السنة الحادية عشرة بعد المائة - عدد 7156 مكرر — 6 جمادى الآخرة 1444 (30 ديسمبر 2022)

ISSN 0851 - 1195

المملكة المغربية

الجريدة الرسمية

النشرة العامة

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

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

صفحة

فهرست

مؤسسة الوسيط .- تقرير برسم سنة 2021.

تقرير مؤسسة الوسيط برسم سنة 2021 مرفوع إلى صاحب الجلالة والمهابة الملك محمد السادس نصره الله وأيده 8488

التقرير السنوي لمؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2021

مرفوع إلى صاحب الجلالة والمهابة الملك محمد السادس نصره الله وأيّده

مولاي صاحب الجلالة والمهابة،

لوسيط مملكتكم الشريفة،

محمد بنعليلو،

عظيم الشرف أن يرفع إلى أنظار السدة العالية بالله،

طبقا للمادة 47 من القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط،

الصادر الأمر بتنفيذه بمقتضى الظهير الشريف رقم 1.19.43،

في 4 رجب 1440 (11 مارس 2019)،

التقرير السنوي عن حصيلة نشاط المؤسسة وآفاق عملها

برسم سنة 2021.

مولاي صاحب الجلالة،

بعد استئذان جلالتكم، أعزكم الله وتقديم ما يليق بجنابكم الشريف وقدركم المنيف من فروض الطاعة والولاء، ومن عبارات الإجلال والتعلق والوفاء، يتشرف خديم أعتابكم الشريفة، زادها الله علوا ومهابة ورفعة، وسيف مملكتكم، بأن يرفع إلى مقامكم العالي بالله التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط عن سنة 2021، وذلك تطبيقا لما نصت عليه المادة 47 من القانون رقم 14.16 المتعلق بالمؤسسة، الصادر الأمر المولوي بتنفيذه بموجب الظهير الشريف رقم 1.19.43 المؤرخ في 4 رجب 1440 ﴿11 مارس 2019﴾.

وإن مؤسسة الوسيط، التي كانت، وما زالت، وستظل، مستنيرة بتوجيهاتكم السامية، ومستلهمة بتعليماتكم النيرة الغالية، الموجهة إلى رئيس المؤسسة، عند حظوته بشرف تعيين جلالتكم له على رأس المؤسسة؛ وهي تواصل، على هدي تلك التوجيهات المولوية الكريمة، مباشرة المهام التي أناطها بها دستور المملكة، لتكون كما أردتم، مدافعة عن حقوق الأفراد والجماعات، ومساهمة في ترسيخ مبادئ الحكامة الرشيدة، وفاعلة في إشاعة قيم العدل والإنصاف، وداعمة لما يثري أجواء التخليق في تدبير الإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية، وحماية حقوق المرتفقين في علاقاتهم مع مختلف الجهات الإدارية.

وإن تقديم هذا التقرير، فضلا عن كونه التزاما يضعه القانون على عاتقها، فإنه موعد تترقبه المؤسسة للحظوة برفعه إلى نظركم السامي، وإحاطة جنابكم العالي بالله بخلاصة نشاطها على مدى سنة خلت، قبل أن تعممه، طبقا لما ينص عليه القانون، ليكون رهن إشارة السلطات الإدارية والمؤسسات والمرتفقين وكل مهتم أو معني بالشأن الإداري وبالارتفاق العمومي. وغاية ذلك إتاحة الفرصة لكل هؤلاء للاطلاع على مساهمة المؤسسة في ترسيخ دعائم دولة الحق والقانون التي ترعون تشييدها، ولفت انتباه الإدارات والمؤسسات المعنية إلى ما قد يعتري سير المرافق العمومية من تعثرات، وتمكين المرتفقين من استيعاب كيفية سير تلك المرافق، وفهم الحلول التي تقدمها المؤسسة لرفع ما قد تتسبب فيه تلك المرافق من أضرار، في ضوء متطلبات القانون ومبادئ العدل والإنصاف.

وعلى نهج ما شملته تقاريرها السنوية السابقة، أعدت المؤسسة تقريرها عن سنة 2021، بكيفية تجعله يحيط بنشاط مصالحها المركزية واللامركزة، ملتزما في ذلك بالعناصر الأساسية التي أوجبت المادتان 47 و48 من القانون المنظم للمؤسسة تضمينها فيه. وقد سلكت في ذلك مسلكا يقوم على المقارنة والقياس مع ما أنجزته خلال السنة السابقة، وذلك بهدف إبراز ما يحققه حجم وبنية نشاطها من تقدم أو ما قد يسجل من تراجع أو انخفاض، مع بيان الأسباب الكامنة وراءه.

ولعل الغاية من ذلك كله، هي إبراز ما تقوم به المؤسسة من أدوار في النهوض بعلاقة المواطن بالمرافق العمومية، من زاوية التزام هذه الأخيرة التام بضوابط الشرعية ومتطلبات العدل والإنصاف، حتى يستفيد المواطنون والأشخاص المقيمون على أرض مملكتكم الشريفة، من خدماتها في ظل مبادئ الاستمرارية والمساواة والملاءمة التي تؤطر سيرها. كما أن حمل الإدارة

على التقيد بالقانون وحل ما يمكن من الخلافات الناشئة في علاقتها بالمرتفقين بعيدا عن الكلفة المادية والمعنوية للجوء إلى القضاء بمعديها الزمني والمالي، تبقى غاية هامة لمقومات الثقة في أداء الإدارة وبناء دولة الحق والقانون.

فهذا التقرير، يا مولاي، مناسبة تسعد فيها المؤسسة بعرض ما تسنى لها القيام به بالاستناد إلى مخططها الاستراتيجي الدقيق في محاوره، المعزز بواقعية تصوراته، وما تم الاحتراز به من وسائل لدرء وتدارك ما قد يتهدد تنفيذه من مخاطر، وما يحتاج إليه من بدائل تسعف في الوفاء بما تم الالتزام به.

وبالتالي، حرصت المؤسسة أن تضمنه مجمل ما تلقته من تظلمات وتشكيات وطلبات تسوية، مقدمة إياها بشكل منهجي يسمح بتحليلها بالاستناد إلى محددات متعددة التصنيفات والمعايير، تتيح رصد ما اعتبر تعثرات في تدبير بعض المرافق العمومية، أو تأثيرا في مسعى التغيير ومسار الانتقال نحو علاقات أكثر انسيابية بين الإدارة والمرتفق، ما هام التظلم يبقى مؤشرا كميا على طبيعة هذه العلاقة ومعطى هاما يقاس به منسوب الثقة في أداء الإدارة ومستوى الارتياح اتجاه خدماتها، وما يجب أن تنضبط إليه من معايير الجودة الخدماتية.

كل ذلك، من خلال تحليل ما تتوصل به من تظلمات من زاوية نوعيتها، وخصوصيات أصحابها والمجال الجغرافي الذي ينتمون فضلا عن الإدارات والمرافق المعنية بها. كما يسمح بتحليلها انطلاقا من مؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية المستدامة.

ويعرض التقرير كذلك، الإجراءات المتخذة في تلك التظلمات، والمآلات التي خصصت لها في شكل قرارات توجيه، همت التظلمات الخارجة عن دائرة صلاحياتها، أو قرارات تسوية أو توصيات، تمخض بتتبع مدى تقدم حالة تنفيذها.

وإلى جانب ذلك، يتضمن التقرير ما دأبت المؤسسة على تقديمه كموضوع للسنة، تتناول في إطاره إحدى الإشكاليات المتواترة التي رصدتها من خلال ما تتوصل به من تظلمات أو ما تستأثر به من نقاش عمومي ذي صلة بالارتفاق العمومي، وتخصها بدراسة إضافية معمقة، تطرح الإشكالية بأبعادها المختلفة، وتبرز الخلافات القائمة في التعامل معها من لدن الإدارة أو من لدن المرتفقين المشتكين، وتساهم بتقديم الحلول التي تقترحها المؤسسة، وكيفية التفاعل معها من طرف الإدارة. وقد اختارت لهذه السنة موضوع « عدم تنفيذ الأحكام القضائية وسؤال الحق والواجب في سلوك الإدارة»، الذي يطرح إشكالية عدم تنفيذ بعض الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الدولة وأشخاص القانون العام وما يتصل به من تضارب في مفهوم «ترتيب الآثار» لدى بعض الإدارات بالنسبة لبعض الأحكام، التي ترى فيه المؤسسة، مستندة إلى الاجتهاد القضائي، أن حمله على إرجاع الحالة إلى ما كانت عليه قبل صدور المقرر الملغى وتنفيذه أقرب إلى متطلبات العدل والإنصاف، بينما ترى بعض الإدارات أن مدى تنفيذ هذه الأحكام لا يتعدى في ترتيب آثاره إرجاع الموظف إلى وضعيته، دون بقية مستحقاته المفترضة، بعد إعادة تكوين ملفه الإداري لعدة أسباب. فضلا عن إشكالية عدم تنفيذ الأحكام الصادرة لفائدة الدولة في مواجهة الأفراد. وقد رأت المؤسسة في هذا الموضوع مجالا يستحق الاهتمام والاجتهاد

في إيجاد ما يقنع الإدارة بضرورة تنفيذ الأحكام الصادرة ضدها أو لفائدتها تنفيذا عادلا ومنصفا.

كما يتضمن التقرير مصنفا مختارا لأهم قرارات وتوصيات الوسيط، ويقدم ما تم استخلاصه منها من قواعد، رأت فيها المؤسسة معيارا لما يجب أن يكون عليه سلوك الإدارة في الحالات المماثلة، ومن ثمة أداة للمساهمة في تطوير أداء المرافق العمومية والارتقاء بعلاقتها مع المرتفقين.

ويتضمن التقرير كذلك، استعراضا لأهم مبادرات المؤسسة لتحسين تواصلها مع محيطها من الإدارات والمرتفقين، وتقريبها منهم وتيسير سبل ولوج خدماتها. كما يتضمن إشارة إلى أهم أنشطة التعاون والشراكة التي أقامتها في الداخل والخارج والتي رامت من خلالها، تقاسم وتبادل تجارب اعتبرتها ناجحة في موضوع تسهيل التعاون المؤسساتي مع مختلف المؤسسات والإدارات من جهة، ومن جهة أخرى، دعم حضور المملكة في المنتديات الدولية المنصبة على مواضيع ذات صلة بمهام المؤسسة، وتقديم تجربتنا الوطنية في هذا المجال، والاستفادة من كل ممارسة جيدة تفيد في إغنائها.

وطبقا لما ينص عليه القانون، تم في هذا التقرير إدراج موجز عن وضعية التدبير المالي والإداري للمؤسسة.

وقد تمت هيكلة هذا التقرير في أربعة أجزاء، خصص أولهما لتوضيح ملامح تطور المؤسسة في الوفاء بالتزاماتها وتعزيز الثقة في الإدارة، وخصص الثاني لتقديم خلاصات تدخلات وسيط المملكة باعتبارها خارطة طريق لمواجهة الهشاشة الارتفاقية، وترك الجزء الثالث لعرض الحصيلة الإحصائي والمعطيات الرقمية التي تعكس تمثل وإدراك المواطن لواقع الأداء الارتفاقي داخل الإدارة، بينما خصص الجزء الرابع للمبادرات التي همت مجالات التواصل والتعاون والتكوين، باعتبارها وظائف متكاملة لفهم أعمق لآلية الوساطة المؤسساتية.

مولاي صاحب الجلالة،

إن المؤسسة، بطبيعة مهامها التوفيقية، لا ترمي في ممارسة تلك المهام إلى مجرد حسن تطبيق القانون، بل تسعى إلى أكثر من ذلك، مستندة إلى مبادئ العدل والإنصاف، وإلى المفهوم الجديد للسلطة، الذي أبدعت جلالتكم منذ بداية عهدكم الزاهر فلسفته، باعتبار قيامه على «رعاية المصالح العمومية والشؤون المحلية وتدبير الشأن المحلي والمحافظة على السلم الاجتماعي».

كما أن المؤسسة، تسعى إلى تبيان موجبات تدخلها في الخلافات الناشئة بين المرتفقين والإدارات العمومية، وطبيعة القرارات التي تتخذها بشأنها، والتي تنهي الخلاف بالإرادة والاغتراف المشترك لطرفيه، دون تغليب طرف على الآخر، بموجب محاضر اتفاقية للتسوية أو توصيات تذكر بالقانون وبالمبادئ السامية للعدل والإنصاف كمقومات لدولة الحق والقانون، والرقي بعلاقة المرافق العمومية بمرتفقيها في المراس اليومي في إطار تدبير إشكالية التوفيق بين الحق والواجب والملاءمة بين العدالة المنصفة والعدالة الإجرائية.

ويستفاد من التتبع الإحصائي لنشاطها خلال هذه السنة، أن مؤسسة الوسيط واصلت الحفاظ على ثقة المرتفقين في نجاعة تدخلها، وتطوير العلاقة بينها وبين الإدارات التي تدخل تصرفاتها الإدارية ضمن نطاق ولايتها. فمن جهة، سجلت السنة ارتفاعا في عدد التظلمات المتوصل بها، ومن جهة أخرى حققت علاقات الإدارة بالمؤسسة تقدما ملموسا عكسه حضورها في النقاش العمومي في مختلف مستوياته «الحكومية والبرلمانية»، ومستوى تفاعل الإدارات مع مراسلاتها وتدخلاتها، ونسب تنفيذ توصياتها، والتجاوب مع مقترحاتها.

إلا أن هذا التقدم الملموس في علاقات الإدارة بالمؤسسة، لا تعكسه دائما علاقة الإدارة بمرتفقيها التي لم ترق بعد إلى درجة الارتياح، وما زال يشوبها العديد من مظاهر التلكؤ في تنفيذ التوصيات، التي تستند إلى تعليلات مقنعة بمشروعية العمل الذي اعتمدته ومدى توافقه الواضح لمتطلبات العدل والإنصاف. وهذا من شأنه أن يعكس جانبا آخر لهذه العلاقات، ينم عن واقع مختلف، مفاده أن التحدي الحقيقي لا يجب النظر إليه من زاوية المنجزات، ولكن مما تبقى من حواجز كان من السهل التغلب عليها وإزاحتها، عبر تحويل النيات الحسنة والخطاب الإيجابي إلى ممارسة فعلية في التجاوب مع تدخلات المؤسسة، لما في ذلك من تقوية لثقة المواطنين في المؤسسات، واستجابة لانتظارات المتظلمين، وانسيابية في تمكينهم من حقوقهم الارتفاقية، وكسب ما أسمته المؤسسة، في العديد من المناسبات، « رهانا جعل الإدارة تستشعر الدور الدستوري للمؤسسة، وتتفاعل مع تدخلاتها وتوصياتها»، وهو ما تعتبره المؤسسة، بعد وقوف متمعن عند المخرجات التشخيصية الدالة والاقتراحات الوجيهة التي جاء بها التقرير المرفوع إلى جلالتكم الشريفة من صرف اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي، دعوة واضحة إلى إطلاق دينامية جديدة لخدمة المواطنين، وتصور مستجد يعبد الطريق نحو أمن إداري مستدام، يضمن للمواطن اعتباره وتقديره وكرامته، ويحفظ له إنسانيته، ويشيع لديه الاطمئنان على حقوقه الارتفاقية.

فقد لوحظ أن الاطمئنان المنشود، أصبح يتضاءل مع كل نص تشريعي أو تنظيمي يتناول تبسيط المساطر وتسهيل الولوج إلى الارتفاق العمومي، وذلك بسبب غياب المواكبة الميدانية لما يتم سنه من نصوص.

وأمام ذلك، فإن المؤسسة تعيد التأكيد على رأيها الذي مفاده، أن الجهود المبذول في سياق مختلف السياسات الإصلاحية ذات الصلة بعلاقة الإدارة بمرتفقيها، لا يمكن أن ينظر إليه فقط من زاوية عدد النصوص الصادرة، على أهميتها، ولا من زاوية عدد المساطر والمناشير والدوريات التطبيقية، رغم دورها التوضيحي الذي لا ينكر، بل أكثر من ذلك، يجب أن ينظر إليه من زاوية الجهود المبذول للتجسيد الملموس لتفعيل ما سطر من سياسات، عبر بث الروح في كل المبادرات التشريعية والتنظيمية التي يتم إخراجها لتنظيم مرفق أو لتبسيط مساطر مؤطرة لعلاقة المرتفق بالإدارة العمومية. وسبيل ذلك هو مواكبة تلك المبادرات بإجراءات وآليات تفعيلية، وفعلية، تترجم الإرادة المعبر عنها في كل مبادرة، وتضع مقومات التطبيق العادل والمنصف لمتطلباتها، وتؤمن تتبع الإجراءات التنفيذية، لتنزيل ما تم التعهد به بموجبها، وحصر ما تم تحقيقه من نتائج.

مولاي صاحب الجلالة،

إن أهم تحد تواجهه المؤسسة في تدخلاتها، هو حمل الإدارة على الانخراط في فلسفة الوساطة المؤسساتية. وبالتالي الاستجابة لانتظارات من يلجأ إلى خدماتها بإجراءات ميسرة، وداخل آجال معقولة، تراعي طبيعة الخدمة ودرجة ارتباطها بحاجيات المرتفقين. وذلك رهان تسعى المؤسسة إلى أن تقنع الإدارة برفعه، متمسكة بأدوارها الدستورية وبفلسفة تدخلاتها المواكبة والتوجيهية، لتجعل الارتفاق العمومي مسلكا ممنهجا في أدائه، عادلا في ممارسة اختصاصاته. فالمؤسسة مؤمنة بواجبها في الذود عن الشرعية في تقديم خدمات المرافق العمومية، حريصة في ذلك على قيم وأهداف الوساطة المؤسساتية وما تقوم عليه من مبادئ الاستقلالية والتجرد والحياد.

وإن رهانا من هذا القبيل، وإن تم كسبه نسبيا مع العديد من الإدارات - كما يظهر من عدد الملفات التي تمت تسويتها خلال هذه السنة، وعدد التوصيات المنفذة خلال هذه السنة، ومجمل المراسلات والإجراءات والأبحاث المنجزة داخل أجل معقول- فإن الأمر، لم يأخذ بعد طابعه الانسيابي المأمول، بحيث تختل وتيرته عند كل تغيير في القيادة الاستراتيجية للقطاعات المعنية، وبالتالي فما يزال الأمر في حاجة إلى الكثير من العمل، لتعميق فهم أدوار الوساطة المؤسسية، واستيعاب ما توفره من اقتصاد في الوقت والجهد، وضبط إيقاع تفاعل الإدارة مع المؤسسة على كل المستويات.

إن ما حققته المؤسسة خلال هذه السنة من نتائج ، وما قدمته من مبادرات، وما أسهمت به من مقترحات، وما أصدرته من توصيات «المنفذ منها وغير المنفذ» للتغلب على مختلف ما وقفت عليه من تعثرات أو اختلالات، أو ما اعتبرته معيبا من ممارسات، أو مجانبا للصائب من تطبيقات، يكرس قناعات راسخة لدى المؤسسة، مفادها أن «النجاح الحقيقي»، هو أكبر من ذلك، لأنه يتمثل في انسيابية العلاقة بين الإدارة والمرتفق عبر تحول ملموس يستشعره المواطن ويؤمن به الشركاء من مختلف الإدارات.

فالنجاح الحقيقي، يكمن حسب المؤسسة، في جعل الأنماط السلوكية داخل الإدارة، تترجم بوضوح وبفعلية مفهوم جلالتكم الجديد للسلطة، وتكرس فكرة «العدالة الإدارية» القائمين على الشعور بالمساواة عند طلب الخدمة لدى المرفق العمومي، والإحساس بتكافؤ الفرص عند التنافس أمامه، لا مجرد الاقتصار على الردود الآلية المتمثلة في تحرير مراسلة قد لا تنصب على عمق المشكل المطروح، أو الاكتفاء بإصدار قرار شكلي لم يبذل فيه أي مجهود يدل على الرغبة الصادقة في إيجاد حلول لاحتياجات المواطنين، حلول تأمل المؤسسة أن تجسد المنظور المتطور والمبدع، القائم على ذكاء إداري يعكس إرادة التفاعل مع متطلبات المواطنين وانتظاراتهم.

وفي السياق ذاته، إن كانت المؤسسة تؤكد على أن التحول المنشود في العلاقات الارتفاقية، لصيق في مجمله بمدى تعبئة الموارد المادية اللازمة لذلك، فإنه يبقى أكثر من ذلك مرتبطا ارتباطا وثيقا بمدى القدرة على تأطير الموارد البشرية داخل المنظومة التدبيرية في مختلف الإدارات، وعلى مختلف أصعدة الأسلاك الإدارية والجماعات الارتفاقية. لذا، فإن التحول من إدارة تدبير

الاحتياجات الآنية إلى إدارة ناجعة للتنمية في أبعادها المختلفة، يعد في منظور المؤسسة، أحد المداخل الأساسية لضمان سلاسة وسلامة العلاقة المرتبكة والمتوترة أحيانا بين الإدارة والمرتفق.

مولاي صاحب الجلالة،

لقد تلقت المؤسسة، خلال هذه السنة، العديد من الشكايات التي عبر من خلالها المواطنون عن موقفهم من بعض الممارسات التي اعتبروا أن فيها مساسا ببعض حقوقهم الارتفاقية المشروعة، ومن بعض السلوكيات الإدارية، التي أثارتها المؤسسة في السابق من تقاريرها، والتي تتعامل معها الإدارة، في كثير من الأحيان، بالتجاهل وعدم الجواب والاكتفاء بالسكوت الذي لا يعلن موقفا، ولا يمنح ولا يمنع حقا، مما يؤدي إلى تنامي درجة الاستياء لدى المعنيين بها، وإلى التأثير المباشر على صورة البرامج والسياسات والمبادرات المعلنة أو المتبعة.

والمؤسسة، وهي تعالج مختلف تلك التظلمات والشكايات، تجد نفسها مضطرة، على غرار السنة الماضية، إلى تجديد الدعوة إلى مختلف القطاعات الإدارية المعنية، لإيلاء مزيد من العناية لسياسات القرب من المرتفقين، والإنصات الجيد لمطالبهم، والتجاوب مع اهتماماتهم، باعتبارها مكونات أساسية لتقوية الثقة في المرفق العمومي، ورأب الصدع القائم بين الإدارة والمرتفق.

من جانب آخر، تأتي التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة لفائدة الخواص في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام، والتي سبق الإشارة إليها كاختلالات في العديد من التقارير السابقة، في تعداد التصرفات الارتفاقية التي تخلف ردود أفعال كبيرة إزاء سلوك الإدارة التي تحجم عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها، والحال أن المفترض فيها، أن تكون أول من يبادر إلى تجسيد جدوى التقاضي من خلال التنزيل الفعلي لما يصدره القضاء من أحكام تكريسا لسيادة القانون، وللمساواة أمامه، والتقيد بالمبادئ الدستورية، التي تجعل الأحكام ملزمة للجميع.

إن المؤسسة، إذ تثير هذا الموضوع من جديد، رغم إثارتها للأمر في السابق من تقاريرها، فلأنها على يقين أن الأمن القضائي، إلى جانب الأمن القانوني، يعتبر مؤشرا هاما مشجعا على الاستثمار، ومحددا أساسيا ضمن محددات اتخاذ القرار الاستثماري، وأن هذا القرار ينتفي إذا كانت هناك صعوبات في تنفيذ الأحكام النهائية، أو يجرد سيادة الانصياع بوجود تلكؤ أو صعوبة في ذلك، خصوصا إذا كان التلكؤ أو عدم التنفيذ شائعا لدى الإدارات، أو إذا لم تكن هناك ضمانات تقي المستثمرين من عدم ملاءة ذمة الجهة المحكوم عليها. وبالتالي، لا يجب إعفاء الانصياع أن الإدارات في مقدمة من يصعب التنفيذ عليهم.

نعم، لا خلاف فيما بذل من مجهود من طرف مختلف الإدارات العمومية، كما ولا منازعة في صدق إرادتها إزاء الانضباط لما تقضي به المحاكم، رغم ما يثنى هذه الإرادة من عدم كفاية الميزانيات المرصودة للتنفيذ، ورغم ما يثار من مشاكل موضوعية وعوائق مادية، فإن ذلك لا يبرر على الإطلاق رفض الإدارة الانصياع لالتزامها الدستوري والقانوني بتنفيذ المقررات القضائية النهائية الصادرة ضدها، أو تنفيذها على وجه يفرغ منطوق المقرر القضائي من مداه.

وإذا كانت بلادنا، بحكمة وتوجيهات سامية من جلالتكم، يا مولاي، وتعبئة شاملة من مختلف السلطات العمومية، قد استطاعت الخروج من وضعية الأزمة الصحية بأقل الأضرار، فإن امتدادات آثارها الاقتصادية والاجتماعية، خلفت أثرها الجلي وانعكاسها المباشر على العديد من الحقوق الارتفاقية، منها ما له اتصال مباشر بالإجراءات الوقائية المتخذة في إطار استمرار تدبير حالة الطوارئ الصحية، التي كانت موضوع تظلمات وتشكيات، ومنها ما كان نتاجا غير مباشر لظروف الأزمة، خاصة في الشق المتعلق بالطلبات ذات البعد الاجتماعي والصحي، الذي سبق للمؤسسة أن وصفته بالمطالب الاجتماعية المستجدة، والتي ستمخض زيادة العبء على الإدارة في الوفاء بها.

مولاي صاحب الجلالة،

إن التحول المعبر عنه من قبل العديد من الإدارات، في أشكال وأنماط جديدة لتقديم الخدمات العمومية، والانفراج المعلن من قبلها في انتقال رقمي يرمي إلى إرساء ثقافة خدماتية جديدة تفي بتلبية الحاجيات المستجدة والمتطورة للمرتفقين، ومواكبة التغيرات المجتمعية الحاصلة في علاقات أفراد المجتمع ومتطلبات عيشهم والظروف المحيطة بهم؛ دفع المؤسسة، أمام واقعية رهان هذا التحول، إلى فتح ورش للتفكير المشترك في حقوق المرتفقين في ظل متطلبات الانتقال الرقمي وما تقتضيه الأنماط الجديدة لولوج الخدمات الارتفاقية من توفير الوسائل التقنية، وملاءمة الإجراءات للحلول المعلوماتية، في إطار تصور محكم يضمن للمواطنين حق الوصول إلى ما يقره لهم القانون من حقوق، ويراعي ظروفهم الاجتماعية، ويسر ولوجهم الارتفاقي، ويحفظ خصوصياتهم ومعطياتهم الشخصية.

فالأمر يقتضي بطبيعة الحال أن هذا التحول الرقمي في الأبعاد الإصلاحية ظاهريا، يتحول موازاة أساسه تطوير نظم التحسيس وحسن التوجيه والإصغاء وتوفير البدائل غير التقنية. ومن ثمة، فإن المؤسسة تعتزم جعل الحقوق الارتفاقية في ظل الرقمنة، من ضمن المواضيع التي ستخصها بما تستحقه من اهتمام في القادم من تقاريرها، وذلك من خلال الاشتغال أكثر على الاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة. ومن المنتظر أن يتم الاشتغال على تلك الاختلالات سواء في جانبها المتعلق بعدم تفعيل الخدمات الملتزم بتوفيرها، أو فيما يتصل بصعوبة وتعقيد الولوج للخدمة، أو البدائل المتاحة للأشخاص الذين يعانون من هشاشة رقمية، ضمانا لحقوقهم الارتفاقية بنفس الجودة والانسيابية، أو حتى ما قد يعرض من تظلمات من أضرار ناتجة عن استخدام الوسائل التكنولوجية ذات الصلة.

وعلى صعيد آخر، شكلت المبادرات التلقائية، تجليا إضافيا لحرص المؤسسة على الاستمرار في تفعيل كل الاختصاصات والصلاحيات التي أناطها بها القانون.

ففي إطار تلك المبادرات، وضعت المؤسسة يدها على مجموعة من القضايا اعتبرتها جديرة بالاهتمام خلال سنة 2021، صرحت في إطارها ما رصدته من ممارسات، أو ما ارتأت أن الحاجة تدعو إليه من اقتراحات اعتبرتها ملائمة.

ولقد انصبت المبادرات التلقائية التي أطلقتها المؤسسة، خلال هذه السنة، على مواضيع تتصل بعلاقة الإدارة العمومية بالمرتفق من جهة، وبعلاقات الإدارات العمومية فيما بينها من جهة ثانية، وبموجبات الحق في وضعية إدارية سليمة من جهة ثالثة. وشملت المقترحات المقدمة برسم تلك المبادرات، وجوب التفكير في خلق مرصد لدراسة واقع عدم اللجوء إلى بعض الخدمات المرفقية المتوفرة، وإحداث آلية تشريعية لتفعيل ثقافة الاعتذار لدى الإدارات العمومية، وإيجاد قائمة مرجعية للتقييم الذاتي لعلاقة الإدارة بمرتفقيها، ووضعية مستخدمي الإنعاش الوطني. كما شملت هذه المبادرات أيضا موضوع تسوية الخلافات الناشئة بين الإدارات العمومية، وشروط استحقاق أشغال في وضعية إعاقة لمعاش الأيتام، من خلال تطبيق مقتضيات قانون المعاشات العسكرية والمدنية، بالإضافة إلى مقترح حول ضرورة إعادة تنظيم شروط مطالبة المواطنين بالإدلاء بجواز التلقيح عند ولوجهم للإدارات العمومية. وقد أفرغت جميع هذه المواضيع في تقارير موضوعاتية خاصة تم رفعها إلى رئيس الحكومة.

ومن جانب آخر، ونظرا إلى ما حفل به القانون الجديد المنظم للمؤسسة من أحكام، وما أتى به من مستجدات، واستنادا إلى ما أوكلته المادة الخمسون منه، لوسيط المملكة من مهمة إعداد نظام داخلي يحدد على الخصوص الهيكلة التنظيمية للمؤسسة، وكيفية عمل اللجان الدائمة للتتبع والتنسيق، ومسطرة تقديم التظلمات وتتبعها والنظر فيها، ومسطرة إجراء الأبحاث والتحريات التي يقوم بها؛

وإيمانا من المؤسسة، بأن النظام الداخلي هو مجال مؤطر لعملها وضابط لعلاقاتها الوظيفية، وآلية تمكنها من أداء رسالتها؛ فقد سعت إلى إعداد نظامها الداخلي، وهي تعي ثقل مسؤوليتها في ذلك، لما يفرضه عليها الواجب من ضرورة الالتزام بمضامين الدستور والتفسير الحقوقي المتطور العادل والمنصف لمستجدات القانون الجديد، على ضوء مختلف المبادئ المؤطرة للوساطة المؤسساتية في سياقها الحقوقي، وكذا متطلبات ما يقتضيه الوضع من حرص على تثمين ما سبق تبنيه من مبادرات ناجحة في هذا الشأن.

مولاي صاحب الجلالة،

على صعيد آخر، واصلت المؤسسة مبادرات التحكم في زمن معالجة ما تتوصل به من شكايات وتظلمات وطلبات، من مختلف المصادر والجهات، ساعية إلى تكريس مفهوم الأجل المعقول، ومؤمنة بأهمية البعد الزمني في تدخل كل مؤسسة أو هيئة أو إدارة أوكل لها القانون مهام تدبير مصالح المرتفقين أو النظر فيما ينشأ عن هذا التدبير من نزاعات؛ حيث عملت، خلال هذه السنة، على ضبط المسجل من الملفات، ومراقبة مسار معالجتها، واستعجال مختلف الإجراءات المرتبطة بها، واستطاعت تخفيض المعدل الوطني لزمن الدراسة الأولية للتظلمات إلى 12 يوما، وهو معدل يقل بثلاثة أيام عن الزمن الافتراضي الذي رسمته المؤسسة كهدف في بداية السنة، والمحدد في 15 يوما.

وفي نفس السياق أيضا، وبالرغم من أن المعدل الزمني لمعالجة التظلمات يبقى متصلا مباشرة بمدى تفاعل الإدارات مع تدخلات المؤسسة ومراسلاتها، فقد استمرت المؤسسة في تخفيض معدله الوطني بالنسبة لملفات التوجيه، خلال هذه السنة، بحيث وصل إلى 03 أيام فقط، كما استطاعت

أن تخفض من زمن معالجة ملفات التظلمات بمقتضى قرارات من 372 يوما تم تسجيله خلال السنة الماضية كمعدل، إلى 330 يوما تم تحقيقه خلال هذه السنة. وعموما، يبقى موضوع زمن معالجة التظلمات، رهانا جماعيا يسائل المؤسسة كما يسائل الإدارة في جميع مستوياتها، لضمان حق المتظلم في معالجة تظلماته داخل زمن إداري معقول.

وقد سجلت المؤسسة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 5409 ملفات همت شكايات وتظلمات وطلبات تسوية، تلقتها عبر مختلف القنوات التي وضعتها رهن عموم المرتفقين للولوج إلى خدماتها. وهمت هذه الشكايات والتظلمات والطلبات مرتفقين ينحدرون من مختلف الجهات، وجاءت التظلمات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة مصبوغة بارتفاع عددي مقارنة مع ما تم تسجيله خلال السنة الماضية، إذ بلغ إجمالي تلك التظلمات 3547 تظلما، مقابل 3289 تظلما سجلته المؤسسة خلال سنة 2020، أي بزيادة بلغت نسبتها 7,84 %؛ في حين، سجلت ما مجموعه 1834 شكاية تفرج عن نطاق تدخلها، مسجلا بدوره ارتفاعا طفيفا، مقارنة مع السنة الماضية، التي لم تسجل خلالها المؤسسة سوى 1573 شكاية، أي بارتفاع نسبته 16,59 %، وإن بقيت رغم ذلك زيادة عددية متناسبة مع ملفات الاختصاص المسجلة.

أما بالنسبة للتظلمات الإلكترونية، فقد واصلت المؤسسة أيضا استقبال هذا النوع من الشكايات والتظلمات عن بعد، عبر بوابة «فضاء المواطن»، بالإضافة إلى تطبيق الهواتف المحمولة e-wassit، مستمرة بذلك في تجسيد مبتغى القرب من المواطن، وجعل خدماتها في متناوله بأقل كلفة أو مجهود، وهو ما أفرز نتائج إيجابية، بلغت هذه السنة ما مجموعه 752 شكاية وتظلما وطلب تسوية، أي ما يشكل 13,90 % من مجموع المسجل العام خلال هذه السنة.

وتجدر الإشارة إلى أن وتيرة تصفية التظلمات ومعالجتها برسم هذه السنة، جاءت أيضا مصبوغة بنفس الخلاصات الإيجابية، حيث استطاعت المؤسسة خلالها معالجة ما مجموعه 3968 تظلما، مسجلة بذلك زيادة ملحوظة في نسبة التصفية، التي انتقلت إلى 112 %من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال السنة.

وقد أسفرت عملية تحليل نتائج معالجة مجمل ما تمت دراسته من ملفات، استنادا إلى «مؤشر الجدية»، خلال هذه السنة، عن تراجع التظلمات المبنية على معطيات جدية برسم ذات السنة، إذ انخفض المؤشر المذكور إلى 50,16 %، بعد أن بلغ خلال السنة الماضية 57,92 %. ومعلوم أن هذا المؤشر وضعته المؤسسة انطلاقا من عدد التظلمات التي يتم حفظها بناء على أسباب مختلفة تجعلها إما غير قائمة على أساس من الواقع أو القانون، أو غير مرتكزة على مبادئ العدل والإنصاف، مما يجعلها غير مجسدة على حالتها للاختلالات المزعومة في أداء بعض القطاعات الإدارية.

وفيما يرجع للتوصيات، فقد أصدرت المؤسسة، برسم هذه السنة، ما مجموعه 190 توصية جديدة، هم البعض منها ملفات قديمة كانت ما تزال رائجة أمامها. وفي المقابل، تم تنفيذ ما مجموعه 228 توصية، بشكل جعل «النسبة السنوية لتنفيذ التوصيات» تسجل مستوى قياسيا بالمقارنة مع التوصيات الصادرة، بلغت 120 %، بعدما لم تتجاوز نسبة 96,09% خلال السنة الماضية.

وبالرغم من أهمية هذه النسبة السنوية وتلك المسجلة خلال السنتين الماضيتين، فإن النسبة العامة لتنفيذ توصيات مؤسسة الوسيط، التي تأخذ بعين الاعتبار مجموع التوصيات الصادرة والمنفذة على مدى سنوات نشاطها منذ إحداثها، ظلت في حدود 67,54 %.

وتجدر الإشارة أيضا، إلى أنه من منطلق ما سبق التأكيد عليه في العديد من المناسبات، من كون إصدار توصية معلنة لحق أو لصوابية موقف، أو مدينة لتصرف مخل بالارتفاق العمومي، ليس هدفا لمن يلجأ إلى المؤسسة، من أجل إحقاق حقه وتيسير سبل ممارسته الفعلية، وأمام النقاش العمومي في الصلة بموضوع تنفيذ التوصيات ومدى إلزاميتها، فقد حظي على الدوام باهتمام كبير، واتخذت المؤسسة العديد من المبادرات لرفع وتيرة التنفيذ، وتمت مراجعة مجمل التوصيات الصادرة برسم عدد من السنوات السابقة، وإعادة دراستها في ضوء مختلف المتغيرات، التي اعتبرتها المؤسسة في حكم الصعوبات المالية أو الواقعية، مما أفضى إلى حفظ ما مجموعه 53 توصية قديمة. إلا أنه، ورغم كل ذلك، ورغم ما تم تحقيقه من نتائج، فإن التوصيات «المتراكمة»، عن سنوات سابقة، والتي ظلت دون تنفيذ، بلغت خلال هذه السنة 832 توصية. وهو ما تعتبره المؤسسة استمرارا لوضع مؤثر بشكل سلبي على الحقوق الارتفاقية للمعنيين بها.

مولاي صاحب الجلالة،

بالاعتماد على مقاربة ومنهجية تحليلية، لما سجلته وما عالجته من شكايات وتظلمات وطلبات تسوية، واصلت مؤسسة وسيط المملكة خلال هذه السنة، صياغة تقريرها السنوي، باعتماد ما أرسته خلال السنتين الماضيتين من مؤشرات رقمية وزمنية مضبوطة، توضح علاقات هذه التظلمات وتأثيرها في محيطها العام على أهم المجالات ذات الصلة بها. مستندة إلى معايير ومؤشرات مختلفة، تركز فيها على خصوصية التظلم في سياق عمومية التشكي من جهة، وعلى البعد الترابي لتعاطي جهات المملكة وجودا تحليليا قائم الذات بخصوصياته المتعددة من جهة ثانية.

كما أضاف التقرير، يا مولاي، خلال هذه السنة، معايير تحليلية جديدة، شكلت تطورا في أداء المؤسسة وفي كيفية تعاطيها مع موضوع التشكيات والتظلمات، بحيث جعلت من التحليل الحقوقي القائم على تصنيف مواضيع الشكايات والتظلمات المتوصل بها على أساس الحق موضوع التظلم أو التشكي، لا مجرد وقائع منعزلة عن سياقها الحقوقي، معتمدة في ذلك 32 تصنيفا حقوقيا يتأسس على المتعارف عليه في موضوع الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية، بحيث خلص التحليل إلى أن مجموع ما تم التوصل به من تظلمات وشكايات يتضمن وقائع تقبل تكييفات حقوقية متعددة بلغت ما مجموعه 6429 توصيفا.

كما جعلت من التحليل القائم على تصنيف الشكايات والتظلمات المتوصل بها على أساس الفئات العمرية التي ينتمي إليها أصحابها، لملامسة موقع المسنين في منظومة التشكي أحد مخرجات تقرير هذه السنة، حيث تبين من مجموع 4291 شكاية وتظلما وطلب تسوية، تم تسجيلها خلال ذات السنة من قبل أشخاص ذاتيين، أن 2141 منها تهم الفئة النشيطة التي يتراوح عمرها ما بين 18 و59 سنة؛ بينما بلغ عدد المتظلمين والمشتكين ممن يزيد سنهم أو يعادل 60 سنة 1109؛ بينما

توصلت المؤسسة في مبادرة جديرة بالاحترام والاهتمام بـ 06 تظلمات تقدم بها أطفال تقل أعمارهم عن 18 سنة، وهي مبادرة دالة على حس مؤسساتي ينبغي الالتفات إليه؛ في حين، بلغ عدد الملفات التي لم يفصح أصحابها عن بيانات السن الخاص بهم 1035.

وجعلت أيضا من المجال الجغرافي بتقسيميه الحضري والقروي أساسا آخر لتحليل التظلمات المتوصل بها بهدف إكمال الخريطة الجغرافية للتظلم ورصد أبعادها الترابية، وقد تبين أن ما تم التوصل به من الوسط الحضري برسم سنة 2021 «3971 ملفا»، فاق ما تم التوصل به من قبل ساكنة الوسط القروي «979 ملفا».

وفي جانب آخر من مستوياته التحليلية، حافظ التقرير هذه السنة أيضا على المنهجية المعتمدة في تقريري السنتين السابقتين، حيث ميز، عند استقرائه لمختلف البيانات الإحصائية، التي تهم مجموع التظلمات المسجلة أو المعالجة، بين «جغرافية التظلم» و«جغرافية المتظلم»، بأن اعتمد التحليل تارة، معيار «شخص المتظلم» كأساس له نظرا لما يتيحه من إمكانية تقديم فكرة واضحة حول الانتماءات الجغرافية للمشتكين والمتظلمين والمواضيع التي تشكل محورا لاهتماماتهم جغرافيا، وتارة أخرى، اعتمد معيار «الإدارة المعنية بالتظلم»، داخل مجال ارتفاقي أو قطاعي معين، أو داخل مجال جغرافي أو ترابي محدد، لتسليط الضوء على مواضيع التظلم ذي الصلة بالإدارات الترابية.

أضف إلى ذلك، أن المؤسسة قد جعلت من التصنيف آلية محورية لمعالجة التظلمات، ودراسة البيانات المتعلقة بها، وتحليل المخرجات المترتبة عن معالجتها. فعلى مستوى التصنيف الموضوعاتي للقضايا المعروضة عليها، والذي يوضح مبدئيا طبيعة الإخلال المنسوب لتدبير الشأن المرفقي في موضوع محدد، سعت المؤسسة، خلال هذه السنة، إلى وضع تصنيفات تميزت بشموليتها ومرونتها وقابليتها للتوسع، كلما دعت الحاجة إلى ذلك. وقد تمكنت، بفضل ما تتيحه منظومتها الإلكترونية للتظلم، من أن تصنف جميع ما توصلت به من شكايات وتظلمات، بما في ذلك التظلمات المستجدة التي فرضتها متطلبات الانتقال الرقمي في أداء بعض المرافق العمومية.

أما فيما يخص الإدارات المعنية بالتظلم، وأخذا بعين الاعتبار خاصية هذا التقرير الذي يغطي فترة من ولاية الحكومة السابقة، وأشهرا من مدة ولاية الحكومة الحالية، فقد سجل التقرير إجمالا، ترتيبا تقليديا للقطاعات المعنية بالتظلمات، حافظت فيه نفس القطاعات على الترتيب المسجل خلال السنة الماضية، رغم دراستها على ضوء التغييرات التي نشأت عن إعادة تشكلة مجموعة من القطاعات الحكومية.

ورعيا لموثوقية أكبر للمعطيات التي يقدمها التقرير، ولأن التغيير الحكومي لم يقتصر فقط على توزيع الحقائب الوزارية، بل تعداه إلى إعادة تشكيل الهيكلة الحكومية، بشكل أتبع بعض الإدارات والهياكل الإدارية إلى قطاع وزاري مختلف عما كان عليه الأمر في ظل الحكومة المنتهية ولايتها، فقد خص التقرير منحى تحليليا يحتفظ لكل قطاع بالمعطيات الإحصائية التي تخصه في ظل الولايتين المذكورتين.

ومع ذلك، وجبت الإشارة إلى أن مجال العدالة احتل المرتبة الأولى في ملفات التوجيه، بما مجموعه 807 شكايات، بينما احتل قطاع الداخلية المرتبة الأولى في ملفات التظلم، بما مجموعه 954 تظلما، في الوقت الذي احتلت فيه الجماعات والمجالس المنتخبة المرتبة الثانية، بما مجموعه 443 تظلما.

وحرصا من المؤسسة على تفعيل مهمة الرصد المرتبطة بتطوير منظومة الحكامة، الموكولة إليها في مجال إشاعة قيم التخليق والشفافية، وإسهاما منها في إبراز عوائق التنمية، سارت هذه السنة، في هذا التقرير، على النهج الذي سلكته في سابقيه، عند تحليل مختلف التظلمات والتشكيات، اعتمادا على مؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية المستدامة، من خلال مؤشرات ثلاث، تمثلت في التخليق والاستثمار والبيئة، حيث خلص التصنيف إلى أن موضوع ما نسبته 6,47% من مجموع المسجل العام، له صلة مباشرة بهذه المؤشرات، وقد احتل فيها مؤشر الاستثمار المرتبة الأولى بـ 184 شكاية وتظلما وطلب تسوية.

في هذا السياق، وفي محاولة منها للخروج عن المألوف في عرض وتحليل مجمل الخلاصات الإحصائية التي توفرها منظومتها المعلوماتية، والتي كانت تأتي عادة موزعة بين مختلف الفقرات والمحاور المكونة لتقاريرها السنوية، اختارت المؤسسة برسم تقرير هذه السنة منهجا تحليليا مندمجا، عمدت، من خلاله إلى جمع عناصر المعلومات والبيانات الإحصائية ومختلف المؤشرات المذكورة ودمجها في إطار تقاطعات متناسقة تتيح إمكانية التحليل المندمج والمقارن، على نحو يوفر مسارات للولوج السهل والسريع إلى المعلومة المطلوبة، وتحول دون ضرورة تصفح محتويات التقرير بالكامل من أجل تجميع المعطيات ورسم صورة واضحة حول التظلمات المسجلة والمعالجة داخل المؤسسة.

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

لقد وقفت المؤسسة، خلال هذه السنة أيضا، على العديد من الاختلالات، وإن لم تخرج في مجملها عن تلك التي تم تسجيلها خلال السنة الماضية، غير أنها اختارت في تقريرها لهذه السنة، نهج تقسيمها إلى مواضيع منسجمة نسبيا من قبيل الصعوبات التدبيرية الناتجة عن تغيير هيكلة الحكومة والمساس بمبدإ استمرارية المرفق العمومي، والاختلالات ذات الصلة بالحق في الجواب على المراسلات والتظلمات والطلبات، وتلك المتصلة إجمالا بالمجال العقاري والتعمير سواء في صورة التظلمات المرتبطة بالمساس بمبدإ عدالة تنظيم النسيج العمراني، أو في صورة التظلمات المرتبطة بمشاريع اجتماعية وإعادة هيكلة الأحياء العشوائية، أو في صورة التظلمات المتصلة باستمرار مفعول وثائق التعمير رغم انقضاء مدتها، أو في صورة التظلمات المرتبطة بتدبير أراضي الجماعات السلالية. ينضاف إلى ما سبق الاختلالات المرتبطة بنزع الملكية، وعدم تنفيذ

الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة وأشغال القانون العام، كتطلعات قديمة جديدة، بالإضافة إلى موضوع الحماية الاجتماعية في صورتي التغطية الصحية ومنظومة المعاشات. هذا، وكان لموضوع تنفيذ القرارات الإدارية والعلاقة بين الإدارات من خلال ضعف التنسيق وعدم تنفيذ بعض القرارات الإدارية حضور هذه السنة كذلك ضمن الاختلالات المرصودة إلى جانب الاختلالات المرتبطة بمتطلبات الانتقال الرقمي والخدمات الارتفاقية المرقمنة وتلك المرتبطة بسيادة ثقافة إدارية قائمة على شكلانية الجواب الإداري وعدم الاهتمام بظروف الاستقبال وتقديم الخدمات الإدارية داخل بعض الإدارات.

