة، دعا وسيط المملكة ممثلو الإمارات إلى ضرورة التفكير فيما أسماه بـ «نموذج ارتفاع جديد» في علاقة الإمارات بالمرتفقين، ليتماشى مع النموذج التنموي الجديد، بغية الاستجابة للتطلعات الارتفاقية للمواكهن والمواكهنين، وتكثيف العقبات التي تحول دون تمكينهم من حقوقهم وتيسير سبل تسوية التظلمات والشكايات التي يتقدمون بها.

4 - مساهمات فعالة في نقاشات عمومية بأبعاء حقوقية وتنموية

• القضايا المرتبطة بالبعد الحقوقي للتنمية المستدامة

تحت الرعاية السامية لصاحب الجلالة الملك محمد السادس، حفظه الله، نظمت مؤسسة وسيط المملكة المغربية بمقر أكاديمية المملكة، مؤتمرا دوليا حول موضوع «ضمن البعد التنموي لفعالية حقوق الإنسان في السياسات العمومية، أي دور للوسطاء والأموالسمان؟»، وهو المؤتمر الذي عرف مشاركة ما يناهز 300 مؤتمر من فعاليات وكنية ودولية، بحضور شخصيات بارزة، وسفراء وخبراء وأكاديميين وممثلين بغير المنضمات الحقوقية والمناظر الإعلامية، علاوة على 46 مشاركا من 15 دولة من إفريقيا وأوروبا وأمريكا وآسيا وأستراليا، يمثلون بغير الهيئات الدولية والإقليمية للوسطاء، بما فيها المعهد الدولي للأموالسمان، وجمعية أموالسمان الدول أعضاء منظمة التعاون الإسلامي، وجمعية الوسطاء والأموالسمان الفرانكفونيين.

وقد شكل المؤتمر فرصة سانحة لتوضيح موقف المؤسسة الحقوقية، من خلال الدعوة إلى جعل الحقوق والحريات مدخلا أساسيا لبناء ديمقراطية متينة يعزز العديد من الإصلاحات الكبرى التي باشرت بلا عدا، وما راكمتها من مكتسبات في اتجاه دعم مقومات الإدارة الرشيدة، وإلى اعتبار الولوج العادل والمنصف إلى الخدمة الارتفاقية لمختلف الفئات الاجتماعية هدفا معلنا، في ظل نموذج ارتفاع متجدد، وعبر يقضة استراتيجية تحقق توجيه السياسات العمومية نحو فعالية الحقوق الارتفاقية وتؤسس لإدارة حاضنة لجهود التنمية المستدامة.

• حكمة الارتفاق العمومي: معصى جوهري في اتخاذ القرار الاستثماري

حرصا منها على المساهمة في تحسين مناخ الاستثمار وخلق نقاش حول أهمية اللجوء إلى الوساطة المؤسسية في الموضوع، نظمت مؤسسة وسيط المملكة بجهة فاس- مكناس ندوة تحت شعار «الوساطة والاستثمار»، حضرها مسؤولون قضائيون وقضاة وممثلو السلطات المحلية، بالإضافة إلى فاعلين أكاديميين واقتصاديين وجمعويين بجهة.

وقد شكلت الندوة مناسبة ثم خلالها إبراز دور الوساطة المؤسسية في تعزيز الحكمة الجيدة والشفافية الضروريتين لتحسين مناخ الأعمال وخلق فضاء ملائم للتنافسية والعدالة على بيئة جاذبة للاستثمار، وفي حماية المستثمرين من المخاطر المتعلقة بغير الممارسات والسلوكيات الإدارية، عبر توفير الشروط اللازمة لممارسة الأنشطة الاستثمارية وتقديم اقتراحات لتحسين البيئة القانونية والتنظيمية لفائدة المستثمرين.

• مواكبة يقظة لأهم النقاشات الجهوية المتعلقة بأداء المرفق العمومي

واضبت المؤسسة على المشاركة، من خلال مختلف تمثيلياتها ونقائص اتصالاتها، في مجموعة من الأنشطة التي تتناول شتى المواضيع المتعلقة بأداء المرفق العمومي، والتي تضمنت على صعيد الجهات من صرف قصاعات ومؤسسات عمومية ومؤسسات وصنية، أو من صرف مكونات المجتمع المدني.