أما بالنسبة للمواضيع المؤطرة لأداء الإدارة، فقد تمت الإشارة خلال هذه السنة إلى ثلاثة اختلالات، حددتها في البطء في تنزيل متطلبات اللاتمركز الإداري، وتأخر إصدار مراسيم وقرارات تنظيمية واستمرار العزلة وضعف العدالة المجالية.

وكما درجت عليه في تقاريرها السابقة، تقدم المؤسسة برسم هذه السنة، نماذج لمختلف ما أصدره وسيط المملكة من توصيات، حرصت على أن تستخلص منها قواعد عامة لمختلف الحالات المماثلة. وقد همت عدة مجالات، منها كون عدم إخراج النص التنظيمي لا يعفي الإدارة من واجب تأمين التغطية الصحية، واعتبار أن الخلافات الداخلية بين الإدارات لا تبرر عدم وفائها بالتزاماتها التعاقدية ولا ينبغي أن يحول دون تسوية وضعية إدارية، ويجب أن يتم حلها في إطار تسوية ودية يلجأ فيها إلى رئيس الحكومة؛ وإقرار حق السجناء في الاستفادة من برنامج السكن الاجتماعي؛ وإقرار وجوب فوترة التدخلات الصحية التي تجريها الإدارة؛ واعتبار الإدارة ملزمة بمراعاة الملف الطبي للأشخاص المصابين بالعاهة عند تقدير مدى استحقاقهم للتعويضات العائلية؛ بالإضافة إلى اعتبار الإدارة ملزمة عند البت في الحركة الانتقالية بالموازنة بين رغبات الطالب ومتطلبات استمرارية المرفق العمومي...إلخ.

كما يقدم التقرير نماذج لمجموعة من القرارات التي أصدرتها المؤسسة، خلال نفس السنة، والتي بلغت 3778 قرارا، من مختلف الحالات التي سارت فيها مواقف الإدارة، وأقرت فيها قواعد، يمكن أن تشكل معايير ناظمة لما قد يأتي من حالات مشابهة، همت مواضيع من قبيل تمويل اقتطاعات التغطية الصحية بعد الانسحاب من تعاضدية، والتمييز بين الشهادة الوطنية والشهادة الجامعية، القيمة القانونية لمحضر لجنة ترتيب وتقييد المباني ضمن التراث الوطني، ووجوب التزام الأطر التربوية بالاختيارات البيداغوجية الرسمية، وشروط إدماج الملحقين بالإدارات المستقبلة، وسلطة الإدارة في الإحالة على المجلس التأديبي ضمن ضوابط المشروعية، وواجب المساهمة في تكاليف الارتفاق العمومي، وسلطة الإدارة في تقرير حالة الطوارئ الصحية والتدابير التي تستدعيها، والولوج للخدمات الرقمية، واستفادة الجمعيات من الدعم العمومي، وشروط الاستفادة من متابعة الدراسة داخل الوسط السجني...إلخ.

وإبرازا للبعد الجهوي في أدائها، حرصت المؤسسة خلال هذه السنة على توسيع فضاء تواجدها عبر التراب الوطني، من خلال إحداث وحدة خارجية عبارة عن نقطة اتصال بجهة الداخلة - وادي الذهب لاستقبال المتظلمين ومعالجة تظلماتهم، وتوجيههم تراييا، إلى جانب

توسيع مجال اعتماد الحلول الرقمية، بهدف الاقتراب أكثر من المرتفقين وتيسير سبل ولوجهم إلى خدماتها. ولم يغفل التقرير في هذا الشأن تقديم معطيات إحصائية، حول أداء التمثيليات الجهوية والمحلية ونقاط اتصالها عبر مختلف جهات المملكة.

مولاي صاحب الجلالة،

لقد حرصت المؤسسة، في هذا التقرير، على أن تبرز أيضا ما قامت به من مبادرات تواصلية استهدفت تيسير سبل ممارسة مهامها على المستوى الوطني، ودعم ما تحظى به من ثقة لدى مختلف المنظمات والشبكات، وتعزيز موقعها بين المؤسسات النظيرة في محيطها الدولي، فواصلت تواجدها الفاعل من خلال المشاركة المكثفة في معظم الأنشطة التي تنظمها مختلف المنتديات الدولية والإقليمية.

وإيمانا منها بما لمخاطبيها الدائمين لدى الإدارة من دور فعال في تيسير وتأمين انسيابية تصريف القضايا، واصلت المؤسسة الانتظام في عقد لقائها السنوي معهم، إلى جانب ما خصصته من جلسات موضوعاتية لتسوية ما من شأنه أن يعرقل تجهيز الملفات.

وفضلا عن ذلك، يتضمن التقرير تصور المؤسسة لعملها في الأمد المنظور، وذلك انطلاقا من مختلف المعطيات، والمبادرات والمشاريع والتدابير، التي تشكل محاور مخططها الاستراتيجي المرفوع إلى جناب جلالتكم الشريف، أسماه الله وأعز أمره.

تلكم يا مولاي، أعزكم الله أهم مكونات تقرير مؤسسة الوسيط، برسم سنة 2021، الذي تتشرف المؤسسة برفعه إلى النظر السديد لجلالتكم المنيفة، مؤكدة على تجندها الدائم للنهوض بالمهام المنوطة بها، مستنيرة بتوجيهات جلالتكم السامية وتعليماتكم المولوية الغالية، للمساهمة في تكريس مفهوم جلالتكم الجديد للسلطة، والنهوض بالمرافق العمومية لتكون في خدمة المواطنين وتتقيد فيما تقدمه لهم من خدمات بما يفرضه القانون، وما تمليه قواعد العدل والإنصاف.


مختصر المحتويات
تقديم
01
الجزء الأول
مؤسسة مواكبة في تصور مستمر وفاء بالتزاماتها وتعزيزا لمزيد الثقة في الإدارة
02
الجزء الثاني
خلاصات تحليلية وسير المهمة: خارطة طريق لمواجهة الهشاشة الارتفاقية
03
الجزء الثالث
الجرد الإحصائي: معطيات مضبوطة تعكس إدراك المواطن لواقع الأداء الارتفاقي داخل الإدارة
04
الجزء الرابع
التواصل والتعاون والتكوين: وظائف متكاملة لفهم أعمق لآلية الوساطة المؤسساتية
مفاهيم اصطلاحية

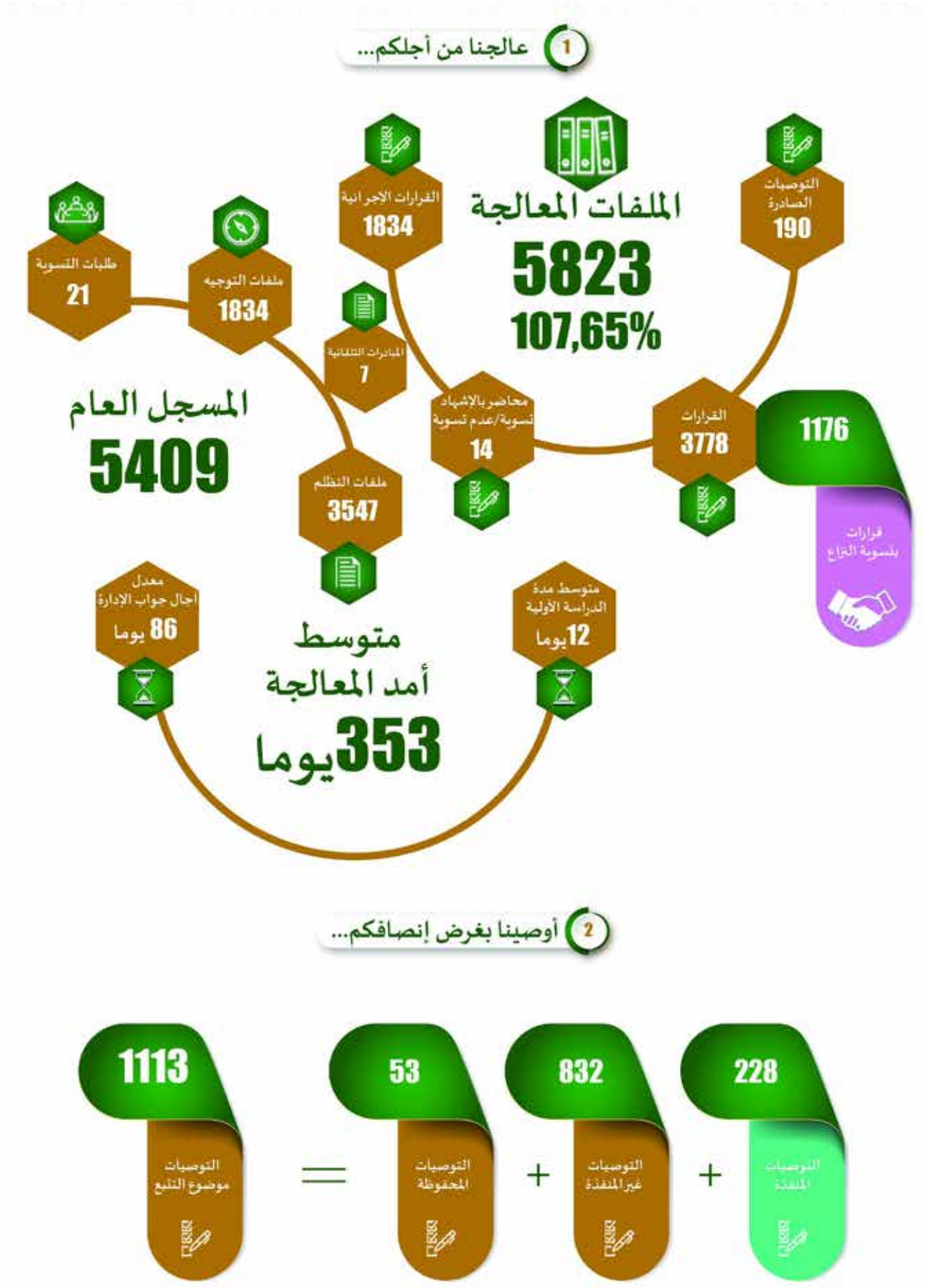
الجزء الأول

مؤسسة مواكبة في تطور مستمر وفاء بالتزاماتها وتعزيزا لمزيد الثقة في الإدارة

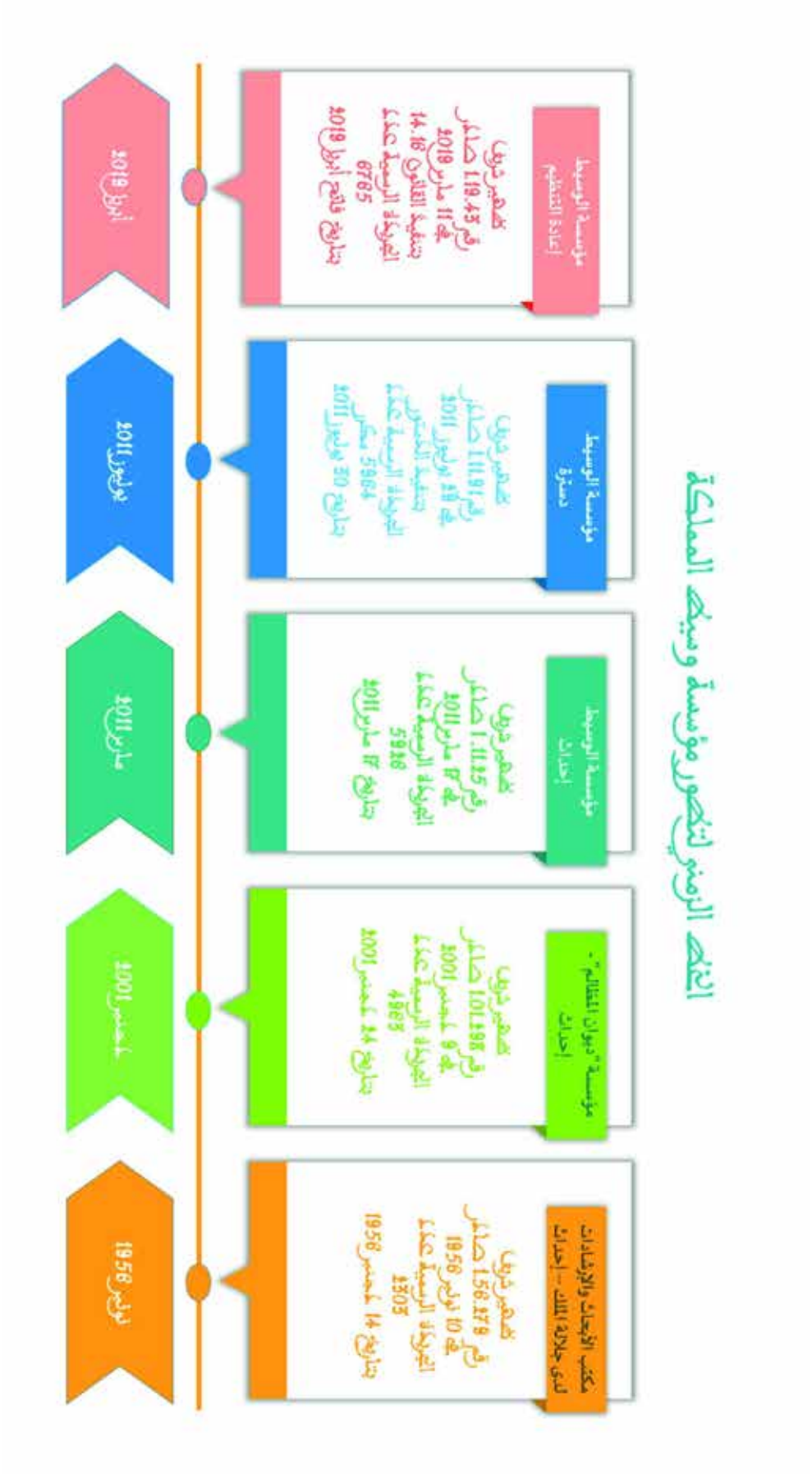
" نعتقد أن بلادنا قد وصلت إلى مرحلة دستورية جد متقدمة، أصبحت توجب القطع مع بعض الممارسات التي تشكل موضوع عدد مهم من التظلمات وتخلق الشعور بالحيف لدى المواطن "

وسيط المملكة

الرباط - 06 أكتوبر 2021


1 عالجنا من أجلكم...
الملفات المعالجة
5823
107,65%
المسجل العام
5409
القرارات الإجرائية
1834
التوصيات الصادرة
190
طلبات التسوية
21
ملفات التوجيه
1834
المبادرات التلقائية
7
محاضر بالإشهاد تسوية/عدم تسوية
14
القرارات
3778
1176
قرارات بتسوية النزاع
ملفات التظلم
3547
معدل آجال جواب الإدارة
86 يوما
متوسط مدة الدراسة الأولية
12 يوما
متوسط أمد المعالجة
353 يوما
2 أوصينا بغرض إنصافكم...
1113
التوصيات موضوع التتبع
=
53
التوصيات المحفوظة
+
832
التوصيات غير المنفذة
+
228
التوصيات المنفذة


3 معكم في كل القضايا...
القضايا المالية 1080
القضايا الإدارية 1457
القضايا العقارية 657
عدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة 210
المطالب الاجتماعية العامة 59
الطوارئ الصحية Covid -19 45
حقوق الإنسان 27
المساعدة القضائية المؤقتة 5
الخدمات المرفقية المرقمنة 7
4 قريبون منكم لإيداع تظلماتكم...
الاستقبال والتوجيه 2303
الإيداع المباشر 1471
البريد 2377
الإرسال الإلكتروني 292
فضاء المواطن e-plainte 752
مكتب الضبط الرقمي 400
الفاكس 116
الاتصال الهاتفي 431
5 نتواصل معكم...
المشاهدات على اليوتيوب 14044
المقالات الصحفية 453
التصريحات الصحفية 22
اللقاءات المفتوحة 44
زيارة للموقع الإلكتروني للمؤسسة 54489
المنخرطون في صفحة المؤسسة 15583
6 نطور علاقاتنا وقدراتنا من أجلكم...
الدورات التكوينية 19
اللقاءات عن بعد 6
التكوين الداعم 17
الزيارات المتبادلة مع المؤسسات المماثلة 5
الاجتماعات في إطار الشبكات الجهوية للوساطة 9
اتفاقيات الشراكة 7


الخط الزمني لتصور مؤسسة وسيط المملكة
مكتب الإيجاث والإرشادات لدى جلالة الملك – إجراث
تظهير ثريف
رقم 156.278 صادر في 10 نوفمبر 1958
الجريدة الرسمية عدد 2303
بتاريخ 14 ديسمبر 1958
نوفمبر 1958
مؤسسة "ديوان المظالم" - إجراث
تظهير ثريف
رقم 101.198 صادر في 9 ديسمبر 2001
الجريدة الرسمية عدد 4985
بتاريخ 24 ديسمبر 2001
ديسمبر 2001
مؤسسة الوسيط إجراث
تظهير ثريف
رقم 1.11.15 صادر في 17 مارس 2011
الجريدة الرسمية عدد 5932
بتاريخ 17 مارس 2011
مارس 2011
مؤسسة الوسيط دستور
تظهير ثريف
رقم 1.11.91 صادر في 27 يونيو 2011
بتنفيذ الدستور
الجريدة الرسمية عدد 5964
بتاريخ 30 يونيو 2011
يونيو 2011
مؤسسة الوسيط إعادة التنظيم
تظهير ثريف
رقم 19.43 صادر في 11 مارس 2019
بتنفيذ القانون 14.16
الجريدة الرسمية عدد 6765
بتاريخ فاتح أبريل 2019
أبريل 2019

مهام مؤسسة وسيط المملكة

الباب الثالث من القانون رقم 14.16

مهام وصلاحيات المؤسسة

الفصل الأول

مهام الوسيط

الفرع الأول

النظر في تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف

المادة 11

تتولى المؤسسة بناء على تظلمات تتوصل بها، النظر في جميع الحالات التي يتضرر فيها أشخاص طبيعيون أو اعتباريون، فرادى أو جماعات، مغاربة أو أجانب، من جراء أي تصرف صادر عن الإدارة، سواء كان قرارا ضمنيا أو صريحا، أو عملا أو نشاطا من أنشطتها، يكون مخالفا للقانون، خاصة إذا كان متسما بالتجاوز في استعمال السلطة أو منافيا لمبادئ العدل والإنصاف.

كما يمكن للمؤسسة، عند الاقتضاء، أن تقوم بمبادرة تلقائية منها بالنظر فيما بلغ إليها، بأي طريقة من تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف.

المادة 12

لا يجوز للمؤسسة النظر في القضايا الآتية :

- التظلمات المتعلقة بالقضايا المعروضة على القضاء؛
- التظلمات الرامية إلى مراجعة الأحكام القضائية؛
- القضايا التي يوجب فيها القانون اللجوء إلى لجن مختصة قبل اللجوء إلى القضاء؛
- القضايا التي تدخل في اختصاص إحدى مؤسسات وهيئات حماية حقوق الإنسان والنهوض بها، أو هيئات الحكامة الجيدة والتقنين المنصوص عليها في الفصول 161 ومن 163 إلى 167 من الدستور.

المادة 13

إذا تبين للمؤسسة أن التظلم المعروض عليها لا يدخل في اختصاصها، أصدرت قرارا معللا بذلك، وقامت بإحالة ملف التظلم إلى المؤسسة أو الهيئة المختصة، وتبليغه للمعنيين بالأمر بالوسائل المتاحة داخل أجل 30 يوما.

المادة 14

يمكن للوسيط، كلما ظهر له أن المتظلمين يوجدون في وضعية صعبة لأسباب مادية، ولا سيما منهم النساء الأرامل والمطلقات واليتامى والأشخاص في وضعية إعاقة والأشخاص المسنين، أن يوصي الجهة المختصة لدى القضاء الإداري بمنحهم المساعدة القضائية المؤقتة لتقديم دعاواهم وذلك في انتظار البت في منحها لهم بصفة نهائية وفق التشريع الجاري به العمل.

أولا: النظام الداخلي الجديد لمؤسسة وسيط المملكة: تحول منهجي في رؤية الوسيط

بعد بداية العمل بالقانون رقم 14.16 المنظم لمؤسسة الوسيط، الصادر بتاريخ فاتح أبريل 2019، والذي صيغ تطبيقا لأحكام الفصل 171 من الدستور، ليبلور إرادة المشرع الدستوري المعبر عنها في الفصل 162، والذي جعل الوسيط مؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة، مهمتها الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقات بين الإدارة والمرتفقين، والإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف، وقيم التخليق والشفافية في تدبير الإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية؛

واستلهاما من التوجيهات الملكية السامية، الرامية إلى عدم اختزال أدوار المؤسسة في دراسة الشكايات، وإصدار التوصيات، لتكون كذلك دافعة إلى تحقيق أمن إداري، فقد كان من المتعين جعل النظام الداخلي فرصة لبلورة أفكار جديدة تسعف في جعل مؤسسة وسيط المملكة أكثر فاعلية وانخراطا في النموذج التنموي الجديد، الذي يجعل من التحول الإداري قاطرة للارتقاء التنموي؛

ونظرا إلى ما حفل به القانون الجديد المنظم للمؤسسة من أحكام، وما أتى به من مستجدات، وما تناوله في أبوابه التسعة من مقتضيات، واستنادا إلى ما نصت عليه المادة الخمسون منه، والتي أوكل بمقتضاها المشرع لوسيط المملكة مهمة إعداد نظام داخلي يحدد على الخصوص الهيكلة التنظيمية للمؤسسة، وكيفية عمل اللجان الدائمة للتتبع والتنسيق، ومسطرة تقديم التظلمات وتتبعها والنظر فيها، ومسطرة إجراء الأبحاث والتحريات التي يقوم بها؛

وإيمانا من المؤسسة بأن النظام الداخلي هو مجال مؤطر لعملها وضابط لعلاقاتها الوظيفية، وآلية تمكنها من تفعيل ما خولها إياه المشرع من صلاحيات، وذلك بالشكل الذي يؤمن بالأساس تصريف حقوق من يلجأ إلى خدماتها من المرتفقين، وفق روح ومقاصد الدستور والقانون، ويرسم حدود صلاحياتها في كيفية ممارسة عملها وأداء رسالتها؛

من كل ما تقدم، ولبلوغ هذه الغايات، سعت المؤسسة إلى إعداد نظامها الداخلي، وهو تعبير ثقل مسؤوليتها في ذلك، لما يفرضه عليها الواجب من ضرورة الالتزام بمضامين الدستور، والتفسير الحقوقي المتطور والعادل والمنصف لمستجدات القانون الجديد، على ضوء مختلف المبادئ المؤطرة للوساطة المؤسساتية في سياقها الحقوقي، وكذا متطلبات ما يقتضيه الوضع من حرص على تثمين ما سبق تبنيه من مبادرات ناجحة في هذا الشأن.

وهكذا، جاء هذا النظام الداخلي الذي يضم عشرة أبواب و119 مادة، على النحو التالي:

لقد تضمن الباب الأول الأحكام التمهيدية، التي تناولت، فضلا عن التذكير بمهام المؤسسة، تقديم محتويات النظام الداخلي، وبسطت البعد المفاهيمي لأهم المصطلحات الواردة فيه.

أما الباب الثاني، فقد تأسست مواده على قناعة راسخة، مفادها أن التدبير الجيد يحتاج إلى هياكل إدارية تجسد المنظور المتقدم لفعالية الرصيد البشري في علاقاته وأدواره في تصريف الشأن المؤسساتي. لذا كان لزاما التعامل معه بمقاربة تروم إعادة توصيف المهام، بما يمكن من التداول السلس لما هو موكول للمؤسسة من رسالة. وبالتالي، فقد عالـــج الهيكلة التنظيمية للمؤسسة مركزيا وجهويا ومحليا،

وكذا تأليف هذه الهياكل وحدود صلاحيات واختصاصات كل منها، انطلاقا مما هو متعارف عليه في البنيات الإدارية المعمول بها، مع مراعاة الخصوصية التي تفرضها طبيعة المؤسسة ودورها في الفضاء الحقوقي والبناء الديموقراطي، معتمدة في ذلك نظام الأقطاب والشعب والوحدات، بالإضافة إلى أمانة عامة وهيئة للمشورة، ومندوبين خاصين، ومندوبين جهويين ومحليين، كل ذلك في إطار تصور جديد لمسايرة المنظور المتطور لأداء المؤسسة.

ومن المستجدات التنظيمية الواردة في هذا الباب، والتي تشكل تطورا حكاماتيا في هيكلة المؤسسة، نذكر منها:

- إحداث وحدة للتدقيق الداخلي ومراقبة التدبير؛
- تجسيد إرادة القرب من المواطنين من خلال مأسسة العمل بنقط الاتصال كتمثيليات لامتمركزة، مهمتها تلقي التظلمات وإحالتها على الوسيط؛
- توضيح المهام الوظيفية للأمين العام للمؤسسة، بعدما حل بمقتضى القانون الجديد محل الكاتب العام، ولا سيما فيما يتعلق بالتوقيع على بعض القرارات التي تهم التظلمات، وبمركزة وتوحيد التوجهات في شأنها بين مختلف المندوبيات، بالإضافة إلى مهامه الإدارية التقليدية؛
- الحرص على تحديد مهام الهياكل الإدارية الأساسية داخل المؤسسة، بهدف ضبط مختلف العلاقات والتقاطعات القائمة بينها في إطار من التكاملية، ووضع تصور جديد لتنظيمها الداخلي يضمن الفعالية وعقلنة استغلال الجهود والموارد؛
- اعتماد مقاربة معقلنة لمهمة هيئة المشورة، والشروط المتطلبة في أعضائها، ومدة تعيينهم وكيفية إنهاء مهامهم.

أما الباب الثالث، فقد تناول عمل اللجان الدائمة للتتبع والتنسيق، وأوضح تشكيلتها، وكيفية مباشرتها لمهامها.

وبهدف خلق انسيابية أكبر في أداء مهامها، فتح النظام الداخلي إمكانية عقد اجتماعاتها خارج المقر المركزي للمؤسسة. كما أنه، وسعيا إلى ضمان نجاعة مخرجاتها، تم إعطاء القوة الإلزامية لما تتضمنه محاضرها من خلاصات والتزامات.

أما الباب الرابع، فقد راعى الخطوات الكبرى والمسافة التي قطعتها المؤسسة في تبنيها لانتقال معلوماتي يروم سرعة المعالجة، وسهولة التواصل، والتمكين من مجموعة من الخدمات لفائدة مرتاديها عن بعد، كما أخذ بعين الاعتبار مسار التطور والتحديث المعلوماتي الذي انتهجته المؤسسة، والقائم على تعدد وسائل الاتصال وتنوع طرق اللجوء إلى خدماتها، ولذلك تطرق إلى مسطرة تقديم التظلمات، معتمدا خيار التبسيط والتيسير والمجانية، وفتح إمكانية تدارك ما قد يكون من إخلال أو نقص في البيانات أو الوثائق اللازمة للبت في التظلم مع ما يتطلبه ذلك من مساعدة، وإرشاد، وتوجيه، وتسهيلات مقدمة للأشخاص في وضعية إعاقة؛

ومن أجل التحكم في الزمن الإداري وضبط مدة معالجة التظلمات، حرص النظام الداخلي على رسم خارطة آجال معقولة تلزم الأطراف والمؤسسة، أخذا بعين الاعتبار الآجال والجزاءات المقررة بمقتضى القانون. كما حرص النظام على تحديد المسار الإجرائي لمعالجة التظلمات وما يتخذ في شأنها من قرارات أو توصيات وسبل تتبع تنفيذها.

ولم يغفل النظام الداخلي عن إبراز الدور الإيجابي الذي يمكن للمؤسسة أن تلعبه للوصول إلى تسويات أو توافقات بشأن ما يطرح عليها من تظلمات، في إطار جلسات البحث والتحري.

أما الباب الخامس، فقد خصص لتنظيم المبادرة التلقائية التي تشكل صورة متفردة لوضع يد المؤسسة على قضايا بعينها، وذلك من خلال رسم موجبات هذا التدخل وشكله، وما يقتضيه الأمر من تواصل في شأن مواضيعها مع الرأي العام ومع الفئة المعنية بها.

كما تطرق هذا الباب إلى مسطرة وإجراءات البت في طلبات التسوية، ومفعول التدابير المتخذة في إطار جلساتها لتقريب وجهات النظر بين الأطراف، والإلزامية التي تعطى لكل اتفاق رضائي تم التوصل إليه في شأنها.

أما الباب السادس، فقد تناول دور المؤسسة في دعم التواصل الفعال بين الإدارة والمرتفقين، وترسيخ قيم الشفافية والتخليق ومبادئ الحكامة الإدارية، من أجل ضمان اقتراب الإدارة من مرتاديها وانفتاحها على انتظاراتهم، والدعوة إلى وضع برامج سنوية لذلك، وعقد لقاءات تواصلية حسب الحاجة، وبأولويات محددة.

وبخصوص ترسيخ قيم الشفافية والتخليق ومبادئ الحكامة الإدارية، فقد نص هذا النظام على آليات عملية لأجرأة دور المؤسسة في إغناء النقاش المؤسساتي في هذا المجال، ولتقديم الاقتراحات الكفيلة بالرفع من جودة الخدمات، بما في ذلك المسطرة المتعلقة بإثارة الانتباه كلما تعلق الأمر بعدم مراعاة قيم ومبادئ المساواة وتكافؤ الفرص.

كما أسس هذا الباب لما يمكن أن يكون موضوع استطلاع للرأي لقياس منسوب الرضا في كل ما له صلة بعلاقة الإدارة بمرتفقيها.

ومن جانب آخر، تناول النظام الداخلي من خلال هذا الباب كذلك، كيفية تفعيل الدور الاستشاري للمؤسسة، والقوة الاقتراحية الممنوحة لها من لدن المشرع، مذكرا بأن ما تنتهي إليه يمكن أن يكون موضوع تقرير خاص.

أما الباب السابع، فقد تم تخصيصه للتقارير التي ترفعها أو توجهها المؤسسة، بما في ذلك التقرير السنوي المرفوع إلى جلالة الملك نصره الله، والموجه بعد ذلك إلى رئيس الحكومة، ورئيسي مجلسي البرلمان، وكذا العرض التركيبي الذي يقدم أمام أعضائه.

بينما تم تخصيص الباب الثامن للعاملين بالمؤسسة، سعيا إلى تأهيل مواردها البشرية، وضمان المهنية والاحترافية في أدائها، وهكذا تناول هذا الباب مسطرة توظيفهم أو الاستعانة بخدماتهم في نطاق الإلحاق، أو الوضع رهن الإشارة، مع التأكيد على ضوابط الشفافية وتكافؤ الفرص والاستحقاق

والمساواة في تحمل المناصب والمسؤوليات، في نطاق نظام أساسي خاص بهم يتخذ بقرار من الوسيط باتفاق مع السلطة الحكومية المكلفة بالمالية. كما تطرق إلى وجوب التزام العاملين بالمؤسسة بمدونة أخلاقية للسلوك المهني.

وخصص الباب التاسع، للتدبير المالي الذي يجب أن يخضع لنظام يتخذ طبقا لما ورد في القانون المتعلق بالمؤسسة، باتفاق مع السلطة الحكومية المكلفة بالمالية.

أما الباب العاشر والأخير، فقد تضمن الأحكام الختامية المتعلقة بنشر النظام الداخلي في الجريدة الرسمية ودخوله حيز التنفيذ، وما قد تقتضيه الضرورة من إقرار ووضع لإجراءات حسن تسيير المؤسسة وظروف عملها.

وعموما، فقد جاء هذا النظام الداخلي ممأسا بهاجس الوفاء بما رسمته المؤسسة في مخططها الاستراتيجي من أهداف، ومطوقا بمسعى إبراز بعض الأدوار الأساسية في رسالتها، وإعطائها الوسائل التي تستطيع من خلالها تفعيل أبعاد قانونها الجديد، ليكون ميثاق عمل تلتزم من خلاله المؤسسة اتجاه كل من يهمه، ويتعرف من خلاله مرتادوها، على التدابير المعتمدة لمعالجة تظلماتهم والبحث عن تحقيق المشروع من مطالبهم، من صرف مؤسسة تصنف دستوريا من بين الهيئات المشكلة لآليات حماية الحقوق والحريات والحكامة الجيدة، التي جاءت لتجسد إرادة ملكية سامية ابتغت من خلال إبداعها، إعطاءها مكانة متقدمة في البناء الديموقراطي، وتوطيد جانب هام من موروث ثقافي أصيل في تاريخ المملكة، وتكريس شكل مؤسساتي حداثي يضاهي المتوافق عليه دوليا في هذا المجال.

يذكر أن النظام الداخلي للمؤسسة تم نشره بالجريدة الرسمية عدد 7060 بتاريخ 27 يناير 2022.

ثانيا: مؤسسة تطور نظرتها لمفهوم القرب لخدمة أفضل

شكل القرب من المواطن أحد الانشغالات الرئيسية لمؤسسة وسيط المملكة، وهو ما تمت ترجمته في إطار تصور زاوج بين القرب الترابي والقرب الافتراضي.

وهكذا حرصت المؤسسة خلال هذه السنة على توسيع فضاء تواجدها عبر التراب الوطني من خلال إحداث وحدة خارجية عبارة عن نقطة اتصال بجهة الداخلة - وادي الذهب لاستقبال المتظلمين ومعالجة تظلماتهم، وتوجيههم ترابيا، كما قامت في جانب آخر، بتوسيع مجال اعتماد الحلول الرقمية، بهدف الاقتراب أكثر من المرتفقين وتيسير سبل ولوجهم إلى خدماتها، كل ذلك على النحو التالي:

1 - القرب الجغرافي من المرتفق: هدف اشتغلت عليه المؤسسة خلال هذه السنة

أمام الدينامية متعددة الأبعاد التي شهدتها المناطق الجنوبية للمملكة على مختلف الأصعدة، وانخراطها في الأوراش التي عرفتها جهة الداخلة - وادي الذهب، من خلال ما شهدته من إحداث العديد من الوحدات الإدارية اللامركزية، وجهويات الكثير من المؤسسات العمومية، فضلا عن النشاط الحقوقي والدبلوماسي الملحوظ الذي عرفته المنطقة. وفي سياق تنزيل ما تم التعهد به في مخططها الاستراتيجي،

لبلورة كل متطلبات الانتشار المعقلن لتواجدها الجهوي، سعت المؤسسة إلى مواصلة تغطية الخريطة الوطنية بتمثيلياتها لتجد لها موقعا في هذا الربع العزيز من الوطن، تعزيزا لفلسفتها في القرب من المواطن، لتدارك كل خصاص ناتج عن البعد الجغرافي، قد يحول دون إيصال ما لساكنة هذه الجهة من حقوق ارتفاقية، أو يعثر التصدي لما يكون لها من مآخذ ذات الصلة بالارتفاق العمومي أو تدبير الشأن الإداري، وإسهاما منها في تصوير المسار الحقوقي والمؤسساتي في المنطقة.

ولم يثن المؤسسة عن هذا الانخراط محدودية التظلمات الواردة من هذه الجهة التي لم تتعد في سنة 2020 ما مجموعه 30 شكاية وتظلما، من منطلق كون تواجدها المؤسساتي لا ينبغي أن ينظر إليه من زاوية عدد الشكايات ذات الارتباط بتصريف الحقوق الارتفاقية، ولكن من زاوية أشمل تجسد مبتغى رصد وتصويب الإشكاليات التي تهم الجهة، من أجل بناء تصور جديد قائم على الدراسات الارتفاقية الميدانية التي تأخذ بالاعتبار توجهات العدالة الترابية.

ولهذه الغاية، تم تدشين نقطة اتصال بمدينة الداخلة، في جناح خاص بها، ضمن رحاب مقر المندوبية الجهوية للمجلس الوطني لحقوق الإنسان.

وبذلك، انضافت المؤسسة إلى مجموع الفاعلين المساهمين في ما عرفته الجهة من حركة دائمة لنماء حقوقي وإداري وبشري مستدام، انخرطت فيه الجهة منذ مدة، من خلال فتح مجال آخر للتظلم الجهوي من كل إخلال إداري يهم الحقوق الارتفاقية، في سياق تدبير التقاطعات التي تفرزها وتعززها تعددية المؤسسات الحقوقية في المنطقة.

4 – القرب الافتراضي من المرتفق: هدف حققته المؤسسة بمبادرة ذاتية خلال هذه السنة

بالإضافة إلى «فضاء المواطن» المخصص لاستقبال شكايات المواطنين وتظلماتهم وتتبعها والإجابة عنها بجميع الوسائل المتاحة لتستجيب لمبتغى توفير الخدمات على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، وفرت مؤسسة وسيط المملكة تطبيقا معلوماتيا، عبارة عن برنامج عمومي مستقل، قابل للتحميل والتنفيذ على أي جهاز إلكتروني محمول «هاتف ذكي أو لوحة رقمية»، صممته مؤسسة وسيط المملكة خلال هذه السنة ليتم توزيعه مجانا عبر مختلف منصات التنزيل المتاحة، حيث يوفر لمستعمليه، مجموعة غنية ومتنوعة من الوظائف، ويتعلق الأمر بتطبيق الهاتف المحمول e-wassit.

ويستند التطبيق المذكور في أساس تصميمه المنطقي من جهة إلى المقتضيات الواردة في القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط، وعلى الخصوص تلك التي تهم تدبير التظلمات الموكلة لديها والتواصل مع أصحابها، ومن جهة ثانية، إلى المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023 الذي وضع في محوره الخامس «الإدارة المؤسسية المرتكزة على التكنولوجيات الحديثة» أحد أركانه الأساسية.

ويعكس هذا البرنامج إرادة مؤسساتية قوية للانخراط في التحول الرقمي الذي تعرفه بلادنا، مع الاستفادة من القيمة المضافة التي توفرها التكنولوجيات الحديثة، من حيث النجاعة والفعالية والشفافية وتجويد الخدمات، بالإضافة إلى تقليل المسافات بين المرتفقين والإدارة، لا سيما خلال الأزمة الصحية الناجمة عن انتشار فيروس كوفيد – 19، والتي تميزت بتعزيز التدابير المتخذة للحد من تنقلاتهم

لقد تم تزويد تطبيق e-wassit بمجموعة من الوظائف التي تتيح لمستعمليه إمكانية الولوج إلى خدمات المؤسسة ذات الطبيعة العامة والاستفادة من العديد من الخدمات المعلوماتية والتفاعلية الموجهة لفائدتهم ويتعلق الأمر بما يلي:

- خدمة إيداع التظلم

حيث يمكن التطبيق مستعمليه من إيداع تظلماتهم عن بُعد، مع إمكانية إرفاقها بالوثائق المتوفرة والمعززة لادعاءاتهم، انطلاقا من حساب شخصي يتم إنشاؤه عبر منصة «فضاء المواطن».

- خدمة تتبع مآل التظلم

حيث يمكن التطبيق مستعمليه من معطيات حول تقدم مراحل معالجة تظلماتهم، ومختلف الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة في شأنها، سواء تعلق الأمر بملفات مسجلة عبر النظام المعلوماتي أو مسجلة ورقيا على الصعيدين الوطني أو الترابي.

- خدمة أسئلة وأجوبة

تعرض هذه الخدمة أجوبة عن مجموعة من الأسئلة الاعتيادية ذات الصلة بطبيعة ومهام المؤسسة، وتدخل وسيط المملكة، وحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، والعناية بالأشخاص في وضعية إعاقة، والوسائل المتاحة من أجل الولوج إلى خدمات المؤسسة، ومسار معالجة التظلمات.

- خدمة الحق في الحصول على المعلومات

توفر هذه الخدمة لجميع الأشخاص الذين يريدون ممارسة حقهم في الحصول على المعلومة ذات الطابع العام الموجودة في حوزة مؤسسة وسيط المملكة، إعمالا لمقتضيات القانون 31.13، إمكانية تقديم طلباتهم المتعلقة بهذا الشأن دون الحاجة للتنقل إلى مقرات المؤسسة.

- خدمة تواصل معنا

وهي خدمة تتيح لجميع المرتفقين إمكانية استعمال مختلف الوسائل والدعائم والأدوات التواصلية الموضوعة رهن إشارتهم بصفة دائمة، من صرف المؤسسة.

- خدمة عناوين المؤسسة

بالاعتماد على نظام الخرائط الذكية، توفر هذه الخدمة لمختلف المرتفقين إمكانية التعرف على مقار تمثيليات المؤسسة الأقرب إلى مكان تواجدهم، بالإضافة إلى بيانات الاتصال المتعلقة بها وموقعها الجغرافي.

ثالثا: ثلاث سنوات من تنفيذ المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023

لما كان المخطط الاستراتيجي لمؤسسة الوسيط، تعبيرا عن التزام معلن لمقاربة ناجعة في التدبير، مبتغاها تجسيد إرادة قوية للمضي قدما في عملية إثبات تواجد المؤسسة الفاعل داخل المشهد المؤسساتي الوطني والدولي، وبناء جسور الثقة في أدائها، وذلك من خلال جعل مختلف محاوره وسيلة لفتح مسالك التطوير الضرورية، كآليات منهجية، لانطلاقة فعلية لمسار الانتقال المتدرج من مؤسسة لتدبير الشكايات إلى نموذج جديد متلائم مع متطلبات المرحلة الراهنة والمقبلة، قوامها قدرة المؤسسة على إحداث التغيير المنشود والتقدم الملموس في التعامل مع ما تتوصل به من تظلمات وشكايات وطلبات تسوية، والتغلب على كل الممارسات التدبيرية التي تؤثر على زمن معالجة التظلمات وفرص تطوير رؤية المؤسسة، وتحد من روح الإبداع والابتكار لدى منتسبيها.

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

قام المخطط الاستراتيجي لمؤسسة الوسيط «2019-2023»، منذ البداية على تصور تنفيذي توقعي على أساس آجال ونسب تنفيذ ممتدة في الزمن، خُصت منها سنة 2019 بنسبة تنفيذ توقعية حددت في 29 %، وخُصت سنة 2020 بنسبة تنفيذ توقعية حددت في 36 %، بما مجموعه 65 % كنسبة توقعية همت السنتين المذكورتين نفذت منها 60 %بنسبة تنفيذ سنوية بلغت 92%، والباقي موزع على سنوات 2021 و2022 و2023 بنسب تنفيذ توقعية سنوية، بلغت على التوالي 13 % و10 % و12 %.

واعتبارا لكون المخطط المذكور قام على 107 إجراءات عملية أو تنفيذية، منبثقة عن ستة «6» محاور استراتيجية، و«23» برنامجا، و«162» مؤشر إنجاز كآلة على مدى تحقق أهدافه في إطار تصور تدبيري ينبني على التوقعية. ونظرا لأن المؤسسة، كانت منذ البداية، على وعي تام بكون الرهان الحقيقي لمخططها الاستراتيجي لا يكمن في مجرد وضعه، وإنما في القدرة على تفعيله وتدبير زمنه التنفيذي، وذلك لأن حجم الطموح المعبر عنه، مهما كان عاليا، يظل رهينا بقوة الحرص، ومتانة الانخراط الحقيقي والإشراك الواسع والتعبئة الشاملة، والتقييم المنتظم لنتائجه، والتحيين المستمر لأهدافه الظرفية، وتنويع آلياته ووسائل تنفيذه؛ واعتبارا لكل ذلك، فقد استطاعت المؤسسة، بالرغم من استمرار آثار الأزمة الصحية وما صاحبها من تدابير احترازية، على الأقل بالنسبة للأنشطة المفتوحة في وجه العموم، مواصلة تنفيذ ما خطط له؛ وهكذا، فمن نسبة تنفيذ توقعية تم تحديدها عند إقرار المخطط في 78 % بالنسبة لسنة 2021، فقد حققت في نهاية السنة ما نسبته 71 % أي بنسبة تنفيذ سنوية بلغت 91 % من مختلف الإجراءات العملية المشكلة للبرامج المعلنة.

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

رابعا: الآفاق المستقبلية في عمل مؤسسة الوسيط

لقد قدمت خلاصات تقرير اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي المرفوع إلى جلالة الملك، تحولا في آليات تقييم الأداء الارتفاقي في بلادنا من جوانب متعددة، وعلاقة غالبا بمتطلبات التنمية، وهي خلاصات تفرض على الجميع استخلاص الدروس وتحديد الأولويات، وحصر مجالات التدخل الاستعجالي في إطار رؤية جديدة تستحضر التعليمات الملكية السامية بخصوص ورش إصلاح المرفق العمومي، وتستجيب كذلك لما خلص إليه التقرير المذكور.

وباعتبار مؤسسة وسيط المملكة، مكونا أساسيا من مكونات البناء المؤسساتي الساهرة على النهوض بالحقوق الارتفاقية واستتباب الأمن الإداري وتقوية التماسك الارتفاقي، فقد جعلت من هذا الموضوع مرتكزا لآفاق عملها المستقبلية، سواء في علاقتها مع مختلف القطاعات الإدارية المعنية، أو من خلال تنظيمها الداخلي ومتطلبات تكيفها مع المتغيرات المستجدة، بقصد الاستجابة للانتظارات الملحة والأساسية للمرتفقين.

وعلى هدي ذلك، تعتبر المؤسسة أن تنزيل مخرجات تقرير النموذج التنموي الجديد يجب أن يجد له محلا في تقاريرها المستقبلية، كتعبير واضح منها على الالتزام بتتبع مدى تجسيد الخلاصات المتوصل إليها في التقرير، وأثر ذلك على فضاء الحقوق الارتفاقية ومجالات الخدمات الإدارية العمومية.

والمؤسسة، وهي تستحضر انتظارات المواطنين اتجاهها، تعتبر أن حرصها على تجسيد كل مقومات الارتفاق الجيد في علاقتها بمن يطلبون خدماتها، يجب أن يكون نموذجا يحتذى به في التدبير الإداري وفي تجسيد فلسفة ميثاق الاستقبال الذي أعلنته لعموم المرتفقين. وبالتالي فإن تصورها لهذه الآفاق المستقبلية سيتحدد أيضا بالاستناد إلى عدة مستويات ومجالات تدخل، تعرضها كما يلي:

1 - المستوى الاستراتيجي العام

الاستمرار في تنفيذ المخطط الاستراتيجي لمؤسسة الوسيط 2019-2023، كما تم الإعلان عنه ونشره والتعهد به، وفق المحاور والبرامج والإجراءات التنفيذية ومؤشرات ونسب الإنجاز المبينة فيه، والتي يتوقع أن تصل خلال السنة المقبلة إلى 88 %.