وقد همت هذه اللقاءات التي عقدت في كل من جهة سوس- ماسة، جهة بني ملال- خنيفرة، جهة فاس- مكناس جهة العيون - الساقية الحمراء وجهة مراكش- آسفي مواضيع مختلفة، توزعت بين تلبا المتعلقة بتخليق المرفق العمومي، ومتكلمات حكامة مرفق العدالة، وورش الحماية الاجتماعية، وورش الحكامة الرقمية والذكاء الاصطناعي فضلا عن مشاركات مواكبة لمختلف النقاشات العمومية التي حارت حول ورش تعديل مكونة الأسرة على الصعيدين الوطني والجهوي سواء في إصدار الفضاء الأكاديمي أو الفضاء الجمعوي وكلها لقاءات، شكلت فرصة لدعم التواجد الجهوي والجهالي للمؤسسة، وتعزيز قدرتها على الانخراط في النقاشات المحلية التي تدخل ضمن اختصاصاتها.

5 - اتفاقيات وصنية بأهداف مشتركة

- اتفاقية مع ولاية جهة فاس- مكناس والمركز الجهوي للاستثمار بنفس الجهة، في إصدار التعاون المؤسساتي لتسهيل التواصل الفعال بين المستثمرين والسلطات الحكومية المعنية، ولفض الخلافات المتعلقة بمجال الاستثمار بعيدا عن منصف التصالح والنزاع القضائي.

- اتفاقيات تعاون وشراكات مع مجموعة من الفاعلين الجامعيين، نهم لدعم البحث العلمي في مجال الحكامة والأداء الارتقائي، ويتعلق الأمر بكل من:

- جامعة سيدي محمد بن عبد الله بفاس
- كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية الرباط - أكاداك
- كلية العلوم القانونية والسياسية بجامعة ابن صفيل بالقنيطرة.

6 - الانخراط في أنشطة مؤسسات الحكامة وحقوق الإنسان

• المساهمة في المشاريع ذات الصلة بالنزاهة ومعارية الفساد

في إصدار دعم التواصل والتعاون مع الهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومعاريتها، شاركت المؤسسة في الحصة التكوينية المنظمة من قبل الهيئة لفائدة الأشخاص المكلفين بالاتصال على مستوى المؤسسات الممثلة بالبوابة الوطنية للنزاهة.

ويندرج إحداث هذه البوابة ضمن إعمال المملكة المغربية لالتزاماتها الدولية في مجال الحكومة المفتوحة، لا سيما الالتزام رقم «9»، الذي يتلاءم بشكل خاص مع العصور الثالث من الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد 2015-2025 المتعلق «بالشفافية والحصول على المعلومات».

وهو ما يعتبر مساهمة من المؤسسة في تكثيف الجهود المقدمة في مجال تعزيز مبادئ النزاهة والشفافية، عن طريق تمكين المواطنين من الإصلاخ والحصول على المعلومات والمخصصات ذات الصلة بالنزاهة ومكافحة الفساد، والتعرف على المصنفات التي تدخلها كل مؤسسات الدولة في هذا الإطار.

• التفاعل مع أنشطة المجلس الوطني لحقوق الإنسان ولجانه الجهوية

فضلا عن حضورها وتفاعلها مع مبدل القضايا الحقوقية والموضوعاتية المصروحة للنقاش ضمن اجتماعاتها العامة، شاركت المؤسسة من خلال ممثلها في أورش العمل التي همت مجالات مختلفة، توزعت بين الحقوق القنوية والتربية الدائمة والإعاقة وحقوق الإنسان، ومناهضة العنف ضد النساء والفتيات في الوسط المدرسي، والاشتغال على موضوع العنف في الفضاء الرقمي ورفع مستوى الوعي بمثل التراث الثقافي...

هذا، فضلا عن المشاركة في الزيارات الميدانية لمؤسسات بمنية بجهة الدار البيضاء - مكناس، للتحرر في شكايات تتعلق بالحق في الصحة وبالمعاملات سوء المعاملة.

7 - الفضاء الأكاديمي: مجال متجدد لنشر قيم الوساطة المؤسساتية وثقافة المرفق

العمومي

واصلت المؤسسة، خلال هذه السنة، تعزيز لقاءاتها المفتوحة في الفضاء الأكاديمي مع الحرس على دعم ومصاحبة كل المبادرات المبتكرة في مجال الحكامة، من خلال:

- إلقاء محاضرة برحاب كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية الرباط - أكادال في أوائل الأساتذة والكلية الجامعيين، استعرضت التوجهات التجديدية التي انتهجتها المؤسسة في مواكبة واعية وتفاعل منصقي مع التحولات التي تعرفها بلادنا، ووضحت أن ما يرد في التقارير السنوية للمؤسسة يعد دعامة متصورة لفهم جديد لمتصليات الحكامة؛
- المشاركة في إطلاق فعاليات مشروع «مراكز التميز»، بكلية العلوم القانونية والسياسية بجامعة ابن صفيل بالقنيطرة، بحضور الفاعلين الجامعيين والاقتصاديين والمؤسسيين المعنيين بهذا المبادلة؛
- المساهمة في تأخير التلاميذ والكلية: من خلال جعل فضاءات المؤسسة ومخرجات عملها أداة عملياتية لدعم البحث العلمي في المواضيع ذات الصلة بالمرفق العمومي ومبادئ الحكامة الجيدة، وتوفير مجال عملي لسقل المهارات التدريبية عبر برمجة تداريب وزيارات ميدانية لفائدة

المنتسبين لمختلف الأوساط التربوية والجامعية. ولهذا الغاية، استقبلت المؤسسة العديد من الطلبة المنتسبين لأوساط الماستر ومختبرات الأبحاث والحراسات الاستراتيجية والتحليل القانونية والسياسية، كما استقبلت مجموعة من التلاميذ عن مدارس وإعداديات وثانويات من مختلف ربوع المملكة.

8 - المجتمع المدني: شريك استراتيجي للمؤسسة

حرصت المؤسسة، خلال هذه السنة، على ضمان استمرارية انفتاحها وتواصلها مع جمعيات المجتمع المدني، سواء على الصعيد المركزي أو على الصعيد الجهوي، باعتبارها شريكا أساسيا في إبلاغ صوت المواهب، وقد انعقدت هذه المبادرات التواصلية بمجموعة من الأشكال، توزعت بين تقديم عروض حول اختصاصات ومهام المؤسسة، وبين تأطير حوارات تكوينية لفائدة أعضاء الجمعيات حول تكبير شكايات وتضلمات المواهب، وبين المشاركة في أشغال الندوات العلمية المنظمة من طرفها، ناهيك عن اجتذاب مقر المؤسسة المركزي لأنشطة خاصة، في إطار تقديم الدعم والاستشارة، موجهة لبعض الجمعيات.

9 - الصحافة والإعلام: صوت المؤسسة إلى المرتفق

بالإضافة إلى المبادرات التواصلية مع نساء ورجال الإعلام وبعض تنضمياتهم الجمعوية، عملت المؤسسة، خلال هذه السنة، على استقبال أعضاء المكتب التنفيذي لـ «نادي الصحفيين المعتمدين في المغرب»، وعلى التباحث حول سبل التعاون والشراكة بين الطرفين، بما يتماشى مع اختصاصات مؤسسة وسيط المملكة ومجال عمل النادي، خاصة على مستوى الوساطة المؤسسية، كموجه حكامتي ومؤشر حقوقي يمكن أن يشكل مائدة إعلامية متجددة بصابع خاص.

ثانيا: أنشطة التعاون وتصور العلاقات الدولية

تميزت أنشطة مؤسسة وسيط المملكة في مجال التعاون وتصور العلاقات الدولية، خلال هذه السنة، بتركية إيجابية، أسفرت عن نتائج جد مهمة من زاوية دعم مكائنها، سواء على صعيد العلاقات الثنائية أو على صعيد الشبكات الإقليمية والدولية للوساطة، وأيضا من خلال تعزيز تواجدها في مختلف الملتقيات التي تنظمها.

1 - الشبكات الدولية والإقليمية للوساطة: مجال مهم لتقييم الأقران

ضاعفت مؤسسة وسيط المملكة من مجهودها لتصور التعاون على مستوى الشبكات الدولية والإقليمية للوساطة، من أجل دعم الوساطة المؤسسية والمساهمة بفعالية في نشر قيمها ومبادئها وأهدافها المشتركة؛ وفي هذا الإطار، كان لها حضور متواصل في جل الاجتماعات المتعلقة بالهيكل المقررة للشبكات الدولية والإقليمية للوساطة التي تنضوي تحتها، وفي مختلف الملتقيات الهادفة إلى تصور التواصل والتعاون الدولي، حيث بسطت المؤسسة من خلالها موقفها من العديد من المواضيع الراهنة ذات الصلة بالتحويلات الحقوقية التي يعرفها عالم اليوم.