2 - مستوى العلاقة مع الإدارة

ستسعى المؤسسة، خلال السنة المقبلة، إلى توسيع دائرة تحليل التظلمات المتوصل بها في تناغم مع التحولات المعبر عنها، من طرف مختلف المتدخلين في وضع وتدبير السياسات العمومية في المجال الارتفاقي، من ارتكان إلى تصورات قائمة على التحول الرقمي في تقديم الخدمات إلى المواطنين، وذلك من خلال إيلاء الأهمية أولا لموضوع الحقوق الارتفاقية في ظل الرقمنة، وثانيا من خلال الاشتغال أكثر على الاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة، سواء في جانبها المتعلق بعدم تفعيل الخدمات المعلن عنها، أو في الجانب المتصل بصعوبة وتعقيد الولوج للخدمة، أو بالنسبة للبدائل المتاحة للأشخاص الذين يعانون من هشاشة رقمية ضمانا لحقوقهم الارتفاقية بنفس الجودة والانسيابية، أو حتى بالنسبة لما قد يشكل تظلمات من أضرار ناتجة عن استخدام الوسائل التكنولوجية ذات الصلة.

هذا، بالإضافة إلى مواصلة الجهود المبذولة في موضوع العلاقة بين المؤسسة والإدارة، في مختلف المجالات الارتفاقية، لتحقيق مزيد من التقدم لضمان الانسيابية المفترضة رغم التحولات والتغييرات التي تشهدها البنيات الإدارية المختلفة «كما هو الشأن بمناسبة التغييرات الحكومية، وتجاوز ارتباطها الظاهر بشخص المسؤول عن القطاع»، تستمر المؤسسة في الاشتغال من أجل استدامة التعاون المؤسساتي بينها وبين الإدارة، لضمان حقوق المواطن في ارتفاق جيد، يدعم الثقة في الإدارة، ويستجيب لمتطلبات الجودة في أدائها من جوانب مختلفة.

3 - مستوى بناء القدرات المؤسسية والعلاقة مع المرتفقين

ستواصل المؤسسة، خلال السنة القادمة، الاشتغال على غاية القرب من المواطن، وتوفير الدعم له وتوجيهه في احتياجاته المشروعة ليكون بمقدوره الاستعانة بخدماتها؛ ولأجل ذلك ستستمر في برامجها الرامية إلى تيسير سبل الولوج إلى خدماتها «واقعيا وافتراضيا»، ودعم قدرات مواردها البشرية لتوفير خدمة أكثر احترافية ومهنية، وذلك من خلال:

- تبني تصور جديد، قائم على الجمع بين الارتقاء بوسائل التدخل التقليدية المتمثلة في تلقي ومعالجة الشكايات والتظلمات ووضع أروقة خاصة بالمؤسسة لدى بعض الإدارات المنخرطة في المبادرة، مع الاستمرار في تفعيل المبادرات التلقائية، من خلال آليات الرصد والتحليل في مجال فعلية الحقوق المرفقية والعدالة المجالية؛

- بعد الانتهاء من تحديث منظومة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين، والإطلاق الرسمي لتطبيق الهاتف المحمول الخاص بتتبع التظلمات والشكايات الموجهة لدى المؤسسة، ستشتغل على خطة تواصلية من أجل التعريف بهذه الخدمات من خلال أيام الأبواب المفتوحة وغيرها من أجل تحقيق مبتغى إشاعة المعلومة وتبصير المتظلم حول مسار تظلمه ومراحل معالجته مع الإدارة المعنية؛

- مواصلة الاشتغال في الفضاء الجامعي، كإطار لتجسيد انفتاح مؤسسة الوسيط على محيطها، ونشر ما تجمع لديها من رصيد معرفي في مجال الوساطة، ودعم مجال البحث العلمي في شتى التخصصات التي تلامس مواضيع الحكامة الارتفاقية، وإشراك فئة الطلبة في التفكير المتطور في الموضوع، والبحث عن رؤى تجديدية قادرة على مسايرة المتغيرات، وضبط إيقاع التحول نحو الخدمات الارتفاقية المستقبلية؛

- مواصلة الاشتغال على الآليات التنظيمية الداخلية للمؤسسة، إذ بعد الانتهاء من وضع مشروع نظامها الداخلي ونشره في الجريدة الرسمية، ستشرع المؤسسة خلال السنة المقبلة في وضع النظام الأساسي الخاص بمواردها البشرية، بالتوازي مع السلطة الحكومية المكلفة بالمالية، ووضع التنظيم المالي والمحاسبي الخاص بها، بتنسيق مع نفس الجهة وفق ما يقتضيه القانون المنظم لمؤسسة الوسيط؛

- اعتبارا للنتائج التي تم تحقيقها خلال هذه السنة في موضوع زمن معالجة التظلمات، ستواصل المؤسسة مجهوداتها ذات الصلة بهدف التقليص أكثر من المدة اللازمة للمعالجة؛ ولأن مدة الدراسة الأولية للتظلمات داخل المؤسسة قد تم التحكم فيها بشكل واضح على نحو ما تمت الإشارة إليه سابقا، فإن المبتغى خلال السنة المقبلة هو التحكم في زمن البت بتنسيق مع القطاعات الحكومية

المعنية بالتظلمات بجعلها تتفاعل مع مراسلات المؤسسة في أجل معقول مساهمة منها في ضبط آجال البت في هذه التظلمات؛

• على صعيد آخر، وبعدما تم فتح نقطة اتصال خلال هذه السنة بمدينة الداخلة، ستمضي المؤسسة في توسيع خارطة تواجدها الترابي، لتحقيق قرب جغرافي أكبر من المواطنين الذين يعيشون هشاشة من جهة، وللمساهمة في استكمال صورة البنيان الجهوي على مستوى المؤسسات الدستورية من جهة ثانية؛

• وبعد تخفيف الضغط الذي فرضته ظروف الجائحة على مباشرة مجموعة من الأنشطة، ستعمل المؤسسة في السنة المقبلة على إعادة ترتيب أنشطتها التواصلية سواء على المستوى الوطني من خلال لقاءات وندوات وأيام أبواب مفتوحة لفائدة بعض فئات المواطنين والإدارات العمومية وهيئات المجتمع المدني، أو على المستوى الدولي من خلال برامج التعاون مع المنظمات والهيئات الدولية ذات الاهتمام المشترك.

الجزء الثاني

خلاصات تدخلات وسيط المملكة:
خارطة طريق لمواجهة الهشاشة الارتفاقية

" يأتي تدشين نقطة اتصال مؤسسة وسيط المملكة بجهة الداخلة - وادي الذهب في سياق ظرف مطبوع بمواصلة الإصلاح بمسؤولية وجرأة و إبداع، جسدته الخطابات الملكية السامية، في سياق نموذج تنموي مغربي جديد. كما أنه يعكس الرؤية الجديدة لمؤسسة وسيط المملكة، التي تجعل من مخططها الاستراتيجي، مقاربة مندمجة، قوامها الالتقائية في التدخلات، والتكاملية في الأهداف، من أجل إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل المطروحة في تدبير الشأن العام، والتجاوب مع انشغالات المواطنين، بمزيد من الالتزام والمسؤولية "

وسيط المملكة

الداخلة - 18 أكتوبر 2021

المحور الأول

مقترحات وسيط المملكة: تجسيد للتفعيل الكامل لصلاحية المبادرة التلقائية

" ولأن مجال حماية الحقوق هو بناء أفقي تراكمي نومن داخله بالتكاملية وبقدرتنا على تدبير التقاطعات التي قد تفرزها التعددية المؤسساتية، لما فيه مصلحة الإنسان، فإن مبادرة توقيع اتفاقية التعاون والشراكة بين مؤسسة وسيط المملكة والمجلس الوطني لحقوق الإنسان بجهة الداخلة - وادي الذهب، تترجم بالملموس ما تتقاسمه المؤسستين من وحدة الهدف، وما تؤمنان به من قيم ومبادئ وما تصبوان إليه من تظافر الجهود، وفق مقاربة تشاركية تضمن النجاح لأعمالنا وتدخلاتنا في بعدها الحقوقي العام "

وسيط المملكة

الداخلة - 18 أكتوبر 2021

بناء على المادة 11 من القانون رقم 14.16 المنظم لمؤسسة وسيط المملكة، وفي إطار التفعيل الكامل لاختصاصاتها، وتطبيقا لمقتضيات المادة 42 من نفس القانون، والتي تنص على أن الوسيط يرفع، في إطار اختصاصاته، وبصفته قوة اقتراحية لتحسين أداء الإدارة والرفع من جودة الخدمات العمومية التي تقدمها، تقارير خاصة إلى رئيس الحكومة تتضمن توصياته ومقترحاته؛ وضعت المؤسسة، وبمبادرة تلقائية، يدها على مجموعة من القضايا اعتبرتها خلال سنة 2021 ذات أهمية، بلغ عددها سبع مبادرات، همت مواضيع مختلفة، بالإضافة إلى مقترح في شأن خلاصات يوم دراسي خص موضوع التنفيذ القضائي لفائدة الدولة، كل ذلك وفق التفصيل التالي:

مجال المبادرة التلقائية	موضوع المقترح
علاقة الإدارة العمومية بالمرتفق	مقترح بوجوب التفكير في خلق «مرصد» لدراسة واقع «عدم اللجوء إلى بعض الخدمات المرفقية المتوفرة»
	مقترح بشأن إيجاد آلية تشريعية لتفعيل «ثقافة الاعتذار» لدى الإدارات العمومية
	مقترح بإيجاد قائمة مرجعية للتقييم الذاتي لعلاقة الإدارة بمرتفقيها
	مقترح حول قرار الحكومة بضرورة إدلاء المرتفقين بـ «جواز التلقيح» كشرط لولوج الإدارات العمومية
علاقة الإدارات العمومية فيما بينها	مقترح في شأن تسوية الخلافات الناشئة بين الإدارات العمومية
الحق في وضعية إدارية سليمة	مقترح بخصوص وضعية مستخدمي الإنعاش الوطني
	مقترح في شأن شروط استحقاق الأشخاص في وضعية إعاقة لمعاش الأيتام من خلال تطبيق مقتضيات قانون المعاشات العسكرية والمدنية
المحافظة على المال العام	مقترحات في شأن تنفيذ الأحكام الصادرة لفائدة الدولة وأشخاص القانون العام

ولعل الظاهر من تفصيل المواضيع أعلاه، أنها اتسمت هذه السنة أيضا بالتنوع، في نطاق علاقة الإدارة العمومية بالمرتفق، وعلاقة الإدارات العمومية فيما بينها.

وكما في السنة الماضية أيضا، فقد تم رفع تقارير بهذه المبادرات التلقائية إلى رئيس الحكومة في شكل تقارير موضوعاتية خاصة، رغم أنها مواضيع تهم قطاعات مختلفة، وفق ما يلي:

أولا: مقترح بشأن التفكير في خلق «مرصد» لدراسة واقع «عدم اللجوء إلى بعض الخدمات المرفقية المتوفرة»

لقد وقفت المؤسسة في إطار مهمة رصد واقع العلاقة القائمة بين المرتفق والإدارة العمومية في موضوع مجموعة من الخدمات العمومية، على وجود هوة بين المتوفر من الخدمات وبين المستثمر فعليا منها لأسباب غير مبررة في كثير من الأحيان. وتأسيسا عليه، بادرت المؤسسة من خلال هذا المقترح إلى دعوة رئيس الحكومة إلى التفكير في خلق مرصد لدراسة واقع «عدم اللجوء إلى بعض الخدمات المرفقية المتوفرة» Observatoire des non-recours aux services publics، وهو المقترح الذي استند إلى أهمية رسملة مختلف الجهود التي تم القيام بها على امتداد الفترات الحكومية المتعاقبة، والتي شهدت جميعها، تحت القيادة الرشيدة لصاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله، وضع

برامج، ونهج سياسات، وفتح اعتمادات، بهدف تقليص الفوارق الاجتماعية والمجالية، وتحسين وتيسير ولوج المواطنات والمواطنين إلى الحقوق والخدمات المرفقية الأساسية، وذلك في إطار التنزيل المتواصل للأوراش الإصلاحية الكبرى، بهدف محاصرة الهشاشة وتوفير الخدمة المرفقية بشكل يراعي مبدأ تكافؤ الفرص، ويضمن حقوق الفئات ذات الأولوية.

ولقد تأسس هذا المقترح على ما اعتبرته المؤسسة إرادة معلنة من الحكومة لدعم كل أشكال التمكين الارتفاقي، من خلال ما ورد في البرنامج الحكومي للفترة 2021-2026 والرغبة الأكيدة والعرض الواضح المعبر عنهما لـ «تعزيز حكامة التدبير العمومي عبر تكريس شفافية الإدارة واعتماد المقاربة التشاركية حتى يساهم المواطنون في تدبير شؤونهم»؛ كما تأسس على إرادة تفعيل مبدإ التشاركية، وقواعد الإنصاف قبل الإنصاف، من خلال الاستماع ليس فقط لمن يتقدمون بطلبات الحصول على الخدمة المرفقية ويسجلون ملاحظاتهم وتعليقاتهم بشأنها، أو يودعون شكاياتهم وتظلماتهم بهذا الخصوص، بل كذلك الأولئك الصامتين، أو الذين لا تظهر ردود أفعالهم من الذين يمكن تسميتهم بـ «من لا صوت لهم»، بالرغم من حاجتهم الملحة للخدمة المرفقية المتوفرة أحيانا.

ويهدف هذا المقترح، إلى دعوة صناع السياسات العمومية للتفكير في إحداث «مرصد» لدراسة واقع «عدم اللجوء إلى بعض الخدمات المرفقية المتوفرة»، يعهد إليه بتوفير الدراسات والمعلومات والمعطيات الدقيقة والكافية، حول مختلف الوضعيات والسلوكيات ذات الصلة بمفهوم «عدم اللجوء إلى بعض الخدمات المرفقية المتوفرة»، وأسباب ذلك من قبيل السلوك السلبي للمرتفق أو العجز الذي يعاني منه، أو لدوافع تعود إلى مفاهيم أخرى من مثل السيطرة أو الاختيار أو عدم الاهتمام أو الخلاف أو الاستحالة أو انعدام الثقة...إلخ، والتي يمكن أن تأخذ بها الجهات المسؤولة عند وضع السياسات والبرامج والخدمات الجديدة، وكذا عند توصيف «طلب الخدمة المرفقية القائمة» في نطاق ما يسمى بـ «الطلب الاجتماعي للخدمة المرفقية»، وتحديد الأسباب الكامنة وراء عدم المطالبة بها، وما إذا كان الأمر يتعلق بالجهل بوجودها أصلا، أو بنقص المعرفة الحقيقية بكيفية الاستفادة منها، أو بسلوك اجتماعي معين يؤدي إلى عدم تقديم طلبات الاستفادة من هذه الخدمة رغم توفر المعرفة الكافية بها، أو عدم التوصل بالخدمة رغم تقديم الطلب، أو بعدم اقتراح الخدمة من طرف مقدميها العموميين بالشكل المطلوب، سواء تحققت المعرفة لدى المرتفق بخصوصها أم لا...إلخ.

وقد اعتبرت المؤسسة، من خلال هذا المقترح، أن إحداث هذا المرصد من شأنه أن يقدم دعما هاما، أولا لمفهوم جودة الخدمات المقدمة، وثانيا لعملية رسملة المجهودات المبذولة أو التي ستبذل مستقبلا من طرف القطاعات الحكومية المعنية، بغية تجويد أداء المرفق العمومي وتحقيق القرب المنشود من انتظارات المواطنات والمواطنين وكافة المتعاملين مع المرافق العمومية.

ثانيا: مقترح في شأن إيجاد قائمة مرجعية للتقييم الذاتي لعلاقة الإدارة بمرتفقيها

في سياق انخراط بلادنا الجاد والمسؤول في دينامية إصلاح الإدارة العمومية وتجويد علاقاتها بمرتفقيها، عن طريق اتخاذ عدد من التدابير التشريعية والإجراءات التنظيمية التي تروم تعزيز الحكامة الإدارية وإشاعة الروح الإيجابية في علاقة المواطنات والمواطنين بالمرفق العمومي، واعتبارا لما يتيحه «التقييم الذاتي» من فرص للمراجعة ولرسملة المكتسبات والوقوف على مواطن الخلل والنظر في كيفية تجاوزها؛

وفي انتظار إرساء آلية حكومية تستجيب لمسعى وسيط المملكة الرامي إلى خلق بارومتر قياس رضى المرتفق على أداء الإدارة، وهو المسعى الذي تمت ترجمته في إطار اقتراحها المرفوع إلى اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي، حينما اعتبرت المواطن هو الحلقة الأهم ضمن سلسلة المعنيين بموضوع جودة المنتجات والخدمات العامة، وأن رضى المواطن هو محور تقييمات الجودة الخاصة بأداء المرفق العمومي، بالرغم من تعقد وتعدد العوامل المفسرة للعلاقة القائمة بين أداء المرفق العمومي ورضى المرتفق، من قبيل عامل الثقة، وعامل الفجوة بين التوقعات والانتظارات و«تصورات» عدم تحقيقها، وعامل تحليل الإنتاجية، ورداءة أفعال المتعاملين مع الإدارة....إلخ. ومن منطلق كون «رضى المواطنين» فضلا عن اعتباره أداة مهمة ومؤشرا شاملا لجودة الأداء، يعتبر أيضا في حد ذاته «نتيجة» جديرة بالاهتمام، وليس مجرد وسيلة لتحقيق غايات آنية أو ظرفية، اعتبرت هذه المؤسسة أن التحول نحو إيجاد الموقع المناسب لرضى المواطن ضمن معايير الجودة، سيجعل من التركيز على جودة أداء المرفق العمومي مساهمة في خلق مسارات تفكير جديدة يمكن أن تساعد على تقليص الفجوة بين ما يعتبره المسؤولون إصلاحات «موضوعية» في جودة الخدمات، وما يراه المواطنون غير ذلك؛ وتقدمت لأجل ذلك باقتراح لرئيس الحكومة، يتضمن قائمة مرجعية للتقييم الذاتي متضمنة للقواعد والمبادئ العامة المؤطرة لعلاقة الإدارة بمرتفقيها، قصد توجيهها للإدارات والمؤسسات العمومية، بهدف تمكينها من إجراء تقييم ذاتي وسريع لعلاقتها بمرتفقيها، على ضوء مضامين النصوص التشريعية والتنظيمية الملزمة وعلائل الممارسات الفضلى المعمول بها في هذا المجال.

كما عبرت المؤسسة عن استعدادها لمواكبة مختلف الإدارات في هذا المشروع، لتحقيق الغايات الجوهرية المتوخاة منه.

ثالثا: مقترح بشأن إيجاد آلية تشريعية لتفعيل «ثقافة الاعتذار» لدى الإدارات العمومية

في إطار مبادرات المؤسسة الرامية إلى دعم الثقة بين المرتفق والإدارة، تقدم وسيط المملكة خلال هذه السنة بمقترح يهدف إلى إيجاد مدخل تشريعي من مداخل تجسيد الاهتمام اللازم بـ «رضى المواطن» في علاقته مع المرفق العمومي، باعتبار الرضى «أداة» مهمة، ومؤشرا دالا على جودة الخدمات الإدارية، و«نتيجة» جديرة بالاعتبار في سياق إشاعة مبادئ الحكامة الجيدة في الأداء الارتفاقي.

وقد خلص المقترح إلى أن هذا الأمر يشكل مدخلا مهما لتطوير أداء الإدارة، وتقوية التزامها بمبادئ الحكامة الجيدة، بغية تلبية الحاجيات المتزايدة للمواطنين، وضمان الكرامة الإنسانية، بما في ذلك كرامة المتعامل مع الإدارة العمومية.

وقد اعتبر وسيط المملكة من خلال مقترحه هذا، أن مفهوم الكرامة الإنسانية داخل الإدارة، يحيل بشكل مباشر على شعور المرتفق بالتقدير والاحترام، وتملك الإدارة القدرة على مراعاة ذلك فيما تتخذه من قرارات وما تقدمه من خدمات، وهو أمور -يضيف التقرير- تجعل العلاقات الارتفاقية متسمة بالتوازن، والقدرة على تدبير الأمور بشكل عقلاني رصين، وعلى تجاوز الصعاب والخلافات بأقل تكلفة ممكنة، وعلى نسيان المشاعر السلبية التي يمكن أن يثيرها تعرض المواطن في وقت من الأوقات لموقف مزعج أو لضرر يوجب التعويض.

كما اعتبر المقترح أن التعويض المادي الذي قد يستحق المتضلم بعد مسطرة قضائية نزاعية، يبقى في كثير من الأحيان، غير كاف لجبر الأضرار التي يمكن أن تخلقها بعض الوضعيات، وما يرافقها من احتياجات نفسية تؤثر سلبا على نظرة المرتفق المتضرر إلى الإدارة، وتذكي الإحساس بـ «الانتصار» عوض «المصالحة»، وسيادة الانطباع بـ «الظلم الإداري»، وهو الانطباع الذي يلين منه سوء الإقرار بالخطأ من طرف مرتكبيه والاعتذار عن حصوله.

وأكد وسيط المملكة من خلال هذا المقترح على وعي المؤسسة التام بأن التفكير في إشاعة «ثقافة الاعتذار» لدى الإدارة العمومية، هو تفكير يتسم بنوع من الجرأة والاستباقية في بيئة ثقافية ما زالت تتمسك في كثير من الأحيان بفكرة السيادة المطلقة للإدارة، وتخشى الإفصاح عن الهفوات والأخطاء المرتكبة؛ غير أنه قد آن الأوان، لإدخال وترسيخ ممارسات حضارية جديدة، من شأنها أن تساهم في ظهور متميز ومغاير للمرفق العمومي، تتعزز وتبرز فيه صفات المسؤولية والنزاهة والوضوح والشفافية والاحترام واللياقة، من خلال إشاعة ثقافة الاعتذار، بانعكاساتها الإيجابية ليس فقط على المتضرر، بل وأيضا على الممارسات المهنية الإدارية عموما، لما لها من دور في تحسين وتجويد الخدمات المقدمة، وفي ضمان استدامتها، وصيانة العلاقات الإدارية الناجحة الدائمة لثقة المرتفق في الأداء الإداري.

كما اعتبر المقترح أن خطوة من هذا القبيل لا يمكن أن تبقى منفردة، بل ينبغي أن تندرج ضمن مقاربة شاملة وعمل دؤوب، لتفادي تكرار نفس الأخطاء أو السلوكيات الموجبة للاعتذار، وأن يواكب ذلك «تشريع حمائي» يعرّف بموجبه «الاعتذار» وسبل تفعيله.

ومن جانب حماية مقدمي «الاعتذار الإداري»، وكفالة الحماية الضرورية لهم، أكد المقترح على أن الاعتذار المتحدث عنه، يتوجب أن يكون اعتذارا مؤطرا تشريعيا، بحيث لا يمكن أن يشكل، بأي حال من الأحوال، اعترافا صريحا أو ضمنيا بحصول الخطأ الموجب للتعويض، أو حجة يعتد بها أمام القضاء، كما لا ينبغي أن يمس بمبادئ إثبات الوقائع التي تدخل في خانة الأخطاء الموجبة للتعويض، ولا أن يقوم مقام هذا الأخير.

رابعا: مقترح في شأن تسوية الخلافات الناشئة بين الإدارات العمومية

في إطار المهام التي أوكلها المشرع لهذه المؤسسة في مجال الوساطة والتوفيق، بمبادرة من الوسيط أو بناء على طلب تسوية، بقصد البحث عن حلول منصفة ومتوازنة لموضوع الخلاف القائم بين الأطراف، وعطفا على المنشور الصادر عن مصالح رئاسة الحكومة، بتاريخ 19 مايو 2021، بخصوص التوفيق بين الإدارات العمومية في النزاعات الناشئة فيما بينها.

وأمام القلق الذي ما فتئ يساور المؤسسة اتجاه استمرار لجوء الإدارات العمومية إلى القضاء في النزاعات الناشئة فيما بينها، وما يترتب عن ذلك من انعكاسات على «تماسك ووحدة الأجهزة التابعة للسلطة التنفيذية»، وعلى «روح التضامن» الذي من المفروض أن يسود بينها خدمة للصالح العام، ناهيك عن «إثقال كاهل القضاء بقضايا إضافية»؛ حيث تضيع فرص التسوية الودية وترتفع تكلفة النزاع، ويبدأ منسوب الثقة في العمل الحكومي في الانخفاض، وتصاب العلاقات بين الإدارات بالتشنج، وهي أمور غاية تأثير كبير، على استمرارية الخدمة المرفقية الجيدة التي يتحقق عبرها رضى المرتفق، خاصة عندما يضاف إلى ذلك كون النزاع مرتبطا بحقوق ارتفاقية تخص المواطنين، تعمل الإدارات المعنية على تقاذف المسؤوليات و/أو تبادل الاتهامات بينها في شأنه، وما يذكيه ذلك من اعتقاد لدى المواطن يوحي بوجود قطيعة أو حاجز بين الإدارات.

تقدم وسيط المملكة بمقترح أكد من خلاله على أن الاستقلال وتوزيع الاختصاصات والصلاحيات في مفهوم المؤسسة لا يتنافى أبدا وضرورة التعاون والتكامل، خاصة إذا تعلق الأمر بضمان ارتفاق جيد يجعل من الإدارة كتلة واحدة ملتئمة حول المصلحة المشروعة للمواطن والمرتفق في إطار ثوابت وضوابط «إدارة متضامنة في خدمة المواطن»، وأن المسطرة الخاصة التي تم إقرارها سابقا في موضوع حل النزاعات القائمة بين الإدارات، والتي أسندت بموجبها مهمة التوفيق بينها إلى بعض الجهات الإدارية المعينة فيها، قد يساهم تفعيلها في إشاعة علاقات إيجابية فيما بين الإدارات عند الخلاف، تحقيقا للأهداف المنشودة؛ غير أن المؤسسة ترى في هذا المقام أن الأمر قد لا يحقق النتائج المرجوة لحكم الانتماء الإداري للجهة المسند إليها اختصاص التحكيم، باعتبارها مكونا داخل الهيكلة الإدارية لقطاع وزاري، وباعتبار مهامها متعلقة أساسا بالدفاع عن مصالح الدولة وإدارتها ومؤسساتها العمومية، مدعية كانت أو مدعى عليها، مما قد يمس بحيادية موقفها اتجاه بعض القضايا التي يكون من بين أطرافها كالبو الارتفاق العمومي، خاصة وأن من أهم خصائص الوساطة المؤسساتية الاستقلالية والحياد.

لذا، وسيرا على نهج بعض الأنظمة التي جعلت من اختصاصات الوسطاء مهام التوفيق الإداري بين المرافق العمومية، اقترح وسيط المملكة حث الإدارات العمومية على عدم اعتبار اللجوء إلى مسطرة التحكيم المذكورة في المنشور المومأ إليه، مانعا دون إمكانية لجوئها إلى مؤسسة وسيط المملكة لحل الخلافات الناشئة فيما بينها، في إطار مساعي الوساطة والتوفيق التي يقوم بها الوسيط، بكل حياد وتجرد وتمرس مهني في مجال التسوية الودية للنزاعات، والتي أسفرت في كثير من الأحيان عن حلول مقبولة من الطرفين، وحتى وإن لم تسفر في بعض الأحيان عن التوصل لحل الخلاف المطروح، ستساعد المساعي المبذولة، لا محالة، على تحقق الفهم الجيد لدى الطرفين بشأن موضوع الخلاف، وعلى تحديد مجالات

الالتقائية، في إطار بحث جماعي، بمحض الوسيط، عن أحسن الحلول الممكنة التي تخدم مصالح الأطراف، في احترام تام للمقتضيات التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل، ناهيك عن تعبيد جسور التواصل الفعال والدائم بين الإدارات المعنية.

ودعا وسيط المملكة رئيس الحكومة، إلى حث الإدارات العمومية على سلوك سبل الوساطة المؤسساتية في النزاعات القائمة بينها كإجراء أولي قبل التوجه إلى القضاء، من أجل إيجاد حل للخلافات التي غالبا ما تنشأ جراء تضارب الآراء والمواقف وتعارض المصالح الضيقة، أو فقط انطلاقا من تصور مغلوط لدى الطرفين حول كون مصالح الإدارة التي يمثلانها أو مواقفهما توجد في وضعية تعارض، بل وأحيانا تكون فقط نتاج فهم أحادي لنص أو لقاعدة قانونية.

خامسا: مقترح في شأن قرار الحكومة بضرورة إدلاء المرتفقين بـ «جواز التلقيح» كشرط لولوج الإدارات العمومية

في إطار المهام المنوطة بمؤسسة وسيط المملكة بخصوص الدفاع عن الحقوق المرفقية للمواطنين، وهي تواصل مهمة الرصد واليقظة اتجاه القرارات التي أصدرتها وتصدرها الحكومة منذ انتشار وباء كورونا «كوفيد 19» ببلادنا، ومواكبتها للإجراءات الاحترازية والوقائية المتخذة في الموضوع؛

وبناء على القرار الذي اتخذته الحكومة في هذا الشأن، والمتعلق بنهج مقاربة احترازية جديدة قوامها إقرار «جواز التلقيح» كوثيقة معتمدة من صرف السلطات الصحية، وضرورة إدلاء مرتفقي الإدارات بهذا الجواز كشرط لولوج الإدارات العمومية، قام الوسيط باتخاذ موقف في هذا الصدد عبر من خلاله أولا عن تفهم المؤسسة للانشغالات التي يفرضها الاهتمام بالصحة العامة للمواطنين، والرغبة المشروعة في تعزيز وتثمين المكتسبات التي حققتها بلادنا بتوجيهات ملكية سامية في التصدي لآثار الجائحة وتحصر انتشار فيروس كوفيد 19، والتي قد تكون وراء قرار فرض ضرورة التوفر على جواز التلقيح لولوج الإدارات العمومية، وبالتالي إلزام الإدلاء به لممارسة العديد من الحقوق الارتفاقية، وأبدى من خلاله ثانيا ملاحظات المؤسسة المتمثلة في:

- اعتبار تفعيل قرار من هذا الحجم في وقت وجيز وبطريقة استعجالية، سيكون له انعكاس سلبي على تصريف بعض الحقوق، خاصة في علاقة المواطنات والمواطنين بالمرفق العمومي، ولا سيما بالنسبة للحقوق الارتفاقية التي لها طابع استعجالي أو اضطراري؛

- ضرورة إيجاد بدائل لطريقة تقديم بعض الخدمات الارتفاقية، وذلك لتفادي التداعيات السلبية على الحقوق المرفقية للمواطنين «على الأقل في انتظار الحصول على جواز التلقيح، مع تحديد أجل لذلك»، وذلك بهدف التخفيف من الآثار والانعكاسات الجانبية لهذا القرار، الذي قد يبرره منطق الضرورة؛

- كون القرار بالصيغة التي تم الإعلان بها عن محتوياته جاء مطبوعا بالعمومية، ولا يقدم أي تصور بديل بالنسبة للأشخاص الذين لا يمكنهم لدواعي صحية الخضوع للتلقيح، أو حالات موانع جدية دون خضوعهم له «أفراد الجالية المغربية المتواجدون في المغرب لمدد قصيرة؛ أو بالنسبة للأشخاص الملقحين المحتاجين إلى مرافقين قد يكونون غير ملقحين «الأطفال والأشخاص في وضعية إعاقة، والمسنين»».

وذلك لأجل العمل على إيجاد صيغ تجعل القرارات الهادفة إلى التقليل من آثار الجائحة على المواطن، غير ماسة بالحق في الولوج العادل والمنصف إلى الخدمات الارتفاقية من لدن طالبيها، وإلى أن يتم كذلك أيضا في منأى عن إصدار قرارات إدارية أو القيام بتصرفات قد يعم فيها الشعور ببعض التجاوز أو التمييز أو عدم الإنصاف، أو قد تكون مجانبة للقانون أو تفتقد لمنطق الضرورة والتناسب.

وفي هذا السياق، قدمت المؤسسة مقترحات لتفادي الملاحظات التي يثيرها موضوع اعتماد جواز التلقيح في علاقته بحصول المرتفقين مغاربة كانوا أو أجانب على الخدمات العمومية، وفق التفصيل التالي:

- الحاجة إلى صياغة وإعلان دلائل إجرائية تحدد بموجبها، وبوضوح، المعايير والإجراءات الواجب توفرها واتباعها من قبل مختلف المتدخلين عند مطالبة المرتفق بـ «جواز التلقيح»، لولوج الإدارة العمومية، بقصد الاستفادة من الخدمة الارتفاقية المطلوبة؛

- ضرورة ربط اشتراط الإدلاء بـ «جواز التلقيح»، لولوج الإدارة العمومية أو للحصول على الخدمات الارتفاقية، بفترة محددة، وربط ذلك بالمعلومات والبيانات الحينية والموثوقة ذات الصلة بالمدة المحتملة للنجاعة الوقائية للقاح، مع الحرص على إخضاع الفترة المقررة بصفة دورية للتقييم والمراجعة؛

- التزام الإدارات العمومية بالتطبيق الصارم للمقتضيات القانونية ذات الصلة بحماية حقوق المواطنين، خاصة تلك المتعلقة بحماية الحياة الخاصة وحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي؛

- التمييز بين مستويات الخدمات «ضرورية/مستعجلة/مقرونة بأجل سقوط أو تقادم، أو غير ضرورية/غير مستعجلة/غير مقرونة بأجل» عند اشتراط الإدلاء بـ «جواز التلقيح» لولوج الإدارة العمومية، أو للحصول على الخدمات الارتفاقية، ومراعاة التناسب الضروري بين طبيعة هذه الخدمات وخطر انتشار الفيروس وأثره على تهديد الصحة العامة؛

- اتخاذ تدابير منطقية ومنسجمة تروم المواءمة والتوفيق والبحث عن وسائل أخرى «بديلة أو موازية»، لضمان ولوج الأشخاص الذين لم يخضعوا للتلقيح ضد فيروس كوفيد- 19 إلى الخدمات المرفقية، وعدم حصر الاستفادة من هذه الخدمات على المرتفقين الذين يدلون بجواز التلقيح «من قبيل اعتماد النتائج السلبية لاختبار كوفيد - 19 بالنسبة لطالبي الخدمة العمومية الضرورية»؛

- تزويد الموظفين والعاملين بمختلف المصالح الإدارية بتوجيهات واضحة، تساعدهم على ممارسة سلطتهم التقديرية بشكل منصف، وعلى إضفاء المرونة اللازمة على تدخلاتهم، وتفعيل تدابير المواءمة والتوفيق في احترام تام للسياسات العمومية المعتمدة، مع تحديد الأشخاص المؤهلين من ذوي الخبرة لتقديم العون والنصح للعاملين في الصفوف الأمامية، المتواجدين في اتصال مباشر مع طالبي الخدمات الارتفاقية، بالإضافة إلى الاستثناءات المحتمل ورودها والتي يجب أيضا أن يتم الالتفات إليها؛

- مراعاة الإنصاف الإجرائي عند اتخاذ القرارات التي تقضي بتقييد تقديم الخدمة الارتفاقية إلى شخص ما بناء على وضعية التلقيح الخاصة به، مع ضمان التواصل مع المعنيين بالأمر بشأن القرارات المذكورة، عبر كل الوسائل المتاحة، بالإضافة إلى إخبارهم بحقهم في التظلم/الطعن في القرارات

الصادرة، عن طريق تقديم شكايات إلى الإدارة المعنية، حيث يتعين على هذه الأخيرة الرد داخل آجال معقولة وإخبار المتضلم بالأسباب والدوافع الجلية والمنطقية التي تقف وراء اتخاذ القرار المتضلم بشأنه.

واعتبرت المؤسسة أن هذه الاقتراحات، تشكل دعما لما تقوم به الإدارة من جهود لتصويب آثار الجائحة، على المرتفقين خاصة والمواطنين عموما، وأن من شأن التقيد بها ضمان الحق في الولوج إلى الخدمات الارتفاقية، والمساهمة في تعزيز ثقة المرتفق في أداء الإدارة، وتحقيق الحكامة الإدارية المنشودة؛ معبرة في ذات الوقت عن استعدادها في إطار علاقات التعاون والشراكة مع مختلف القطاعات الحكومية والمؤسسات المعنية، للانكباب على قضايا الإنصاف المرتبطة باعتماد «جواز التلقيح» أو «شهادة التلقيح»، وذلك في إطار التتبع والمراقبة المستقلين للقرارات الصادرة عن هذه القطاعات الإدارية والتي تروم الحفاظ على الوضع الصحي للمواطنين.

سادسا: مقترح بخصوص وضعية مستخدمي الإنعاش الوطني

اعتبارا لكون ورش الحماية الاجتماعية لجميع المغاربة الذي أطلقه جلالة الملك، حفظه الله يشكل أحد مقومات «التلازم المنشود بين متطلبات النهوض بالمجال الاجتماعي وتحسين ظروف عيش المواطنين وتحقيق التنمية الاجتماعية»، ورغم أن للإنعاش الوطني إطارا متفردا وأسباب نزول خاصة، فقد اعتبرت المؤسسة أن ذلك لا يمنع من فتح نقاش جدي وعميق في اتجاه تطويره وتجويد ظروف العاملين في نطاقه، في انسجام مع مختلف المزايا والضمانات المنصوص عليها في سائر الاتفاقيات الدولية المؤطرة للموضوع، والمعايير المتعارف عليها عالميا، في مجال حماية حقوق العمال.

ودعا المقترح رئيس الحكومة، إلى الانكباب على دراسة وضعية فئة المواطنين الذين يشتغلون في إطار نظام الإنعاش الوطني، وخاصة أولئك الذين قضوا فيه مدة طويلة، ويجدون أنفسهم غير مشمولين بأي نظام للحماية الاجتماعية، مع ضرورة إعادة النظر في نظام الإنعاش الوطني بما يوازن بين ما يتيحه من مزايا تسير في اتجاه التنمية الاقتصادية والبشرية، وبين الحفاظ على ضمانات الحقوق الاجتماعية.

وقد ربط المقترح بين الموضوع وما تعيشه المملكة من تحولات كبرى، وما تسعى إليه من تغيير إيجابي من خلال تقديم نموذج تنموي جديد يروم ضمان العيش الكريم في مغرب يتسع لكل الفئات وتجيب فيه التشريعات والأنماط التنظيمية عن الانتظارات المشروعة لكل المواطنين.

واعتبارا لكون نظام الإنعاش الوطني، الذي يستوعب العديد من العاملات والعاملين الذين قضوا في إطاره عدة سنوات في أجواء تفتقر في كثير من الأحيان، إلى العديد من الضمانات التي يوفرها قانون الشغل، رغم أن المعنيين به يؤمنون أعمالا وخدمات على درجة من الأهمية، وتناط بهم مهام تختلف من حيث طبيعتها، وتتعدد من حيث مجالاتها، من قبيل البناء، والبيئة، والنظافة، بل منهم من تسند إليه مهام متصلة بالتدبير الإداري والتقني والمكتبي؛ فقد أكدت المؤسسة على أن مقترحها هذا لا بد وأن يجد له صدى ضمن السياسات الحكومية في إطار «وعي الحكومة» المعبر عنه في برنامجها الحكومي

والمتجلي في «تعزيز دعائم الدولة الاجتماعية وتثمين الرأسمال البشري المغربي»، وفي صمودها المتمثل في «السير بعزم وثبات لحفظ كرامته، وتكريس حقوقه وتوفير ظروف رفاهيته»، وتأكيدها على اعتبار «ورش تعميم الحماية الاجتماعية وفقا للرؤية الملكية السامية من أبرز المشاريع التي ستنصب على تنفيذها»؛

واعتبرت المؤسسة أن هذه الرؤية، تتطلب آليات تفعيلية من خلال إيجاد حلول تصويرية تحقق نفس الأبعاد المتوخاة في مناخ من الضمانات التي تكفل كل الحقوق، وعلى الأخص بالنسبة لهذه الفئة كمرحلة أولى.

سابعا: مقترح في شأن شروط استحقاق الأشخاص في وضعية إعاقة لمعاش الأيتام من خلال تصحيح مقتضيات قانوني المعاشات العسكرية والمدنية

لقد وضعت المؤسسة يدها على بعض الحالات التي تقدم فيها بعض الأشخاص، الذين يعانون من إعاقة «بصرية، أو حركية، أو ذهنية»، بتظلمات من حرمانهم من معاش الأيتام بعد وفاة معيلهم، علما أن منهم من كان والده يتقاضى عنه التعويضات العائلية بحكم الإعاقة.

ولقد لوحظ، من خلال عدد من الأجوبة التي تقدمت بها الإدارات المعنية، أن للأمر ارتباطا مباشرا بالقراءة المعطاة من طرف هذه الإدارات للفصل 34 من القانون رقم 011.71 الصادر بتاريخ 30 دجنبر 1971 المحدث بموجبه نظام المعاشات المدنية، وكذا الفصل 37 من القانون رقم 013.71 المحدث لنظام المعاشات العسكرية، اللذين يشترطان لاكتساب الحق في راتب الأيتام أن تكون العاهة المتمسك بها قد تسببت في عجز تام ومطلق عن العمل.

واتضح أيضا أن غالبية الأجوبة الصادرة عن الصندوق المغربي للتقاعد، تكتفي بالقول بأن المعني بالأمر لا تتوفر فيه الشروط المنصوص عليها في قانون المعاشات دون بيان ما هي هذه الشروط، يضاف إلى هذا، أن الصندوق المذكور يعتمد على ما تقرره لجنة لم تجد المؤسسة أساسا لتركيبتها ولا طرق عملها في أي نص تنظيمي، كما أن المواد سالفة الذكر لا تفسح إمكانية إعادة النظر في قراراتها.

وقد يزيد من حدة الإشكالية، من وجهة نظر المؤسسة، إدلاء المعني بالأمر بوثيقة صادرة عن وزارة الأسرة والتضامن والمساواة والتنمية الاجتماعية تشهد من خلالها بأنه في وضعية إعاقة، وبخبرة طبية تؤكد عجزه عن العمل.

ورغم ما قامت به المؤسسة من أبحاث لدى الجهات المعنية مباشرة «الصندوق المغربي للتقاعد ووزارة الأسرة والتضامن والمساواة والتنمية الاجتماعية»، انتهت إلى ضرورة التنسيق بين مختلف المتدخلين في مجال حماية ورعاية وتأهيل الأشخاص في وضعية إعاقة، وتنمية آليات التكفل والدعم من أجل الإدماج للانكباب على هذه الوضعية في أفق مراكمة المزيد من المكتسبات، فإن الإشكال يظل مطروحا.

لأجل ذلك، فإن المؤسسة ترى أنه إذا كان النظام الخاص بالتعاضد والمعاشات يشترط للاستفادة من الإيراد في مثل هذه الحالات، أن تكون العاهة مطلقة حائلة دون الكسب «**invalidité**»، وأن

تشهد بذلك لجنة طبية معينة من لدن إدارة المعاشات، فإنه بالرجوع إلى القانون الإطار رقم 97.13 وخاصة المادة 2 منه، نجدها تعرف الإعاقة على أنها كل قصور أو انحصار في القدرات البدنية أو العقلية أو الحسية بصورة دائمة، سواء كانت مستقرة أو متطورة، قد يمنعه من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة.

وبالتالي، فإن حل الإشكالية المطروحة، يقتضي توضيح مدلول الإعاقة التي تخول الحق في معاش الأيتام، وهو ما يتطلب من باب العدل والمساواة، أن يكون نفس المفهوم المعتمد هو المعتمد به في كل أنظمة الحماية الاجتماعية، وأن هذه الأخيرة مطالبة بوضع معايير واضحة تبين الحد الفاصل بين الإعاقة الكلية والإعاقة التي تنتفي معها القدرة على العمل والكسب.

وتأسيسا عليه، دعا المقترح إلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار هذا المعطى، وكذا ما يترتب عنه من منح شواهد طبية مثبتة للعجز، إلى جانب الصعوبات التي تواجهها هذه الفئة في الحصول على العمل، مع ما يتطلبه الأمر من رعاية صحية خاصة؛ وطالب بضرورة تدقيق وتوحيد المناهج، وإن اقتضى الأمر، وضع معايير ومواصفات واضحة لتحديد ماهية درجة الإعاقة المتحدث عنها في المادتين 34 و37 المذكورتين أعلاه، لاعتبار المعني بها مستحقا لمعاش الأيتام.

ثامنا: مقترح في شأن تنفيذ الأحكام الصادرة لفائدة الدولة وأشخاص القانون العام: الضمانات والصعوبات والرهانات

في إطار ممارستها لدورها في تدبير جدلية الحق والواجب في العلاقة بين المواطن والإدارة، وضبط مستويات تفاعل الحقوق والواجبات أو تصادمها، اشتغلت المؤسسة بشراكة وتعاون مع المجلس الأعلى للسلطة القضائية، ورئاسة النيابة العامة، والمديرية العامة للجمارك والضرائب غير المباشرة، على موضوع «تنفيذ الأحكام الصادرة لفائدة الدولة وأشخاص القانون العام: الضمانات والصعوبات والرهانات»، في نطاق تصور عام استهدف «الموازنة بين الحقوق والواجبات في تنفيذ الحكم القضائي واستيفاء الدين العمومي، من زاوية الالتزام بضوابط المشروعية وضمان حقوق المواطن»، وهو الموضوع الذي تأتى من خلاله الخروج بعدة توصيات انصبت كلها حول ما يجب بذله من جهود لتأمين استخلاص مستحقات الإدارات وأشخاص القانون العام، بإعمال كل ما يخوله القانون من مقتضيات، تضمن تلازم الحق والواجب، في كل الأبعاد الفضلى التي تجسد سيادة القانون وتحقيق متطلبات العدل والإنصاف.

ونظرا لأهمية المخرجات التي أسفرت عنها مختلف النقاشات التي أحاطت بالموضوع، ولما اعتبره المتناظرون ضروريا لتدارك الفراغ التشريعي أو التنظيمي الذي يعرفه موضوع تنفيذ الأحكام لفائدة الدولة وأشخاص القانون العام، وحرصا منهم على الإقلاع عما تم الوقوف عليه من اختلالات، وما يستدعيه الأمر من تقويم ما دأب عليه الفاعلون في هذا الحقل من تطبيقات اتضح عدم صوابيتها، حرصت المؤسسة على رفع مختلف ما تم إقراره من مخرجات في هذا الشأن إلى رئيس الحكومة ودعته إلى إيجاد الصيغ المثلى لبلورة فحواها.

يذكر أن مخرجات هذه المبادرة، التي جمعت الفاعلين الأساسيين المعنيين بتنفيذ الأحكام، همت الموضوع في جانبين أساسيين، أولهما خص الحرص على تأمين وتوفير كل الضمانات التي ابتغاها المشرع للملزم بدفع ما هو مستحق للإدارات وأشخاص القانون العام، وثانيهما أكد على ما تفرضه الضوابط التشريعية والتنظيمية من واجب تحصيل ديون الإدارة.