وقد شكل حضور المؤسسة في هذه الفعاليات، كمحرك رئيسي ورائد قوي على الصعيدين الإقليمي والدولي في مجال الوساطة المؤسسية، فرصة لتعزيز مكانة بلادنا الدولية.

وهي جهوداً أثمرت نتائجها في الانتخابات الأخيرة لجلس إدارة ومكتب المعهد الدولي للأموال سمان، على نحو ما تمت الإشارة إليه سابقاً.

هذا، وقد واصل وسيط المملكة مشاركاته، بصفته نائباً لرئيس جمعية الوساطة والأموال سمان الفرائكفونيين، في مختلف الاجتماعات الدولية لمكتب هذه الجمعية وكذا في اجتماعات مجلسها الإداري.

نفس المستوى من العمل التواصلي، حافظت عليه المؤسسة في علاقتها بجمعية أموال سمان الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي، بما أسفر عن تزايد انتخاب وسيط المملكة في عضوية المكتب المسير للجمعية.

وعلى الواجهة المتوسكية، تابعت المؤسسة انفرادها في إنجاح أنشطة جمعية الأموال سمان المتوسكيين، من خلال المشاركة في جل المؤتمرات التي ينظمها أعضاؤها حول مختلف المواضيع.

والى جانب أنشطتها الجمعية الدولية، شاركت المؤسسة في مجموعة من اللقاءات المنظمة من طرف مؤسسات نضيرة، والتي شكلت دوماً محطات مهمة لبلورة تفكير مشترك في بعض القضايا الحاسمة التي تؤثر على فعالية حماية الحقوق الاتفاقية، وبالأخص خضوع لتبادل التجارب وتقاطع الرؤى بخصوصها، والتي منها:

- «دور الوساطة والأموال سمان في تدبير الأزمات الصحية»، المنظم من طرف أموال سمان لوكسمبورغ؛
- «مستقبل حقوق الإنسان في القرن الواحد والعشرين»، المنظم من طرف أموال سمان تركيا؛
- «دور الأموال سمان والوساطة في العالم بين الواقع والممكن أي دور للوساطة والأموال سمان في تقليص أثر القوة الرقمية؟»، المنظم من طرف أموال سمان إيطاليا؛
- «فاعلية أمناء التخلّصات ضمن العمل المؤسسي ودورهم في تعزيز احترام حقوق الإنسان»، الذي نظمته الأمانة العامة للتخلّصات بمملكة البحرين؛
- «الأطر المعيارية والمؤسسية لحماية حقوق الإنسان في مجال التجارة والأعمال»، الذي نظمته الهيئة الدائمة المستقلة لحقوق الإنسان بالمملكة العربية السعودية.

4 - التعاون الثنائي: مجال مهم لبناء الشراكات

واصلت المؤسسة خصة عملها المتعلقة بتصوير التعاون مع المؤسسات ذات الأهداف المماثلة، وذلك عبر استقبال رؤسائها ومساعدتهم وإجراء لقاءات عمل معهم وتوقيع اتفاقيات تعاون وشراكة تسمح بتعزيز أواصر التعاون في القضايا ذات الصلة بمجال الوساطة وحقوق الإنسان، بما يتيح تبادل التجارب والخبرات والوثائق، وتحقيق التكامل بين الأنصاف المتعونة عبر وضع وتنفيذ برامج وأنشطة في مجال التكوين وتبادل الشكايات، وإمكانية استفادة مرتفقي الدولتين من اتفاقيات الشراكة والتعاون التي تجمع أنصاف الاتفاقية، وكذا توحيد المواقف وتنسيق الجهود في الصاف والمليقيات الدولية والإقليمية.

وفي هذا السياق، استقبلت المؤسسة خلال هذه السنة عددا من الوسفاء والأمبوسمان، ويتعلق الأمر بكل من:

- أمبوسمان أستراليا الغربية ورئيس المعهد الدولي للأمبوسمان؛
- المدافع عن العدالة بالموزمبيق؛
- وسيه منصفة لاتسيو، رئيس التنسيق الوطني للأمبوسمان بإيطاليا؛
- وفد عن مؤسسة وسيه جمهورية الغابون.

كما تم توقيع اتفاقية تعاون وشراكة ومذكرات تفاهم مع كل من:

- وسيه إفريقيا الوسطى؛
- رئيس الهيئة الدائمة المستقلة لحقوق الإنسان التابعة لمنظمة التعاون الإسلامي.

وبالموازاة مع ذلك، استقبلت المؤسسة مسؤولين رفيعي المستوى ووفدا عن هيئات حقوقية مختلفة، نذكر منهم:

- وزيرة العدل بحكومة الوحدة الوطنية الليبية، والوفد المرافق لها؛
- رئيس الهيئة الدائمة المستقلة لحقوق الإنسان لمنظمة التعاون الإسلامي، والوفد المرافق له؛
- رئيس الهيئة الوطنية لحقوق الإنسان بـ دولة الإمارات العربية المتحدة، والوفد المرافق له؛
- رئيس هيئة الرقابة الإدارية بـ دولة ليبيا، والوفد المرافق له؛
- رئيس المحكمة العليا بـ دولة المكسيك ورئيس جمعية القضاة المكسيكيين؛
- النائب العام للمملكة العربية السعودية، والوفد المرافق له.

3 - الهيئات الدبلوماسية والمنظمات الخولية: آلية مهمة لتعزيز التعاون

تميزت هذه السنة بانفتاح مؤسسة وسيط المملكة على مجموعة من الهيئات الدبلوماسية المعتمدة ببلادنا، سواء عبر مرافقة الوفود التي تزور المؤسسة، أو في إصدار زيارات خاصة، حيث استقبل وسيط المملكة:

- مدير الشعبة السياسية بسفارة الولايات المتحدة الأمريكية بالرباط، والوفد المرافق له؛
- سفير جمهورية تركيا؛
- سفير جمهورية أذربيجان؛
- المدير الأول لبرامج الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للصندوق الوطني للديمقراطية.

ثالثا: أنشطة المؤسسة في مجال التكوين والرفع من القدرات

1 - التكوين الخولي لتبادل التجارب والممارسات الجيدة

تواصل المؤسسة تنفيذ التزاماتها بدعم المؤسسات الأعضاء في جمعيتي الوسطاء والأمبودسمان على الصعيدين الفرانكفوني والمتوسحي.

وفي هذا الإطار، نظمت المؤسسة هذه السنة بمركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة، الذي تحتضنه بالرباط، دورة تكوينية مشتركة لفائدة مساعدي أعضاء الجمعيتين المذكورتين بمشاركة 35 مستفيدا عن مؤسسات تمثل 11 دولة، حول موضوع «حماية المبلغين ومكافحة الفساد».

وفي المقابل، شاركت المؤسسة، إلى جانب أعضاء جمعية الوسطاء والأمبودسمان الفرانكفونيين، في دورة تكوينية حول التواصل، احتضنتها مؤسسة حاملي المواهب بالكيبدا.

2 - التكوين المصاحب

في إطار انفتاح مؤسسة وسيط المملكة على مديريها الإداري ومساهمتها في إنجاح برامج التكوين التي تنظمها مجموعة من القطاعات الإدارية، في مواضيع تهم تخليق المرفق العمومي وإرساء حكمة ارتقائية جيدة، استمرت المؤسسة في مصاحبتها لمختلف برامج التكوين المدعومة للمشاركة فيها، كما هو الشأن بالنسبة للدورة التكوينية حول «كيفية تكبير شكايات وتضليلات المرفقين»، التي قامت المؤسسة بتأهيلها، عبر تمثيليتها بمدينة مراكش، لفائدة مدرسة تكوين أطر القوات المساعدة ببنسليمان وموضفي جماعة الصويرة.

3 - التكوين المستمر

تعتبر تقوية قدرات الموارد البشرية من الأولويات الرئيسية للمؤسسة المسكّرة في منحصّرها الاستراتيجي، إذ تسعى جاهدة إلى تأهيل العاملين وتزويدهم برصيد معرفي ينمي مهاراتهم المهنية ويساير التّصوّرات المستمرة في بيئة العمل. ولتحقيق هذه الأهداف، حرصت المؤسسة، خلال هذه السنة، على تنخيم مجموعة من الأنشطة التكوينية التي تغطي مختلف المجالات ذات الصلة بعمل المؤسسة لفائدة منتسبيها، في إطار برامج إداخلية وأخرى خارجية، من أجل مواكبة بيئة عمل متجددة ومتطورة باستمرار؛ ولهذا الغاية، نصّمت سلسلة من الورشات التكوينية، والعلاقات التأهيلية، تناولت المواضيع التالية:

- الممارسات الفضلى في مجال التشريع؛
- الحلول والاقتراحات المناسبة للتدخلات ذات البعد الجهوي والعلمي؛
- العدالة الانتقالية؛
- تدابير البوابة الإلكترونية للنزاهة.