وسجل بذلك المعنيون انشغالهم وتأكيدهم على وجوب إنجاز إجراءات تنفيذ الأحكام لفائدة الدولة في أجواء تخيم عليها المشروعية ويسود فيها تلازم الحق والواجب، وسيادة القانون وسمو في أبعاده الفضلى، تحت رقابة القضاء الساهر على سلامة تطبيق القانون والحريص على تجسيد روحه في غاياتها الرامية إلى تحقيق العدل ومتطلبات الإنصاف؛

وأخذا بعين الاعتبار كون مفهوم السلطة في تنفيذ الأحكام، لا يعني استبعاد خدمة المواطن والتكفل بقضاياه وضمان حقوقه من قبل كل مكونات الإدارة، فقد تم التأكيد على انتهاج كل تعاون خلاق قوامه العدل والإنصاف، في حوار مفتوح رصين، يستثمر الذكاء الجماعي لكل الفاعلين لإيجاد حلول توافقية، لما يفرزه الموضوع من إشكاليات قد تغلب مصلحة على أخرى، خاصة أمام ما تم الوقوف عليه من تداخل وتقاطعات بين المساطر، وما يتمخض عنها من تنازع الحقوق في ظل بعض الفراغات التشريعية والمبادرات التأويلية التي تتسم بالتناقض أحيانا وتذكي الشعور بالتعسف أحيانا أخرى؛

ومن هاجس أنه إذا كان من حق الإدارات وأشخاص القانون العام، توظيف ما يخولهم القانون من صلاحيات، لاستيفاء ما للدولة من مستحقات على الأفراد والجماعات، فإن ذلك يجب أن يتم في إطار ضوابط المشروعية بعيدا عن كل إخلال أو تعسف أو انحراف في إعمال أي سلطة أو مساطر إجرائية؛

واعتبارا لما عاينه الجمع من اختلاف في المرامي اليومي، الذي تتعدد فيه التطبيقات، وتصل أحيانا إلى التضارب والتعارض، وبهدف إيجاد حل لبعض العوارض التي تؤثر على عملية تنفيذ الأحكام، وأخذا بعين الاعتبار ما تم تداوله من وجود مشاريع تعديل تطال الجزء المخصص للتنفيذ في اتجاه تحسين وتجويد إجراءاته بما يكفل ما للمحكوم له والمحكوم عليه من حقوق، في استحضار لما تقتضيه حماية المال العام وضمان حقوق الملزم، ارتأى المشاركون المناداة بالتعجيل بإخراج هذه التعديلات إلى حيز الوجود في السياق الذي يمكن من تذليل ما يعرفه الموضوع من صعوبات، وربط ذلك بضمانات حقوق الدفاع التي يجب استحضارها فيما يمكن أن يباشر من مساطر في غياب الملزم؛

ومن منطلق ما تم الوقوف عليه أيضا من تعطيل أو حرمان مما قد يكون للأغيار الدائنين من حقوق على المعنيين بالتنفيذ، بسبب ما تفرض على أموالهم من إجراءات الحجز أو التجميد أو العقل أو المصادرة، والحال أنها أموال مثقلة بحقوق الأغيار، فإن إبقاءها على وضعها إلى حين البت النهائي أو نقل حيازتها قد يمس ويؤثر على حقوق الدائنين، لذلك اعتبروا أنه من الملائم فك الاشتباك والتصادم بين العقل وإجراءات التنفيذ الجبري كلازمة أساسية لضمان استيفاء الدين العمومي؛

لأجل كل ما تقدم، أوصى المشاركون الحكومة والبرلمان، كل فيما يخصه، بمجموعة من التوصيات قامت مؤسسة الوسيط برفعها إلى رئيس الحكومة، ودعوته إلى حث مختلف المتدخلين على النظر في تفعيل متطلباتها على النحو التالي:

1- العرض في مباشرة إجراءات استخلاص مستحقات الإدارات وأشخاص القانون العام على الموازنة بين متطلبات حماية المال العام وما يكفله المشرع من ضمانات للملزم بدفعها، مع الالتزام بالمشروعية، والتشبع بمبادئ القانون والاحتكام إلى رقابة القضاء عند أي استشكال؛

2- دعوة البرلمان إلى سد ما يعتري مساطر التحصيل من فراغ أو نقص تشريعي ليتأتى بذلك مباشرة الإجراءات في حدود ما يستقر عليه المشرع، مع إيجاد الحلول لكل العوارض التي تعيق تحقيق الأمن الإداري؛

3- العمل على معالجة ما يطرأ من إشكاليات، نتيجة تزاحم المساطر والديون لتحديد مراتبها وتأمين استيفائها، والحسم في الأولويات والامتيازات بما هو كفيل بتحقيق المنفعة العامة؛

4- دعوة الحكومة إلى التعجيل باستخراج ما تمت صياغته من مشاريع تعديل المسطرتين المدنية والجنائية، لا سيما في الباب الخاص بالتنفيذ، وذلك بما يتعين أن يقيم عليها من هاجس الموازنة فيما له علاقة بالتنفيذ الجبري بين حق الإدارة وحق المنفذ عليه؛

5- إعادة النظر في الآجال المرسومة لمباشرة إجراءات تحصيل الديون، من تقادم وسقوط وإجراءات قاطعة أو موقفة، ليتأتى فيها للمحاسبين العموميين استخلاص ما يكون للإدارات وأشخاص القانون العام من مستحقات، لتفادي ما تعرفه الساحة من إهدار للمال العام؛

6- العمل على تحديد وضبط مختلف المصطلحات المتعلقة بالإجراءات التي تغل يد المالك في التصرف في أمواله من حجز وتجميد وعقل وتثقيف ومصادرة وإشعار الغير الحائز، ورسم حدود وشروط كل منها مع الآثار المترتبة عنها، وعلى الأخص إعفاء بعد الأثر التخصيص الناقل للملكية، وتوضيح موجبات اللجوء إلى هذه التدابير والجهة التي يمكن أن تمتضنها عند تزاحم المساطر؛

7- مراعاة ما يكون للأغيار الحائزين للمعنى بإجراءات التحصيل من حقوق وما يكون للأموال من تحملات وأخذها بعين الاعتبار، لا سيما إذا كانت سابقة على الإجراء ومثبتة بسند أجازه القضاء؛

8- التفكير في إحداث هيئة مستقلة يعهد إليها بتنفيذ وإنهاء الإجراءات التحفظية، عند الاقتضاء، وذلك من أجل استخلاص مستحقات الإدارات وأشخاص القانون العام مع تزويدها بكل الإمكانيات لتحصين الديون العامة من التقادم والسقوط؛

9- إيجاد حلول تنظيمية لما يعرفه المرار من صعوبات في الحصول على النسخة التنفيذية عند تعدد المحكوم لهم أو الجهات الملزمة بالتنفيذ.

المحور الثاني

مخرجات تحليل علاقة المرتفق بالإدارة: الاختلالات والتعثرات المرصودة

" المرفق العمومي والإدارة لا يمكن اختزالهما في ممارسات إجرائية تنظيمية منصوص عليها ولكنها ممارسات بشرية وأخلاقية وسلوكية "

وسيط المملكة
تطوان - 24 فبراير 2021

لا خلاف في كون الشكايات والتظلمات المتوصل بها تعتبر مؤشرات دالة على ممارسات مؤثرة على فضاء الحقوق الارتفاقي، بل إن من هذه التظلمات والتشكيات ما يشكل مخاطر حقيقية أمام جودة الأداء الارتفاقي. وبالتالي، فإن الحديث عن أي أداء ارتفاقي جيد و/أو عن أي إدارة رشيدة، لا بد أن ينطلق من فلسفة إنضاج الشروط الكفيلة بتحقيق نتائج تجيب بالملموس عن سؤال التعثرات التي يعرفها واقع الارتفاق العمومي، ومن ثمة فإن مناقشة مواضيع الاختلالات الحكاماتية وانعكاسها على جودة الأداء الارتفاقي، بالاستناد إلى مختلف مخرجات هذا التقرير السنوي، لا يمكن أن تتم في منأى عن تشخيص شمولي يجعل من خلاصاته مدخلا ضروريا لكل سياسة إصلاحية.

إن بلوغ مبتغى التدبير الارتفاقي الجيد لم يبرهن بعد على انسيابية مساره أمام وجود الكثير من مناطق الظل والعديد من الاختلالات المتكررة بشكل ملفت للغاية، والتي تعتبرها المؤسسة أحد التحديات الكبرى التي تواجه الإدارة في كل البرامج الإصلاحية، لأن التغلب عليها يتوقف على توافر عدة شروط.

لقد تواتر لدى المؤسسة، من خلال مختلف قراراتها وتوصياتها، أن هناك مناطق مخاطر عديدة تحيط بالشأن التدبيري للمرفق العمومي، منها ما هو موضوعي مرتبط بالتدبير والتسيير في مختلف مستوياته الإدارية، ومنها ما هو ذاتي مرتبط بالفعل البشري ومنظوره للمرفق العمومي وما يقدمه من خدمات، والخلفية التي تحكم تصرفاته، وبالتنشئة الإدارية التي أفرزته، بل وأحيانا مرتبطة بأنا الأفراد وتصرفاتهم وكيفية أدائهم لمهامهم وسلوكهم الإداري وقناعاتهم...إلخ.

هذا التواتر يجعل المؤسسة تتحدث عن «الذات الإدارية المسيطرة» المقاومة لكل المبادرات الإصلاحية، هذه الذات المتجلية في كثير من الأحيان في خطاب التيئيس الذي يأخذ في الغالب صيغة الاعتراف بوجود إكراهات وصعوبات مادية أو حتى قانونية تحول دون ترجمة وظائف المرفق العمومي إلى أنشطة وأهداف، بعيدا عن منطق التعايش مع الاختلالات، ومحاولة التسليم بالمعيب من الممارسات، التي تتردد على المسامع في المنتديات وتنشط مواضيعها اللقاءات، وتمتلئ بها صفحات تقارير المؤسسات الدستورية والوطنية ومذكرات فعاليات المجتمع المدني.

لذا، فإن المؤسسة تعتبر أن مداخل الإصلاح الإداري تمر عبر التسليم بما تم رصده كاختلال، والبحث عن الأسباب والمسببات التي تكون وراءه، والتفكير في الحلول المناسبة عبر مقاربات عملية تعزز الأمن الإداري وتحسن الخدمات الارتفاقية، مع التمييز في ذلك بين المتوقع من الأخطاء في تصريف الشأن الإداري وبين المزمن منها، مما يتطلب بذل مجهود أكبر لخدمة المرتفقين وضمان ثقتهم في أداء الإدارة؛ واختارت على نهج السنة الماضية بسط ما تسنى لها الوقوف عليه من اختلالات، كأرضية عامة تصلح لمختلف الدراسات والمقاربات النقدية لما هو كائن على ضوء ما ينبغي أن يكون، وتسعف في التعبئة الجماعية من أجل تلافي العديد من الممارسات، التي تسللت إلى الإدارة وأصبحت واقعا ضاغطا يعيق تصحيح مسارات التنمية الإدارية، ويمس بالسير العادي للارتفاق العمومي.

إن المؤسسة، وهي تلاحظ أيضا أن ما سبقت الإشارة إليه من اختلالات ما يزال سائدا في العديد من الممارسات، لتؤكد أن متطلبات الحرص على حياة إدارية كريمة تلبي فيها الإدارة ما للمواطن من حاجيات، وتجيب عما له من انتظارات، وتستجيب لما له من حقوق، أصبح مطلبا ذا أولوية، وحاجة ملحة للحد من حالات اليأس والاختناق.

وعموما، وقبل عرض ما حفا على سحح التصييقات الارتفاقية من اختلالات أو تمادت الإدارة في الوقوع فيه من ممارسات رغم إثارته في العديد من المناسبات، ترى المؤسسة إعادة الإشارة من جديد إلى ما سبقت الإشارة إليه في السابق من تقاريرها أو في المذكرة المرفوعة إلى اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي ولم تلاحظ فيه تقدما ملموسا بالقدر الذي كانت تتوقعه أو على الأقل تتوق إليه.

نعم إن المؤسسة واعية كل الوعي بكون العمل الإداري معرضا في عموم تدخلاته لبعض العثرات والأخطاء، ومتفهمة بكثير من الحذر مقولة كون «الخطأ إنساني»، ولكن التمادي فيه وعدم الحرص على تداركه أو الوقوف وقفة العاجز عن تصويبه، أو حتى التأخر في التدخل لإنهائه، يصح أكثر من تساؤل من جانب مبدإ ربط المسؤولية بالمحاسبة إزاء اختلالات اتخذت شكلا نمطيا، ينمي قراءات إدراكية للواقع الارتفاقي تزيد من حجم الهوة القائمة بين المواطن وإدارته، رغم كل المجهودات المتفرقة المبذولة، فكل تعثر يلحق تصريف الحقوق الإدارية له كلفته وأثره المباشر على منسوب الثقة وما يحمله المواطن من مصداقية للإدارة في اتجاه التقليص.

إن أهم اختلال هو ألا يقع الانكباب على ما تمت الإشارة إليه كاختلالات في السابق من تقارير المؤسسة، وعدم إيجاد الآليات المناسبة لتقويمها وخلق قطيعة مع الممارسات المعنية بها، في اتجاه خلخلة الوضع القائم لتحريك عجلة التغيير.

ولعل من بين أهم المجالات التي سجلت اختلالات خلال هذه السنة نذكر:

أولا: الصعوبات التدبيرية الناتجة عن تغيير هيكلة الحكومة وعن المساس بمبدإ استمرارية المرفق العمومي

1 – الصعوبات الناتجة عن إعادة هيكلة الحكومة

اعتبارا لخصوصية السنة موضوع التقرير، والتي شهدت انتهاء ولاية حكومية وبداية ولاية حكومية جديدة، وما صاحب ذلك من تغيير في الحقائب الوزارية وتسمية بعض الوزارات ونطاق اختصاصاتها والهيكلة الإدارية لمجموعة من القطاعات الحكومية، سواء من خلال إحداث وزارات جديدة أو إدماج وزارة في أخرى أو ضم بعض القطاعات لوزارات غير التي كانت تنتمي إليها في الولاية الحكومية السابقة، ...إلخ.

وبغض النظر عن الملاءمات التي يقتضيها الوضع أو تفرضها متطلبات تنزيل التوجهات والبرامج الحكومية الجديدة، عقب كل استحقاق تشريعي أو تعديل حكومي، فإن ذلك أفرز هذه السنة مجموعة من

الصعوبات على مستوى الاختصاصات والصلاحيات التي كانت مسندة لقطاع معين وتم تحويلها لغيره من القطاعات، سواء في المرحلة الفاصلة بين إعلان التشكيلة الحكومية الجديدة وترسيم اختصاصات القطاعات الجديدة أو توزيع الملفات بين قطاع وزاري وآخر، أو على مستوى تداول الملفات الذي ما يزال يعرف بعض التعثرات التي يكون لها انعكاسات سلبية على انسيابية الخدمات الارتفاقية للمواطنين.

ومما يتعين الإشارة إليه في هذا الشأن، أن الأمور لا تسير دائما بالسهولة المتوقعة، سواء من زاوية الوفاء بالالتزامات والتعهدات السابقة أو من زاوية المخاطب الرسمي لهذه المؤسسة في شأن بعض التظلمات ذات الصلة، رغم أن الأمر ليس بالتجربة الجديدة، ورغم أن المؤسسة أشارت إلى ذلك في تقارير سابقة.

فإذا كانت التغيرات المتسارعة التي تعرفها بلادنا، شأنها شأن باقي بلدان العالم، تفرض تصورات جديدة لمواجهة ما يطفو على الساحة من مستجدات، من خلال مقاربات متجددة، فإن ذلك لا يمنع أبدا من أن تكون هناك إجراءات انتقالية تحافظ على انسيابية الخدمات الإدارية ويتم من خلالها تصريف القضايا العالقة، لأن الواقع أثبت أنه عند مخاطبة الوزارة الوصية السابقة في موضوع كانت تديره، ترد بأنها لم تعد لها الصلاحية لملامسة أو اتخاذ أي مقرر في الموضوع، وعندما يتم التوجه إلى القطاع الجديد، يسارع بالجواب بأنه في انتظار التوصل بالمعطيات والمستندات التي كانت بحوزة القطاع السابق، أو أنه بصدد إعادة التنظيم الهيكلي للوزارة ليتأتى الاستجابة لمثل هذه التغييرات، وهو ما يؤثر بشكل جلي، من جهة على سلاسة تصريف الشأن الإداري عند كل تعديل حكومي، ومن جهة ثانية يؤخر تصريف تظلمات المواطنين المعروضة على المؤسسة.

4 - الصعوبات الناتجة عن المساس بمبدإ استمرارية المرفق العمومي

لئن كان مبدأ استمرارية المرفق العمومي في أداء الخدمات وضمان انتظام سيره العام من المبادئ الناظمة لأهداف قواعد الحكامة الجيدة وأسسها، فإن الملاحظ في هذا الشأن أن الإدارة «وخاصة الجماعات والمجالس المنتخبة» كثيرا ما تعبر عن تململها من الالتزامات التي عقدتها الأطراف المعنية في كل ولاية انتخابية سابقة بعد كل تعديل، من خلال التذرع بعدم صوابية الاختيار الذي بني عليه التصرف أو عدم ملاءمته، أو بعدم الإشارة إلى موضوع الالتزام ضمن وثائق ومحاضر تسلم المهام والسلط خاصة بالنسبة للالتزامات ذات الانعكاسات المالية التي قد تؤثر على تنفيذ البرامج المعلن عنها.

لأجله، تعتبر المؤسسة أن مثل هذه المبررات من شأنها أن تؤثر على مصداقية التعامل مع الإدارة، ما دامت الالتزامات الموقعة ملزمة لأطرافها في حدود صلاحياتهم وملزمة لخلفهم، وأن المستفيدين منها غير معنيين بسوء تقدير الإدارة المتعاقدة معهم. كما أن محاضر تسليم السلط لا تلزم إلا الموقعين عليها، أما مدينية الإدارة فتبقى قابلة للإثبات بجميع الوثائق المعتبرة لذلك بحسب موضوعها.

ونفس الملاحظة تم تسجيلها بمناسبة تغيير التقطيع الإداري أو التسميات والاختصاصات الإدارية أو حذف بعض الوحدات الإدارية.

إن المؤسسة واعية بجمود مجموعة من القواعد المحاسبية، أو على الأقل جمود الفهم الناتج عن تفسيرات حرفية لمقتضياتها، غير أنها تؤكد أن مسؤولية الإدارة لا تنتهي أو تتوقف بانتهاء مدة

انتداب من كان مؤهلا لاتخاذ تلك القرارات، وإنما ينبغي أن تتواصل تجسيدا لاستمرارية المرفق العمومي وحفاظا على مصداقية التعامل معها.

ثانيا: الاختلالات ذات الصلة بالحق في الجواب عن المراسلات والتظلمات والطلبات

ما زالت المؤسسة تتوصل بالعديد من التظلمات المتصلة بعدم جواب الإدارة عن الشكايات والطلبات الموجهة إليها، وهو ما تعتبره المؤسسة مسا بحق ارتفاقي طبيعي هو «الحق في الجواب» الذي يجسد في أبسط معانيه الحق في الولوج إلى المعلومة الإدارية، ويترجم قدرة الإدارة على التواصل مع المرتفقين في جميع احتياجاتهم الارتفاقية.

صحيح، قد تقدر الإدارة، في كثير من الأحيان، أن ما تتوصل به من مراسلات أو تشكيات ليست دوما ذات مصداقية، أو أن ما يطالب به المعنيون ليس ذا جدية ولا يرتكز على أساس من القانون، بل أحيانا قد يكون تقديرها هذا نتيجة بحث أجرته ودراسة أنجزتها، إلا أن هذا لا يمنع الإدارة أبدا من الجواب وتمكين المعنيين من مآل الطلب أو الشكاية أو المراسلة مع ضرورة التعليل، ولم لا توجيههم وإرشادهم قدر المستطاع.

إن الإخلال المرتبط بعدم الجواب عن المراسلات وقفت عليه المؤسسة نفسها في بعض الأحيان التي لم تتلق أجوبة عن بعض مراسلاتها على نحو التحليل الذي سيأتي بعده.

إن المؤسسة، وهي تثير هذا الموضوع، لتعيد التأكيد على ما سبق وناديت به من ضرورة إقراره بتصور مستجد أساسه «الحق الطبيعي في الجواب»، أيا كانت نتيجة أو مآل ما تقدم به المرتفقون من طلبات أو تشكيات أو مراسلات، لأن في ذلك تجسيد لإدارة متفاعلة ومتواصلة، تراعي اعتبار المرتفق وتجيبه عن طلباته.

ثالثا: الاختلالات ذات الطابع العقاري والتعميري

1 - المساس بعدالة تنظيم النسيج العمراني

لا خلاف في كون عمليات ضبط النسيج العمراني تبقى من مسؤولية الإدارة، التي عليها أن تتخذ الإجراءات الكفيلة بالارتقاء بالمجال العمراني إلى المستوى الذي يستجيب للحاجيات والطلب المتزايد، ويحافظ في نفس الوقت على الهوية العمرانية، فضلا عن جعله مساهما في متطلبات التنمية.

غير أن المؤسسة وقفت، في هذا الشأن، على مجموعة من الاختلالات التي تمس بفكرة عدالة اختيار الأوعية العقارية لتجسيد التصورات والرؤى المستقبلية للامتداد العمراني، مما يمس بحقوق بعض الملاك من حيث تعيين ورصد عقاراتهم لتخصيصات معينة باسم المصلحة العامة، وبعد انتهاء فترة التخصيص كما هي محددة في وثائق التعمير، ترى الإدارة الاستمرار في إبقاء نفس التخصيصات

على نفس العقارات خلافا للقانون، وهو ما يوجب الالتفات لمبادئ العدالة وقيم الإنصاف في إيقاع التحملات العمومية، ليساهم الكل في ذلك، وحتى لا يتم غرامة ملاك دون غيرهم باسم المنفعة العامة بتخصيصات قد تنجز وقد لا تنجز.

إن أبسط صور العدل والإنصاف، في مثل هذه الحالات، أن تكون مقاييس الاختيار في تحديد الأوعية العقارية المحتضنة لارتفاقات عمومية مضبوطة، لتترك انطباعا بالمساواة وغياب الحيف، سيما أن إبداء التعرض على مشاريع التصاميم عند فتح الإعلان عن البحث العمومي، يبقى مجرد تصريح لا يرتب القانون عن عدم الأخذ به آثارا تذكر ولا يفتح للمعني به سبل المنازعة فيه.

2 - الاختلالات ذات الصلة بمشاريع اجتماعية وإعادة هيكلة الأحياء العشوائية

لقد استمرت المؤسسة في التوصل بمجموعة من التظلمات المرتبطة بموضوع الاستفادة من البرامج السكنية ذات البعد الاجتماعي، سواء في صورة نقل القاطنين ببعض الأحياء العشوائية إلى تجمعات سكنية لائقة، أو إحصاء المستفيدين ممن يقطنون سكنا غير لائق؛ ولقد ظهر من خلال هذه التظلمات سيادة الاعتقاد بالحيف والإقصاء دون مبرر، وإذا كانت المؤسسة في العديد من الحالات تقف على صوابية موقف الإدارة فيما ارتكنت إليه من قرار، فإن ما يتسرب إلى هذه العملية من انزلاقات واختلالات، أساسها الارتباك الحاصل أحيانا في ضبط إطار الاستفادة وعدم التحكم في أعداد المستفيدين، يتولد معه لدى الساكنة شعور بالحيف أو التمييز، وبعدم الشفافية.

أضف إلى ذلك، أن الكثير من الاختلالات التي تطفو على موضوع البرامج الاجتماعية للسكن، إنما ترتبط بالمراحل الأولى للتفكير فيه، بدءا من عملية الإحصاء الإداري ومنح شواهد الهدم، أو تحديد المعايير المعتمدة في ذلك، أو أحيانا حتى في ضبط الجهات المعنية حصرا بتسليم هذه الشهادات أو حصر قوائم المستفيدين أو عدد الأسر المعنية، أو تحديد مفهوم «الأسرة المستفيدة» في كل مشروع وضبط الاستفادات المشتركة... إلخ. ولعل ذلك راجع لأسباب مختلفة، أقلها إرادة تهدئة الأجواء والحرص على أن تمر العملية في إطار نوع من السلم الاجتماعي، مما يترجم على أرض الواقع في شكل تعدد شواهد الهدم أو الاستفادة، واستثناء أشخاص من الاستفادة رغم تطابق وضعياتهم مع وضعيات غيرهم من المستفيدين. وهي أمور إن كانت تنقل زمنيا المشكل إلا أنها لا تعالجه ولا تشكل أبدا الحل المنشود، لأنها تتحول كما سبقت الإشارة إليه في تقرير سابق إلى شكايات وتظلمات وطلبات، تحيط بها تأويلات، قد تسيء للعملية في أبعادها المختلفة.

3 - الاختلالات المتعلقة باستمرار مفعول وثائق التعمير رغم انقضاء مدتها

رغم أن المشرع رسم لوثائق التعمير مدة صلاحية معينة، وذلك إيمانا منه بوجوب التدخل المنتظم لمواكبة ما تقتضيه المستجدات المتسارعة من تغيير وتعديل أو إضافة لما تم التخطيط له، ورغم الإشارة إلى هذا الاختلال في السابق من التقارير، ما زالت المؤسسة تسجل تظلمات تعكس انشغال ملاك الأراضي من أن تطال عقاراتهم تخصيصات لا تحقق ما يسعون إليه من كسب لصيق بالتنطيق الذي يسند إليها، أو تعكس ما يحسون به عند تبنيها ونشرها من غبن، وما يصاحب ذلك من انتقادات.

لقد وقفت المؤسسة على أجوبة من الإدارات المعنية تتمسك من خلالها بتمديد أثر تصاميم التهيئة المنتهية على العقارات موضوع تحملات إلى حين الانتهاء من تحيين تصاميم التهيئة، في غياب أي سند قانوني لهذه الممارسة رغم ما فيها من تعطيل لحقوق ومصالح الملاك وطول المدة، وأحيانا بممارسات تعسفية تجعل العقار من الناحية الواقعية خاضعا لتصورات خاصة، ورغم صدور أحكام قضائية في الموضوع، وهو ما ولد إخلالا آخر مترتبا عليه منبنيا على تأويل خاطئ من الوكالات الحضرية، التي تعتبر أنه في غياب وثيقة تعميرية مصادق عليها لا يمكن الحصول على مذكرة المعلومات التعميرية، وبالتالي تتجمد واقعيا وضعية العقار في غياب هذه الوثيقة التي تمكن من التعرف على التصنيفات التي استقرت عليها مقاربة الإدارة في تعمير هذه المنطقة.

لذا، تؤكد المؤسسة على ضرورة فهم مقتضيات المادة 06 من المرسوم رقم 2.18.577 الصادر بتاريخ 12 يونيو 2019، والمتعلقة بانتهاء صلاحية تصميم التهيئة، بدلالات عادلة ومنصفة مفادها كون العقار غير مشمول بوثيقة تعميرية لا يعني عدم تسليم ورقة المعلومات.

وعموما، يمكن إبداء مجموعة من الأمثلة حول الاختلالات ذات الصلة بهذا الموضوع، من قبيل عجز الإدارة عن تنزيل ما انبثق عن مختلف اللقاءات والمناظرات من توصيات تهم مجال التعمير، رغم ما كان منها من تعهدات وتصريحات ووعود، وعدم تعميم وثائق التعمير وعدم الانتظام في تحيينها، مما يحدث فراغا يؤثر على حقوق الملاك من جهة ولدينامية التعمير من جهة ثانية، وغياب الانسجام في تصاميم التهيئة ويؤثر أيضا على المنظور العام العمراني، وعدم فتح إمكانية المنازعة في مشاريع تصاميم التهيئة، في نطاق مسطرة تعرف سريعة تواجهية تهدف في الآن الواحد إلى تأمين المشروعية والحفاظ على حقوق الملاك.

أضف إلى ذلك، حول أجل عقل الأملاك المختارة كوعاء عقاري لتحمل ارتفاقات عمومية دون استشارة القطاع الإداري المعني به، والتأكد من قدرته على تخصيص رصيد مالي لتسديد التعويض عنه، وعدم إمكانية التنازل والعدول عن تخصيصات ارتفاقية داخل أمد التصميم، ولو لم تثبت الحاجة إليها أو عجز القطاع المرصودة له عن أداء مستحقاتها.

4 – الاختلالات المرتبطة بتدبير أراضي الجماعات السلالية من طرف المنتمين إليها

لقد رصدت المؤسسة، من خلال عدة شكايات وتظلمات، مجموعة من المواقف ذات الطبيعة المزاجية في التعامل مع التصرفات الواردة على هذا النوع من العقارات، من لدن بعض النواب النيابية، خاصة عندما يتعلق الأمر بتوزيع الاستفادة، والإقرار بالأحقية في التسجيل ضمن لوائح ذوي الحقوق، ولعل مرد ذلك إلى توتر الروابط العائلية أو غيرها من الخلافات الاجتماعية أحيانا والسياسية أحيانا أخرى، وهيمنة الفكر الذكوري على كثير من التصرفات التي تهم هذا النوع من العقارات، رغم التقدم الملحوظ والتراكم الحقوقي الذي شهدته بلادنا، على إثر ما حظيت به النساء السلاليات من عناية وتجاوز ما كن يعشن فيه من تمييز بسبب حرمانهن من الاستفادة من حقوقهن. وينضاف إلى ذلك، كون قرارات الهيئات النيابية أو مجلس الوصاية كثيرا ما تلاقي صعوبات في التنفيذ، وتقف السلطات عاجزة عن تنزيلها، وهو ما اعتبرته المؤسسة عامل ضعف قد يفرغ المكسب من جدواه وينحو بالحق المكتسب منحى الحقوق الصورية.

ومرة أخرى، تجد المؤسسة نفسها مضطرة إلى التأكيد على أن التبريرات المساقة لعدم تنفيذ المقررات المذكورة، ضدا على المبادئ والقيم المتعارف عليها في مجال تعزيز حقوق الإنسان كما ارتضتها المملكة المغربية، وقعت أي مبرر كان، حتى لو تعلق بمزاعم المس بالأمن العام بدعوى أن أفرادا من الجماعة تجمعوا وأبدوا رفضهم للمقرر، تبقى مبررات غير مستساغة؛ ذلك أن ما يمكن اعتباره فعلا مسا بالأمن العام وبالنظام العام كذلك، هو أن تتوانى أو تتأخر أو تقف عاجزين عن بلورة حل لكلما سعت الدولة بكل مكوناتها إلى تكريسه.

نفس الملاحظات نجدها أيضا في عدم مراعاة شرط الإقامة الفعلية والاستغلال الشخصي، وفي التغاضي عن استغلال الأغيار، أو الاستغلال الأحادي والتعسفي إضرارا بباقي أعضاء الجماعة السلالية.

لقد بات من الضروري تجاوز هذه الاختلالات، حتى لا تكون حاجزا وعائقا مانعين دون إيصال الحقوق السلالية لمستحقيها الفعليين، ذكورا وإناثا، وهو ما لا يمكن أن يتم إلا بإعطاء مصداقية وقوة تنفيذية لما يتخذ بشأنها من مقررات.

5 – الاختلالات المرتبطة بنزع الملكية للمنفعة العامة

على غرار السنوات السابقة، وما تضمنته تقارير المؤسسة، ما زال موضوع نزع الملكية يطرح العديد من الإشكاليات، سواء في مساطره أو تعويضاته أو كيفيات تدبيره، وهو ما يجعله موضوعا متجددا من ناحية التظلمات التي تتوصل بها هذه المؤسسة سنويا. وعموما، فقد تم الوقوف عند مجموعة من الاختلالات المتعلقة بهذا الموضوع، والتي تجد المؤسسة نفسها عند صياغة كل تقرير سنوي مضطرة لإعادة التطرق إليها، نورد منها أساسا هزالة التعويض وما يرتبه من دعاوى أمام القضاء تنتهي بدورها في كثير من الأحيان إلى إقرار مبالغ غير متلائمة بالمرة مع ما تم تقديره إداريا في غياب دليل مرجعي يعتمد من قبل لجنة التقويم، يكون منطلقا لتحديد مبلغ التعويض المستحق عن نزع الملكية، ومرجعا قضائيا يسترشد به في هذا النوع من القضايا. هذا، بالإضافة إلى كون اللجوء إلى مسطرة نزع الملكية عادة ما يتم في غياب تأكد الإدارة نازعة الملكية من افتقار الدولة أو الجماعات إلى عقارات في ملكيتها، قد تكون صالحة لإنجاز ما اقتضته المصلحة العامة من مشاريع، والتأكد من الحاجة إلى نزع ملكية عقارات عائدة للخواص؛ وحتى في حالة الضرورة التي تفرض ممارسة هذه المسطرة، ففي الغالب يتم تسجيل عدم الملاءمة بين الاحتياجات الحقيقية والمساحة المنزوعة ملكيتها؛ وهي نتيجة مباشرة لعدم إخضاع صلاحية الإدارة في تقدير الموجب الذي من أجله اتخذت قرار نزع الملكية لأي نوع من الرقابة.

هذا فضلا، دون أن نغفل الإشارة إلى تلك الممارسات الإدارية المتصلة بنزع الملكية، والتي تنبني على قرارات تفتقد لأي تقييم مالي للاعتمادات المفروض كفايتها لتسديد التعويض المنصف والعادل لمستحقيه، وعدم احترام الآجال المحددة قانونا لإتمام الإجراءات المسطرية والتنفيذية لنزع الملكية، إذ غالبا ما تبقى مشاريع نزع الملكية عالقة بسجلات المحافظة العقارية ومرتبة لآثارها رغم انتهاء الآجال.

رابعا: الاختلالات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام

ما زال موضوع عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، أو الإمعان في التماطل فيه، يسجل ضمن مواضيع التظلم التي تتوصل بها هذه المؤسسة، بالرغم من كونه انتهاكا كبيرا لحق المواطنين في التقاضي، ومساسا مباشرا بجدوى التقاضي، وإفراغا لكل ما يمكن أن يقال في قيمة القضاء الإداري ودوره في إرساء دعائم دولة الحق والقانون، وضربا لكل استحسان لما يصدر عنه من قرارات.

وهذا من شأنه أن يجعل النقاش القانوني الذي صاحب الخيار التشريعي القائل بعدم إمكانية الحجز على أموال الإدارة نقاشا جديدا، بعد كل هذه المدة حول عدم قدرة الإدارة على الموازنة بين الإكراهات التي تفرضها القوانين ذات الصلة بالميزانية والمالية العامة وبين الحقوق المشروعة للمحكوم لهم.

هذا بالإضافة إلى النقاش القانوني والواقعي الذي أثارته طلبات تنفيذ الأحكام القاضية بإلغاء القرارات الإدارية وترتيب الآثار القانونية، على النحو المبين في موضوع السنة لهذا التقرير.

خامسا: الاختلالات المرتبطة بالحماية الاجتماعية

1 – اختلالات مرتبطة بالتغطية الصحية

لقد سجلت المؤسسة خلال هذه السنة، كما في باقي السنوات، مجموعة من التظلمات ذات الارتباط بالحق في الصحة والتغطية الصحية، ولأن الموضوع يدخل ضمن الأولويات الملحة التي يتعين الاشتغال عليها ضمانا للأمن الصحي للمواطنين، فقد تم تناوله بتفصيل خلال التقرير السنوي للمؤسسة للسنة الماضية، ومع ذلك وجبت الإشارة إليه خلال هذه السنة بنوع من الاقتضاب لعلاقته المباشرة بمشروع الحماية الاجتماعية. ذلك أن العبء المالي للتطبيب والعلاج، يشكل في كثير من الأحيان حائلا دون التمتع الكامل بالحق في الصحة، الذي لا يمكن أن يتوفر للأفراد إلا من خلال تغطية صحية ومساعدة طبية في مستوى الانتظارات. لذا، فإن دعوة المؤسسة الرامية إلى إيلاء المزيد من الاهتمام للموضوع تبقى قائمة، خاصة في ظل المرصود من اختلالات، وتعيد التذكير بها بإيجاز، من قبيل التمسك الجامد بمسطرة إخضاع سلطة الطبيب المعالج في ملاءمة الخيارات العلاجية للمريض للرقابة عند دراسة ملفات تحمل تكاليف التطبيب، وعدم استيعاب سلة العلاجات لعدد من الخدمات الطبية والتمريضية، وتعقيد مسطرة تعيين لائحة الأدوية المعوض عنها، وعدم التعويض عن أدوية غير مرخص بها رغم كونها ضرورية لبعض البروتوكولات العلاجية، وعدم مواكبة الموافقة على تحمل تكاليف المستجدات العلاجية للأمراض النادرة والتقنيات الجديدة الخاصة بمعالجتها، فضلا عن عدم مراجعة الاتفاقيات ذات الصلة بمسطرة العلاج بالخارج. هذا، بالإضافة إلى التأخر الملاحظ في استرداد المنخرطين لمستحقاتهم، ولا سيما بالنسبة لأصحاب الأمراض المزمنة، وما ينتج عن ضياع بعض الملفات الطبية الموجهة إلى الصناديق المعنية من إلزام المنخرطين بوجوب إعادة تكوين نظائر لها رغم أن ما يتوفرون عليه من حجج سبق إيداعها لدى هذه الصناديق.

4 - اختلالات مرتبطة بمنظومة المعاشات

لقد أكدت المؤسسة، كما باقي المؤسسات الدستورية والوطنية التي تتقاطع في ملامسة موضوع المعاش على ضرورة التدخل من أجل مراجعة شاملة لنظام المعاشات، تأخذ بعين الاعتبار الموازنة المطلوبة بين الرفع من المستحقات لضمان العيش الكريم للمتقاعدين والحفاظ على التوازنات المالية للصناديق المعنية، فضلا عن إعادة النظر في موجبات الاستفادة من المعاش، ليشمل بعض الفئات التي لا بد أن يتم إدماجها في خانة المعنيين به، مع مراجعة المقتضيات المتعلقة بموجبات سقوط الحق فيه.

يضاف إلى هذا، أن هناك اختلافات بين الأنظمة في التعامل مع نفس الوضعيات، إذ نجد أحيانا أن ما هو متاح لبعض المتقاعدين في نظام معين ليس متاحا لغيرهم في نظام آخر، علما أن المفروض أن تكون هناك، من حيث المبدإ، أرضية مشتركة تعمم الاستحقاق للكل، رغم التسليم بوجود تفاوتات من حيث مداه، وذلك فضلا عن محدودية إمكانيات ولوج القطاع غير المهيكل والحرفيين إلى أنظمة اجتماعية، بإجراءات مبسطة وبمساهمة ملموسة من الدولة لذوي الدخل المحدود منهم، لتأمين معاش كفيل بمساعدتهم على العيش الكريم.

سادسا: الاختلالات المرتبطة بالعلاقة بين الإدارات وبعدم تنفيذ القرارات الإدارية

1 - اختلالات مرتبطة بضعف التنسيق بين الإدارات

لقد وقفت المؤسسة في شأن هذا النوع من الاختلال على صورتين أساسيتين منه، تتجسد الأولى في موضوع الخلافات الناشئة عند تنفيذ اتفاقيات الشراكة التي تبرمها الإدارات بهدف إنجاز مشاريع معينة، يتقاسم بمقتضاها الأطراف الإدارية مختلف جوانب الالتزامات الناتجة عنها، كما هو الشأن بالنسبة للاتفاقيات المبرمة بين بعض الجماعات الترابية وبعض القطاعات الحكومية أو المكاتب أو المؤسسات العمومية من أجل إنجاز مشاريع تنموية، ككهربة بعض المناطق القروية أو مدها بالماء الصالح للشرب، أو فك العزلة عن بعض المناطق... إلخ. في حين، تتمظهر الثانية في تسوية بعض المستحقات المالية أو تسوية بعض الوضعيات الإدارية التي تتدخل فيها أكثر من إدارة تنتمي إلى قطاعات حكومية متعددة أو أحيانا إلى قطاع حكومي واحد.

ففي هذه الحالات، عوض أن تجتمع الإدارات أو المصالح المعنية لاتخاذ الموقف الذي يقتضيه الوضع، وعند استمرار الخلاف اللجوء إلى مسطرة التحكيم من أجل تحمل أحد القطاعات مسؤولية إيجاد الحلول الممكنة لموضوع التظلم، نجد كل إدارة تحاول إلقاء المسؤولية على الإدارة الأخرى، أو اللجنة الفلانية أو الموظف السابق الفلاني... وهي تصرفات تفتح المجال واسعا للعديد من التأويلات والممارسات، يكون ضحيتها في الغالب سمعة المرفق وحقوق المرتفق، الذي يتسرب له الإحساس بوجود قطيعة أو حاجز بين الإدارات.

إن توزيع الاختصاصات لا يمكن أن يكون حائلا دون التكامل لضمان ارتفاق جيد، لأن الإدارة في مفهوم المرتفق وحدة، والتكامل واجب، والتضامن في تنزيل المشروع من الحقوق والخدمات مطلوب ومضمون دستوريا، وهو مطلب ارتفاق ملح. لذلك، فإن المؤسسة، وهي تقف على هذه الإشكالية من جديد، تدعو جميع الإدارات المنخرطة في إطار مشاريع تنموية على أساس ارتفاق تعاقدي أو التي تشتغل بحكم القانون على مواضيع ارتفاقية بشكل جماعي في إطار لجان مختلطة أو في إطار تسلسلي أن تستوعب بوضوح الالتزامات والمسؤوليات المترتبة على عاتق كل إدارة على حدة، ضمانا لحقوق المتضررين من هذا النوع من التصرفات، والمبادرة إلى تحمل مسؤوليتها فيما التزمت به أو فيما أناطه بها القانون اتجاه الأطراف المعنية، دون أن تتوانى في سلوك مسطرة التحكيم صونا لحقوق المرتفقين ولصورة المرفق العمومي.

2 - اختلالات غاب علاقة بعدم تنفيذ بعض القرارات الإدارية

واصلت المؤسسة تلقي تظلمات المواطنين غاب العلاقة ببعض القرارات الإدارية التي تصدرها بعض الإدارات، في إطار ما هو موكول لها من صلاحيات باعتبارها شرطة إدارية، خاصة عندما يتعلق الأمر بمواضيع تهم إرجاع الأمور إلى نصابها، والتصدي لبعض المخالفات التي من شأنها أن تعرقل أو تعثر أو تضر بالحياة العامة، ومن قبيل ذلك ممارسة بعض الأنشطة التي تضر بالصحة العمومية أو تمس بالسلامة والسكينة العامتين، أو فتح نوافذ أو أبواب بشكل مخالف لضوابط التعمير، أو الاعتداء على الملك العام، أو الإضرار بالغير...إلخ.

فكما يقال ألا فائدة من حكم لا نفاذ له، يقال أيضا «ألا فائدة من قرار إداري لا يتجسد واقعيا من خلال التنفيذ». ذلك أنه بالرغم مما تقوم به هذه الإدارات من معاينات، وما تصدره من قرارات إدارية بالإغلاق أو الهدم أو الإخلاء... إلخ، فإن بعض هذه القرارات تبقى حبرا على ورق، ولا تجد طريقها للتنفيذ. وبالتالي فإن دور القرار لا يعدو أن يكون إعلانا عن موقف الإدارة إزاء موضوع التشكي، والحال أن المواطن ينتظر من وراء اتخاذه إنهاء ما يعتبره مسا بحقوقه أو تعديا عليها، ومن ثمة يأمل وضع القرارات المتخذة موضع التنفيذ، لرفع الحيف أو لجعل حد للأضرار الناجمة عن الفعل الذي كان موجبا لاتخاذ تلك القرارات.

والمؤسسة، وهي تؤكد أن الغاية من تدخل الإدارة في مثل هذه الحالات هي الوصول إلى رفع الضرر وإنهاء المخالفات، تعتبر أن إرجاع الأمور إلى نصابها واجب على عاتق الإدارة، التي عليها أن تبادر إلى الحرص على تنفيذ ما تصدره من قرارات وتجسيدها على أرض الواقع، لأن لها من الوسائل والسبل ما يمكنها من ذلك، بما لها من صلاحيات تسخير أو طلب تسخير القوة العمومية بحسب الأحوال متى توفرت شروطها وشروطها، علما أن المعني بالقرار أي المخالف، يخول له القانون، كلما اعتبر أن ما اعتمدته الإدارة من مبررات في غير محله، أن يمارس حقه في الطعن أو التظلم أمام الجهات المعنية، بما فيها القضائية.

سابعا: الاختلالات المرتبطة بمتطلبات الانتقال الرقمي وبالخدمات الارتفاقية المرقمنة

في كل مختلف السياسات والتدابير المعلنة لتصورات أو برامج ذات الصلة بموضوع الانتقال الرقمي وتوفير الخدمات الارتفاقية المرقمنة، حرصت المؤسسة على تتبع هذا الموضوع وأفردت له تصنيفا موضوعاتيا خاصا يهم الاختلالات المتعلقة بالخدمات الارتفاقية المرقمنة، والتي تضم الاختلالات المرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة، والاختلالات المرتبطة بعدم تفعيل الخدمة، والاختلالات ذات الصلة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية.

فضلا عن محدودية المردودية، مقارنة مع الميزانيات المرصودة، والتي بقيت في حدود الاستثمار في المعدات والتجهيزات وتجديد البنيات المعلوميائية، دون أن تعطى ما يكفي من العناية للخدمات الإلكترونية عن بعد، والسير نحو الابتعاد التدريجي عن التداول الورقي، إذ كل ذلك مجرد برامج معلنة، رغم الدفعة التي أعطتها ظروف جائحة كورونا للموضوع.

وفي هذا السياق، وقفت المؤسسة على أن خطاب الارتقاء بالأداء الإداري عبر بوابة الرقمنة، لما تحققه من شفافية، وقرب، وتفاعل، وفعالية، وجودة، ولما توفره من سبل التتبع والمراقبة والمحاسبة والضبط، يطغى عليه الخطاب الإعلامي ولا يطابق واقع الحال، بحيث هناك من الإدارات من يسوق للتطبيقات الإلكترونية والخدمات الرقمية، وهي لا تجيب عن مراسلاتها ولا تستقبل مرتفقيها.

كما أن بعض الإدارات اعتبرت في هذا الأمر وسيلة للتملص من واجب استقبال المرتفقين وإرشادهم والأخذ بيدهم وإن تعلق الأمر بفئة من المرتفقين غير مستعدة أو غير مؤهلة حاليا للتخلي عن الطريقة التقليدية في الاستفادة من الخدمات الإدارية.

لقد حان الوقت لوضع مخططات مديرية بسقف زمني محدد وآجال مضبوطة في الأمد المتوسط للتجسيد الفعلي لإرادة تصريف الخدمات الإلكترونية، بما يستجيب للحاجيات الملحة للمواطنين، ويأخذ بعين الاعتبار كل فئات المجتمع وإكراهاتها المتنوعة.