كما شارك أكثر مؤسسة وسيط المملكة في سلسلة من التكوينات عن بعد، منضمة من طرف مركز البحث للأموال سمات الأفرقة، والتي تدخل في إطار تطوير الكفاءات وتبادل الخبرات بين العاملين بمؤسسات الوساطة والأموال سمات، حول المواضيع التالية:

- الوساطة - الحلول البديلة للنزاعات؛
- التعريف بأموال سمات التعليم العالي؛
- تعزيز الأمن السيبراني في مؤسسات الأموال سمات؛
- الأموال سمات في العصر الرقمي: التحديات والحلول المبتكرة؛
- كيفية تحسين إنتاجية مؤسسات الأموال سمات باستخدام الذكاء الاصطناعي.

الآفاق المستقبلية في عمل مؤسسة الوسية

" إن السكامة القضائية لا يمكن تصور ممارستها إلا عبر قوانين، وبضمانات دستورية، ولكنها أيضا تمارس عبر إجراءات إدارية وسياسات تتخذها الحكومة، وهو ما يميل على الجلب المعيار في التكبير الإداري في عملياته المرتبطة بالسياسات والممارسات، كجواب ضرورة لـ "إدارة القضاء".

وسية المملكة - البحرين، 18-19 أكتوبر 2023

انطلاقاً من حصيلة نشاط المؤسسة في مجال الدفاع عن الحقوق الاتفاقية وتكريس
الحكمة الجيدة في المرفق العمومي وكذا نشر مبادئ وقيم الشفافية على نطاق واسع، وحرصاً
منها على الحفاظ على المكتسبات التي راكمتها في مجموعة من الميادين، فإن العمل المستقبلي
للمؤسسة يتصلب منها الانفتاح أكثر على التجارب والأفكار والمبادرات الجيدة، والتكيف
مع متغيرات ومستجدات المرفق العمومي، وتبني منهجيات تشاركية ملائمة تضمن التأثير وتدعم
المصداقية والريادة.

وعلى هذا الأساس، تقوم الآفاق المستقبلية لسير المؤسسة في السنوات القليلة المقبلة على:

أولاً: بلورة منصف استراتيجي جديد

تعتزم المؤسسة إعداد منصف استراتيجي جديد يحافظ على استدامة واستمرارية التوجه
العام للمخضع الاستراتيجي المنتهي (2019-2023)، يقوم من جهة على ترسيخ المكتسبات،
من خلال مواصلة تبني الأنشطة والبرامج التي أبانت عن نجاعتها مع تدعيم تلك التي تحتاج إلى
تقوية، ويرتكز من جهة أخرى على تطوير وابتكار مبادرات جديدة تستجيب لرؤية متصلة لجعل
المؤسسة أكثر انفتاحاً وولوجية في وجه المواكبين؛

منصف استراتيجي يجعل من مواكبة الإدارة ومساعدتها على تذليل الصعوبات التي تعترضها
في بلورة وتنفيذ سياساتها العمومية وتصحيح الاختلالات التي تعترض بعض المجالات الحيوية،
هدفاً معلناً من خلال التأسيس لشراكات قطاعية داعمة للنصوص القانونية القائمة؛

منصف استراتيجي يساهم في السياسات العمومية ذات الصلة بمواضيع الانتقال الرقمي وتصورات
الدكاء الاصطناعي المعلنة من طرف مختلف القطاعات العمومية؛

منصف استراتيجي يستثمر النتائج المحققة في مجال التعاون الدولي لتحقيق المزيد من الأهداف
بسرعة أكثر فعالية، ولتعزيز نجاعة حضور المؤسسة على الصعيدين الإقليمي والدولي؛

منصف استراتيجي يروم الانفتاح على الإدارة من أجل بلورة تصورات استباقية لتفادي
المنازعات القضائية الناشئة بين الإدارة والمرفقين.

هذا صعباً، مع الاستمرار في الاشتغال على متعلبات تنزيل الأهداف غير المنجزة في سباق
المخضع الاستراتيجي المنتهي، على النحو المشار إليه في العصور الثالث من الجزء الأول لهذا التقرير.

ثانياً: تعزيز الولوجية والانفتاح

يعتبر موضوع «الولوجية والانفتاح» أحد الرهانات الأساسية لعمل المؤسسة في الأمد القريب، من خلال:

- الاشتغال على الإصرار التنضيمي الداخلي للمؤسسة، لضبط أنماط السلوك الممارس أو المبدأ من هذا المبدأ «الولوجية والانفتاح»، عبر تأهيل المنتسبين إليها وتنمية مهاراتهم في الاستقبال وحسن الإصغاء، لرصد ما يكون قد تسرب من ليس في فهم جدلية الحقوق والواجبات في إصرار العلاقة بين الأفراد والإدارة، ولتعزيز مجال التواصل مع الجمهور وتشجيع المشاركة، وبناء علاقات منفتحة قائمة على الثقة والتفاعل الإيجابي مع مكونات المجتمع؛

- جعل موضوع «الولوجية والانفتاح» وسيلة لفهم أعمق للممارسات الإدارية السائدة، والتي من خلالها تتأثر الإحالة بشكل أفضل بمختلف التحديات والصعوبات التي تواجه الفئات المعيشية والضعيفة، وهو ما سيساعد حتماً في إيلاء الحلول الملائمة التي تحقق الاستجابة الفعالة للاحتياجات والمصالح المشروعة، بما يعزز في المحصلة الثقة في المؤسسات ويسهم في إحراز التقدم المأمول في مجال حماية الحقوق؛

- جعل موضوع «الولوجية والانفتاح» أداة لبناء شراكات ناجعة مع المنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني والقضاع الخاص، يتم عبرها تبادل المعرفة والخبرات، وتمكن بالتالي من تحقيق تأثير أوسع، يسهم في دعم رؤية المؤسسة في التمثيل المجتمعي العام، وترسيخ الثقة في أهمية دورها وقدرتها على الدفاع عن الحقوق الاتفاقية؛

- جعل موضوع «الولوجية والانفتاح» مدخلاً لتجديد فهم اختصاصات مؤسسة الوسيط لدى الجمهور، من خلال التعريف بأدوارها التي تتجاوز الفهم المترسب في المخيال الشعبي الذي حصرها في صورة نمطية كمكتب للشكايات، إلى إبراز مساهمتها في تصوير منظومة العدالة وحلولة الحقوق بشكل تبرز فيه على ألا تكون القوانين ذات الصلة منتجة للحيث سواء في منصوبها أو في تصديقها؛

- جعل موضوع «الولوجية والانفتاح» وسيلة لإرساء «مفهوم متصور» لمهام المؤسسة، المتمثل في الرصد والتوجيه والمواكبة الحقوقية «للممارسات» الإدارية بما فيها السلوكيات الفرعية، باعتبار هذه الممارسات من بين العوامل البنيوية العميقة التي لا يلتفت إليها عامة في تنفيذ السياسات العمومية ذات الصلة، رغم كونها أحياناً سبباً مباشراً في تنامي نوع من الاستياء الحقوق، قد يصل حد تعضيل بعض الممارسات الحقوقية العامة؛

- جعل موضوع «الولوجية والانفتاح» آلية من آليات العناية الواجبة بسياسات القرب من المرتفقين والإنصات لمصائبهم والتجاوب مع اهتماماتهم باعتبارها مكونات أساسية لرأب الصدع القائم بين كل ما هو رسمي والمرتفق بسبب ترسيات قديمة بأثر متجددة؛

- جعل موضوع «الولوجية والانفتاح» مقياسا تسائل به المؤسسة نفسها وتراقب به عملها عبر ما قد تتوصل به من ملاحظات وانتقادات، مما يضمن مواصلة الأداء بفعالية وفقاً لأعلى معايير الجودة؛

- جعل موضوع «الولوجية والانفتاح» بارومتراً متصوراً لقياس مدى قدرة المؤسسة على تملأ القضايا والإشكالات الاتفاقية في أبعادها الشمولية، ومدى نهجها لمسألة التصوير في صيغ وأشكال حضورها لضمان فعالية حقوق الإنسان، ولإشاعة قيم المساواة في الولوج العامل والمنصف للخدمات العمومية؛

- جعل موضوع «الولوجية والانفتاح» آلية حقيقية للإشراك وإتاحة فرصة الإسهام في بلورة الرؤى وتقديم المقترحات والمبادرات، عبر إحالة رسم العلاقة بين مؤسسة الوسيط وكل فئات المجتمع ومجالها الحقوقي المفترض.