ثامنا: الاختلالات المرتبطة بسيادة ثقافة إدارية قائمة على شكلانية الجواب الإداري

لعل الملاحظ أن العديد من العلاقات الارتفاقية تقوم على منطق إجرائي شكلي، قد يفسر في كثير من الأحيان على أنه تصيد لفرص الإغفال أو الإهمال من طرف المرتفق لحرمانه من حق مستحق أو لتغريمه على سلوك غير مقصود، وإذا كان هذا الموضوع من زاوية العدالة الإجرائية يمكن أن يجد تبريرا له، فإن الأمر يضيق عند مقاربته من زاوية العدل والإنصاف في علاقة المرتفق بالإدارة.

فمن غير المقبول في منظور المرتفق أن تواجهه الإدارة بعدم رغبتها بالوفاء بدين تقربه، سيما وأنه يجد مصدره في التزام تم وفق الضوابط الجاري بها العمل، متذرعة في موقفها ذاك بأسباب إجرائية حالت دون تسديد مستحقاته وتسوية وضعيته.

فمهما اختلفت الأسباب الشكلية التي عثرت التسديد، فلن تكون مقبولة لدى المرتفق ولا يمكن أن يغفر للإدارة سلوكها حياله، لأنه سيفسر سلوكها هذا على أنه اقتناص لفرصة سهو أو جهل أو إهمال. وفي ذلك انتقاص من الإدارة، على اعتبار أنها تبقى في مفهوم ومخيلة المرتفق، ضامنا للحق، بحكم ما يفترض فيها من حرص على خدمته.

لأجل ذلك، لا بد من الاجتهاد في القضاء على مثل هذه الممارسات، فالإدارة يجب أن تبقى فعليا، خلال المراس اليومي، وفية لتعهداتها، وجهة صدق ومصداقية.

فالأخطاء والإغفالات التي تقع، وعدم التقيد بالإجراءات، معطيات شكلية لا تمس بمادية الالتزام، وبحقيقة المعاملة أو التصرف. ولذلك وجب إيجاد الحلول الاجتهادية المشتركة بين كل المصالح المعنية، من إدارة ملتزمة، وسلطة وصاية، ورقابة مالية، لأن الإدارة وحدة مفروض فيها التضامن، وعليها إن اقتضى الحال الاحتكام لدى السلطة الإدارية العليا، حفاظا على هيبة الإدارة، على أن تتخذ من الإجراءات والتدابير ما يفرضه الوضع في حق كل مقصر لم يحترم المساطر القانونية.

تاسعا: الاختلالات المرتبطة بظروف الاستقبال وتقديم الخدمات الإدارية داخل بعض الإدارات

إن مسعى إعادة صياغة العلاقة بين الإدارة ومرتفقيها، في اتجاه ما يجب أن تكون عليه من توافق، يجسد منسوبا معتبرا من الثقة، متوقف على مدى قدرة الإدارة على تنفيذ ما أعلنته من برامج ومدى قدرتها على إقناع مرتفقيها بجودة خدماتها، وما يصبون إليه من ارتقاء منتظم نحو الأحسن، وما يلمسونه من تفهم واقتراب من انشغالاتهم.

ولن نصل إلى ذلك إلا من خلال إيلاء كل العناية لفضاء الاستقبال، عبر الاهتمام بمكاتب خدمات الواجهة وبكل الاحتياجات الآنية للمواطنين بالمفهوم والدلالة الواسعة للاستقبال، عبر الاشتغال على ما يرسخ الانطباع الإيجابي اتجاه تفاعل الإدارة مع ما للمرتفق من احتياجات، بدل أن يتم اختزاله في الإرشادات.

في حين، تبقى الملاحظة العامة في هذا الشأن هي عدم الالتفات إلى هذا الجانب في الخدمة الارتفاقية، بحيث تعتبر جل الإدارات أن استقبال المواطن والاستجابة لتساؤلاته مهمة ثانوية، يمكن أن تسند إلى أي موظف أو رجل أمن خاص، في الوقت الذي تعتبر فيه هذه المهمة رسالة بالغة الأهمية تتطلب رصيدا معرفيا شاملا حول صلاحيات الإدارة، وما يمكن أن يطرح كحلول آنية، وما يمكن أن يقدم كتوجيه وإرشاد، يسهم في تفهم الإكراهات، ويوضح محدودية الإمكانيات، ويقنع بمحدود مجال الاختصاصات.

عاشرا: الاختلالات المرتبطة بالبطء في تنزيل متطلبات اللاتمركز الإداري

«إن التفاعل الترابي مع تضلعات المواطنين يقتضي الإسراع في تنزيل ميثاق اللاتمركز، بما سيتيحه من تقريب للمصالح الارتفاقية من المواطنين والاستجابة لحاجياتهم المحلية، في إطار إدارة لامركزة، بسلطات تقريرية حقيقية، تقلص من عدد المخاطبين وتعدد المتدخلين، عوض أن تكون مجرد جهة استقبال وتواصل»، هذه الملاحظة التي أثارتها المؤسسة منذ ثلاث سنوات ما زالت قائمة، وإن مختلف الممارسات المعيشة بالموضوع ما زالت شاهدة على تأخر تنزيل اللاتمركز الإداري، بما يعنيه ذلك من تأخر في منح المسؤولين الجهويين سلطات فعلية لاتخاذ القرار، وهو ما يحد من هامش تحركاتهم في مجال التدبير الإداري على الصعيد الجهوي.

لقد تبين من خلال مجموعة من المراسلات التي وجهتها المؤسسة خلال هذه السنة، عبر مختلف تمثيلياتها الجهوية والمحلية، ومن خلال الأجوبة المتوصل بها في شأن العديد من التضلعات، أن سلطة الإدارات الجهوية في اتخاذ القرار مرتبطة ارتباطا وثيقا بما سوف يصدر إليها من تعليمات مركزيا تتخذ أحيانا كغطاء للتملص من المسؤولية، ولتصدير الإشكال المطروح إلى مستوى مركزي وانتظار ما سيصلها من «توجيهات»، في إطار ثقافة وصفتها المؤسسة بالموروثة داخل الإدارة.

إن الواقع الإداري ما زال يعاني من تمركز حاد له تأثير واضح على الأداء الارتفاقي، سمته الكبرى هيمنة الإدارة المركزية على القرار، وضعف التنسيق بين المصالح اللامركزة في تنزيل البرامج على المستوى المحلي، مما يؤثر سلبا على جودة الخدمات العمومية.

من جانب آخر، وقفت المؤسسة على نوع ثان من مركزة القرار حتى داخل الإدارة المركزية في جهة معينة، ففي العديد من القطاعات الوزارية ما يزال الاتصال والتنسيق ضعيفين بين مختلف المصالح المركزية داخل نفس القطاع.

كما أن التنسيق بين المصالح المركزية والمؤسسات العمومية الخاضعة للوصاية يكاد يكون منعدما.

إن المؤسسة تعتبر أن هذا النوع من النهج التدبيري يؤثر سلبا على شفافية صنع واتخاذ القرار على المستويين المركزي والجهوي، ويقوض مبادرات وسياسات القرب الرامية إلى التبسيط واختصار المسافات والوقت، وإلى التحرر من التعقيد الذي يلقي به التسلسل الإداري الجامد عند ربط المبادرات بالقرارات المركزية، حيث يحوله إلى قرب شكلي فقط، ويتجاهل الخصوصيات المحلية. مما يستوجب الاشتغال الجاد والمستعجل على هذا الجانب، لخلق فرص أكبر للتنسيق الأفقي وتفادي الصعوبات أو العقبات التي تعترض تنزيل الاستراتيجيات القطاعية، ويحد من انعزالية اشتغال المصالح اللامركزة، خدمة للمواطن ودعما للعدالة المجالية في مستوياتها وأبعادها المختلفة. وبالتالي، فإن المؤسسة تدعو من جديد إلى دعم الوحدات الإدارية الجهوية بتفويضات موسعة يتحمل فيها المسؤول الجهوي كل مسؤولياته، حتى لا يعيش تحت هاجس الرقابة المركزية وموافقتها.

حادي عشر: الاختلالات المرتبطة بتأخر إصدار مراسيم وقرارات تنظيمية

مما لا جدال فيه، أن النصوص التنظيمية، مراسيم كانت أو قرارات، هي نوع من التفويض التشريعي الذي يجسد إرادة المشرع في تنظيم مجال معين عبر آليات السلطة التنفيذية، بما يكن لها من ثقة، من خلال آليات تنظيمية تعكس ما استقرت عليه إرادة المشرع.

غير أن الملاحظة العامة في هذا الشأن، تفرض الإشارة إلى هذا الموضوع كاختلال من زاوية البطء الذي يعرفه إصدار العديد من المراسيم والقرارات ذات الصلة المباشرة بحقوق الأفراد الارتفاقية، مما يجعل العمل بالنصوص القانونية/التشريعية التي تخصها معطلا، طالما أنها لم تصدر بعد.

والمؤسسة، إذ تجدد إثارة الانتباه إلى هذا الأمر، لتدعو الحكومة إلى الإسراع بإخراج المراسيم والقرارات التنظيمية التي طالما انتظرها المواطنون، لاتصالها المباشر بحقوقهم الارتفاقية.

فكل مكسب انضاف إلى التراكم التشريعي، يبقى موقوف التنفيذ إلى حين أن يصدر النص التنظيمي الذي يبين شروط وكيفيات وآجال الاستفادة منه، إن لم نقل هو سلوك تعطل بمقتضاه السلطة التنفيذية نتاج الخيارات المتخذة من قبل السلطة التشريعية.

ثاني عشر: الاختلالات المرتبطة بفك العزلة والعدالة المجالية

لقد ارتأت المؤسسة إعادة طرح هذا الموضوع كاختلال تدبيري، بالنظر للتطلعات التي ما فتئت تتوصل بها حوله رغم تناوله في تقريرها للسنة الماضية 2020، واعتبارا لما له من راهنية نظرا لعلاقته بمجالين مختلفين، هما العالم القروي وبعض الأحياء الهامشية، ولكونه من بين المواضيع التي تستأثر بالاهتمام وتحتل مكانة ملحوظة في السياسات التدبيرية المعلنة، رغم ضعف فعلية مضامينها وأثرها الواقعي على المرتفق، إن لم نقل تعرف العديد من التعثرات لأسباب مختلفة وترتب نتائج متعددة، يهمنا منها في هذا التقرير: عدالة الولوج إلى الارتفاق العمومي باعتباره حقا مشتركا متسما بالعمومية والتجرد لكل الأشخاص المتساوين في الشروط والظروف المطلوبة، وهو ما لا يتأتى إلا بتوفير كل الحاجيات وتيسير الولوج إلى مختلف الخدمات، ورفع كل ما يمكن أن يتسرب إلى النفوس من شعور بالتهميش واللامبالاة.

إن المؤسسة تعتبر مبتغى الممارسة العادلة للحقوق الارتفاقية والاستفادة المنصفة من مخرجاتها جزءا أساسيا في وضع وتنفيذ سياسات إعداد التراب الوطني، وبالتالي يبقى من الواجب أن يحظى بالعناية اللازمة.

ومن الأكيد أن المشاريع التنموية المتوقفة والمتأخرة تسائل الجميع حول أهداف البرامج المعلنة ونجاعة دراسات الجدوى والدراسات المالية والتقنية المنجزة، وزمن إنجاز المشاريع المعنية، قبل أن تسائل الجميع أيضا حول أسباب توقفها أو تأخرها، مادية كانت أو تقنية.

إن فك العزلة، بمفهومه العام، شكل هذه السنة موضوع تطلعات ومطالبات تنادي بتقوية الشبكة الطرقية، لضمان القرب من باقي مكونات المجال الترابي خاصة في المناطق التي تتميز بخصائص جغرافية وعرة، وتطالب بحقها في التزود بالكهرباء والولوج لخدمات الماء الشروب.

ومن المواضيع ذات الصلة بتشكيات المتظلمين، نجد المطالبة بخريطة مدرسية عادلة، علما أن عدالة الخريطة المدرسية أمر يجب الاشتغال عليه في استقلالية ضمن التقارير المستقبلية للمؤسسة.
ونفس الأمر يمكن إثارته في موضوع المطالبة بعدالة الخريطة الصحية، كتجسيد واضح لبلورة الحق في الصحة والتطبيب والاستشفاء بمدلوله الكلي وفق القصد الدستوري بقربه الجغرافي وتيسير اللجوء إليه، وبإزاحة كل العوائق التي تحول دون التمتع به.

المحور الثالث

القواعد والمبادئ المستخرجة من بعض التوصيات والقرارات الصادرة برسم سنة 2021

" إن تجويد الخدمات الإدارية، وتنمية ثقافة البحث عن الأحسن، لا تأتي من الأعلى وإنما هي انخراط في قيم مجتمعية سامية، هي قناعة تدبيرية وارتفاقية تشكل أساس كل البرامج والمخططات المرسومة

وسيط المملكة
الرباط - 06 أكتوبر 2021

إن القواعد والمبادئ التي أقرتها المؤسسة، هي نتاج تقاطع في فهم عمل المؤسسة بين الواقع والقانون على ضوء مبادئ العدل والإنصاف. لذا، تجدها مصاغة بألفاظ عامة تميل إلى التجريد، ليسهل الاستئناس بها في القضايا المشابهة، ولئلا تنحصر في موضوع القرار أو التوصية المستنبطة منهما، وليصلح تطبيقها على أكثر من واقعة.

لأن ما تتوصل به المؤسسة من تظلمات وتشكيات، يتأسس ابتداء على ما يعتبره أصحابها تعسفا من الإدارة، وبالتالي فلا يمكن أن يعتمد وحده مقياسا للقول بوجود خلل في تصريف الأشغال داخل الإدارة المعنية، ما لم يقترن ذلك بقناعة تكونها المؤسسة، انطلاقا مما تقف عليه من خرق للضوابط القانونية أو الإدارية، أو مس بالحق أو بشروط التدبير العكاماتي.

وعليه، فإن ما تصدره المؤسسة من توصيات تهم الاختلالات المرفقية المرصودة، وتؤكد بمقتضاها صوابية مزاعم المتظلم، لا بد أن تتمثل فيها مبادئ العدل والإنصاف، وأن تراعي الراسخ والمتواتر عليه في الفقه والعمل الإداري والاجتهاد القضائي في نطاق الثوابت القانونية والحقوقية وقيم منظومتنا الدستورية، وما تقره من رعاية للمصالح الفضلى للمرتفق في ظل ارتفاق عمومي يوصف بالعكامة الانسيابية.

لكل ذلك، وعلى نهج ما أقرته من ممارسات خلال السابق من السنوات، تورد المؤسسة من خلال هذا المحور أهم القواعد والمبادئ التي أقرتها خلال هذه السنة، باعتبارها قواعد ترسم توجهها العام، وتتوزع بين فئتين اثنتين، أولاهما فئة القواعد الكاشفة والمؤكدة لتوجه قانوني متعارف عليه وعلى تفسيره في الممارسة الإدارية أو القضائية، وثانيهما قواعد مبتكرة لقاعدة جديدة، قد تشكل فهم المؤسسة المتصور لنص قانوني أو واقعة مادية من منظور مبادئ العدل والإنصاف.

وهي إجمالا قواعد ومبادئ تجسد قناعة المؤسسة، في إطار معالجتها للملفات، وتعبر عن موقفها بشكل واضح ومجمل مما عرض عليها من تظلمات، وما تم إقراره من حلول تشكل من جانب الإدارة توجها قابلا للإسقاط على غيرها من الوقائع المماثلة، وترى المؤسسة في شأنها وجوب تعميمها على غيرها من التظلمات التي تتأسس على نفس الوقائع والأسباب، وتشكل من زاوية المتظلم خلاصات قرارات تجسد ما تراءى لها، حسبما توفر لديها من عناصر عدم كفاية مؤيدات التظلم، سواء من جانب الحق المجرد أو من جانب العدل والإنصاف.

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

1 - عدم إخراج النص التنظيمي لا يعفي الإدارة من واجب تأمين التغطية الصحية

الملف عدد: 5843/14

القاعدة

من الحيف أن يجد المرء نفسه مفتقرا إلى مواكبة صحية وتحمل تعاضدي أو تأميني بسبب التأخير في إخراج النصوص التنظيمية اللازمة لتفعيل مقتضى دستوري أو قانوني، الإدارة مطالبة بالتدخل لرفعه.

ملخص الوقائع

تقدم مشتك بتظلم يعرض من خلاله ما لحقه من ضرر بسبب إيقاف الإدارة لاستفادته من تغطية اجتماعية خاصة، كانت تصرف له عن طريق شركة تأمين، وكان رد الإدارة في شأن هذا التظلم أن تصرفها مرتبط بما أفرزته المادة 114 من مدونة التغطية الصحية من إشكالية، بسبب التأخير في إخراج النصوص التنظيمية طبقا للمادة المذكورة من القانون 65.00.

التعليل:

«وحيث إن المشرع، اقتناعا منه بضرورة استفادة العاملين على مختلف أشكالهم من تغطية صحية تؤمن لهم الاستفادة الكاملة من العديد من الخدمات ذات الصلة، جعل التغطية الصحية إجبارية، وألزم أصناف كل علاقة شغل بالاكتتاب والانخراط فيها، ووضع على عاتق المشغل، بصفته منبع صرف الأجرة، واجب الاشتراك في الصناديق المعدة لهذه الغاية.

وحيث إن المؤسسة ترى من الحيف أن يجد المتظلم نفسه مفتقرا إلى مرافقة ومواكبة صحية وتحمل تعاضدي أو تأميني، وهو في سن أحوج فيه لهذه الخدمات، فقط لوجود تقصير في إخراج النصوص التنظيمية اللازمة لتفعيل المقتضى القانوني المنظم للموضوع.»

2 - وجود خلافات داخلية بين الإدارات لا يبرر عدم وفائها بالتزاماتها التعاقدية

الملف عدد: 15499/18

القاعدة

الإدارة ملزمة بالوفاء بالتزاماتها التعاقدية ولا يمكنها مواجهة المرتفق بخلافات داخلية لا يد له فيها، ضمانا للمصداقية واحتراما للتعهدات الإدارية والالتزامات المرفقية.

ملخص الوقائع

تقدم مواطن بتظلم يدعي فيه عدم تمكينه من التعويضات المستحقة له جراء انتزاع جزء من أرضه واستغلاله من قبل الإدارة، موضحا أن التعويض موضوع المطالبة حدد له من طرف الإدارة «لجنة التقييم» التي تعهدت بأدائه لفائدته مقابل تنازله عن الأجزاء التي تم استغلالها فعليا، غير أنه لم يستطع الحصول عليه لأن كل واحدة من الإدارات المعنية «الموقعة على الاتفاقية» تحمل مسؤولية التعويض إلى الطرف الآخر.

التعليـــل:

«وحيث إنه لا أحد من القطاعات الإدارية ينازع فيما يطالب به المتظلم كتعويض تكميلي، وأن نقطة الخلاف الوحيدة أساسها التضارب في تفسير بنود الاتفاقية التي تؤطر برنامج إعادة تهيئة الجمال الحضري والاقتصادي لمدينة تلمسان، الذي في نطاقه تم استغلال أرض المتظلم.

وحيث إن الخلاف المذكور لا يد للمتظلم فيه لكونه شأنا إداريا داخليا، وبالتالي لا ينبغي أن يؤثر على ما له من حقوق مشروعة ناتجة عن الانتقال الذي تنازل بموجبه عن عقاره، ويتعين على القطاعات الموقعة على الاتفاقية أن تدبر في إطار مسؤولية تضامنية اتجاه المواطن المعني الذي ينظر إلى الموضوع من زاوية وحدة الإدارة.

وحيث إن ما حددته لجنة التقييم وأقرته كتعويض منصف وعادل عن نزع ملكية عقار المتظلم، صار ملزما للإدارة، ويتعين عليها الوفاء به، ضمانا للمصداقية واحتراما للتعهدات الإدارية والالتزامات المرفقية.»

3 - نظام الحماية الاجتماعية الخاص يجب ألا يقل عما يوفره نظام الحماية في القطاع العام

الملف عدد: 16845/18

القاعدة

يجوء الإدارة إلى نظام خاص للتأمين الصحي أو الاجتماعي، لتوفير الحماية الاجتماعية لمستخدميها، يلزمها بالحرص على أن يكفل لهم هذا النظام الحد الأدنى المتوفر في القطاع العام. ولا يقبل من الإدارة القول بكون النظام الخاص لا يسعف في تمكين المنخرط مما هو مخول لمن هم في نفس وضعيته من منخرطي النظام العام، ولا سيما عندما يتعلق الأمر بتعويضات عائلية عن الأبناء مكفولة في النظام العام للتقاعد.

ملخص الوقائع

تقدم مواطن بتظلم في مواجهة المكتب الشريف للفوسفاط، الذي رفض تمكينه من التعويضات العائلية عن ابنيه، وتمسك المكتب بكون الطفلة «...» مزدادة بعد إحالة المتظلم على التقاعد، بينما يشترط الأمر المصلحي للاستفادة من التعويضات المذكورة أن يكون المولود مزدادا قبل الإحالة المذكورة، وأن الإدارة اختارت تمويل خضوع العاملين بها من نظام داخلي إلى نظام تعاضدي آخر.

التعليـــل:

«حيث من الأكيد أن المشرع لما سمح لبعض الإدارات بإحداث وحدات خاصة بالحماية الاجتماعية، لجأ إلى غالبا بحثا عن امتيازات وعن آفاق تراعي خصوصية القطاع، وتوفر للمعنيين به مجالات أحسن وأوضاعا تعاضدية أفضل؛

وحيث إن الحماية الاجتماعية بالإضافة إلى أنها حق دستوري، فإن المواثيق الدولية ذات الصلة بحقوق الإنسان، ولا سيما المرتبطة بالحقوق الاجتماعية، كلها تنص على التزام الدولة بتأمين هذه

الحماية في حدود دنيا، تمكن المنخرطين مما يساعدهم على مواجهة الحياة، عن طريق تأمين يضمن كرامتهم وحقهم في العيش الكريم؛

وحيث لذلك، فإنه من المناسب التذكير بأن كل قطاع، ولا سيما القطاعات العامة، كلما جنح إلى نظام خاص للتأمين الصحي أو الاجتماعي، يكون ملزما بالحرص على أن يكفل للمنخرطين الحد الأدنى الموجود في القطاع العام؛

وحيث إنه سيكون منافيا لقواعد العدل والإنصاف، القول بأن نظاما خاصا لا يسعف في تمكين المنخرط مما هو مخول لمن هم في نفس وضعيته من منخرطي النظام العام؛

وحيث إن مفاد ذلك، أنه عند تعارض المقتضيات، يكون مرجوحا الدفع بأحد المقتضيات الموجودة في النظام الخاص، الذي يحرم المنخرط من الاستفادة من مزية أساسية، ولا سيما إذا تعلق الأمر بالتعويضات العائلية عن الأبناء، في وقت يكون ذلك مكفولا في النظام العام للتقاعد، ولذلك يتعين ترجيح القاعدة العامة على المقتضى الخاص».

4 – مسؤولية صناديق التغطية الصحية في المبادرة إلى تحقيق أهدافها

الملف عدد: 16934/18

القاعدة

صناديق التغطية الصحية، مطالبة بالتعامل مع طلبات المنخرطين، بنوع من المرونة والتيسير، في سياق معالجة الملفات المرضية، وإن تطلب الأمر القيام بمبادرات تلقائية تترجم المقاصد الفضلى للضمان الاجتماعي.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتظلم سيدة، تعرض من خلاله عدم توصلها بالمستحقات اللازمة لها عن ملف المرض الذي أدلت به إلى التعاضدية، بخصوص ما أنفق في علاج زوجها، وقد برر الإدارة المعنية موقفها بكونها راسلت المعنية بالأمر لموافاتها ببعض الوثائق مع توضيح طبيعة المرض والحادثة، وهي الوثائق التي أكدت المتظلمة أن المستشفى المعني يرفض تسليمها لكونها وثائق إدارية داخلية.

التعليـــل:

«وحيث إنه كان على الصندوق المذكور، وقد تعذر على المتظلمة الحصول على شهادة إدارية من المستشفى، أن يتعامل مع طلب المتظلمة في إطار دوره الاجتماعي والتضامني بنوع من المرونة والتيسير، وأن يسعى إلى طلب الوثائق مباشرة من المستشفى المعني، إذ المطلوب والمفروض أن يقوم بتصريف الأمور بمبادرات تلقائية تترجم المقاصد التي يرمي إليها المشرع من إحداث الصندوق.»

5 – من حق السجناء الاستفادة من برنامج السكن الاجتماعي

الملف عدد: 16740/18

القاعدة

عدم التواجد الفعلي وقت الإحصاء، بسبب قضاء عقوبة حبسية، لا يقوم مانعا من الاستفادة من برامج السكن الاجتماعي، إذا توفرت في المعني بالأمر باقي الشروط والمعايير المتطلبة تنظيميا.

سيكون من المناسب، وفي نطاق ما يجب أن يكون للعقوبة السالبة للحرية من أبعاد إصلاحية تسهل إعادة اندماج المعني بها، أن يمضي السجين بمساعدة لإيجاد مقر سكن يمكنه من الانصهار في القيم المجتمعية.

ملخص الوقائع

طلب مواطن من وسيط المملكة التدخل لدى الإدارة لمعرفة مآل الشكايات الموجهة إليها، بخصوص إقصائه من الاستفادة من سكن في إطار إعادة إيواء قاطني دور الصفيح، رغم أنه كان من بين ساكنة الدور المعني بالبرنامج، فأجابت الإدارة بكون المعني بالأمر لم يكن متواجدا بمحل سكناه خلال فترة الإحصاء، لأنه كان يقضي عقوبة سالبة للحرية.

التعليـــل:

«وحيث إن الاستفادة من برامج السكن الاجتماعي لها ضوابط ومعايير يتعين احترامها، لأن ترتيبات هذه العملية من المفروض أن تتم وفقا لمعايير موضوعية تعتمد عدة عناصر، من ضمنها الإقامة الفعلية الاعتيادية بالسكن الصفيحي المراد هدمه وشمول صاحبه بالإحصاء؛

لكن حيث إنه ما دام أن غياب المتظلم وعدم تواجده بالمحل المذكور كان اضطراريا بسبب قضائه لعقوبة حبسية، فإنه سيكون من اللائق، في نطاق ما يجب أن يكون للعقوبة السالبة للحرية من أبعاد إصلاحية تسهل إعادة اندماج المعني بها في المجتمع، أن يساعده المجتمع على إيجاد مستقر يأويه، ليتأتى له الانصهار في القيم المجتمعية والتمثل بالمواطنة الصالحة. وبذلك سيكون من الأنسب تمكينه من هذه الفرصة، سيما وأن هذا يندرج ضمن الاختيارات الرصينة للعهد الجديد، الذي عرف إحداث مؤسسة محمد السادس لإعادة إدماج نزلاء السجون، والتي تراكم المبادرات والإنجازات الداعمة لإعادة الإدماج.»

6 – الإدارة ملزمة بأداء مقابل ما استفادت منه من توريدات

الملف عدد: 17571/19

القاعدة

عدم الإشارة إلى طلبية عمومية ضمن محاضر تسليم السلك والمهام، يعتبر شأنا داخليا يخص العاملين بالإدارة، ولا يقوم مبررا للامتناع عن أداء المستحقات المترتبة لأصحابها، ما دامت الإدارة تقر بأنها استفادت من التوريدات المعنية.

ملخص الوقائع

تظلمت شركة من موقف مستشفى عمومي رفض تمكينها من مستحقاتها الناتجة عن تزويده بمجموعة من المواد والتوريدات، وقد أسست الإدارة موقف الرفض هذا، على كون بعض المتطلبات الشكلية والموضوعية المتعلقة بوثائق تسليم السلع ذات الصلة بالتزود بهذه المواد، لم يشر إليها من صرف الموظف المعني في فترة سابقة.

التعليل:

«حيث إن كل دفع ذا صلة بشكليات الطلبات أو انحراف المسطرة، هو شأن داخلي منسوب إلى العاملين بالإدارة، الذين كان عليهم أن ينجزوا ما هم ملزمون به في إطار تزويد المؤسسة بالمواد، تحت طائلة مسؤوليتهم الشخصية إن توفرت شروطها؛

وحيث إن هذه التوريدات، وقد دخلت في الذمة المالية للإدارة واستفادت منها، وهو ما يتطلب، انطلاقا من مبدإ أن الدولة لا تثري على حساب الغير، أن تبحث الإدارة عن وسيلة لتسديد مستحقات هذه التوريدات، ما دامت المقاولة قد قامت بما هو مطلوب منها؛

وحيث إن عدم الإشارة إلى هذه الديون في محضر تسليم المهام، لا يمكن أن يؤاخذ به الطالب، ما دام أنه لم يقع إخطاره أثناء تسليم السلع والمهام، وما دام القانون لم يشترط للأداء وجوب الإشارة إليها عند تغيير السلع والمهام أو القائمين عليها.»

7 – الإدارة ملزمة بفوترة التدخلات الصحية التي تجريها

الملف عدد: 20939/19

القاعدة

لكل منخرط، أدى مقابلا ماليا للإدارة لما استفاد منه من خدمات صحية أو استشفائية، ولو داخل المراكز التي يوكل إليها توزيع الأدوية، الحق في التوصل بفاتورة تثبت ما قام بأدائه أيا كان شكل التدخل الصحي أو التكفل، وأيا كان الدواء الذي أدى مبلغه، ليمارس بعد ذلك ما يخوله له القانون وينيحه له النظام التعاضدي المنخرط فيه؛

ملخص الوقائع

توصلت المؤسسة من مشتكية بتظلم من موقف إدارة المستشفى التي رفضت فوترة أدوية اقتنتها على إثر تدخل علاجي خضعت له، وذلك لتستفيد من التعويضات المخصصة لها من التعاضدية المعنية، وقد برر الإدارة موقفها بعلة كونها لا تتوفر على التعرفة المرجعية الوطنية، وأن الأدوية الموجودة قدمت من صرف مؤسسة تعاونية ذات السرطان، وهي مخصصة للمتوفرين على بطاقة الراميد.

التعليـــل:

«حيث إن الغاية من الاكتتاب والانخراط في أي نظام للتغطية الصحية، هي إسقاط هذا الأخير في تحمل تكلفة ما قد يخضع له المنخرط من علاجات أو استشفاء أو اقتناء للأدوية؛

وحيث يكون، بالتالي، للمنخرط الحق في الاستفادة من فوترة كل تدخل صحي أو تكفلي أو اقتناء أي دواء، ليتأتى له استرداد جزء من ثمن ذلك، ما دام أنه قد أدى مقابل ما استفاد منه؛

وحيث إنه، إن كانت المراكز التي يوكل إليها توزيع الأدوية ومدها للمحتاجين إليها، تتقاضى مقابلا ماليا عن ذلك من المعني بها، فإنها بالتبعية تكون ملزمة بفوترة تلك الخدمات وإعطاء وصل بذلك، ليتسنى لكل منخرط إعمال ما يخوله نظامه التعاضدي من إجراءات تساعده على استرداد كل أو بعض ما أنفقه، انسجاما مع روح وأهداف التغطية الصحية.»

8 - مسؤولية هيئات النظامة في ممارسة كامل اختصاصاتها

الملف عدد: 19/1952

القاعدة

صفة «الجمعية المهنية» ليست شرطا لاعتبار الجمعية «متظلما»، في موضوع يهم مجال اشتغالها، ما دامت مؤسسة طبقا للقانون المنظم للجمعيات.

ملخص الوقائع:

تقدمت جمعية تضم وسطاء التأمين بتظلم أمام هذه المؤسسة، يتضمن مجموعة من الوقائع التي تهم الشأن المهني، معتبرة أن هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي لم تقم بواجبها القانوني في الرقابة، ولم تتفاعل مع مختلف الشكايات المقدمة لها من قبل الجمعية، كما لم تتجاوب مع مختلف المراسلات التي تقدمت بها أمامها في هذا الشأن، وقد برر الإدارة موقفها بكون الجمعية المعنية لا تحمل صفة «الجمعية المهنية»، وفقا لما ينص عليه القانون.

التعليـــل:

«وحيث إنه رغم انتفاء صفة المهنية عن الجمعية، لعدم المصادقة على نظامها الأساسي طبقا للمقتضيات سالفة الذكر، فإن ذلك لا ينفي عنها صفتها كمتظلمة، باعتبارها تمثل مجموعة من وسطاء التأمين الذين يعانون من بعض التصرفات والممارسات، الأمر الذي يتعين معه النظر في تظلم الجمعية والبت فيه؛

وحيث إنه بالرجوع إلى مقتضيات القانون رقم 64.12 المتعلق بإحداث هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي، نجد أنه يخول لها عدة صلاحيات وتدابير تساعدها على مراقبة مدى مطابقة عمليات التأمين للقوانين المعمول بها، فضلا عن تتبع مدى احترام الهيئات الخاضعة لمراقبتها للممارسات الجيدة أثناء تدبير أنشطتها؛

وحيث سيكون من اللائق أن تتدخل الهيئة المذكورة، بجميع الوسائل المخولة لها قانونا، لتطويق كل المخاطر التي تهدد القطاع والقائمين عليه، وضبط هذه المسطرة وجعلها أكثر مردودية وفق إجراءات تحمي كل الأطراف، وتمدهم بالضمانات التي تجعل كلا منهم في منأى عن أي تعسف.»

9 – الخلاف بين الإدارات لا ينبغي أن يحول دون تسوية وضعية إدارية

الملف عدد: 22045/19

القاعدة:

تعثر تسوية معاش المتظلم تتحمل فيه الإدارة كل المسؤولية، رغم ما يثبت عليه من تصرفات شخصية، إذ لا يمكن أن يبقى وضعه المعاشي معلقا، بسبب خلاف إداري داخلي بين قطاعين حكوميين لا علاقة له بالأحقية في المعاش.

ملخص الوقائع:

التمس مواطن التدخل قصد تسوية وضعيته المعاشية، موضحا أنه انقطع عن العمل بسبب اتهامه باختلاسات، وتمت متابعته قضائيا وكذلك تأديبيا، وأحيل على التقاعد، وقد رد صندوق التقاعد أن الأمر متوقف على تهيئ قرار حذفه من أملاك الإدارة مع التأشير عليه.

التعليـــل:

«وحيث إن ما آلت إليه وضعية المتظلم، وبغض النظر عن كل تصرفاته الشخصية وما استوجبته من جزاء، تتحمل الإدارة فيها كل المسؤولية من تاريخ المطالبة بتسوية الوضعية المعاشية، إذ لا يمكن أن تبقى معلقة أمام خلاف إداري داخلي بين قطاعين حكوميين، لكل منهما مبرراته الشكلية، والتي لا علاقة لها بموضوع الحق المطالب به.»

10 – مسؤولية الإدارة في توسيع سلة الخدمات لفائدة الأشخاص في وضعية إعاقة

الملف عدد: 17091/19

القاعدة:

الإدارة مطالبة بالعناية بالأشخاص في وضعية إعاقة، والعمل على توسيع سلة الخدمات والمزايا التي تساعد على تجاوز ما قد يكون من حواجز ومعيقات تحول دون اندماجهم الكامل في المجتمع، والوزارة الوصية ملزمة بالتنسيق بين المتدخلين المعنيين بالموضوع.

ملخص الوقائع:

يتعلق هذا التظلم بالتماس تجديد إذن خاص بإعفاء مرافق الشخص المكفوف من الأداء عند ركوب القطار، وذلك بعدما انتهت صلاحية الإذن الأول، وقد رد المكتب الوطني للسكك الحديدية أن الأمر متوقف على الانتهاء إلى اتفاقية تؤطر الخدمات التي يمكن تقديمها في نطاق دعم فئة المكفوفين.

التعليـــل:

«وحيث إذا كان الاختيار الرصين، الذي اهتدت إليه المملكة المغربية، بإيلاء كل العناية للأشخاص في وضعية إعاقة، يقتضي العمل المتواصل من أجل توسيع سلة الخدمات والمزايا التي تساعد على تجاوز ما قد يكون من حواجز ومعيقات تحول دون الاندماج؛ فإن القطاع الوصي مسؤول عن تنزيل ما هو كفيل بتحقيق هذه الغاية، عبر تأطير هذه العملية وتنسيق ما تتطلبه تعهدات والتزامات كل جانب.»

11 - الإدارة مطالبة بتحقيق مبادئ العدل والإنصاف في تنظيم النسيج العمراني

الملف عدد: 17162/19

القاعدة:

من غير العدل والإنصاف الإبقاء على التخصيصات المضمنة بتصاميم التهيئة بعد انتهاء فترة 10 سنوات، وتكون الإدارة بعد ذلك مطالبة بالدخول مع المالك في توافق من أجل الاقتناء الرضائي للعقار، أو مباشرة مسطرة نزع الملكية؛

إذا كان للإدارة صلاحية تنظيم العمران، من خلال تصاميم تهيئة ترسم توجهاتها الإنمائية، فعليها تفعيلها بنوع من التبصر مع عقلنة الاختيارات وربطها بإمكانية الإنجاز، والالتزام بتنفيذ ما خصصته، مع اعتبار حقوق الملاك الذين غلت عقاراتهم وحرموا من التصرف المطلق فيها.

ملخص الوقائع:

طلب مواطن من المؤسسة التدخل من أجل الحصول على تعويض عما طاله من أضرار، جراء تخصيص قطعته الأرضية لتمرير طريق عمومي، وكان رد الإدارة أن الطريق المتحدث عنها تمت برمجتها في إطار تصميم التهيئة لفترتين متتاليتين.

التعليـــل:

«حيث إن المشرع، إن كان قد خول للإدارة، في نطاق ما تملكه من صلاحية تنظيم العمران، أن تغطي الجمال الترابي بوثائق تعميرية عبر مخططات وتصاميم تحدد من خلالها توجهاتها الإنمائية للعمران، وتنظم بواسطتها الجمال بما تحتاجه من مرافق عمومية تتناسق مع سياستها السكنية والعمرانية، فعليها أن تفعل هذه الصلاحية بنوع من التبصر، وعقلنة الاختيارات بربطها بإمكانية الإنجاز، والالتزام في تنفيذ ما خصصته، مع اعتبار حقوق الملاك الذين غلت عقاراتهم، وحرموا من التصرف المطلق في ملكيتهم خاصة وأنهم أبدوا تعرضات وقدموا ملاحظات ضمنت في السجل المرصود لذلك عقب انتهاء البحث العلني؛

وحيث إنه إذا كان لتصميم التهيئة مفعول يمتد على فترة عشر سنوات، فإن العدل والإنصاف يفترضان بالضرورة العمل على الدخول مع المالك في توافق من أجل الاقتناء الرضائي للعقار، أو مباشرة مسطرة نزع الملكية.»

12 - مسؤولية الإدارة في تمكين المواطنين من سكن لائق

الملف عدد: 19108/19

القاعدة:

الإدارة ملزمة بنقل المكفوفين معتمري الدور السكنية، متى كانت آيلة للسقوط أو انعدمت فيها شروط السكن اللائق، ولو تعلق الأمر بأملاك حبسية، سيما وأن المعنيين بها أشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة.

ملخص الوقائع:

يرمي هذا التظلم إلى رفع الضرر الذي يعاني منه الطالبون جراء ما يتهدد مساكنهم الآيلة للسقوط من انهيار، وقد أكدت في شأنه الإدارة أن المساكن الحبسية موضوع التظلم سلمت للمعنيين بالأمر اعتباراً لوضعهم الاجتماعي كأشخاص مكفوفين، وأبدت استعدادها لإصلاح المساكن المذكورة في انتظار إدراج قاطنيها ضمن أحد البرامج الاجتماعية للسكن.

التعليـــل:

«وحيث إن البنية السكنية لهذه الغرف تغيرت بمرور الوقت، وأصبحت كل غرفة تأوي أسرة متعددة الأفراد، في ظروف تجمع كل المصالح المعنية على أنها تنعدم فيها أبسط شروط العيش الكريم مما يتعين معه التفكير في نقل معتمريها إلى سكن لائق؛

وحيث إن التعامل مع هذا الملف يجب أن يتم من زاوية خصوصيته، ومن جانب وضعية المعتمرين، كأشخاص ذوي احتياجات خاصة، يعيشون أوضاعا متسمة بالهشاشة اضطرتهم إلى تحمل اكتظاظ لا يطاق، لعدم قدرتهم على إيجاد بديل، علما أن عامل الوقت يداهم هذه الحالات ويهدد من حين لآخر بفواجع قد يصعب تداركها؛

وحيث إن المطلوب من السيد والي الجهة بحكم إشرافه على القطاعات الحكومية المعنية، وتنسيقه مع المؤسسات العمومية ذات الصلة بالموضوع، أن يجد الصيغة الملائمة للتكفل بهذه الفئة من خلال ترجمة البعد التضامني والواجب الإنساني الذي تحمله المقتضيات الدستورية.»

13 – مسؤولية الإدارة في إرجاع ما تم استخلاصه فوق ما يحدده القانون

الملف عدد: 19900/19

القاعدة:

لا يمكن للإدارة رفض إرجاع ما تم استخلاصه بدون موجب حق بحجة أن الأداء كان مسبقا، وكل مبلغ تم قبضه فوق ما حدده التشريع، قد يقع أحيانا تحت طائلة القانون الجنائي.

ملخص الوقائع:

تقدم شخص بتظلم يعرض فيه أنه قام بإيداع ثلاثة مطالب للتحفيظ في اسمه وفي اسم أخيه، إلا أنه لاحظ بأن المستحقات المقتطعة بشأن المطلب الأول تفوق بكثير ما تم اقتطاعه بالنسبة للمطلبين الآخرين، بعلة أن أرضه فلاحية سقوية، والحال أن الأمر يتعلق بقطعة واحدة تم اقتسامها بين الورثة وأن المدلول من العبارة التي تم وضع العقار فيها «تسقى بماء الفيض» هو أنها بورية وتسقى بماء المطر.

ورفضت الإدارة إرجاع الفارق المستخلص بعلة أن الأداء المسبق للرسوم يحول دون ذلك ولا يمكن استرجاعه مهما كان المآل المخصص للطلب.

التعليـــــل:

«وحيث إن الإدارة، إذا كانت محقة في استيفاء رسوم أو واجبات عن بعض الخدمات التي تقدمها للمرتفقين، فإن ذلك يجب أن يكون في نطاق التعرفة والحدود المسطرة في القانون، وأن كل مبلغ تم استخلاصه يفوق ذلك يمكن أن يقع تحت طائلة القانون الجنائي؛

وحيث إنه لا يستساغ أن يتجه المشرع إلى حرمان كل ذي حق من استرجاع ما تم دفعه بدون موجب، بمجرد أنه أدى ذلك مسبقا، سيما وأن الإدارة تدرك أنه وقع خطأ في احتساب الوجيبة المفروضة.»

14 - حل الخلاف بين الإدارات يجب أن يتم في إطار تسوية ودية

الملف عدد: 18028/19

القاعدة:

من غير المحكامة أن تلتقي إدارتان حول خلاف أمام المحاكم والعدل أن لهما كل الوسائل القانونية والتنظيمية التي يمكن الاحتكام إليها لحل الخلاف في نطاق حضاري، ومن غير العدل والإنصاف أن يتحمل المواطن تبعات هذا الخلاف مهما كانت مسبباته ونتائجه.

ملخص الوقائع:

تقدم مواطن بتظلم يطلب بمقتضاه التدخل من أجل دفع المحافظ على الأملاك العقارية للعدول عما قام به من إلغاء رسم عقاري يخص عقارا اقتناه من شركة العمران، بدعوى أن العقار المعني في أصله يدخل في ملكية وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، وأن وزارة السكنى والتعمير التي فوتت للمتظلم العقار أخطأت في تصرفها، وأن هناك مفاوضات جارية بين الإدارتين لتسوية الموضوع.

التعليـــــل:

«حيث إن المؤسسة، وهي تدعم كل المبادرات التي سيتم من خلالها تدارك الأخطاء التي وقعت فيها الإدارة، من غير أن يكون للمواطنين أي يد فيها، تعتبر المضي في مسطرة التسوية الودية والتوافق بشأن إيجاد حل متفق عليه، فإنها من جهة أخرى، تعتبر أنه من غير المحكامة أن تلتقي إدارتان حول خلاف أمام المحاكم والعدل أن للإدارتين كل الوسائل القانونية والتنظيمية التي يمكن الاحتكام إليها لحل هذا الخلاف في نطاق حضاري، لأنهما مكلفتان برسالة تصب كلها فيما تقتضيه المصلحة العامة والأهداف التنموية في إطار من التكاملية؛

واعتبارا لما تم بسطه، فإن المؤسسة ترى أن من شأن تسوية هذه الوضعية إرجاع الأوضاع إلى نصابها الطبيعي والعادل والمنصف وتفادي إهدار المال العام بتحميل مختلف الإدارات تعويضات عما تسببت فيه من أضرار وما وقعت فيه من أخطاء.»

15 – وجوب الاحتكام إلى رئيس الحكومة عند وقوع خلاف بين إدارات

الملف عدد: 23295/20

القاعدة:

لا يمكن للإدارة مواجهة المواطن، وهي تقر بأحقية مطلبه، برفض مصالح الخزينة العامة التأشير على القرار المجسد لذلك.

الإدارة ملزمة، في مثل هذه الحالة، برفع الأمر إلى رئيس الحكومة في إطار مسطرة التحكيم، وإن اقتضى الأمر، باستصدار ترخيص استثنائي لتسوية وضعيته إنصافا له.

ملخص الوقائع:

جاء في تظلم أن الإدارة لم تعمل على تسوية واجبات الخراك المتظلم لفائدة النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد، وقد ردت الوزارة المعنية بأن الخزينة العامة رفضت التأشير على أي قرار لتسوية هذه الوضعية في غياب الوثائق المبررة لإعادة تركيب الحياة الإدارية للمتظلم، وأن صعوبات تقنية تحول دون ذلك، وأنها جادة في تجاوزها.

التعليـــــل:

«وحيث إن وزارة الشغل والإدماج المهني، تقر بأحقية المتظلم في تسوية وضعيته المعاشية، إلا أنها تتذرع بوجود صعوبات تقنية متمثلة في رفض مصالح الخزينة العامة التأشير على النفقة التي أعدتها في الموضوع؛

وحيث كان على وزارة الشغل والإدماج المهني أن تعمل على تسوية وضعية المعني بالأمر، وإن تماطلت الخزينة العامة في التمسك بموقفها، فإنه بإمكانها رفع الأمر إلى رئيس الحكومة في إطار الاحتكام والمنازعة، وإن اقتضى الأمر، استصدار ترخيص استثنائي لتسوية هذه الوضعية إنصافا للمتضرر منها.»

16 – مسؤولية الإدارة عن الخطأ في تقديرها للوقائع

الملف عدد: 25193/20

القاعدة:

الإدارة ملزمة بمراجعة موقفها من عدم استحقاق شخص للدعم المخصص لمواجهة الجائحة، متى أسس على معطيات أخطأت في تقديرها.

ملخص الوقائع:

تظلمت سيدة من عدم استفادتها من الدعم المخصص للأشخاص المتضررين من تداعيات الحجر الصحي، وقد تبين عند دراسة الملف، أن سبب ذلك هو اعتماد الإدارة في موقفها على معطيات مغلوطة.

التعليـــــــل:

«وحيث إن الإدارة قد بتت في طلب الدعم المقدم بناء على معطيات مغلوطة، وما كان لها أن تنتهي إلى رفض الطلب لو اطلعت على بطاقة الرامبد التي كانت قد أدلت بها المعنية رفقة طلبها؛

وحيث لذلك، وتحقيقا للأهداف والأبعاد التضامنية التي كانت وراء منح الدعم، فإن المؤسسة تدعو اللجنة إلى إعادة النظر في طلب المعنية بالأمر، ومدى استحقاقها، انطلاقا من أنها كانت تتوفر فعلا على بطاقة الرامبد.»

17 - الإدارة ملزمة بالمساواة عند التعامل مع الأوضاع المماثلة

الملف عدد: 27218/20

القاعدة:

الإدارة مطالبة بالتعامل بالمثل مع كل الأوضاع المماثلة إعمالا للمبادئ الدستورية التي تؤكد على المساواة وتكافؤ الفرص والحكامة الجيدة.

ملخص الوقائع:

تقدم السيد ﴿...﴾ بطلب يتظلم بمقتضاه من عدم تمكينه من التعويض اليومي عن فترة التكوين، والحال أنها عوضت من هم في نفس وضعيته، وقد ردت الإدارة بأن النصوص القانونية الجاري بها العمل لم تحدد مبلغ التعويض اليومي المستحق خلال الفترة المذكورة.

التعليـــــــل:

«وحيث إن الإدارة في نفس القضايا التي لها علاقة بالتعويض عن التكوين، قد عالجت بعضا منها، ومكنت المعنيين بها من تعويض يومي عن فترة التكوين، وذلك وفق مقاربة تم تحديدها لتصفية هذه الملفات، وقد رصدت لذلك غلافا ماليا مخصصا من أجل تعويض المعنيين بها؛

وحيث إن مبادئ الحكامة الإدارية الجيدة تقتضي التعامل بالمثل مع كل الوضعيات المشابهة، وذلك إعمالا للمبدإ الدستوري الذي أقر المساواة وتكافؤ الفرص؛

وحيث إن كل تأخير في تمكين الطالب من مستحقاته هو وضع من الصعب قبوله، أو التسليم به، مما يتعين معه دعوة المصالح المعنية إلى التعجيل بتدارك هذا الأمر.»

18 - مسؤولية الإدارة في التعجيل بإخراج النصوص التطبيقية

الملفات أعداد: 9597/16 - 15460/18 - 15600/18- 15601/18 - 15603/18 - 15695/18
15718/18 - 15727/18 - 16994/18 -17428/19 - 18912/19 - 25099/20 -29854/21 - 31316/21

القاعدة

إن التأخر الحاصل في صدور نصوص تنظيمية أو تطبيقية من شأنه أن يحد من الاستفادة من الحقوق التي أقرها القانون، وبالتالي يتعين على رئيس الحكومة اتخاذ جميع التدابير والإجراءات اللازمة للإسراع بإخراجها إلى حيز الوجود.

ملخص الوقائع:

تقدم عدة أشخاص بطلب، يعرضون فيه الضرر اللاحق بهم جراء التأخر في نشر القرار المشترك المتعلق بالصندوق التكميلي عن الوفاة، إذ ما زالوا محرومين من الاستفادة من كامل مستحقاتهم المتوقفة على نشر القرار المذكور.

التعليـــــل:

«وحيث إنه لئن اتضح أن قرار مراجعة وعاء اشتراكات القطاع التكميلي دعت إليه ضرورة الحفاظ على التوازنات المالية وضمان ديمومة الخدمات التي تقدمها التعاضديات، فإن التأخر الحاصل في صدور القرار المشترك المتعلق بالصندوق التكميلي أمر غير مستساغ، لما لهذا التأخر من تأثير على قيمة التعويضات التي تلتزم التعاضدية بصرفها لمنخرطيها أو ذوي حقوقهم لغايات إنسانية واجتماعية.

إن المؤسسة لتدعو السيد رئيس الحكومة إلى اتخاذ جميع التدابير والإجراءات اللازمة لإنهاء مشروع التعديل المتعلق بالصندوق التكميلي وإحالته على الجهات المعنية قصد استصدار القرار المشترك بالمصادقة عليه، وذلك لتمكين المتظلمين ومن هم في نفس وضعيتهم من الاستفادة منه.»

19 – مسؤولية الإدارة في التحقق من شروط القبول في التكوين عند الولوج

الملف عدد: 18191/19

القاعدة

الإدارة ملزمة عند التسجيل بالتأكد من استيفاء الشروط النظامية المتطلبة، وبتخليها عن ذلك، تكون قد تنازلت أو تساهلت ضمنيا في استيفاء الشروط اللازمة، ما لم يثبت تورط المعني بها في أفعال غش أو تدليس أو تزوير.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتظلم يلتمس صاحبه من المؤسسة التدخل قصد تسليمه دبلوم التخرج من معهد للتكوين، موضحاً أنه اجتاز جميع مراحل التكوين بنجاح، وقد ردت الإدارة بأن هناك صعوبات قانونية لأنه لا توجد إمكانية لولوج حاملي دبلوم «إصلاح آلات الخياطة» إلى شعبة «تقني في تحويل المطالة والتلحيم» عبر نظام الممرات المعمول به لديها.

التعليـــــــل:

«وحيث إنه لم يثبت للمؤسسة خلال مختلف مراحل البحث ومعاينة التظلم تورط المتظلم في أفعال مخالفة للقانون، سواء في شكل غش أو تدليس أو تزوير أو غيره، مما كان سندا لقبول تسجيله؛

وحيث إن تذرع المكتب باقتناعه إجراءات تأديبية في حق موظفيه الذين لم يحترموا الضوابط والنصوص القانونية في التسجيل بالدروس المسائية، وعدم تمكين المتظلم من الدبلوم لا يعفيه من تحمل المسؤولية، إذ كان حريا به أن يتأكد من استيفاء المتظلم لكل الشروط التي تخوله الاستفادة من التكوين الذي اختاره، وأنه بتخليه عن هذه المراقبة، يكون ضمنيا قد تنازل أو تساهل معه في استيفاء الشروط المتطلبة، وبالتالي يتعين التعامل معه على هذا الأساس»

20 - التزام الإدارة بتمكين الأبناء العاجزين عن الكسب من معاش الأيتام

الملف عدد: 6301/14

القاعدة

تمسك الإدارة بحرمان الابن من الاستفادة من معاش الأيتام لكون والده لم يصرح به بعد بلوغه سن 21 سنة، متى تعلق الأمر بوضعية معلومة لديها وغير طارئة، يعتبر تراجعا عن الحقوق المكفولة للأشخاص في وضعية إعاقة، في ظل مناخ دستوري وحقوقي وتضامني يدعو إلى المزيد من المكتسبات لتعزيز أوضاع هذه الفئة.

ملخص الوقائع

تقدم مواطن بتظلم جراء عدم تمكينه من معاش الأيتام بعد وفاة والده، ذاكرا أنه كان يستفيد من التعويضات العائلية باعتباره من ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد رأت الإدارة أن والده لم يصرح بإعاقته، فضلا عن أن الفحص الطبي أفاد أن العجز العالق به ليس كليا.

التعليـــــــل:

«وحيث إن المرتكز الذي اعتمده المكتب بكون والد الطفل لم يصرح به بعد بلوغه سن 21 سنة، لا يمكن مجاراته، ويعتبر تراجعا عن الحقوق المكفولة للأشخاص في وضعية إعاقة، لا سيما وأن هذه الوضعية ليست طارئة، بل كانت معلومة من قبل بلوغه السن المذكورة؛

وحيث إن المشرع لم يفرض وضعا ونمطا معينا للإجراءات المتبعة لإثبات الإعاقة اللازمة للاستفادة من معاش الأيتام، وبذلك لا شيء يبرر موقف الإدارة بعدم الأخذ بالشهادات الطبية المدلى بها، والتي تثبت الإعاقة الحركية التي يعاني منها المعني بالأمر، والتي تؤكد العجز النهائي عن العمل والكسب؛

وحيث إنه لن يكون من الإنصاف إبعاد الاستفادة بمجرد عدم التصريح به، وهو واقع لا يد له فيه، في ظل مناخ دستوري وحقوقي وتضامني يدعو إلى المزيد من المكتسبات لتعزيز وتحسين أوضاع الأشخاص في وضعية إعاقة، ليتأتى لهم تجاوز كل الحواجز التي تحول دون اندماجهم.»

21 – الإدارة ملزمة بمراعاة الملف الصحي للأشخاص المصابين بالعاهة عند تقدير مدى استحقاقهم للتعويضات العائلية

الملف عدد: 28388/21

القاعدة

رفض تمويل الاستفادة من التعويضات العائلية عن الأبناء الذين يحملون إعاقة ذهنية ونفسية، والاكتفاء بالقول إنهم لا يتوفرون على الشروط القانونية، دون تعليل آخر ودون اعتبار لملفهم الصحي يعد تراجعا عن المكتسبات التي تحققت في مجال الرعاية الاجتماعية لهؤلاء الأشخاص.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة من متضلم بطلب تدخل من أجل الحصول على التعويضات العائلية عن ابنته التي تعاني من عاهة نفسية وعقلية منذ طفولتها، جعلتها عاجزة عن العمل، إلا أن الإدارة رأت بأن العاهة التي تحملها المعنية بالأمر لا تنطبق عليها الشروط المطلوبة قانونا، لاعتبارها موجبة للاستفادة.

التعليـــــل:

«وحيث إن حرمان المعنية بالأمر من الاستفادة من التعويضات العائلية بدعوى أن العاهة المصابة بها لا تشكل عجزا تاما ومطلقا، رغم توفرها على ما يخالف ذلك، أمر لا يمكن مجاراة الصندوق المغربي للتقاعد فيه، خاصة وأن الفصل 3 من المرسوم 2.58.1381، والذي استدل به الصندوق يقر عكس ما ذهب إليه، ويؤكد أحقية المعنية بالأمر في الاستفادة من التعويضات العائلية المطلوبة، وذلك بصراحة تنصيصاته، شريطة إثبات أن وضعيتها الصحية لا تسمح لها بمزاولة أي نشاط مدر للدخل بصفة نهائية ودائمة؛

وحيث إن موقف الصندوق يعتبر تراجعا عن المكتسبات التي وصلت إليها بلادنا في مجال تحسين وضعية المعاق، على المستوى القانوني أو الاجتماعي، ولا يتماشى مع التزاماتها الدولية في مجال توفير الرعاية الاجتماعية لهؤلاء الأشخاص.»

22 – الإدارة ملزمة عند البت في الحركة الانتقالية بالموازنة بين رغبات الطالب ومتطلبات استمرارية المرفق

الملف عدد: 20398/19

القاعدة

لا جدوى من قرار إداري لا يجد طريقه إلى التنفيذ؛

تدبير الحركة الانتقالية يجب أن يتم بالشكل الذي يوازن بين الاستجابة لطلبات الانتقال، وبين استمرار الخدمات الإدارية، لئلا تكون لها انعكاسات سلبية على جودة الارتفاق العمومي.

ملخص الوقائع:

طلبت سيدة من المؤسسة التدخل لدى الإدارة لتنفيذ قرار وزير الصحة، القاضي بنقلها إلى مديرية الأدوية والصيدلة بالرباط، بعدما رفضت الإدارة تنفيذه، وبررت الإدارة موقفها بكونها ستعمل على تنفيذ القرار بمجرد إيجاد خلف، لأنها ملزمة بتفادي أي ارتباك في العمل بسبب نقل المتظلمة.

التعليـــل:

«حيث إن الإدارة وضعت نظاما للحركة الانتقالية، حددت فيه شروطها ومعايير لحسن تدبير هذه العملية بالشكل الذي يوازن بين الاستجابة لطلبات الانتقال، وبين استمرار خدمات المرفق العام، لئلا تبقى بعض الأماكن شاغرة أو أن يكون هناك فائض، مما قد تكون له انعكاسات على المرتفقين؛

وحيث كان على الإدارة أن تواصل ما هي ملزمة بتحقيقه من تنزيل ما قررته، لأنه لا جدوى من المقررات، إن لم ترتق الإدارة إلى تجسيدها على أرض الواقع، لأن الفعالية والحكامة ليستا في إصدار المقررات ولكن في إعمالها.»

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

1 – تحويل اقتطاعات التغطية الصحية بعد الانسحاب من تعاضدية

الملف عدد 17/11682

القاعدة:

الانسحاب الصوري من تعاضدية بعينها، يحرم المنسحب من تحويل واجبات انخراطه السابقة إلى التعاضدية الجديدة.

ملخص الوقائع:

تقدم شخص بملتمس يطلب بمقتضاه تمكينه من منحة التقاعد، وقد اتضح من جواب الإدارة المتظلم منها، أن المعني اختار عن طواعية الانخراط في تعاضدية أخرى، وباختياره هذا انقطعت صلته بها وتم التشطيب عليه، ولا يمكنها تحويل ما سبق اقتطاعه منه كواجبات الاشتراك.

التعليل:

«حيث اتضح أن المتظلم بعدما كان منخرطا في تعاضدية الهيآت التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب، ارتأى عن طواعية تغيير انخراطه وغدا بالانضمام إلى التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية؛

وحيث إن ما دفع به المتظلم من أن على التعاضدية الأولى تحويل واجبات انخراطه إلى التعاضدية الأخرى دفع مردود، لأن الانسحاب من التعاضدية يحرمه من إمكانية التحويل بحكم استفادته من

خدمات التعاضدية الأولى أثناء فترة انخراطه بها، لأن ما يقتطع من راتبه يتم رصده لفائدة كل المنخرطين وفقا للبعد التكافلي والتضامني لقطاع التعاضد».

2 – الشهادة الوصفية والشهادة الجامعية

الملف عدد 18/14459

القاعدة:

الحصول على الشهادة الجامعية لا يلزم السلطة الحكومية بإقرار معادلتها بالشهادة الوصفية التي تسلمها الجامعات.

ملخص الوقائع:

تقدمت سيدة بطلب تعرض فيه أنها حصلت على الإجازة في الحقوق، وأرادت التسجيل بسلك الماستر، إلا أن الجامعة رفضت ذلك بدعوى أنها لا تتوفر على شهادة الباكالوريا، والحال أنها حصلت على دبلوم الولوج للدراسات العليا. ولذلك، تلتمس اعتبار هذه الشهادة معادلة لشهادة الباكالوريا والقول بأحقيتها في اجتياز اختبار الولوج إلى سلك الماستر. وفي المقابل تمسكت الإدارة بكون الجامعة تفتح المجال لتكوينات بيداغوجية مؤدى عنها، وما يتوج به التكوين كشهادة لا يمكن أن يعادل الشهادة الوصفية.

التعليل:

«وحيث إن الشهادة الوصفية يعتمد في تسليمها على معايير وشروط تحددها لجنة متعددة التركيبة على الصعيد الوطني، وتتبناها السلطة الحكومية المختصة. في حين، أن الشهادة الجامعية متروك أمر التقرير بشأن إحداثها والمقرر المخصص لها وكذا قبول التسجيل في سلكها إلى الجامعة، لما تتوفر عليه من استقلال، وبذلك فمداها وما تخوله من حقوق، لا يمكن أن يلزم السلطة الحكومية المعنية بمعادلتها مع دبلوم وطني».

3 – محضر لجنة ترتيب وتقييد المباني ضمن التراث الوطني عمل تحضيري ليس له حجية قانونية

الملف عدد 18/14578

القاعدة:

محضر لجنة ترتيب وتقييد المباني كتراث وطني وثيقة داخلية لا ترتب بحكم طبيعتها أي أثر قانوني إلزامي للإدارة، وتبقى مجرد عمل تحضيري لا يقوم مقام قرار ترتيب البناية في عداد الآثار، ولا يمكن المطالبة بنسخة منه.

ملخص الوقائع:

بناء على طلب توصلت به المؤسسة يتظلم بموجبه المعني به من رفض الإدارة تسليمه نسخة من محضر الجلسة التي تقرر فيها ترتيب «فيلا» ضمن التراث الوطني للإدلاء به لدى من يهم، إلا أن الإدارة

برر ذلك بأن الشهادة المطلوبة وثيقة داخلية لاستكمال الإجراءات ولا يمكن للعموم الحصول عليها.

التعليل:

«وحيث إن محضر لجنة الترتيب والتقييد، الذي لا تنكر الإدارة مضمونه الإيجابي، يحدد مبرر اقتراح أعضاء اللجنة المذكورة لخصوص ترتيب أو تقييد بناية ضمن التراث التاريخي والمآثر التاريخية، ولا يرتب لحكم طبيعته أي أثر قانوني على تقييد البناية من أجل المحافظة عليها؛

وحيث إن محضر اللجنة يعد عملا تحضيريا، قد تعتبره الإدارة في قرارها وتصريفها لهذا الموضوع وقد لا تعتمده، وأن كل ما يمكن المطالبة به هو نسخة من قرار ترتيب هذه البناية في عداد الآثار حال صدوره.

وحيث ما دام أن قرار اللجنة لم تصادق عليه بعد السلطة الحكومية، ولم تعمل على إصداره أو نشره بالجريدة الرسمية، فإن المؤسسة لا ترى في موقف الإدارة ما يبرر مواصلة تدخلها وتصرح تبعا لذلك بحفظ الملف».

4 - التزام الأعراف التربوية بالاختيارات الرسمية

الملف عدد 19/18586

القاعدة:

الإبداع والابتكار حق للأعراف التربوية، على أن يتم ذلك في نطاق الاختيارات التربوية والبيداغوجية الكبرى التي ارتكن إليها القطاع المسؤول.

ملخص الوقائع:

تقدم شخص بتظلم أمام هذه المؤسسة يعرض فيه أنه يعمل كمفتش تربوي، وأن الإدارة تعرقل عمله وتعطل برامجه وتقاريره السنوية، وتمنع بعض الأنشطة التي يقررها، كما يعرض من خلاله أيضا ما اعتبره مساسا بوضعيته المادية، بعد إيقاف راتبه واتخاذ قرار توقيفه عن العمل. وقد ردت الإدارة بأنها تصرفت بناء على ما لاحظته من مخالفات وعدم التزام المعني بالأمر بالواجبات المهنية.

التعليل:

«حيث إن الإبداع والابتكار وهو محمود عند وضع البرامج واختيار المناهج، فإنه من المتعين أن يتم في نطاق الاختيارات التربوية والبيداغوجية الكبرى التي ارتكن إليها القطاع الحكومي المسؤول، ورسم لها محددات توجيهية ينبغي العمل في نطاقها.

وحيث إن القول بتدخل الإدارة التربوية في عمل المتظلم وفي أوجه تنفيذه للبرامج والمهام الموكولة إليه أمر لا تتوفر المؤسسة على ما يثبت أن فيه انحرافا، أو شططا في إعمال الرقابة التسلسلية المخولة للإدارة على أداء المتظلم».

5 - إيقاف اقتطاع واجبات الاشتراك برسم نظام معاشات البرلمانيين

الملف عدد 19/19904

القاعدة:

الحلول القانونية التي ينتهي إليها البرلمان في إطار مسطرة تشريعية لا تخضع لمراقبة الملاءمة إلا في إطار الطعن الدستوري.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتظلم يعرض فيه المعني به أنه تم إيقاف صرف راتب معاشه كعضو بمجلس النواب سابقا، والذي كان يتقاضاه بناء على اتفاقية التسيير المبرمة بين مجلس النواب والصندوق الوطني للتقاعد والتأمين، وكان رد الإدارة بأن الصندوق الذي كان يسير نظام المعاشات لفائدة النواب توقف لأنه لم يعد يتوفر على السيولة لصرف المستحقات.

التعليل:

«وحيث اتضح أنه عقب النقاش العام، الذي رافق الموضوع عند إثارة عجز الصندوق عن صرف المستحقات، صدر القانون «21.24» الذي نص على إيقاف اقتطاع واجبات الاشتراك برسم نظام المعاشات المحدث لأعضاء مجلس النواب، وكذا إيقاف أداء مساهمات المجلس المذكور برسم النظام المتحدث عنه.

وحيث إن المقتضيات المذكورة تشكل في حد ذاتها حلا تشريعيا للموضوع، لا يخضع لمراقبة الملاءمة إلا في إطار الطعن الدستوري.

وحيث ما دام قد تم البت في الطعن في القانون المذكور أمام المحكمة الدستورية، فإن قرارها أصبح ملزماً لكل السلطات العامة وجميع الجهات الإدارية والقضائية، ولذلك فإن المؤسسة ترى أن الطلب أصبح غير ذي موضوع».

6 - إدماج الملحقين بالإدارات المستقبلة

الملف عدد 19/20019

القاعدة:

إدماج الملحقين بالإدارات المستقبلة، يجري إمكانية رهينة بموافقة الإدارتين المعنيتين وليس حقا تلزم الإدارة بالاستجابة له.

ملخص الوقائع:

تقدم مواطن بطلب يلتمس بمقتضاه إدماجه في أسلاك الوزارة المكلفة بالعلاقات مع البرلمان بعدما وافق ممثلو ثلاث وزارات على إدماجه في إطار متصرف إداري، غير أن الوزارة المكلفة بالاقتصاد والمالية عارضت قرار إلحاقه، مستندة في ذلك على ما اعتبرته اختلافا في المهام، وعدم وجود درجة مماثلة لدرجته الأصلية وكذا للاختلاف الكبير الحاصل في الأجر.

التعليل:

«وحيث إن إدماج الملحقين بالإدارات المستقبلة، إمكانية مفتوحة لمن يعيشون وضعيات إلحاق، وليس حقا يلزم الإدارة بالاستجابة له، بل يبقى ذلك دائما رهيناً بموافقة الإدارتين المعنيتين.

وحيث إنه في غياب توافق القطاعين، فموافقة أحدهما تبقى مجرد قبول أحادي لملتمس تقدم به المتظلم، ولا يمكن اعتباره حقا دخل في ذمة الطالب ليتأتى له الاحتجاج به على الإدارة الأخرى وإلزامها بتنزيله».

7 – تغيير المركز القانوني للمشغل

الملف عدد 19/18035

القاعدة:

ارتكان الإدارة إلى تفويض بعض خدماتها للخواص في إطار التخوصة وتغيير المركز القانوني للمشغل، لا تكون الإدارة ملزمة فيه إلا بتأمين استمرارية عقد الشغل وكافة ما يترتب عنه من حقوق في ظل علاقة الشغل الجديدة.

ملخص الوقائع:

تقدم عدة أشخاص بتظلم يلتمسون بمقتضاه التدخل قصد إعادة صرف مستحقاتهم الأجرية لدى الإدارة المشغلة، وقد اتضح بعد البحث أن الإدارة المعنية آثرت خوصصة Externalisation المهام الموكولة إليهم وفوضت تدبيرها لشركات خاصة، بعدما أمنت للمتظلمين فرصة الاحتفاظ لهم بكافة حقوقهم لدى الشركة التي حلت محلها في تصريف الخدمات في إطار التدبير المفوض.

التعليل:

«وحيث إن مدونة الشغل كانت صريحة في مادتها الثالثة، وأكدت أن للدولة ولبعض القطاعات العامة والمؤسسات العمومية أن تستعين في أداء المهام والخدمات الموكولة إليها بأجراء لا تسري عليهم أحكام أنظمة استثنائية خاصة. وخلصت في هذه الحالة إلى خضوع هذه الشريحة من الأجراء لأحكام مدونة الشغل؛

وحيث إذا كانت الإدارة المذكورة قد ارتكنت لاختيار تفويض بعض الخدمات للخواص في نطاق ما يصطلح عليه بالتخوصة، فإنها بلجوئها إلى ذلك، تكون قد ارتكنت إلى تغيير المركز القانوني للمشغل، ولا تكون ملزمة اتجاه أجرائها إلا بضمان ما كان لهم من حقوق في إطار علاقة الشغل القائمة، وضمان استمرارها في ظل المشغل الجديد».

8 – سلطة الإدارة في الإحالة على المجلس التأديبي ضمن ضوابط المشروعية

الملف عدد 19/20305

القاعدة:

سلطة الإدارة في إحالة موظف على المجلس التأديبي لإخلاله بالضوابط الوظيفية، لا يحد منها إلا قيد المشروعية وواجب التصرف دون انحراف في إعمالها لهذه السلطة.

ملخص الوقائع:

تظلم مواطن من إحالته على المجلس التأديبي بسبب احتلاله لسكن وظيفي بدون حق، وذلك بعدما تقرر نقله وإنذاره بوجوب إفراغه. وقد رأت الإدارة بأنها بعدما اعتبرت أن المعني بالأمر وقع في أخطاء إدارية وتصرفات غير مقبولة عملت على إحالته على المجلس التأديبي ووفرت له كل الضمانات التأديبية.

التعليل:

«حيث إن الإحالة على المجلس التأديبي حق للإدارة، تمارسه كلما تراءى لها أن أحد الموظفين أتى تصرفا أو اتخذ موقفا يجعله في وضع المخل بالتزاماته الوظيفية، أو يمس بوجوب التقيد بضوابط الوظيفة العمومية، وما يقتضيه الأمر من تشبع بقيم ومبادئ التسيير الإداري، ما لم يثبت أنها تعسفت في إعمال صلاحيتها أو أنها قد حادت عن المشروعية أو تجاوزت السلطة المخولة لها».

9 – واجب المساهمة في تكاليف الارتفاق العمومي

الملف عدد 19/22660

القاعدة:

الاستفادة من المرافق والخدمات العمومية يكون أحيانا رهينا بالمساهمة في بعض التكاليف، شريطة مراعاة الأوضاع الاجتماعية وبلورة المنظور التضامني.

ملخص الوقائع:

تظلم شخص من الضرر اللاحق به جراء التأخير في التوصل ببيان تكاليف ربط منزله بالكهرباء، ورأت الإدارة بأن سبب ذلك يرجع لعدم أداء المتظلم ما يقرره القانون من دفع مسبق لكلفة الربط، علما أنها أنجزت البيان وطالبت المعني بالأمر بتسديد مستحقاته.

التعليل:

«وحيث إن كان من حق كل مواطن الاستفادة من المرافق والخدمات العمومية، فإن ذلك قد يكون أحيانا رهينا بالمساهمة في بعض التكاليف، سبقا لتسعيرة وتكلفة تأخذ بعين الاعتبار الأوضاع الاجتماعية والجانب التضامني».

10 - صلاحية الإدارة في التكليف والإعفاء من المسؤولية

الملف عدد 19/21659

القاعدة:

التعيين في مناصب المسؤولية يدخل ضمن صلاحيات الإدارة، في إطار ضوابط معيارية عامة يحكمها مبدأ الاستحقاق، ولرئيس الإدارة سلطة الإعفاء منها عند الإخلال بالالتزامات الوظيفية، ولا يحد من سلطته تلك إلا ما قد يشوبها من انحراف أو تعسف.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتظلم يعرض فيه باعثه أنه كان موضوع عقوبة تأديبية بالإقصاء من العمل، وبعد انتهاء مدة الإيقاف فوجئ بإعفائه من مهامه كمدير لمؤسسة تعليمية، ملتمسا إرجاعه إلى منصبه. وقد دفعت الإدارة بأنها سجلت في حقه عدة تصرفات معيبة كان بسببها موضوع مسطرة تأديبية وبعد مؤاخذته طبقاً للقانون أعفي من مهام المسؤولية التي كانت مسندة إليه.

التعليل:

«حيث إن التكليف بالمهام والتعيين في مناصب المسؤولية يدخل ضمن صلاحيات الإدارة في إطار ضوابط معيارية عامة تتأسس على مبدإ الاستحقاق، ويعتبر تصرفا قابلا للرجوع فيه، كما يملك رئيس الإدارة سلطة الإعفاء الفوري منها في حال الإخلال بالالتزامات الوظيفية.

وحيث إن سلطة الإدارة هاته، لا يحد منها إلا ما قد يثبت في حقها من أن إعمالها لهذه الصلاحية كان فيه انحراف أو تعسف، وهو أمر لم تقف عليه المؤسسة».

11 - سلطة الجامعة في انتقاء المقبولين بسلك الدكتوراه

الملف عدد 19/22336

القاعدة:

الانتقاء والتسجيل بسلك الدكتوراه، من صلاحية الفريق البيداغوجي للجامعة بعد تقييم المؤهلات والتأكد من القدرة المفروضة لمواجهة المتطلبات البحثية.

ملخص الوقائع:

تقدم طالب بملتمس إلى هذه المؤسسة يعرض فيه أنه حاصل على دبلوم الماستر، ولما فتح باب التسجيل بسلك الدكتوراه قام بإيداع طلب في الموضوع، إلا أنه رفض، متسائلا عن أسباب ذلك، طالبا التدخل لإنصافه. وقد كان رد الجامعة المعنية أن تكوين الطلبة في السلك المذكور يفترض تأمين التعمق والتخصص وأن الفريق البيداغوجي لمختبر الدراسات لم يقتنع بملف المعني بالأمر.

التعليل:

«وحيث اتضح مما تم الاستدلال به، أن مسطرة الانتقاء تمت تبعا للضوابط المعتمدة وتطبيقاً للنصوص ذات الصلة، إذ أن اللجنة المعهود إليها انتقاء المقبولين بسلك الدكتوراه، لها الصلاحية في تقييم القدرات والمؤهلات التي يتوفر عليها المترشح، ومطابقة الرصيد المعرفي والجامعي المتحصل عليه، والاقتدار المفروض تخزينه لمواجهة المتطلبات البحثية التي يقتضيها الأمر».

12 – العلاجات المشمولة بالتغطية الصحية

الملف عدد 19/22329

القاعدة:

للإدارة حق الرقابة للتأكد من أن ما خضع له المنخرط يندرج ضمن العلاجات الضرورية المشمولة بالتغطية الصحية.

ملخص الوقائع:

لقد تقدمت سيدة بملتمس إلى هذه المؤسسة، تتظلم بموجبه من عدم تمكينها من التعويض عما أنفقته في علاج الأسنان. وقد رفضت الإدارة تسديد ذلك بعلة أن المعامل الأساسي الداعم للأسنان غير قوي، وبالتالي لا يمكنه تحمل صاقم الأسنان.

التعليل:

«وحيث إن الإجراءات الرقابية تم سنها للتأكد من أن ما تم الخضوع له من علاج يندرج في إطار العلاجات الضرورية التي تستحق أن تكون مشمولة بالتغطية الصحية، وذلك حفاظا على التوازنات المالية التي هي أساس استمرارية الوظيفة التضامنية لكل نظام تعاضدي».

13 – حدود مسؤولية المحافظ في تنفيذ الأحكام

الملف عدد 20/27655

القاعدة:

المحافظ على الأملاك العقارية ملزم بالتأكد من موجبات التعديل أو التغيير أو التشطيب المطلوب بمقتضى الحكم، لأنه مؤتمن على الحقوق التي تكفلها التشريعات والتنظيمات ذات الصلة.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتظلم مفاده أنه تم إجراء قسمة في عقار يملك فيه المعنيون بالأمر حقوقا مشاعة مع إدارة الأحباس، وقد كان ذلك بعدما تم نزع صفة التحبيس عن العقار، ولما أرادوا استخراج رسم عقاري مستقل بهم والتشطيب على التقييدات المضمنة به، رفضت مصالح المحافظة العقارية ذلك، معللة موقفها بكون أسماء بعض الورثة غير مضمنة في الرسم العقاري، ولذلك يتعين الإدلاء ببعض الإثباتات.

التعليل:

«وحيث إن للمحافظ على الأملاك العقارية في هذه القضية وضع خاص، لا يمكن اعتباره فيه كجهة محكوم عليها تمتنع عن التنفيذ، بل كمرفق موكول له تدبير الأوضاع القانونية للعقارات وحماية حقوق كل مالك أو مدع لحق عيني شملته الرسوم العقارية، ولذلك فهو ملزم بالتأكد من موجبات التعديل أو التغيير أو التشطيب ومدى مطابقتها للشروط التي تنص عليها التشريعات والتنظيمات ذات الصلة.

وحيث إن كل ما يثيره من ملاحظات وما يعتبره المحكوم له في غير محله، لا بد وأن يندرج ضمن ما نص عليه قانون المسطرة المدنية في الباب المتعلق بالتنفيذ بما في ذلك سلوك المساطر ذات الارتباط بمعالجة الصعوبات التي تعتري التنفيذ، أو تتطلب تفسيراً أو تأويلاً للأحكام».

14 – تحديد سقف التعويضات عن مصاريف العلاجات خاضع للرقابة

الملف عدد 20/26808

القاعدة:

التزام صناديق الاحتياط الاجتماعي بالتعويض يبقى في حدود ما تم تسطيره وإجازته من لدن الوكالة الوطنية للتأمين الصحي وتحت مراقبتها.

ملخص الوقائع:

تقدم السيد ﴿...﴾ بطلب يتظلم بموجبه من رفض التعاضدية تمكينه من تعويض عن ملفي مرض يخصان ابنيه ويتعلقان بتقويم الأسنان، إلا أن الإدارة لم تسدد له كامل المستحقات، وبعد مراسلتها في الموضوع أكدت أنها التزمت عند احتساب المستحقات بما تحدده التعرفة الجاري بها العمل.

التعليل:

«وحيث إن الحق في إرجاع بعض من المبالغ المصروفة في العلاج، يخضع لمسطرة ولمعايير تحدد الخدمات المستحق التعويض عنها، مع حدود ونسبة وسقف مبلغ التعويض؛

وحيث إن صناديق الاحتياط الاجتماعي، ليست سيدة نفسها في تحديد واختيار قيمة التعويض عن الأعمال الطبية، بل تعمل بمعية وتحت مراقبة الوكالة الوطنية للتأمين الصحي، وبالتالي فإن الالتزام بالتعويض، يبقى في حدود ما تم تسطيره وإجازته من لدن الوكالة.»

15 – الحق في الترقية رهين بالاستحقاق وبما يفرزه الحصيص

الملف عدد 20/26088

القاعدة:

الترقية حق مشروط يستحق استنادا إلى ما أفرزه الحصيص المالي، وللإدارة أن تعتمد قواعد الترجيح بين المستحقين من غير أن تحيد في إعمال ملاءمتها هذه عن المشروعية.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتظلم مفاده أن المعني به يستحق الترقية خارج السلم اعتبارا لأن تنقيطه يسمح له بذلك، وقد كان جواب الإدارة أن الترقية تخضع لمعايير وشروط وفي حدود ما يسمح به العصيص.

التعليل:

«وحيث إن الترقية، وإن كانت حقا يمكن أن يستفيد منه كل موظف، متى استوفى شروط ذلك، فإنها رهينة بالاستحقاق الذي تبدي فيه اللجنة المتساوية الأعضاء نظرها، وتنزل ذلك استنادا إلى ما أفرزه العصيص المالي، ليقرر فيه رئيس الإدارة؛

وحيث طالما أن الإدارة قد اعتمدت قواعد الترجيح لترتيب المستحقين، كما وأن المتظلم لم يدل بما يؤكد أنها حادت في إعمال سلطتها هذه عن المشروعية، فإن المؤسسة لا ترى ما يستدعي مواصلة تدخلها، وتقرر تبعا لذلك حفظ الملف.»

16 – سلطة الإدارة في إنهاء القرار بشأن الطلبات المقدمة إليها

الملف عدد 20/25662

القاعدة:

للإدارة صلاحية البت بقرار معلل فيما يقدمه الأفراد من طلبات، على ضوء ما تسمح به الإمكانيات، في نطاق ثوابت الإدارة الرشيدة ومتطلبات مبادئ المساواة وتكافؤ الفرص.

ملخص الوقائع:

تظلم مواطن من رفض الجماعة تمكينه من رخصة استغلال كشك رعيا لظروفه الصحية إسوة بباقي المستفيدين، وقد ردت الجماعة بأن المكان المطلوب لإقامة الكشك ليست به مواقع خاصة تسمح بذلك.

التعليل:

«وحيث إن للإدارة، وبمقتضى القانون، صلاحية التقرير والبت فيما يقدمه الأفراد والجماعات من طلبات، على ضوء ما تسمح به الإمكانيات، وما تقتضيه الضوابط، وفي نطاق ثوابت الإدارة الرشيدة من مساواة وتكافؤ الفرص.

وحيث، وما دام أن قرار الإدارة معلل وقد قدمت للمتظلم بديلا عن طلبه، فإنها تكون قد تصرفت في نطاق ما يخولها القانون، لا سيما وأنه لم يثبت أنها انحرفت في إعمال سلطتها هذه.»

17 - الحصول على الدعم المخصص للمتضررين من جائحة كورونا

الملف عدد 20/26211

القاعدة:

الاستفادة من الدعم المخصص للمتضررين من جائحة كورونا، رهينة بتوفر شروط اقتضاها حسن تدبير هذه الخدمة، لتصال المستحقين الحقيقيين.

ملخص الوقائع:

تقدم مواطن بطلب يتظلم بمقتضاه من عدم استفادته من الدعم المخصص للمتضررين من تداعيات كوفيد 19، وكان رد الإدارة أن المعلومات المدلى بها والمتوفر عليها غير مطابقة لشروط الاستحقاق.

التعليل:

«وحيث إن الإطار التنظيمي المؤطر للدعم المخصص للمتضررين من جائحة كورونا، جعل الاستفادة من هذا الدعم رهينة بتوفر شروط اقتضاها حسن تدبير هذه الخدمة لتفي بالأغراض والمقاصد التي كانت وراء تبنيها، وعالما بأن تصال المستحقين الحقيقيين، والذين تأثرت مداخيلهم جراء الإجراءات الاحترازية المتخذة من طرف الدولة في كل الجائحة».

18 - الولوج إلى الخدمات الرقمية

الملف عدد 20/27714

القاعدة:

اعتماد الإدارة للحلول الرقمية في تقديم خدماتها لا يعفيها من توفير حلول موازية لمن يتعذر عليهم الولوج لخدماتها بسبب تمظهرات الهشاشة الرقمية.

ملخص الوقائع:

يتعلق الأمر بتظلم من موقف الإدارة التي رفضت تمكين الطالب من شهادة إدارية للإدلاء بها للمحافظة العقارية بغية تحفيظ نصيبه في عقار، وقد كان جواب الإدارة أنها لا تمانع في ذلك وعلى المعني بالأمر تقديم طلب عبر المنصة الرقمية.

التعليل:

«وحيث إنه لئن كان اعتماد الإدارة للحلول الرقمية له وقع إيجابي على جودة خدماتها فإن الأمر يتطلب منها أن تعمل على مواكبة طلبات المواطنين الذين لم تتح لهم إمكانية الولوج لخدماتها بسبب كل تمظهرات الهشاشة الرقمية لحلول موازية حتى يتسنى للجميع الاستفادة منها».

19 – سلطة الإدارة في تقرير حالة الطوارئ الصحية والتدابير التي تستدعيها

الملف عدد 30608/21

القاعدة:

النظر في وجوب رفع التدابير الوقتية المفروضة في فترة الحجر الصحي يرجع للقضاء الوصي، بما يضمن الحفاظ على السلامة الصحية.

ملخص الوقائع:

تقدم السيد «...» بطلب يلتمس بمقتضاه إلغاء قرار الحجر الصحي الذي سيخضع له إثر عودته إلى أرض الوطن رفقة أفراد أسرته بأحد الفنادق باعتباره من الجالية المقيمة بدولة قطر.

التعليل:

«حيث إن الوضع الصحي الناتج عما اجتاح العالم من وباء جعل المملكة المغربية، في إطار ما يخولها الدستور، تقرر حالة الطوارئ الصحية التي تمكنها من اتخاذ تدابير يستدعيها تطويق الجائحة والحفاظ على ضمان وسلامة المواطنين؛

واعتبارا لأن هذه الإجراءات ما هي إلا تدابير وقتية، تتخذ بناء على ما تنتهي إليه لجنة علمية، فإن النظر في وجوبها أو إمكانية التحلل منها ترجع للقضاء الوصي على تدبير الأمر».

20 – تفويت الأراضي الجماعية مقيد بضوابط المشروعية

الملف عدد 31273/21

القاعدة:

التنازل عن أرض الجموع، لا يمكن الاعتداد به، طالما لم تتم إجازته من طرف الهيئات المختصة، طبقا لما يفرضه القانون.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتظلم من مواطنة تطلب التدخل من أجل تمكينها من تشييد بناية فوق بقعة أرض تنازل لها عنها زوجها، مدعية أن الإدارة أخبرتها بأنها عازمة على تفويتها لمجموعة العمران. وقد رأت الإدارة أن الأرض كانت في ملك جماعة سلالية وفوتتها للمجموعة المذكورة.

التعليل:

«وحيث إن التنازل عن أرض جماعية، لا يمكن الاعتداد به، طالما لم تتم إجازته من طرف الهيأة النيابية، طبقا للمقتضيات القانونية المعمول بها في هذا الشأن».

21 - خضوع الاستفادة من برامج السكن الاجتماعي لمعايير وشروط محددة

الملف عدد 21/29478

القاعدة:

المستفيد مما تضعه الإدارة كبرامج لمعاربة السكن العشوائي ملزم بقبول ما تم تخصيصه له كبديل شريطة احترام المعايير والشروط المحددة، في إطار من المساواة وتكافؤ الفرص.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتظلم من الضرر اللاحق بمواطنة جراء ما تزعمه من حرمانها من الاستفادة من سكن عقب ترحيل قاطني كوار صفيحي وهدم المساكن المقامة به، وذلك في إطار برنامج اجتماعي للقضاء على السكن العشوائي. وقد ردت الإدارة أنه بعد الإحصاء خصص للمعنية بمعية أخيها بقعة على أساس اقتسامها وذلك على غرار ما تم بالنسبة لباقي الساكنة.

التعليل:

«وحيث إنه، إذا كان من حق المتظلمة الاستفادة مما تقدمه الإدارة كبديل للارتقاء بقاطني حي صفيحي إلى سكن لائق، فإنه عليها كذلك القبول بما تم تحديده لها في إطار ما تم وضعه من معايير ومواصفات وشروط يفرضها عدد المعنيين بالمشروع، والطاقة الاستيعابية للوعاء العقاري البديل، وكذا الوضعية الاجتماعية والأسرية للساكنة المستهدفة على أن تتم هذه العملية في إطار من المساواة وتكافؤ الفرص».

22 - صلاحية سلطة التعيين في التحقق من شروط المشاركة في المباريات

الملف عدد 21/29246

القاعدة:

للإدارة صلاحية التحقق من توفر المرشحين على الشروط المطلوبة للمشاركة في المباراة، ولها أن تمارس هذه الصلاحية عند الترشيح أو أن تحتفظ بممارستها إلى غاية تاريخ التعيين.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بملتمس رام إلى رفع الضرر اللاحق بمتظلمة جراء عدم توظيفها بمكتب التكوين المهني رغم الإعلان عن نجاحها في مباراة، وقد أجابت الإدارة بأن المتظلمة لم تكن تتوفر على الشروط المتطلبة والتي من اللازم الإدلاء بما يفيد استيفاءها لها بعد المباراة.

التعليل:

«وحيث إن المشرع منح سلطة التحقق من توفر المرشحين على الشروط المطلوبة للمشاركة في المباراة للجهة التي لها صلاحية التعيين في المنصب المتبارى بشأنه عند تقديم الترشيح أو كأبعد تقدير في تاريخ التعيين».

23 - استفادة الجمعيات من الدعم العمومي

الملف عدد 27867/21

القاعدة:

طلب الدعم العمومي المخصص للجمعيات حق، والاستجابة له رهينة بتوفر الشروط القانونية ومطابقته للضوابط الجاري بها العمل.

ملخص الوقائع:

تقدمت جمعية رياضية بتشكي جراء إقصائها من الاستفادة من المنح المخصصة للنسيج الجمعوي، وقد كان رد الإدارة هو عدم توفر الجمعية على شروط الحصول عليها.

التعليل:

«وحيث إن توزيع الدعم الممنوح للجمعيات والذي يعتبر مالا عاما، يفرض خضوعه لشروط وضوابط ومساطر جدية، توازيه سلامة الالتزامات التعاقدية للمشروع المقدم طبقا لمعايير موضوعية، تحقق سلامة الإجراءات وتكافؤ الفرص. وبذلك، فإن كانت دراسة طلب الدعم حق، فإن الاستجابة له رهينة بمطابقته للضوابط القانونية، وما تراه الجهة المانحة المكلفة بتوزيع الدعم من جدوى».

24 - المنازعة في عملية تحديد الأراضي الجماعية

الملف عدد 30797/21

القاعدة:

المنازعة في عملية تحديد الأراضي التابعة للجماعة، يجب أن تتم وفق المسطرة المحددة قانونا.

ملخص الوقائع:

يتعلق الأمر بتظلم من ضم عقار الطالبين إلى أرض كانت موضوع تحديد إداري لأرض سلالية، ملتمسين إخراجها من التحديد المذكور على غرار ما قامت به الإدارة بالنسبة لطلبات أشخاص آخرين التمسوا إخراج أراضيهم من التحديد الإداري المذكور. وقد كان جواب الإدارة أن الأرض خضعت لتحديد إداري وتملكتها بمقتضاه في وقت لم يقدم المتظلمون أي تعرض على التحديد المذكور.

التعليل:

«وحيث إن المشرع قد سن مقتضيات قانونية للمنازعة فيما تم الإقدام عليه من طرف الإدارة وهي تعمل على تحديد الأراضي التابعة للجماعة، ووضع لذلك مسطرة خاصة لبلورة هذه المنازعة، وذلك على شكل تعرض، وبالتالي كان على المعنيين بالأمر أن يمارسوا الحق الذي خولهم إياه المشرع، بتقديم تعرضاتهم إلى السلطة المحلية ليتم تضمينها في سجل التعرضات الخاص بالتحديد الإداري، كما كان عليهم تقديم مطلب تعقيب خاص بما يعتبرونه ويتمسكون به كملك لهم، ليأخذ هذا المطلب شكل تعرض مقابل».

25 – الاقتطاع من المستحقات الشهرية للمعاش

الملف عدد 28834/21

القاعدة:

اقتطاع واجب النفقة من معاش التقاعد يجب أن يكون في حدود ما رسمه القانون، بما يؤمن للمتقاعد مواجهة تكاليف الحياة، ويبقى الصندوق مسؤولا عن اقتطاع ما تبقى من مبالغ مترتبة للمعني بها في ذمة الملزم متى تأتى له ذلك.

ملخص الوقائع:

تقدمت مواطنة بطلب تنفيذ حكم في مواجهة الصندوق المغربي للتقاعد قضى بالزيادة في نفقة البنت الواجبة لها على أبيها، مع اقتطاعها من راتب المعاش. وقد كان رد الإدارة المعنية أن الاقتطاع لا يمكن أن يتجاوز السقف المحدد قانونيا في هذا المجال.

التعليل:

«وحيث اتضح أن تصرف الإدارة تحكمه مقتضيات قانونية تأخذ بعين الاعتبار، من جهة، مبلغ ما ينوب المحكوم له كاستحقاق شهري، ومن جهة ثانية، الحفاظ للمتقاعد على حد أدنى من الدخل، يؤمن له مواجهة تكاليف الحياة؛

وحيث إن ما يحول من اقتطاعات لا ينفي مديونية المتقاعد من المبالغ التي لم تقتطع بعد، إذ أن الصندوق يبقى مسؤولا عن اقتطاع ما تبقى من مبالغ مترتبة في ذمته متى تأتى له ذلك، ولا سيما عندما يسقط الفرض شرعا عن الإنفاق عن الأبناء».