بالإضافة إلى مواصلة مختلف المبادرات التي تساهم في إشعاع دور المؤسسة، وتقريب اختصاصاتها إلى فهم أكبر عدد من المرتفقين، من خلال استثمار فرص التواصل والانفتاح وخصوفه وتنوع فئاته، مع استهداف فئوي يركز هذه السنة على برامج مخصصة لفئة التلاميذ وفئة السجناء.

هكذا، وستستمر المؤسسة في تفعيل علاقة التعاون مع البرلمان ولجانها الخاصة في المواضيع التي تهم مجالات الحكامة الاتفاقية بصفة عامة.

وعموماً، يعتبر موضوع إلماج متعلبات «الولوجية والانفتاح» في آفاق العمل المستقبلي للمؤسسة رافداً مهماً من الروافد التصويرية لمساحات اشتغالها الحقوقي سواء في التعايش مع القضايا المعقدة والصارئة التي تواجه بعض الفئات واقتراح حلول لها، أو في تقييم أداء المؤسسة والإدارة، أو في بناء الشراكات، أو في دعم مبادرات القرب من المرتفقين.

ثالثاً: تفعيل مقتضيات المادة 91 من النظام الداخلي لمؤسسة الوسيـح

انـصـلا قـا من رؤيتها المستقبلية لموضوع الانفتاح على مكونات المجتمع وتشجيع المشاركة، تعتزم مؤسسة الوسيـح تنظيم استـصـلا عات للرأي تفعيـلا لمقتضيات المادة 91 من نظامها الداخلي، من خلال الاشتغال على قياس مستوى رضى المرتفقين إزاء أداء بعض المرافق العمومية، وبخاصة حول المواضيع المنصوص عليها في المادة 42 من القانون المنظم للمؤسسة.

المادة 91 من النظام الداخلي لمؤسسة الوسيـح

يمكن للمؤسسة تنظيم استـصـلا عات رأي حول قياس رضى المرتفقين عن أداء المرافق العمومية، وبخاصة حول المواضيع المنصوص عليها في المادة 42 من القانون المنظم للمؤسسة؛

كما يمكنها تصديقاً لنفس المادة، إعداد تقارير خاصة حول المواضيع المحددة فيها ترفع الرئيس الحكومة.

وهو ما يعتبر وسيلة تـيـمـيـدكية لتعزيز الثقافة الديمقراطية والمشاركة المجتمعية وتقـيـيـز التغيير الاجتماعي والنقاشات العامة حول قضايا الحكماء، ويشكل آلية منهجية لتشجيع المشاركة الفعالة للأفراد في مجالات تدخلات المؤسسة، مع إكـاـء الوعي المجتمعي بضرورة التفاعل مع القضايا الحقوقية، الأمر الذي سيمكن المؤسسة من التغلب على التحديات المتغيرة التي تفرضها احتياجات مختلف فئات المجتمع.

رابعاً: تصوير آليات التعاون مع الإدارة

إن توجه المؤسسة في مجال تصوير آليات التعاون مع الإدارة يتـصـلـب:

- برميـة جلسات حوارية مع مختلف الإدارات لإرساء التقائية في الرؤى التـيـديرية ذات الاهتمام المشترك فيما له صلة بالحكمة الاتقائية؛

- تكثيف المبادرات التلقائية التي تتناول القضايا ذات الصابع العام المستأثرة بالاهتمام شرائح واسعة من المجتمع، والتي تدعو من خلالها المؤسسة إلى تنسيق الجهود وتكـيـيـر التقاضيات التي يقتضيها الوضع، سواء مع الإدارة أو البرلمان أو المؤسسات الوصية أو المجتمع المدني أو مع مختلف الفاعلين الأكاديميين والدوليين.

خامسا: تعزيز دور مؤسسات الوساطة على صعيد المنخومة الحقوقية الأومية

استثمارا للمواقع التي أصبحت تشغلها مؤسسة وسيط المملكة، والمكانة التي حققتها على مستوى الشبكات الإقليمية والدولية للوساطة وما تتيحه لها من إمكانيات الضرورية في مختلف الملتقيات الدولية، سينصب عمل المؤسسة المستقبلية على التكيف مع وضعها الجديد لتصوير أوائها الدولي من خلال تكثيف جهودها في أفق الرفع من مكانة المملكة المغربية في المجال الحقوقية من جهة، وتعزيز دور مؤسسات الوساطة على صعيد المنخومة الحقوقية الأومية (هيئة الأمم المتحدة ومجلس حقوق الإنسان) من جهة أخرى.