26 – الاستفادة من متابعة الدراسة داخل الوسط السجني

الملف عدد 30073/21

القاعدة:

الاستفادة من متابعة الدراسة بالنسبة لفئة المعتقلين تظل رهينة بما يتوفر للمؤسسة السجنية من إمكانيات، وتدبير ذلك يتم طبقا لمعايير يجب أن تكون موضوعية ومحددة مسبقا.

ملخص الوقائع:

تقدم سجين بتشكي يتظلم بمقتضاه من رفض المؤسسة السجنية السماح له بمتابعة دراسته دون مبرر مقبول، غير أن الإدارة علقت موقفها بكون المعني بالأمر تم ترحيله إلى مؤسسة أخرى لأسباب أمنية.

التعليل:

«وحيث إن الاستفادة من التكوين أمر مرغوب فيه، ومسعى على المؤسسة السجنية بلورته، وذلك عبر ما تعده من برامج تروم التأهيل وإعادة الإدماج الاجتماعي بعد الإفراج عن المحكوم عليهم بعقوبة سالبة للحرية؛

لكن حيث إن الوفاء بهذه المهمة التي تعهد للعقوبة السالبة للحرية مدلولا في نطاق المتفق عليه من مقومات المحاكمة العادلة التي تعتبر تنفيذ الأحكام إحدى مراحلها، يظل رهينا بما يتوفر للمؤسسة من إمكانيات، وما يحمله المعني من إرادة ومؤهلات بعد دراسة شخصيته وتحديد مسار تفريد عقوبته وترتيب أسبقيات نزلاء المؤسسات السجنية، طبقا لمعايير يجب أن تكون موضوعية ومحددة مسبقا، تتولى تنزيلها مصالح العمل الاجتماعي بالمندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج».

27 - نزع الملكية والمالك الظاهر

الملف عدد 29733/21

القاعدة:

مسطرة نزع الملكية مسطرة عينية يباشرها نازع الملكية في مواجهة المالك الظاهر أو الشخص المفترض ملكيته.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتظلم يعرض بموجبه المعني به أن الإدارة مارست حقها في نزع الملكية، وقد وضعت المبالغ المستحقة في اسم والده، واعتبارا أن العقار في ملكيته، ملتمسا تدارك الأمر وتمكينه هو من مستحقاته. وقد علقت الإدارة موقفها بأنها تعاملت في الموضوع مع المالك الظاهر، وأنه لم يتم بعد الحسم في الملكية.

التعليل:

«حيث إن تسجيل البقعة الأرضية التي شملها قرار نزع الملكية في اسم المالك الظاهر آنذاك والد المتظلم كمالك مفترض، يجد تبريره في كون دعوى نزع الملكية التي هي دعوى عينية لا تخاصب الأشخاص وإنما تخاصب العقار، إذ أن المشرع منح لنازع الملكية إمكانية توجيه الدعوى ضد المالك أو الشخص المفترض ملكيته».

28 - الاستقالة واسترجاع المبالغ المدفوعة خلال التدريب

الملف عدد 29510/21

القاعدة:

الإدارة محقة في استرجاع المبالغ التي تقاضاها الموظف خلال فترة التدريب، متى تأكد أن عدم إكمال المدة التي التزم بالعمل خلالها كان بموجب استقالة.

ملخص الوقائع:

انصب التظلم على منازعة الإدارة في مطالبتها للمتظلم بإرجاع مبلغ مالي تقاضاه خلال الفترة التي كان يقضي فيها فترة تدريب، وقد أكدت الإدارة أن انفصاله عن أسلاكها كان نتيجة طلب استقالته.

التعليل:

«وحيث إن تقديم المعني بالأمر لاستقالته قبل اكتمال مدة الثمان سنوات التي التزم بالعمل بصيلتها، يجعل الإدارة محقة في ترتيب الآثار عن ذلك، والمطالبة باسترجاع المبالغ التي كان قد توصل بها بصيلة فترة التدريب مع تعويض إضافي يحسب نسبة عن السنوات التي كانت متبقية من الثمان سنوات المذكورة، وذلك طبقا لمقتضيات المادة 16 من المرسوم 2.10.85 الصادر للنظام الأساسي الخاص بموظفي الأمن الوطني».

29 - صلاحيات لجنة الامتحان

الملف عدد 27885/21

القاعدة:

للجنة الامتحان صلاحية تحديد الأسئلة وتقييم الأجوبة وإعطاء النقط بخصوصها، ما لم يثبت أنها تعسفت في إعمال سلطتها.

ملخص الوقائع:

طعن مواطن في نتائج امتحانات نظمتها أكاديمية جهوية، موضحا أنه اجتاز الاختبار الكتابي بنجاح وأن له تجربة وخبرة على امتداد عشرين سنة في مجال التدريس. وقد رأت الإدارة بأنه لم يتوفق في الاختبار الشفوي.

التعليل:

«وحيث إن مناقشة ما انتهت إليه لجنة الامتحان من تقدير لا يمكن فتح مجاله، باعتبار أن اللجنة لها كامل الصلاحية في تحديد الأسئلة، وهي سيدة نفسها في تقييم الأجوبة وإعطاء النقط بخصوصها، ما لم يثبت المعني أنها انحرفت أو تعسفت في إعمال سلطتها هذه».

30 - البناء وحرمة المقابر

الملف عدد 29051/21

القاعدة:

حق مالك العقار في التصرف في ملكه بالبناء حق مقيد بسلطة الإدارة في تحديد المسافة الوقائية للحفاظ على حرمة المقابر.

ملخص الوقائع:

يتعلق الأمر بتظلم من رفض الترخيص للمعني به بالبناء فوق قطعة يملكها بدعوى أنها توجد بالقرب من المقابر، وقد رأت الإدارة أن الأرض توجد في موقع يحرم فيه البناء.

التعليل:

«وحيث إن المؤسسة تدفع إلى مواصلة الجهود الرامية إلى إيجاد الحل في إطار التوازن بين ما يتعين تحصينه كمساحة وقائية اعتبارا لحرمة المقابر، في نطاق الضوابط القانونية ذات الصلة، وبين احترام حق كل مالك للعقار في التصرف الكامل في ملكه».

31 – الالتزام بأداء التعويضات عن حوادث الشغل إمكانية مشروطة بالأموال المتوفرة

الملف عدد 21/28841

القاعدة:

لا يلزم الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين بأداء الإيرادات المحكوم بها، إلا بعد تلقيه رؤوس الأموال الضامنة لها من المؤمن أو المشغل.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتشكي يتعلق بعدم تمكين صاحبه من إيراد عن تعرضه لحادثة شغل، قضت به المحكمة ابتدائيا واستئنافيا. وقد رأت الإدارة بأنها لم تتوصل بعد بالرأسمال الذي يجب أن يودعه لديها المشغل، وأنها راسلت المحكمة قصد تحصيل المساهمات الواجبة على المشغلين غير المؤمنين لفائدة صندوق الزيادة في إيرادات حوادث الشغل.

التعليل:

«وحيث إن الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين لا يلزم بأداء الإيرادات الممنوحة برسم التعويضات عن حوادث الشغل إلا بعد تلقيه رؤوس الأموال الضامنة لها من طرف شركة التأمين المؤمنة للحادث أو من طرف المشغل غير المؤمن له».

32 – سلطة الإدارة في الترخيص باجتياز المباريات

الملف عدد 21/28071

القاعدة:

مشاركة الموظفين في مباريات معلن عنها من طرف قطاعات أخرى رهين بترخيص الإدارة التابعين لها، ورفض هذا الإذن يجب أن يستند إلى مبررات جدية بعيدا عن أي تجاوز أو انحراف في إعمال سلطة الملاءمة.

ملخص الوقائع:

طالب شخص إدارته بالسماح له باجتياز مباراة نظمتها إدارة أخرى، إلا أنها رفضت بعلة أنها في حاجة إلى الطالب باعتباره من الكفاءات التي أهلتها. وقد رأت الإدارة بأنها في حاجة إلى خدماته لأن مصالحها تعاني من نقص في الأطر.

التعليل:

«وحيث إن اجتياز الموظفين لمباريات منظمة من طرف قطاعات إدارية غير تلك التي ينتمون إليها، رهين بترخيص الإدارات التابعين لها؛

وحيث إن هذا الترخيص يجب التعامل معه في حدود أنه إذن وموافقة من الجهة المانحة له، مما يتوجب إخضاعه لإرادتها، وأن لهذه الأخيرة سلطة رفض منحه، إلا أن قرارها هذا يجب أن يكون مستندا إلى مبررات جدية وألا يكون هناك أي تجاوز أو انحراف في إعمال هذه السلطة».

33 - الحق في البناء مشروط بالالتزام بضوابط البناء والتعمير

الملف عدد 28837/21

القاعدة:

من حق المالك أن يتصرف بالبناء في عقاره، غير أن ممارسة ذلك مشروطة بالتقيد بالقوانين والأنظمة الجاري بها العمل وبما تفرضه وثائق التعمير.

ملخص الوقائع:

جاء في عرض متظلم أنه اشترى قطعة أرضية وتعذر عليه بناؤها في الإبان لظروفه المادية، إلا أنه بعد إحداث وكالة تهيئة ضفة أبي رقراق تم منع البناء بتلك المنطقة. وكان جواب الإدارة أن أرض المتظلم حسب تصميم التهيئة تقع في منطقة يمنع فيها البناء.

التعليل:

«وحيث إذا كان من حق كل مالك أن يبهز عقاره وأن ينجز فوقه ما يراه من بناءات ومنشآت، فإن هذا الحق ليس مطلقا، إذ أن ممارسته مشروطة بوجوب التقيد بما تفرضه القوانين والأنظمة، وباحترام توجهات وإكراهات وثائق التعمير التي تم إعدادها من أجل تهييء مجال عمراني منسجم يوفر كل حاجيات الساكنة، وكل ما يمكن من تنمية بشرية واقتصادية؛

وحيث ما دامت الإدارة تصرفت في حدود ما تملكه من صلاحية مراقبة المشاريع للوقوف على احترامها لكل المقتضيات القانونية والتنظيمية ذات الصلة، وكذا للتأكد من مدى تطابقها وانضباطها للتخصيصات الواردة في وثائق التعمير، فإن المؤسسة ترى في موقف الإدارة من الوجاهة ما يجعلها توقف تدخلها».

34 - الاستفادة من استثناءات التعمير إمكانية وليست حقا

الملف عدد 19950/19

القاعدة:

استثناءات ضوابط التعمير مجرد إمكانية يرخص بها لطالبها ما لم تتعارض مع الثوابت والخيارات الأساسية لتصميم التهيئة.

ملخص الوقائع:

تقدم شخص بطلب يلتمس بمقتضاه التدخل من أجل منحه رخصة إنجاز مشروع تجاري بعد قيامه باستئجار قطعة أرضية جماعية لهذه الغاية. وقد رفضت الإدارة أن المشروع المراد إنجازه في خلاف مع التخصيصات الواردة في تصميم التهيئة وأنها لا ترى منح استثناءات خاصة لإنجاز المشروع الاستثماري المذكور.

التعليل:

«وحيث إن الاستفادة من استثناءات ضوابط التعمير ليست حقا، وإنما هي إمكانية يسمح بها في حدود جد ضيقة واستثنائية ما لم تكن تتعارض مع الثوابت والخيارات الأساسية التي كانت مركز التوجه العمراني الذي جسده تصميم التهيئة».

35 - انتقال الموظفين من صلاحية الإدارة اعتبارا لما تقتضيه المصلحة

الملف عدد 22358/19

القاعدة:

على الإدارة أن تراعي في حركية الموظفين، الموازنة بين تأمين استمرارية الأداء الارتفاقي وبين السعي قدر الإمكان إلى مراعاة المصلحة الخاصة للمعنيين بالانتقال.

ملخص الوقائع:

تظلمت سيدة من رفض الإدارة الاستجابة لطلبها بالالتحاق بزوجها الذي يعمل بقطاع آخر في مدينة أخرى.

التعليل:

«وحيث إن الانتقال يعد من الطلبات التي ترجع للإدارة صلاحية البت فيها، استنادا إلى ما لها كتصور لانتشار العاملين بها، واعتبارا لما تقتضيه المصلحة العامة وما يفرضه تأمين استمرارية العمل في كل الوحدات الموجودة في خريطتها الإدارية، كل ذلك في توازن بين تغطية النقص وإعادة انتشار الفائض، مع السعي قدر الإمكان إلى مراعاة المصلحة الخاصة للمعنيين بالانتقال».

36 - الحق في الإضراب وضرورة تأمين استمرارية المرافق

الملف عدد 21972/19

القاعدة:

الإضراب حق مضمون دستوريا، على أن يتم بالشكل الذي يكفل استمرارية مرفق يحمل رسالة إنسانية وأمنية. والاقتطاع من الأجر لا يمكن أن يكون عقوبة إدارية أو مصادرة لحق دستوري.

ملخص الوقائع:

بعث موظف بإدارة السجون «...» بكتاب يتظلم بمقتضاه من الاقتطاعات التي طالت راتبه بسبب مشاركته في الإضراب، ذاكرا أن هذا حق يكفله الدستور. وقد ردت الإدارة بأنها قامت بما يخولها القانون لأن غيابه عن العمل لم يكن له مبرر مقبول.

التعليل:

«وحيث إنه مما لا جدال فيه أن الإضراب حق مضمون دستوريا وإن لم يصدر بعد نص تنظيمي يحدد إجراءات ممارسته، إلا أنه من اللازم أن يتم في نطاق ضوابط تكفل استمرارية الخدمات المرفقية، لا سيما في قطاع يحمل رسالة إنسانية وأمنية، ويحتاج إلى خدمات متواصلة.

وحيث يبقى لرئيس الإدارة أن يدبر الاقتطاع في حدود الضوابط الإدارية من غير أن يشكل ذلك عقوبة إدارية أو مصادرة لحق دستوري».

37 - تدخل الإدارة لإيقاف الأشغال غير المرخص بها

الملف عدد 24666/20

القاعدة:

للإدارة أن توقف أشغال بناء غير مرخص بها، على أن يتم ذلك في إطار ما هو مخول لها من صلاحيات كشرطة إدارية.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة من مواطن بتظلم مما قامت به الإدارة من هدم بناء شيده بعقاره، وذلك من غير أن تحترم المسطرة والمتطلبات القانونية في الموضوع. وقد أجابت الإدارة بأنها تصرفت في إطار القانون بناء على ما عاينته كمخالفات.

التعليل:

«وحيث إن قوانين البناء والتعمير خولت للسلطات المحلية، في إطار ما هو ممنوح لها من صلاحيات كشرطة إدارية، التدخل السريع واتخاذ ما يناسب من إجراءات لإيقاف أشغال بناء غير مرخص بها، أو التي خرجت عما هو مرخص به، ورد الأمور إلى نصابها مع ترتيب الآثار القانونية».

38 - سلطة الإدارة في تقييم القدرات خلال فترة التدريب

الملف عدد 28515/21

القاعدة:

التدريب فترة لاختبار المؤهلات وسنة لرفع القدرات والتكيف مع المهام وللإدارة صلاحية تقييمها وترتيب الآثار.

ملخص الوقائع:

تظلم شخص من رفض الإدارة إعادة إدماجه بأسلاكها بعدما عزل منها لأسباب ينازع فيها، وقد رأت الإدارة بأنها جعلت حدا لفترة تدريبه وفق المسطرة التي يسمح بها القانون بعدما تبين ضعف أدائه خلال فترة التكوين.

التعليل:

«إن فترة التدريب هي فترة لاختبار المؤهلات والكفاءات المتوفرة لدى المتدرب، وفي ذات الوقت محطة لرفع قدراته والعمل على تكيفه مع المهام التي ستسند إليه، والتي تتطلب التوفر على مستوى معين من الاقتدار والاحترافية، ويكون للإدارة صلاحية تقييمها والحسم في مدى قابلية المتدرب لتحمل ومواجهة خاصيات الحياة المهنية».

39 – التريث في منح الشواهد الإدارية المتعلقة بالعقار المعني إلى حين الحسم في النزاع أمام القضاء

الملف عدد 16400/18

القاعدة:

الأحكام لا تلزم إلا أطرافها، ومع ذلك على الإدارة أن تأخذ بالاعتبار ما انتهت إليه لئلا يقع الإشهاد بواقع مخالف لما أقره القضاء.

ملخص الوقائع:

يتعلق الأمر بتظلم تقدم به أحد الأفراد، موضحا أنه لم يتمكن من إتمام إجراءات بيع قطعة أرضية اقتناها والده، وذلك رغم صدور حكم يلزم البائع بذلك، طالبا التدخل لإلغاء الشواهد الإدارية التي سلمتها الإدارة للمحكوم عليه. وقد رأت الإدارة بأنها تعاملت مع الموضوع استنادا إلى ما هو مضمن في سجلاتها وأن الحكم المستدل به لا يلزم إلا أطرافه.

التعليل:

«لكن وبالرغم من مبدأ نسبية آثار الأحكام التي لا تلزم إلا أطرافها، فإن الإدارة عليها أن تأخذ بالاعتبار استقبالا هذا المعطى في منح أو عدم منح الشواهد الإدارية المطلوبة، حتى لا تعمل على الإشهاد بواقع مخالف لما انتهى إليه القضاء، وتقر أوضاعا قانونية مخالفة لواقع الحال، قد يشكل موجبا للمساءلة؛

وحيث لذلك، فإن المؤسسة تدعو إلى التريث في منح الشواهد الإدارية المتعلقة بالعقار المعني إلى حين انتهاء النزاع، أو منحها مع الإشارة إلى واقع النزاع ما دامت قد توصلت بالحكم».

40 - شغل الملك العمومي محدد في الزمن

الملف عدد 27599/20

القاعدة:

استغلال الملك العمومي تسمح به الإدارة لمدة محددة في الزمن، ويمكن سحب الرخصة عند الإخلال ببنود الترخيص أو الحاجة إلى الملك العام.

ملخص الوقائع:

هذه النازلة تتعلق بمواطن تظلم من عدم استفادته من محل تجاري بعد هدم المحل الذي كان يشغله بالمحطة الطرقية بمقتضى ترخيص باحتلال واستغلال الملك العام، وقد رأت الإدارة أن الاحتلال المذكور يبقى في حدوده الوقتية إذ يمكن سحبه في كل وقت وحين.

التعليل:

«لكن حيث إن رخصة استغلال الملك العمومي هي إمكانية ممنوحة للإدارة تسمح بمقتضاها لصاحبها بشغل الملك العام مقابل وجيبة، وأن هذه الرخصة تبقى في جميع الحالات محددة في الزمن، ويمكن سحبها لا سيما عند وجود إخلال بالالتزام، أو عندما تكون الإدارة في حاجة إلى الملك العام لما تقتضي المصلحة العامة. وبالتالي، فإنها لا تعطي للمستفيد منها حقا مكتسبا يلزم الإدارة بتحمل معين».

41 - كراء الأراضي السلالية

الملف عدد 29913/21

القاعدة:

كراء الأراضي السلالية مجرد إمكانية ولا شيء يلزم الجماعة بالاستجابة له، وعليها إن هي قررت ذلك اتباع المساطر القانونية الكفيلة لبسط الشفافية وتكافؤ الفرص.

ملخص الوقائع:

تظلم مواطن من رفض الإدارة تمكينه من كراء قطعة أرضية تابعة لجماعة سلالية لاستغلالها في إنشاء محطة للبنزين، رغم أن القضاء أكد على أحقيته في كرائها، وذلك بعلة أن القطعة المذكورة ستخضع لمسطرة طلب العروض.

التعليل:

«وحيث إن كراء الأراضي السلالية هو إمكانية يرجع التقرير فيه للجماعة المعنية، وألا شيء يلزمها بكرائها، وإذا قررت لها ذلك طبقا لما تقتضيه مصلحة الجماعة، فإنها ملزمة في ذلك باتباع مسطرة يتسنى من خلالها بسط الشفافية وتحري الموضوعية والمساواة وتكافؤ الفرص».

42 - الحفاظ على الثروة المائية

الملف عدد 24690/20

القاعدة:

الإدارة ملزمة عند تدبير الثروة المائية أن تراعي في ذلك عدالة التوزيع وحقوق الأجيال القادمة.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتظلم من ساكنة دوار بسبب إقدام الإدارة على تخفيض صبيب سد المختار السوسي المخصص لسقي مزارعهم بعدما عمدت إلى توسيع دائرة الاستفادة منه لفائدة دوار آخر، مما أضر بفلاحي المنطقة. وقد أوضحت الإدارة أنها تصرفت في حدود واجب الحفاظ على سلامة السد وضمان حقوق كل المعنيين.

التعليل:

«وحيث إن الماء ثروة وطنية يجب أن تعم الاستفادة منه كل الساكنة بشكل يحقق المساواة وعدالة التوزيع، لأنه إرث مشترك للإنسانية يتعين الانتفاع به بشكل عادل ومنصف في تدبير تشاركي يؤمن المصلحة العامة، وتراعى فيه حاجيات الساكنة، وتعمل الدولة على ضمان حكامة الانتفاع به حفاظا على حقوق الأجيال القادمة.

وحيث ما دام أن وكالة الحوض المائي أكدت على أن هناك لجنة مكلفة بتدبير مياه السقي للسد، تنعقد بشكل دوري من أجل ضمان العدالة المائية، وأن المتظلمة لم تدل بما يفند هذا التوجه، فإن المؤسسة تقرر إيقاف تدخلها».

43 - رقمنة الخدمات الارتفاقية

الملف عدد 27307/21

القاعدة:

رقمنة الخدمات الارتفاقية يجب ألا يكون مرهقا أو فيه من التعجيز ما قد يتعذر معه على البعض الولوج إليها.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بطلب يتظلم المعني به من امتناع الإدارة عن المصادقة على التصميم المتعلق بمؤسسته التعليمية، لأنه لم يضع الطلب بالبوابة الإلكترونية.

التعليل:

«وحيث إن على الإدارة عندما تختار تقديم الخدمات الإدارية للمرتفقين إلكترونيا، في إطار ما يندرج ضمن الحكامة الجيدة، متوخية الضبط والشفافية، في تصريف خدماتها للمرتفقين، عليها أن تراعي ألا يكون في ذلك إرهاق أو تعجيز قد يتعذر فيه على البعض الولوج إلى تلك الخدمات».

44 - شروط تحويل الأموال خارج أرض الوطن

الملف عدد 20/27426

القاعدة:

تحويل الأموال خارج أرض الوطن يجب أن يخضع لما تقتضيه الموازنة بين متطلبات حقوق الأفراد في تداول العملات الأجنبية وحماية الاقتصاد الوطني من خلال الحفاظ على ميزان الأداءات.

ملخص الوقائع:

تقدم شخص بتظلم يطلب بواسطته معرفة الأسباب الكامنة وراء رفض تمكينه من ترخيص لتحويل أمواله إلى الخارج. وقد أفادت الإدارة أن القانون لا يسمح بتحويل عائدات بيع عقار ما لم يكن اقتناؤه ممولا بأموال مستوردة.

التعليل:

«لكن حيث إن تحويل الأموال خارج أرض الوطن يخضع لمقتضيات وضوابط ينظمها القانون اعتبارا لما يقتضيه تداول العملات الأجنبية من إكراهات حماية الاقتصاد الوطني وميزان الأداءات. وبذلك، لا بد من أن يكون لكل طلب تحويل موجبات جدية حددها المشرع على سبيل الحصر وجعل بعضها بقوة القانون والبعض الآخر على ضوء معطيات وملفات يرجع للمكتب صلاحية تقدير جديتها».

45 - الترخيص الاستثنائي يبقى في حدود استثنائية ولا يمكن التوسع فيه

الملف عدد 20/23268

القاعدة:

إن الترخيص بالتوظيف رغم تجاوز حد السن المحدد قانونا يعد استثناء يجب أن يبقى في حدوده، اعتبارا للدواعي التي دفعت إليه.

ملخص الوقائع:

هذا التظلم يرمي إلى السماح للمعني به باجتياز مباراة خارج حد السن القانوني للتوظيف باعتباره من حملة الشهادات العليا على غرار ما تم السماح به لأشخاص آخرين في نفس وضعيته.

التعليل:

«وحيث إن الترخيص بتجاوز حد السن المخصص قانونا للتوظيف، لا يمكن أن يتم اللجوء إليه إلا في ظروف استثنائية، ولدواعي دفعت إليها حاجة ملحة، على أساس أن يبقى في حدود هذا الاستثناء، علما أنه لا يمكن أن يكون ترخيصا مطلقا، لأن الغاية ليست هي التوظيف بل هي الاستفادة من خدمات اقتضتها المصلحة العامة لا بد من حصرها في أجل أدنى».

المحور الرابع

موضوع السنة: عدم تنفيذ الأحكام القضائية وسؤال الحق والواجب في سلوك الإدارة

" نحن واعون بإكراهات التدبير الإداري، لذا نحاول قدر الإمكان التدخل لتسوية الوضع بدل الدفع في الاتجاه الزجري، لأننا نومن بالحلول التو افقية عوض المسارات التصادمية "

وسيط المملكة
الرباط - 06 أكتوبر 2021

لأن المؤسسة، آثرت ألا يقتصر تقريرها هذا على بيان المعطيات الإحصائية لحصيلة نشاطها السنوي، من منطلق حرصها الوطيد على الانفتاح الدائم على مواضيع تتفاعل في نطاق محيطها الوظيفي، وعلى تقاسم الانشغالات التي تحظى باهتماماتها مع الرأي العام، في نطاق إيمانها الراسخ بأهمية التفكير المشترك، وقدرة الذكاء الجماعي على تحقيق التغيير والإصلاح، فقد حرصت هذه السنة كما في سابقتيها، على الاستمرار في مقاربتها المستجدة التي تأسست على تبني منهجية تحليلية تلامس موضوعا محددا بعينه، من بين مواضيع القضايا والاختلالات التي عاينتها، في نطاق ما تمارسه من صلاحيات واختصاصات أناطها بها المشرع في مجال الدفاع عن الحقوق، وما تسجله من ملاحظات واستنتاجات بشأن ما ترصده من اختلالات إدارية أو أوضاع ضارة أو غير منصفة؛ في إطار محور مخصص تجعل منه موضوع سنة التقرير، خصصت له هذه السنة إشكالية تنفيذ الأحكام القضائية التي تهم الإدارة، من زوايا مختلفة آثرت أن تتناولها من خلال أربعة عناوين فرعية على النحو التالي:

أولا: حتى لا يتحول «عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة» إلى سلوك ارتفاقي «مبرر»؛

ثانيا: إشكالية تنفيذ الأحكام القضائية في الشق المتعلق بـ «ترتيب الآثار القانونية عن إلغاء قرار إداري»؛

ثالثا: تنفيذ الأحكام الصادرة لفائدة الدولة وأشخاص القانون العام: منظور جديد للموازنة بين حقوق الأفراد وحقوق المجتمع؛

رابعا: استنتاجات وخلاصات المؤسسة حول الموضوع.

أولا: حتى لا يتحول «عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة» إلى سلوك ارتفاقي «مبرر»

إن المؤسسة تعتبر هذا الموضوع من المواضيع التي لا ينبغي الاكتفاء، في سياق معالجتها، عند حد إصدار التوصيات والمقترحات الداعية إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة قصد تسويتها وإعداد تقارير خاصة بشأنها، وتضمين تقاريرها السنوية بالمؤشرات الإحصائية ذات الصلة بها، وإنما من المواضيع التي وجب الحرص أيضا على اغتنام فرصة إعداد التقرير السنوي لتسليط الأضواء الكاشفة حول ما يثيره الموضوع من استشكال يستأثر بانشغال عام، بسبب الممارسات التي تجعل المتقاضي يدور في حلقة مفرغة من المساطر القضائية في موضوع سبق أن بت فيه القضاء، وتجدد النقاش العمومي حول القضايا المرتبطة بتنفيذ الأحكام، بما يمكن من اجتثاث تجلياتها السلبية، والحد من استرسال استفحالها، والحد من عدد التظلمات ذات الصلة بتنفيذ الأحكام بصفة عامة.

المؤشرات الإحصائية المرتبطة بالتظلمات المتعلقة بأحكام قضائية

استنادا إلى المعايير المرجعية المعتمدة لدى المؤسسة في تصنيف مختلف التظلمات المعروضة عليها، تضم البيانات الإحصائية، التي سيتم بسطها لاحقا، معطيات تتعلق بمجموع ملفات التظلم التي تخص هذا النوع من القضايا دون تلك التي تهم ملفات التوجيه.

لا خلاف في كون عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة يشكل، كما تقدم القول، واحدا من الإشكاليات والاختلالات الكبرى التي قامت المؤسسة برصدها منذ سنوات مضت، ولا خلاف أيضا في كون هذا الاختلال الذي اختارته المؤسسة كمحور لموضوع السنة، والمتمثل في تعطيل ترتيب الآثار القانونية عن إلغاء القرارات الإدارية، أحد تمظهراته الأساسية؛ لذا، فقد اجتنبت المؤسسة ضمن هذا الشق، تقديم المعطيات الإحصائية الخاصة بالأساس بإشكالية عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة، واعتمادا مقاربة الدمج في عرض البيانات الإحصائية ذات الصلة، وذلك بالمزاوجة، في الآن ذاته، بين تقديم المؤشرات المتعلقة بالمسجل والمعالج من الملفات المرتبطة بالموضوع، وذلك بهدف بلورة تصور كمي يظهر التمثل التقريبي الذي يعكس حجم الاختلال، كمؤشر يبرز عمق الإشكالية، ويشكك في قدرة القضاء على صيانة وحماية الحقوق، حينما يتعلق الأمر بأحكام صادرة في مواجهة الدولة وأشخاص القانون العام.

وهكذا، ومن خلال تصنيف ما توصلت به المؤسسة برسم سنة 2021 من تظلمات، تبين أن ما مجموعه 210 تظلمات منها، همت عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة، بما يمثل نسبة 5,92 % من إجمالي ملفات التظلم المسجلة برسم ذات السنة، أي بزيادة قدرها 22,81% مقارنة مع السنة الماضية.

السنة	مجموع ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة برسم السنة	مجموع ملفات التظلم برسم السنة	نسبة ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة برسم السنة من مجموع ملفات التظلم (%)
2017	189	2 713	6,97
2018	186	2 738	6,79
2019	193	3 339	5,78
2020	171	3 289	5,20
2021	210	3 547	5,92

ولعل المثير للاهتمام من خلال استقراء معطيات الجدول أعلاه، في شأن التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة، هو المنحى التصاعدي العام الذي يطبع المؤشرات الإحصائية الخاصة بالموضوع على امتداد السنوات السابقة، حيث انتقل من 189 تظلما تم تسجيلها سنة 2017، إلى 210 تظلمات تم تسجيلها خلال هذه السنة، وذلك بالرغم من الانخفاض الطفيف الذي تم تسجيله خاصة

خلال سنة 2020، إذ بلغ إجمالي هذا النوع من القضايا المسجلة 171 تظلما، وهو الانخفاض الذي يمكن إرجاعه، من جهة، إلى ما خلفته تداعيات الظروف الاستثنائية التي فرضتها الجائحة الناتجة عن انتشار فيروس «كوفيد 19»، والتي أفرزت تدنيا في إجمالي ملفات التظلم التي تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، ومن جهة أخرى إلى النقاش القانوني الذي أفرزه إقرار المادة 09 من قانون المالية، التي تنص على عدم جواز الحجز على أموال وممتلكات الدولة تنفيذا لأحكام قضائية؛ والذي ترتب عنه انغراف العديد من الوزارات والمؤسسات العمومية في مسعى تنفيذ الأحكام القضائية وإيجاد حل ودي لمعضلة التنفيذ، بشكل طوعي داخل آجال متفق عليها تبتدئ من تاريخ توصلها بالإشعار بالتنفيذ.

فضلا عن كون هذا الانخفاض المسجل، يمكن اعتباره انعكاسا للمبادرة الحكومية المتخذة لأجل تجاوز إشكالية عدم تنفيذ الأحكام القضائية المتعلقة بأشخاص القانون العام، حيث عملت على إحداث لجنة وزارية أنيط بها معالجة هذه الإشكالية، وذلك بمقتضى منشور أصدره رئيس الحكومة بتاريخ 7 دجنبر 2017، تحت عدد 15/2017، أهاب من خلاله بمختلف القطاعات الوزارية تعميم مضمونه على كافة المصالح الإدارية التابعة لها، وكذا المؤسسات العمومية الخاضعة لوصايتها، قصد السهر على تطبيق فحواه؛ كما اعتبر أن إيجاد حل ناجع للإشكاليات المرتبطة بتنفيذ الأحكام، بات يكتسي أهمية بالغة وطابعا استعجاليا، ويتوجب معه الانكباب على بحث السبل الكفيلة بالحيلولة دون تنامي المنازعات التي تتسبب فيها الإدارة من جهة، ودراسة كيفية تأمين الدفاع عن حقوق هذه الأخيرة من جهة ثانية.

أما برسم هذه السنة، فإن الارتفاع المسجل في هذا النوع من التظلمات، وكما سبقت الإشارة إليه، وعلى نحو ما هو موضح في الجدول أعلاه، تعتبره المؤسسة ارتفاعا عدديا دالا على كون الإجراءات المذكورة كانت إجراءات وقتية وظرفية، لم تستطع معها الإدارة استيعاب حجم الإشكالية، والانتقال بالموضوع من إطاره التدبيري ضمن المصالح القطاعية المعنية، إلى سياقه الحقوقي والديموقراطي والمؤسساتي، فبقي الإخلال سمة ظاهرة تؤشر على تباطؤ الإدارة في تنفيذ المقتضيات الدستورية والقانونية ذات الصلة، بما يشكله ذلك من اختلالات تجسد عمق الإشكالية، وتجذرها في بناء دولة الحق والقانون، ويمس بمصداقية الإدارة، ويناقض حوكمة أدائها، رغما عن كل المبادرات الحكومية المطردة المتخذة لمواجهتها، مما يؤكد على ضرورة مزيد من التعبئة وتوحيد الجهود من أجل التدخل الاستعجالي قصد الحد منها.

وبالإضافة إلى عدم استقرار مستوى المؤشرات المتصلة بالمسجل من قضايا عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة، فإن المعطيات الإحصائية الموثقة لدى المؤسسة بهذا الخصوص، لا تعكس في حد ذاتها، بكل تأكيد، حجم الإشكاليات التي يطرحها امتناع الإدارة عن تنفيذ هذه الأحكام بشكل عام، كما ولا تجسد بالضبط مستويات تجاهل ترتيب الآثار القانونية عن إلغاء قرار إداري بموجب حكم قضائي نهائي، إلا أنها تبقى معطيات لها دلالتها من حيث كونها تؤشر على اختلالات تدبيرية تجسد سوء الحكامة، وتُظهر واقعا غير سوي في مستوى مصداقية بعض الإدارات، وحقيقة ممارسات، أقل ما يمكن أن يقال عنها، إنها تمس بجوهر الوظيفة الدستورية للقضاء كحام لحقوق الأشخاص والجماعات وحرياتهم وأمنهم القضائي وساهر على تطبيق القانون.

إن ثقل الآثار التي يخلفها عدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة لا يمكن، بأي حال من الأحوال، أن يقاس بالمنطق العددي، بقدر ما يتوجب التمعن فيها من زاوية فكرة سيادة القانون ومستوى النضج الديموقراطي، في سياق معاناة متظلمين استنفدوا كل مسارات التقاضي، ليواجهوا في نهاية المطاف بمواقف إدارات منافية للقانون ومتعارضة مع مبادئ العدل والإنصاف.

وعموما فإن هذه المؤسسة تولي اهتماما خاصا لهذا النوع من التظلمات بحيث مما مجموعه 210 ملفات تظلم بشأن عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة تم تسجيلها برسم سنة 2021، كما تقدم البيان، بلغت حصيلة القرارات والتوصيات الصادرة في الموضوع ما مجموعه 214، أي بنسبة معالجة تعادل 101,90 %، وهي نتيجة تشكل ثمرة الجهود والمساعي الحثيثة التي بذلتها المؤسسة وهي تواصل عملها وفق ما هو منوط بها في مجال وظيفتها الأساسية كمدافعة عن الحقوق.

عدد ملفات التظلم المسجلة	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات	نسبة المعالجة
210	214	% 101,90



صحيح أن الحصيلة الإجمالية للقرارات المتخذة في ضوء معالجة ملفات التظلم الخاصة بموضوع عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة خلال هذه السنة تبقى حصيلة إيجابية، من زاوية ارتفاع عدد قرارات تسوية التظلمات ذات الصلة إلى ما مجموعه 98 قرارا، وما نسبته 48,28 % من مجموع القرارات التي تهم هذا النوع من القضايا «الجدول 1 من الملحق الإحصائي»؛

وصحيح أن التوصيات الصادرة في الموضوع برسم هذه السنة، بقيت في حدود 11 توصية، وعملت المؤسسة في إصرار ما يميزها وهي تحرص على الوفاء بأمانة الدفاع عن الحقوق، على استخراج توصيتين «2» من الحفظ، بعد أن ظهر لها من الأسباب ما يدعو إلى عدم أملا في بحث سبل تسوية التظلمين المتعلقين بهما، انضاف إليها مجموع التوصيات غير المنفذة المتراكمة عن السنوات الماضية؛ ليبلغ بذلك إجمالي التوصيات التي شكلت موضوع تتبع من طرف المؤسسة خلال هذه السنة ما مجموعه 169 توصية؛

وبالرغم من أن مستوى تنفيذ التوصيات التي تهم تنفيذ الأحكام سجل خلال هذه السنة أرقاما جد مهمة بلغت 30 توصية منفذة أي بنسبة تنفيذ وصلت 272,73 % من مجموع التوصيات الصادرة في هذا الشأن، ينضاف إليها ما مجموعه 07 توصيات تم حفظها لمبررات مقبولة، فإن ما تخلف لدى المؤسسة من توصيات امتنعت الإدارات المعنية عن الاستجابة لها ولم تعرف بعد طريقها إلى التنفيذ رغم كل المساعي المبذولة من طرفها قد بلغت ما مجموعه 132 توصية أي ما يمثل 15,87% من إجمالي التوصيات غير المنفذة «البالغ عددها 832 كما سيأتي بيانه لاحقا». «الجدول 2 من الملحق الإحصائي».

هذا علما أن المؤسسة وجهت تقريرين خاصين في الموضوع إلى رئيس الحكومة قصد دعوة القطاعات المعنية للتعجيل بمباشرة إجراءات تنفيذ الأحكام موضوع التوصيات المعنية بها، ولو في صورة جدولة واضحة للتنفيذ يكون المعنيون بها على بينة من آجالها وإجراءاتها، إنصافا للمتظلمين المحكوم لهم الذين سلكوا كل الإجراءات المنصوص عليها قانونا سواء أكانت قضائية أم وساطة مؤسساتية دون أن يتم التفعيل التام لمنطوق الأحكام الصادرة لفائدتهم.

وعموما يبقى نفس ما قلناه في موضوع تسجيل التظلمات، مستساغا في موضوع هذه النتائج بحيث لا يمكن تقييمها بحجمها العددي بقدر ما تبرهن من جهة على أن هناك جهودا تبذل من أجل تجاوز الاختلال، وتؤكد من جهة أخرى على أن المؤسسة تحدوها إرادة قوية في الدفاع عن المتظلمين المحكوم لهم، وتفتح الأمل في المستقبل لتشكل عاملا محفزا لمواصلة تتبع مآل الباقي من التوصيات الصادرة من صرف المؤسسة.

وضعية ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة بحسب مكان التسجيل

من جانب آخر، تجدر الإشارة إلى أنه من خلال استقراء المعطيات الإحصائية المتصلة بتوزيع التظلمات التي تخص موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، من حيث مكان تسجيلها ومن حيث القرارات والتوصيات الصادرة، يظهر أنها تتسم رغم تنوعها بخصوصية كونها ملفات تحت في الغالب منحى المركزية، بحيث:

- بلغ عدد المسجل منها بمقر الإدارة المركزية ما مجموعه 115 ملف تظلم، بما نسبته 54,76% من مجموع التظلمات المسجلة في هذا الشأن؛ فيما شكلت التظلمات المقدمة في ذات الموضوع المسجلة بمقار التمثيليات الترابية للمؤسسة، ما مجموعه 78 ملف تظلم فقط، بما نسبته 37,14% من المجموع المذكور؛ بينما لم تسجل بوابة فضاء المواطن إلا 17 ملف تظلم، بما نسبته 8,10% من مجموع ذات النوع من التظلمات.

- بلغ عدد القرارات التي تهم الملفات المسجلة بمقر الإدارة المركزية ما مجموعه 106 قرارات، بما نسبته 52,22% من مجموع القرارات التي تهم موضوع تنفيذ الأحكام؛ فيما شكلت القرارات الصادرة في ذات الموضوع والتي تهم تظلمات مسجلة بمقار التمثيليات الترابية للمؤسسة، ما مجموعه 84 قرارا، بما نسبته 41,38% من نفس المجموع؛ فيما لم تحظ التظلمات المسجلة عبر بوابة فضاء المواطن سوى بـ 13 قرارا، بما نسبته 6,40% مما ذكر.

- بلغ عدد التوصيات الصادرة التي تهم الملفات المسجلة بمقر الإدارة المركزية ما مجموعه 07 توصيات، بما نسبته 63,64 % من مجموع التوصيات الصادرة في موضوع تنفيذ الأحكام؛ فيما شكلت التوصيات الصادرة في ذات الموضوع والتي تهم تظلمات مسجلة بمقار التمثيليات الترابية للمؤسسة، توصيتين اثنتين، بما نسبته 18,18 % من المجموع المذكور؛ نفس العدد ونفس النسبة

سجلتهما التوصيات الصادرة التي تهم تظلمات مسجلة عبر بوابة فضاء المواطن. ﴿الجدولان 3 و4 من الملحق الإحصائي﴾.

وضعية ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة حسب طبيعة المتظلم

أما بخصوص المؤشرات المتصلة بتحديد طبيعة المتظلمين، الذين تقدموا بتسجيل تظلماتهم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة، فقد رصدت المؤسسة أنها كانت من طبيعة مختلفة، وإن تميزت في الغالب بارتفاع حصة الأشخاص الذاتيين، بما مجموعه 147 تظلما، وما نسبته 70% من مجموع ملفات التظلم المسجلة الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة؛ فيما توصلت المؤسسة من مجموعات أشخاص، بما مجموعه 52 تظلما، وما نسبته 24,76% من نفس المجموع؛ وعلاوة ما مجموعه 11 تظلما فقط، بما نسبته 5,24 % من مجموع فئات النوع من التظلمات إلى أشخاص معنوية.

والواقع أن هذه النتيجة ليست بالأمر الجديد، ما دام أن الوضعية العامة لتظلمات الأشخاص الطبيعية جاءت في مقدمة الترتيب العام لملفات التظلم المسجلة لدى المؤسسة حسب طبيعة المتظلم برسم سنة 2021، وأن هذا التوجه هو السائد ضمن كافة خلاصات عمل المؤسسة في مجال معالجة التظلمات المعروضة عليها الموثق في جل تقاريرها السنوية، بحيث ترصد لديها تفوق عدد التظلمات التي تهم الأشخاص الذاتيين في مقابل باقي الفئات.

أما من حيث توزيع النتائج المرتبطة بالقرارات والتوصيات المنبثقة بشأن فئات الصنف من ملفات التظلم حسب طبيعة المتظلم، فقد رصدت المؤسسة بخصوص النوع الأول من النتائج تقدم ملفات التظلم التي تخص الأشخاص الذاتيين، على مستوى ترتيب القرارات الصادرة في الموضوع، بما مجموعه 152 قرارا، وما نسبته 74,88%؛ بينما أظهرت النتائج المتعلقة بالتوصيات التي أصدرتها المؤسسة في الموضوع، من حيث توزيعها حسب طبيعة التظلم، أن أكبر عدد من هذه التوصيات هم أيضا التظلمات التي تخص أشخاصا ذاتيين، بما مجموعه 7 توصيات، وما نسبته 63,64% من مجموع التوصيات الصادرة في موضوع تنفيذ الأحكام. ﴿الجدولان 5 و6 من الملحق الإحصائي﴾.

وضعية ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة بحسب جنس المتظلم وجنسيته وبلد إقامته

ارتباطا بالتظلمات المقدمة برسم السنة من طرف أشخاص ذاتيين في موضوع عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، أمكن القول إن مجموع هذه التظلمات توزعت بحسب جنس المتظلم بين 113 تظلما، تقدم بها أمام المؤسسة فئة الرجال بما نسبته 76,87 % من مجموع التظلمات المسجلة التي تهم أشخاصا طبيعيين تظلموا من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة؛ وبين 34 تظلما، خص فئة النساء بنسبة 23,13 % من ذات المجموع.

من جانب آخر، بلغ عدد القرارات التي تهم المتظلمين الرجال ما مجموعه 110 قرارات، بما نسبته 72,37 % من مجموع القرارات الصادرة في هذا الموضوع والتي تخص الأشخاص الطبيعيين، فيما شكلت القرارات الصادرة في شأن تظلمات تهم النساء ما مجموعه 42 قرارا، بما نسبته 27,63 % من نفس المجموع.

وعلى مستوى التوصيات، بلغ عدد ما أصدرته المؤسسة منها لصالح المتظلمين الرجال ما مجموعه 06 توصيات، بما نسبته 85,71 % من مجموع التوصيات الصادرة في هذا الشأن والتي تخص الأشخاص الطبيعيين، فيما همت توصية وحيدة تظلما تقدمت به امرأة. ﴿الجداول 7 و8 و9 من الملحق الإحصائي﴾.

هذا علما أن مختلف المعطيات المبينة أعلاه، سواء بالنسبة لعدد التظلمات المسجلة في موضوع عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة أو أشخاص القانون العام، أو بالنسبة لعدد القرارات والتوصيات الصادرة بمختلف معايير التحليل المبينة، فجلها تهم أشخاصا يحملون الجنسية المغربية أساسا، بما يعادل نسبة 99,52% من مجموع التظلمات المسجلة في الموضوع، وقد آلت النتائج المترتبة عن معالجة هذه الملفات عن إصدار المؤسسة لما مجموعه ﴿202﴾ قرار، يهم متظلمين يحملون ذات الجنسية، فيما هم ملف واحد متظلما من جنسية فرنسية.

ومن جانب آخر، فقد رصدت المؤسسة من مجموع ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة المسجلة برسم سنة 2021، ما مجموعه 15 ملف تظلم وارد من الخارج، توزعت بين 5 ملفات تظلم واردة من فرنسا، و3 ملفات تظلم واردة من هولندا، وملف واحد وارد من كل من بلجيكا، وإسبانيا، وكوت ديفوار، وألمانيا، وروسيا، والسويد، إلى جانب ملف واحد وارد من بلد أجنبي غير محدد.

كما يتبين من خلاصات النتائج المسجلة لدى المؤسسة برسم سنة 2021، أن توزيع القرارات المتخذة في الموضوع حسب بلدان الإقامة، أفرز عن إصدار ما مجموعه 8 قرارات همت أشخاصا يقيمون بفرنسا؛ و4 قرارات همت أشخاصا يقيمون ببلجيكا؛ تلاها قراران اثنان ﴿2﴾ همّا شخصين يقيمان بهولندا؛ وقراران اثنان ﴿2﴾ خصا شخصين يقيمان بإسبانيا؛ وقرار واحد تعلق بملف تظلم تقدم به شخص مقيم بكوت ديفوار.

ومما تجدر الإشارة إليه، أن المؤسسة وإن لم تصدر أي توصية برسم السنة موضوع التقرير بشأن نفس الصنف من ملفات التظلم التي تهم أشخاصا مقيمين بالخارج، فإنها تسترسل في تتبع مآل 7 توصيات متخذة عن السنوات السابقة، ما تزال لم تعرف مسارها نحو التنفيذ «الجدول 10 من الملحق الإحصائي».

وضعية ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بحسب الفئات الاجتماعية

لعل أهم ما تم الوقوف عليه، من زاوية البيانات المتعلقة بتوزيع التظلمات الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة بحسب الفئات الاجتماعية المعنية، أنها همت 15 تظلما مسجلا خصت فئة الجالية المغربية المقيمة بالخارج، بما يعادل نسبة 53,57 % من مجموع التظلمات المسجلة التي تخص الفئات المتظلمة من نفس الموضوع؛ تلتها في الترتيب تظلمات تخص فئة الأشخاص في وضعية هشة، بـ 07 تظلمات؛ ثم فئة الأرامل بـ 06 تظلمات.

وعلى الرغم من أن تحقيق الإنصاف غاية مثلى وجب تأمينها، مهما كان الوضع الاجتماعي، إلا أن رصد المؤسسة كون الجالية المغربية المقيمة بالخارج كفئة تتصدر ترتيب الفئات الاجتماعية المعنية بذات الصنف من التظلمات المسجلة لديها يشكل مؤشرا جديرا بالاهتمام بالنظر إلى الخصائص التي تميز هذه الفئة لارتباطها بعامل الهجرة وقصر مدة إقامة أفرادها بأرض الوطن، مما قد يحول دون تمكينهم من تتبع مساطر وإجراءات تنفيذ الأحكام الصادرة لفائدتهم في مواجهة الإدارة والتي قد تستغرق مدة طويلة مع ما يستتبع ذلك من صعوبات وعراقيل، وهو الوضع الذي يبرر بالتأكيد حاجة مغاربة العالم إلى مساعدة خاصة تمكنهم من استرجاع حقوقهم وتسوية منازعاتهم القضائية والإدارية في آجال معقولة، ويدعو بالضرورة إلى مزيد من تكثيف التعاون والتنسيق بين كافة الأطراف المعنية بمساطر التنفيذ مراعاة لظروفهم.

وبالنظر إلى تجذر طابع الهشاشة والضعف اللذين تعاني منهما فئتا الأشخاص في وضعية هشة والأرامل، فإن موقف الإدارة المبني على تماديها في الإحجام عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها لفائدة أفراد كل فئة منهما، قد يزيد من تفاقم حدة الضرر الذي يعانون منه، بعد أن أقر القضاء أحقية المطالب المحكوم لهم بها، مما قد يطرح من جهة مسألة الثقة في مؤسسات الدولة والتمتع بالحقوق والحريات على قدم المساواة والكرامة والتمكين، ويدعو إلى ضرورة ترسيخ عدالة التنفيذ بكيفية مرنة ومنصفة وفعالة وغير مكلفة تيسيرا لحصول المحكوم لهم على حقوقهم.

ومن جهة أخرى، تتأكد الحاجة الماسة في ظل هذه المعطيات إلى لزوم تجسيد الإقرار الدستوري الوارد في الفصل 34 من دستور المملكة، الذي يلزم السلطات العمومية بوضع وتفعيل سياسات موجهة نحو معالجة الأوضاع الهشة والوقاية منها مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصيات الفئات الاجتماعية التي تعاني من الهشاشة عند سن الإصلاحات التشريعية المأمولة في المستقبل والمرتبطة بوضع منظومة تختص بضبط مجال تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة في اتجاه تصحيح مظاهر الهشاشة التي تعيق الولوج الفعلي للحقوق الارتفاقية.

أما بالنسبة لوضعية القرارات والتوصيات الصادرة في الموضوع حسب الفئات الاجتماعية، فقد عرفت توزيعا متباينا بحسب زاوية النظر إليها ﴿الجداول 11 و12 و13 من الملحق الإحصائي﴾.

وضعية ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بحسب جهات المملكة

أما في شأن الإطار الجغرافي الذي ترتبط به ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة، فيبدو أن كافة جهات المملكة كانت خلال هذه السنة معنية بهذا الإخلال ولو بأعداد ونسب متفاوتة، وإن تميز توزيعها بتصدر جهة الرباط – سلا – القنيطرة الترتيب بما مجموعه 34 ملف تظلم مسجلا، وبما يعادل 17,44 %من مجموع فئات الصنف من ملفات التظلم المسجلة بحسب جهات المملكة، وقد تقدمت عمالة الرباط ترتيب عمالات وأقاليم الجهة، بما مجموعه 18 تظلما مسجلا، أي بما نسبته 9,23 % من مجموع هذا الصنف من ملفات التظلم المسجلة؛ وحلت في المرتبة الثانية جهة طنجة – تطوان-الحسيمة، بما مجموعه 27 ملف تظلم مسجلا، وما نسبته 13,85% من المجموع المذكور، همت منها عمالة طنجة – أصيلة 17 ملف تظلم مسجلا، بما يعادل 8,72% من فئات المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة تمركزت جهة فاس-مكناس بما مجموعه 24 تظلما مسجلا، وما نسبته 12,31% من نفس المجموع، خصت منها عمالة مكناس بـ 13 ملف تظلم، بما نسبته 6,67% مما ذكر.

والظاهر أن مجموع فئات النوع من ملفات التظلم المرتبطة بالجهات الثلاثة، التي شكلت محورا للمراكز المتقدمة ضمن نفس التوزيع، وصل إلى 85 تظلما مسجلا، بما يمثل 43,59%من إجمالي فئات النوع من ملفات التظلم المسجلة والواردة من مختلف جهات المملكة، بالنظر إلى مستوى الكثافة السكانية وتمركز المصالح الإدارية المتواجدة في المحور المذكور، وهو ما يطرح أهمية مناقشة الإشكاليات المرتبطة بحكامة الفعل الإداري العمومي من زاوية البعد الترابي؛ فيما توالت في الترتيب باقي الجهات الأخرى بمجاميع ونسب متفاوتة.

كما يتضح من استقراء المؤشرات المتعلقة بتوزيع القرارات والتوصيات المتخذة بشأن ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارات حسب جهات المملكة، أن الملفات التي تهم جهة سوس-ماسة تمركزت في مقدمة الترتيب، من حيث مجموع القرارات الصادرة في الموضوع بـ 32 قرارا، وما نسبته 15,76% من إجمالي هذه القرارات رغم أن فئات الجهة حلت في الرتبة الرابعة من حيث مجموع نفس الصنف من ملفات التظلم المسجلة؛ فيما حظيت الملفات التي تهم جهة الشرق بالمركز الأول من حيث مجموع التوصيات الصادرة في الموضوع، بـ 4 توصيات، وبما يعادل 36,36% من المجموع فئاته ﴿الجدولان 14 و15 من الملحق الإحصائي﴾.

وضعية ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة حسب مؤشرات التنمية المعتمدة

ارتباطا بتصنيف التظلمات المسجلة برسم سنة 2021، الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية حسب المؤشرات التي لها علاقة بالتنمية، يبدو أنه، وإن لم تسفر المعطيات المسجلة لدى المؤسسة سوى عن رصد ملفين خصا مؤشر الاستثمار، فالمؤكد والثابت، أن موضوع تنفيذ أو عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة وأشغال القانون العام، له اتصال مباشر بمناخ الأعمال، وكما يمكن أن يؤثر إيجابا على جودة بيئة الاستثمار، باعتبار القضاء ملاذا آمنا لإنعاش الاستثمارات الوطنية وجلب الأجنبية منها، يمكن أن يشكل أيضا ضربا لكل السياسات العمومية والأوراش المفتوحة من أجل تشجيع الاستثمارات وتنزيل النموذج التنموي المستجد.

نفس الملاحظة العددية تم تسجيلها من حيث القرارات المتخذة برسم السنة موضوع التقرير، بحيث لم تتعد قرارا واحدا خص ملفا يهم مؤشر الاستثمار، وقرارا آخر خص ملفا يهم مؤشر التخليق كان قيد الدراسة من لدن المؤسسة.

بينما سجلت المؤسسة في إطار تتبعها الدائم لمآل التوصيات التي تصدرها قصد إيجاد حلول منصفة وعادلة لمطالب المتظلمين، ما مجموعه 12 توصية غير منفذة ذات صلة بتظلمات لها علاقة بمؤشر الاستثمار، بقيت محل تتبع، في انتظار التوصل بالنتائج التي تؤكد تصحيح الوضعيات التي تتصل بذات التظلمات، وفق ما تقتضيه المبادئ العامة للقانون وقواعد العدل والإنصاف ﴿الجدول 16 من الملحق الإحصائي﴾.

وضعية ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة حسب نوعية الحقوق موضوع الإخلال

انطلاقا من الطبيعة القانونية التي خص بها المشرع مؤسسة الوسيط كمؤسسة حقوقية تختص بالدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقات القائمة بين الإدارات والمرتفقين، واستنادا إلى خلاصات تفصيل البيانات المتعلقة بتوزيع ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأشغال القانون العام من زاوية نوعية الحقوق المعنية بالإخلال برسم السنة موضوع التقرير، رصدت المؤسسة في سياق مختلف التوصيفات الحقوقية المتصلة بالأحكام موضوع التظلم، أن هناك نوعا من التنوع في الحقوق المعنية بموضوع التظلمات المسجلة، احتل فيها الحق في الحماية من تعسفات الإدارة مركز الصدارة بما مجموعه 82 تكييفا حقوقيا، أي ما يشكل نسبة 34,89% من مجموع الحقوق المتصلة بالأحكام، كما احتل كل من الحق في الملكية وتملك العقارات، والحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص والحق في الحماية الاجتماعية مراكز متقدمة ضمن الحقوق موضوع الأحكام القضائية

غير المنفذة، والتي شكلت موضوع تظلم، وذلك بأعداد ونسب متفاوتة، أمكن حصرها على التوالي فيما مجموعه 68 تكييفا حقوقيا، وما نسبته 28,94% من مجموع الملفات التي تقبل فئات التكييف بالنسبة للأول و19 تكييفا حقوقيا، بنسبة 8,09% من نفس المجموع بالنسبة للثاني والثالث، فيما تتابع تصنيف باقي التوصيفات الحقوقية المعنية بأعداد ونسب متفاوتة.

إن مختلف التصرفات الإدارية، المستندة إلى ما خص به المشرع الإدارة من صلاحيات وامتيازات السلطة العمومية، والتي تباشرها في إطار نشاطها الإداري من قبيل حق إصدار القرارات التنفيذية الفردية والتنظيمية، وحق التنفيذ الجبري وحق نزع الملكية والاحتلال المؤقت لها، وحق تسخير القوة العمومية، وسلطة فرض الرسوم الضريبية، وصلاحية إقرار شروط استثنائية غير مألوفة في التعاقدات، إلى جانب سلطة توقيع العقوبات التأديبية ...؛ وإن كانت تستوجب، في كثير من الأحيان، تدخلات تشريعية لأجل تأطير العلاقة الجدلية القائمة بين السلطة والقانون، حتى لا تكون الإدارة متعسفة على حقوق الأفراد والجماعات، فإنها بالضرورة تتطلب بالمقابل مزيدا من الضبط لمجالات ملاءمة مختلف هذه التدخلات.

أما بخصوص الحصيلة المترتبة عن معالجة ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة حسب توزيعها المتعلق بنوعية الحقوق المعنية بالإخلال، وعلى عكس الترتيب المشار إليه أعلاه، من حيث علاقة الحقوق المعنية بالمسجل من فئات الصنف من الملفات، فقد رصدت المؤسسة أن ما مجموعه 64 قرارا خاضعا لتوصيف حقوقي، وما نسبته 29,36% من إجمالي القرارات الصادرة في الموضوع والمعنية بالحقوق كان من نصيب نفس الصنف من الملفات التي تخص الحق في الملكية وتملك العقارات، وبذلك جاء هذا الحق في مقدمة ترتيب توزيع الحقوق المعنية حسب القرارات المتخذة في موضوع الإخلال.

أما من حيث النتائج المسجلة بخصوص التوصيات الصادرة بشأن نفس الصنف من ملفات التظلم، وفق توزيعها حسب الحقوق المعنية، فقد أظهرت المعطيات المتوفرة أن الملفات التي تتعلق بالحق في الحماية من تعسفات الإدارة شكلت موضوعا لما مجموعه 5 توصيات، بما نسبته 35,71% من مجموع التوصيات الصادرة في الموضوع والمعنية بالحقوق. في حين، ترسمت باقي النتائج المسجلة بحسب الحقوق المعنية بالإخلال «الجداول 17 و18 و19 من الملحق الإحصائي».

وضعية ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بحسب القطاعات المعنية

إن الوقوف على ملفات التظلم ذات الصلة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة من حيث توزيع المجالات القطاعية والمؤسسات المعنية بها، التي وضعت المؤسسة يدها عليها خلال هذه السنة، يتضح منه أن الجماعات والمجالس المنتخبة تصدرت قائمة ترتيب القطاعات المجالية

المعنية بهذا النوع من التظلمات خلال الحكومة المنتهية ولايتها، والمسجلة لدى المؤسسة برسم سنة 2021، وذلك بما مجموعه 45 ملف تظلم، وهو ما يمثل نسبة 29,03 % من مجموع فئات الصنف من ملفات التظلم هذا، ويجدر التذكير، أن المؤسسة من خلال محور «موضوع السنة» المضمن في تقريرها السنوي الصادر برسم سنة 2019، والذي خصص لتحليل التظلمات التي تهم الجماعات والمجالس المنتخبة، أتت، ضمن المقترحات التي أوردتها، على تسليط الضوء حول «إشكالية عدم تنفيذ تلك الأحكام» كاختلال يأتي في مقدمة الاختلالات التدبيرية التي تعرفها الجماعات الترابية وشددت على ضرورة التعجيل بتنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها، والعمل على برمجة اعتمادات كافية باعتبارها من النفقات الضرورية للوفاء بما ترتب بذمتها من مبالغ مالية قضت بها المحاكم، كما دعت مصالح وزارة الداخلية إلى تفعيل كل ما يخولها القانون من إجراءات، وهي تبسط ما لها من صلاحيات رقابية تتيح لها تتبع أعمال الجماعات الترابية، وذلك بحثها على برمجة ما تخلد بذمتها من مبالغ مالية ناتجة عن أحكام قضائية بميزانياتها باعتبارها من النفقات الضرورية، مع التأكيد على أهمية التفكير في إعادة صياغة النظام القانوني للتنفيذ ضد أشخاص القانون العام ومن بينها الجماعات الترابية.

وفي نفس فترة الحكومة المنتهية ولايتها، حل في المركزين الثاني والثالث على التوالي كل من قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، بـ 41 ملف تظلم مسجلا، وما نسبته 26,45% من مجموع فئات الصنف من ملفات التظلم المسجلة، وقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء، بـ 20 ملف تظلم مسجلا، وما نسبته 12,90% من نفس المجموع.

ويبدو أن الحصة الكبرى من التظلمات المسجلة في فترة الحكومة السابقة الخاصة بهذا الاختلال، قد آلت إلى القطاعات الثلاثة الأولى مجتمعة بما نسبته 68,39 % من مجموع التظلمات المسجلة خلال نفس الولاية، فيما توزع الباقي بما يعادل نسبة 31,61 % من مجموع فئات الصنف من ملفات التظلم بين مختلف القطاعات الحالية الأخرى المنضوية ضمن هيكل الحكومة المذكورة بأعداد ونسب متفاوتة.

أما بخصوص ترتيب القطاعات الحالية المنتمية إلى الحكومة الحالية المعنية بملفات التظلم المتعلقة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة المسجلة برسم سنة 2021، فقد كان الترتيب مغايرا، حيث تصدر قائمة الترتيب قطاع الاقتصاد والمالية، بما مجموعه 20 ملف تظلم مسجلا، وما نسبته 36,36% من مجموع فئات الصنف من ملفات التظلم؛ فيما تعاقب على المركزين الثاني والثالث على التوالي، كل من قطاع الداخلية بما مجموعه 12 تظلما مسجلا، وما نسبته 21,82% من نفس المجموع؛ والجماعات والمجالس المنتخبة بما مجموعه 07 ملفات تظلم مسجلة، وما نسبته 12,73% من فئات المجموع، أما الباقي من ملفات التظلم الخاصة بذات الاختلال، فقد همت باقي القطاعات بأعداد ونسب متفاوتة.

وسواء تعلق الأمر بالقطاعات الحالية المعنية بالاختلال في إطار الحكومة السابقة أو في ظل الحكومة الحالية، فإن المؤسسة تراهن على ضرورة إرساء ثقافة جديدة في حل المنازعات الإدارية وتصحيح كل اختلال أو ممارسة معيبة وبلورة إجراءات استباقية تقي من نشوء المخاصمات التي تؤدي إلى مقاضاة الإدارة.

أما من زاوية مستوى معالجة ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة بمقتضى قرارات، وارتباطها بالنتائج المرصودة لدى المؤسسة بشأن وضعية إنهاء هذه الملفات حسب المجالات القطاعية المعنية بها، فقد تبين أنه في إطار الحكومة السابقة، أصدرت المؤسسة برسم سنة 2021، ما مجموعه 64 قرارا، وقد جاء على رأس القطاعات المعنية بها أيضا المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة، بما مجموعه 27 قرارا، وما نسبته 16,77% من مجموع القرارات المتخذة في الموضوع، 21 قرارا منها اتخذ شكل تسوية النزاع؛ فيما جاء في المرتبة الثانية قطاع الداخلية بـ13 قرارا ونسبة تعادل 8,07% من نفس المجموع، 10 منها انتهت بالتسوية؛ وحل في المرتبة الثالثة قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 09 قرارات، ونسبة تمثل 5,59 % من المجموع المذكور، 04 قرارات منها تم إنهاؤها بالتسوية أيضا.

أما في إطار الحكومة الحالية، فقد خُصت المجالات القطاعية المشكلة لها والمعنية بهذا الصنف من الملفات بما مجموعه 97 قرارا، وما نسبته 60,25% من مجموع القرارات المتخذة في الموضوع، تموضع قطاع الاقتصاد والمالية في مقدمة الترتيب بـ26 قرارا، ونسبة تمثل 16,15% من نفس المجموع، 13 قرارا منها صدر بتسوية النزاع، تلاها في المركز الثاني كل من الجماعات والمجالس المنتخبة وقطاع التجهيز والماء بـ 17 قرارا ونسبة 10,56% من هذا المجموع لكل منهما، ثم حل كل من قطاعي التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة، والداخلية في الرتبة الثالثة بما مجموعه 06 قرارات وما نسبته 3,73% من هذا المجموع لكل منهما.

أما من جانب مستوى معالجة هذه الملفات بمقتضى توصيات، فقد خلصت الملاحظات المسجلة لدى المؤسسة ارتباطها بالوضعية العامة للتوصيات الصادرة في الموضوع من حيث توزيعها حسب القطاعات المعنية إلى التمييز أيضا بين الوضعية العامة التي تم تسجيلها في إطار الحكومة السابقة وبين الوضعية العامة التي تم تسجيلها في إطار الحكومة الحالية، حيث رصدت المؤسسة في شأن الأولى جمود وضعية رصيدها التراكمي المتخلف عن سنوات سابقة، وتموقع الجماعات والمجالس المنتخبة في طليعة الترتيب الخاص بالتوصيات غير المنفذة، بما مجموعه 37 توصية وما نسبته 31,09% من مجموع التوصيات غير المنفذة التي تهم الموضوع؛ وحل بعدها في الترتيب قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بما مجموعه 19 توصية، وما نسبته 15,97 %؛ وجاء ثالثا قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بما مجموعه 16 توصية، بنسبة تمثلت في 13,45% من نفس المجموع. هذا علما أن المؤسسة تتبعت خلال هذه السنة ما مجموعه 146 توصية من مجموع التوصيات التي تهم المجالات القطاعية المنتمية للحكومة السابقة، تخلف منها بدون تنفيذ عند نهاية هذه الولاية ما مجموعه 119 توصية.

بينما تنوعت المعطيات الخاصة بالحكومة الحالية مختلفة عن سابقتها، بحيث وإن حافظت الجماعات والمجالس المنتخبة على مقدمة ترتيب التوصيات الصادرة في الموضوع ولو بما مجموعه 07 توصيات وما نسبته 63,64%، فقد توزعت باقي التوصيات الصادرة في الموضوع بتوصية واحدة بنسبة 9,09 % لكل من قطاع التجهيز والماء؛ وقطاع الاقتصاد والمالية؛ وقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات؛ وقطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار.

هذا، علما أن مما مجموعه 23 توصية كانت موضوع تتبع خلال ولاية الحكومة الحالية، بقيت 13 توصية لم تعمل الإدارات المعنية على الاستجابة لها «الجداول 20 و21 و22 من الملحق الإحصائي».

وضعية ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة حسب القيم المالية موضوع طلبات التنفيذ

يتناول هذا الشق التحليلي من الموضوع، المؤشرات التي تجسد البعد المالي المرتبط بتنفيذ الأحكام من زاوية ما تشكله كلفتها المالية من وقع على خزينة الدولة بعد أن أقرت بمسؤولية الإدارة عن الأضرار التي مست بحقوق المتظلمين المحكوم لهم جراء أخطاء مرفقية ناجمة عن إخلالات تدبيرية في مختلف تجلياتها السلبية التي تنتهي إلى منازعات قضائية، تسفر في كثير من الأحيان عن إثقال كاهل خزينة الدولة بمبالغ مالية مهمة تكون في الغالب أيضا غير متوقعة.

مهما كانت استجابة الإدارة وتفاعلها مع توصيات المؤسسة ذات الصلة بالأحكام القضائية، فإنها لا تنفي واقع كون الأجدر، في سياق تدبير محكوم للمالية العمومية، أن تجد هذه القيم المالية طريقها لتنفيذ برامج تنموية، عوض صرفها كمديونية مترتبة في ذمة الإدارة جراء إدانتها بأحكام قضائية بسبب سوء تدبيرها.

ولعل أهم ما يمكن إبرازه بالنسبة للقيم المالية التي تخص الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة والتي كانت موضوع توصيات أصدرتها المؤسسة بشأن ملفات التظلم المتعلقة بها، من خلال استقراء البيانات المسجلة برسم سنة 2021، أن مجموعها بلغ 2 056 488,08 درهما، احتلت فيه القيم المالية التي تهم الأحكام التي تخص التوصيات المعنى بها قطاع التجهيز صدارة الترتيب، بما قيمته 885 300,00 درهم، متبوعة بالقيم المالية التي تخص التوصيات المتعلقة بالأحكام الصادرة في مواجهة جماعة بني انصار، بما قدره 768 000,00 درهم، وفي الرتبة الثالثة، جاءت القيم المالية التي تهم التوصيات المتعلقة بالأحكام الصادرة في مواجهة جماعة إيعزانن، بما يصل إلى 184 800,00 درهم «الجدول 23 من الملحق الإحصائي».

وبالرجوع إلى الفترة الممتدة ما بين سنة 2019 و2021، يتضح أن المؤسسة، وإن سجلت برسم السنة الماضية كون القيم المالية للأحكام موضوع التوصيات التي ظلت بدون جواب من لدن الإدارات المعنية اعتبرت الأكثر تصاعدا، حيث وصلت إلى 55 443 182,78 درهما؛ فإنها برسم السنة موضوع هذا التقرير، إلى جانب رصدها انخفاضا على مستوى هذه القيم والتي بقيت في حدود 15 185 363,13 درهما، فقد سجلت ارتفاعا ملحوظا في القيم المالية للأحكام موضوع التوصيات التي أكدت الإدارات المعنية على أنها في طور التنفيذ بمبلغ قدره 75 593 859,84 درهما «الجدول 24 من الملحق الإحصائي».

وعموما تبقى المعطيات الرقمية المتعلقة بالقيم المالية للتوصيات المرتبطة بالأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، مؤشرات دالة على فعالية مساعي الوساطة في أداء المؤسسة، علما أن تقرير هذه

السنة، خلص إلى أن مجموع التحملات التي تمت تسويتها دون اللجوء إلى إصدار توصيات، بلغت قيمتها المالية الإجمالية ما مجموعه 188,22 916 94 درهما، توزعت بين مبالغ تم تنفيذها في حق الحكومة السابقة، بما قيمته 224,48 253 43 درهما، ومبالغ تم تنفيذها في إطار الحكومية الحالية، بما قدره 963,74 662 51 درهما، وهم بذلك أساسا 17 إدارة بمفهوم القانون المنظم لهذه المؤسسة، بغض النظر عن الهيكلة الحكومية السابقة أو الحالية.

وهو ما اعتبرته المؤسسة تقدما ملموسا في علاقة المرتفق بالإدارة من جهة، وارتقاء بعلاقة هذه الأخيرة بالمؤسسة من جهة ثانية ﴿الجدول 25 من الملحق الإحصائي﴾.

أما بخصوص القيم المالية المتعلقة بالأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة التي شكلت موضوع توصيات منفذة أو معتبرة في حكم المنفذة من وجهة نظر إجرائية فرضتها الضوابط المؤطرة لعمل المؤسسة استنادا إلى القانون المنظم لها، فقد بلغت قيمتها الإجمالية التي تخص مجالات قطاعية تنتمي للحكومتين السابقة والراهنة ما قدره 672,83 882 20 درهما ﴿الجدول 26 من الملحق الإحصائي﴾.

ومن جانب آخر، استرسلت المؤسسة في تتبع مآل التوصيات المرتبطة بملفات التحلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية التي تتضمن مبالغ مالية محكوم بها، إذ أسفرت النتائج المسجلة بهذا الخصوص، اعتمادا على المنهاج التحليلي الذي اقتضته ظروف التغيير الحكومي خلال هذه السنة، عن رصد القيم المالية لمجموع التوصيات الصادرة في عهد الحكومة السابقة التي بقيت غير منفذة، حيث بلغت 368,93 211 101 درهما، في مقابل ما قيمته 258,33 046 13 درهما، تم تسجيلها انطلاقا من التوصيات التي همت الحكومة الحالية. ﴿الجدول 27 من الملحق الإحصائي﴾.

فيما تباينت المآلات المخصصة لذات النوع من التوصيات والتي تعتبر، وإن اختلفت في توصيفاتها، مؤشرا دالا على عدم تنفيذ المجالات القطاعية المعنية للتوصيات الصادرة في مواجهتها إلى جانب عدم تنفيذ ذات القطاعات للأحكام المتعلقة بها بقيم مالية ونسب مختلفة، حيث بلغت قيمة التوصيات التي بقيت بدون جواب أو تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة ما مجموعه 667,42 805 36 درهما ﴿الجدول 28 من الملحق الإحصائي﴾.

وعموما، ودون اعتبار التمييز المنهجي بين الحكومتين السابقة والحالية، وبغض النظر عن معظم التوصيفات ذات الصلة بمختلف التوصيات غير المنفذة خلال هذه السنة، تبقى الملاحظة الأساسية في هذا الشأن أن مبدأ استمرارية المرفق العمومي يجعل الحكومة الحالية مطالبة ببذل المزيد من الجهد لتنفيذ المتراكم من التوصيات التي بقيت بدون تنفيذ والتي بلغت قيمتها المالية الإجمالية 627,26 257 114 درهما، وسيتم في إطار الإجراءات والتدابير المقررة لدى المؤسسة تتبع مآل التوصيات المتعلقة بها على التفصيل الوارد بعده:

في خضم معالجة المؤسسة للتحملات المعروضة عليها ذات الصلة بموضوع السنة على امتداد الأعوام الماضية من عملها، ضمن ما هو مقرر لها بموجب النصوص القانونية التي تعاقبت على تأطير عملها، وتحليل دقيق لمعطيات ملفاتها ولمضامين أجوبة الإدارات المعنية وتتبع مآلها، يتوجب بادئ ذي بدء التوكيد على أن المؤسسة هذه السنة، تقف أمام موضوع ذي راهنية متجددة تواتر رصده في

جل التقارير السنوية السابقة، كما تقدم القول ضمن هذا التقرير، كواحد من بين الاختلالات التي ما فتئت المؤسسة تعاود طرحها في غير ما مناسبة، في ظل توالي ملتمسات المتظلمين المطالبة بتصحيحها والتدخل لأجل الدفاع عن حقوقهم.

ورغم كل المبادرات المتخذة في الموضوع، لم يعرف الوضع أي تحول ملموس على أمل تدارك وتصحيح الأوضاع وتعزيز عجلة التغيير الإيجابي في واقع تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام.

ثانيا: إشكالية تنفيذ الأحكام القضائية في الشق المتعلق بـ «ترتيب الآثار القانونية عن إلغاء قرار إداري»

إعمالا لمهامها واستنادا إلى ما تكتنفه اختصاصاتها في مجال الدفاع عن الحقوق الارتفاقية من صلاحيات، وقفت المؤسسة في هذا الشأن على مجموعة من الملاحظات أمكن القول في شأنها إن موضوع تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة ينبني أساسا على المواقف السلبية التي تتمسك بها بعض الإدارات إزاء تسوية التظلمات المرتبطة بتنفيذ هذه الأحكام بصفة عامة، ولا سيما في شقها المتعلق بترتيب الآثار القانونية عن إلغاء قراراتها الإدارية، حيث تمتنع عن تحقيق فاعلية الحكم بالإلغاء بترتيب نتائجه كاملة، وفق ما ابتغاه من تغيير في المركز القانوني للمحكوم له بعد الفصل في مشروعية القرار الإداري الصادر في حقه.

ولعل من بين نماذج المبررات التي تقدمها الإدارات المعنية بالموضوع، بشأن تبرير مواقفها برفض تسوية القضايا المحالة عليها من طرف المؤسسة، اعتبارها بأن مؤدى عبارة «...مع ترتيب الآثار القانونية...»، لا يفيد صرف الأجرة عن فترة الإيقاف، لأن الأجرة تكون مقابل العمل، وأن الأمر يقتضي الرجوع إلى المحكمة في إطار القضاء الشامل لاستصدار حكم يمكن المتظلم من تعويض إجمالي، لما يتمتع به هذا القضاء حسب منطوق الإدارة من سلطة متسعة، بحيث يمكن للقاضي في إطاره أن يوجه للإدارة أوامره بجميع التدابير التي يراها مناسبة لتصحيح أو تعديل أو جبر وضع غير مشروع أو بإرجاع الحالة إلى ما كانت عليه.

لأن مؤسسة وسيط المملكة واعية تماما بكون ترتيب الآثار القانونية على إلغاء القرارات الإدارية يختلف حسب نوع القرارات ومضمونها، وحسب عيب المشروعية الذي شاب القرار الإداري، فإنها تدعو الإدارات إلى استنتاج الأثر القانوني الذي يتوجب ترتيبه حسب كل حالة، وبذل مزيد من الجهد لتنفيذ الأحكام القضائية والتفاعل مع التوصيات الصادرة عن المؤسسة في هذا الشأن.

إن الأحكام القاضية بإلغاء قرارات إدارية، بما تكتسيه من أهمية وقوة تنفيذية، تولد مسؤولية ترتيب الآثار القانونية الناتجة عنها، وذلك إما بإنشاء مراكز قانونية أو تعديلها أو إلغائها طبقا للقواعد التشريعية الجاري بها العمل.

ولأن استصدار حكم بإلغاء قرار إداري لا يعني استعادة المحكوم له لحقوقه، ذلك أن الحكم يستمد وجودا مستقلا عن الحق، رغم ما يحمل في كيانه من إقرار به أو إنشائه أو تأكيده أو بيانه له، وبذلك فإن قوة الحكم لا تتمركز في النطق به، بل تكمن في تنزيله على أرض الواقع على نحو تام، والإذعان والاستجابة لمضمونه، وتجسيد فاعليته بإيصال الحق إلى صاحبه وتمكينه من التمتع والتصرف به، حتى ولو لم يصرح ضمنه، على وجه التفصيل، بما يتوجب على الإدارة اتخاذه، وذلك احتراما لمقتضيات دستور المملكة لسنة 2011، الذي نص لأول مرة في الفصل 118 على أن «حق التقاضي مضمون لكل شخص للدفاع عن حقوقه وعن مصالحه التي يحميها القانون»، وأقر في الفقرة الثانية من نفس الفصل أن «كل قرار اتخذ في المجال الإداري، سواء كان تنظيميا أو فرديا، يمكن الطعن فيه أمام الهيئة القضائية الإدارية المختصة»، ووهد بموجب فصله 126 كون «الأحكام النهائية الصادرة عن القضاء ملزمة للجميع»، وأوجب على السلطات العمومية تقديم المساعدة على تنفيذ الأحكام، بعد أن ارتقى بالقضاء إلى سلطة مستقلة، إلى جانب السلطتين التشريعية والتنفيذية، وذلك بموجب الفصل 107 من نفس الدستور؛ وكلها مقتضيات صبت في اتجاه مزيد تدعيم وترسيخ المكانة المتميزة للأحكام القضائية، والتي يعتبر من أهم تجلياتها، الامتثال لما جاءت به، امتثالا حازما، ضمانا لسيادة الشرعية التي تمثلها قواعد القانون وما يقربه منطوق هذه الأحكام وقيم العدل والإنصاف.

وعلى الرغم من هذه المقتضيات الدستورية، الغنية عن البيان في موضوع إلزامية الأحكام القضائية، فإن تنفيذ البعض منها ما زال يعرف العديد من التعثر لمبررات عدة، تقدم رصدها بشكل متكرر فيما سبق من التقارير السنوية للمؤسسة.

ولعل من بين أهم التبريرات المساقة لعدم التنفيذ، تلك المتعلقة بالخلاف المرصود في تأويل وتفسير مدلول منطوق هذه الأحكام، خاصة في شقها الذي يقضي بـ «ترتيب الآثار القانونية» الناتجة عن إلغاء القرار الإداري المعيب، حيث تعمدت بعض الإدارات إلى تأويل مدلول هذا الجزء من منطوق الحكم القضائي تأويلا خاصا، يضيق ويتسع مداه بحسب سلطتها التقديرية ورؤيتها إلى موضوع الدعوى وإمكانياتها المادية، مما يشكل من جهة مسا بهيبة ومصداقية الأحكام القضائية؛ ومن جهة أخرى، فإن إحجام الإدارة عن تنفيذ مؤدى الحكم القضائي وتصفية نتائجه القانونية فور صيرورته قابلا للتنفيذ، ينمي لدى المواطن الشعور بأن الإدارة فوق القانون، ويزيد من اتساع هوة انعدام الثقة لديه في مقومات الشرعية وفي الجدوى من اللجوء إلى القضاء.

إن الإشكالية المرتبطة بحالات امتناع الإدارة عن تنفيذ الأحكام القضائية النهائية، الناجمة عن تأويل مؤدى مدلول ترتيب الآثار القانونية عن إلغاء قرار إداري معيب، وما ينتج عنها من آثار تمس بحقوق المحكوم لهم، بعد مسار قضائي يعاني بدوره -في الغالب- من عدم معقولية زمن التقاضي، أصبح يشكل من منظور المؤسسة، خللا جسيما ومصدر قلق وجزع، لما يسببه من مساس بمقومات دولة الحق والقانون، ويخل بالأمن الإداري، ويناقض أسس الحكامة الرشيدة.

كما سجلت المؤسسة، أن بعض الإدارات تقتصر في إطار تنفيذ الحكم الصادر في مواجهتها على إعمال أثره المتمثل فيما قضى به من إلغاء قرارها الإداري بالعزل، وذلك بإرجاع المحكوم له إلى العمل دون أي ترتيب للنتائج عن صدور مقرر الإلغاء، مبررة موقفها بكون المتظلم قد اقتصر في منازعته لها على محاكمة مدى شرعية قرارها الإداري الصادر في حقه، دون المطالبة بالحصول عن تعويض مالي متذرعة

في شأن مستحقاته المالية بالقاعدة التي تجعل استحقاق الأجر رهين بأداء العمل، وتعتبر أن كل غياب عن العمل لا يؤدى عنه أجر.

إن قول الإدارات المعنية بأن مؤدى مدلول ما تقضي به أحكام الإلغاء الصادرة في مواجهتها، إنما ينحصر فقط في إعمال أثره الكائن فيما يقتضيه من إلغاء مقرراتها الإدارية، قول مغلوط، وقد رد له العديد من الأحكام القضائية التي وجدت المؤسسة نفسها مضطرة إلى المحاجة بها وهي ترافع عن حق المتظلمين المحكوم لهم في التنفيذ، حيث تواتر العمل القضائي الإداري على الإقرار بأن الأحكام بالإلغاء، إنما تنصرف إلى محو آثار المقرر الإداري المعيب واعتباره كأن لم يكن منذ صدوره، والتزام الإدارة المعنية بتمتيع الطالب بكافة حقوقه، وتسوية وضعيته بإعادة الحالة إلى ما كانت عليه قبل صدور القرار الملغى، وذلك من خلال اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتصفية نتائج الحكم.

وهكذا، اعتبر القضاء أن «... تضمين منطوق الحكم الابتدائي عبارة «مع ما يترتب عن ذلك قانونا» لا يعتبر حكما بما لم يطلب ولا يشكل مخالفة لأحكام الفصل الثالث من قانون المسطرة المدنية على أساس أن ما يترتب عن إلغاء قرار إداري مشوب بأحد عيوب المشروعية الخمسة، إنما هو محو جميع آثاره القانونية وإرجاع الحالة إلى ما كانت عليه قبل صدور القرار الإداري الملغى، تكون قد عللته تعليلا كافيا وبنته على أساس صحيح، وما أثير على غير أساس...»[1]

كما اعتبر القضاء أن «... عبارة ترتيب الآثار القانونية المقترنة بإلغاء القرار الإداري تفيد دلالات مختلفة حسب نوع القرار الملغى، وهي بالنسبة للحكم موضوع التفسير القاضي بإلغاء قرار العزل هي إعادة الحالة إلى ما كانت عليه، وذلك بإزالة الآثار المادية والقانونية للقرار الإداري الملغى، وتنفيذ الإلغاء تنفيذا كاملا غير منقوص بدءا من إرجاع المعزول إلى عمله وفق الرتبة والدرجة اللتين كان يتمتع بهما قبل صدور قرار العزل، ثم تسوية وضعيته المالية المستحقة...»[2]

ومن جانب آخر، رصدت المؤسسة أيضا من خلال أجوبة الإدارة الواردة عليها بذات الخصوص، أن بعض الإدارات المعنية تُرجع إعراضها عن ترتيب المدلول الحقيقي لمؤدى ترتيب الآثار القانونية عن إلغاء قراراتها المعيبة أحيانا إلى ما اعتبرته صعوبة في التنفيذ، إما لضعف في الاعتمادات المالية المخصصة، والإكراهات التي تفرضها أجرأة قواعد المالية والمحاسبة العمومية، وأحيانا إلى عدم وجود سند لقيمة التعويضات المتعلقة بترتيب الآثار القانونية عن حكم الإلغاء في السنة المالية التي تمت مباشرة مسطرة التنفيذ خلالها، وبأنه يتعذر على الآمر بالصرف أن يصرف نفقة لم يتم رصد ما يقابلها من اعتمادات ستخضع فيما بعد للتحقق من صرف مراقب الالتزامات وكذا المحاسب العمومي، حيث لا يتم صرف إلا النفقات التي وقع بالفعل إدراجها في السنة المالية التي حصل التأشير فيها على الأداء.

وفي إصرار حالات أخرى، فقد جنحت بعض الإدارات وهي تبرر امتناعها عن التنفيذ، إلى مناقشة المؤسسة في صوابية الحكم الصادر في مواجهتها رغم اكتسابه لدرجة النهائية وأحيانا لدرجة القطعية، والتعقيب على فحواه بالرد على أن لديها ما يثبت عدم أحقية المتظلم المحكوم له فيما ادعاه من مطالب، وهي دفوعات إما سبق مناقشتها خلال مرحلة المحاكمة أو كان الأولى أن تقوم بإثارتها أمام الجهة القضائية المختصة خلال مرحلة النظر في الدعوى مع الإدلاء بما لديها من براهين وحجج تؤيد صحة موقفها.

1 قرار الغرفة الإدارية بمحكمة النقض عدد 1409 / 1، الصادر بتاريخ 20 دجنبر 2018 في الملف الإداري عدد 1274 /4/2017

2 حكم صادر عن المحكمة الإدارية بالرباط، بتاريخ 23 أكتوبر 2010، في الملف عدد 53/10/5،

كما سجلت المؤسسة موقف بعض الإدارات القائم على تعطيل ترتيب النتائج القانونية عن صدور أحكام بالإلغاء على أساس عدم تضمينها أوامر صريحة ببيان وتحديد ماهية تلك النتائج، وهو ما لا يمكن اعتماده كأساس لتركها تجسيد المنطق التنفيذي لهذه الأحكام وفق ما تراه لها بممارسة سلطتها التقديرية تحت غطاء مبدأ الاستقلالية وفصل السلط.

إن الأساس الذي تعتمده الإدارة في تبرير حالات التراخي في إتمام كافة إجراءات تنفيذ الأحكام النهائية، أو في تجاهل بعض حيثياتها وما تستتبعه من ترتيب للآثار القانونية الناجمة عن إلغاء مقرراتها الإدارية المعيبة، مهما كانت موجباته، فإنه يشكل مسا بالحقوق وحيفا صارخا يتسبب في إلحاق الضرر بالمحكوم لهم، واختلالا إداريا مشينا، كان الأجدر بالإدارة المبادرة إلى تصحيحه، بما يلزمها به دستور المملكة، وما يفرضه عليها القانون ومبادئ العدل والإنصاف، التي تدعو إلى تحقيق التوازن بين متطلبات تسييرها من ناحية، واحترام وصون حقوق وحريات الأفراد والجماعات من ناحية أخرى، دون أن يكون لها الحق في تعطيلها لمسطرة التنفيذ والتنصل من مسؤوليتها في ذلك، بعرض أو مناقشة أي مبرر مهما كانت طبيعته خارج طرق الطعن المتاحة، أو ما يتيحه لها القانون من المبادرة إلى سلوك مساطر صعوبات التنفيذ أو تفسير أو تأويل الحكم.

هذا فضلا، عن أن كل دفع بالصعوبة في تفعيل مسطرة تنفيذ الأحكام أو في تفسيرها، لا يمكن البت فيه، كما أتت المؤسسة على قوله في مناسبات متعددة، إلا أمام الجهة القضائية المختصة التي تقدر مدى جدية الصعوبة المثارة، استنادا إلى القواعد والشروط الإجرائية المقررة بموجب الأحكام والمقتضيات القانونية المنظمة لصعوبات التنفيذ وإشكالاته العملية.

إن الإدارة المواطنة هي التي تكون لديها القدرة على التصحيح والالتزام بالمشروعية وتكريس المبادئ الدستورية وسيادة القانون في تصرفاتها، والتجاوب الإيجابي مع منطوق ومضامين الأحكام القضائية بدرء الأضرار التي تسببت فيها، وإزالة كافة مظاهر الحيف الناجمة عن بعض مقرراتها أو تصرفاتها بكل جرأة يقتضيها الموقف، بدل التمادي في مواقفها بانتقاء ما تسوقه كمبررات لتعطيل حكم واجب النفاذ.

موقف مؤسسة الوسيط في شأن موضوع امتناع الإدارة عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها

من منطلق الوفاء بأمانة الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقات القائمة بين الإدارة والمرتفقين والنهوض بالحكامة الجيدة، ضمن سياقها الدستوري كمؤسسة للحكامة والدفاع عن حقوق الإنسان، عملت المؤسسة في إطار مساعيها الرامية إلى ثني الإدارات المعنية عن ممارساتها المعيبة ودفعها إلى الاستجابة لمطالب المتظلمين المحكوم لهم بدعوتها إلى مراجعة مواقفها ضمن ما يستوجبه القانون 14.16 من آجال، وتبليغها بما يتأتى من ملاحظات ومقترحات قصد إيجاد حلول منصفة وعادلة لوضعيات المتظلمين المعنيين، عملت على إصدار توصيات عديدة في الموضوع، نفذ منها البعض، وما يزال البعض الآخر رهين موقف الإدارات المعنية.

وعموما، فقد تأتى للمؤسسة من خلال ما أصدرته من توصيات أن تقرر مجموعة من القواعد أكدت من خلالها على ما يلي:

• «ترتيب الآثار القانونية ينصرف إلى محو آثار قرار العزل المذكور واعتباره كأن لم يكن منذ صدوره، وتبعا لذلك تمتيعه بكافة حقوقه، وبالتالي يجب تسوية وضعيته المالية منذ تاريخ صدور قرار العزل الملغى، وكذا تمكينه من الرتب والدرجات المستحقة في حالة توفره على الشروط القانونية المطلوبة»؛

• «الإدارة التي تصرفت عن خطأ، وقرر عزل الطالب بشكل قال القضاء أنه كان معيبا، عليها أن تتحمل تبعة ذلك، وأن ترجع الأمر إلى ما كان عليه»؛

• «حصول المشتكي على حكم قضى بتصفية الغرامة التهديدية لا يمكن اعتباره بديلا أو موجبا لإيقاف صرف المستحقات، لأن تصفية الغرامة التهديدية ما هي إلا تعويض عن إمعان المحكوم عليه في رفض تنفيذ الحكم ووسيلة لدفعه إلى الإذعان لمقتضياته»؛

• «مفهوم ترتيب الآثار القانونية عن إلغاء القرار الإداري، هو اعتبار المقرر الإداري الملغى كأن لم يكن، وبالتالي إعادة الحالة إلى ما كانت عليه قبل صدور القرار المتظلم بشأنه، وذلك بصرف المستحقات المالية للمعني بالأمر عن فترة التوقف عن العمل، والممتدة من 15 شتنبر 2004 إلى غاية تاريخ الإرجاع»؛

• «تنفيذ الأحكام القضائية هو مناط جدوى اللجوء إلى القضاء، إذ لا معنى لحكم لا نفاذ له، وهذا ما كرسه الدستور في فصله 126، عندما أكد على أن الأحكام النهائية الصادرة عن القضاء ملزمة للجميع. يضاف إلى هذا أن الإدارة هي الأجدر بالمبادرة والإسراع إلى تنفيذ الأحكام، لتجسيد المساواة أمام القانون وبلورة سموه، والإبقاء على مصداقيتها وحرصها على المشروعية»؛

• «تقاعس الوزارة المعنية عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها، بدعوى وجود صعوبة قانونية وواقعية تحول دون تنفيذ الأحكام النهائية الصادرة لفائدة الطالبين، يبقى في صيغته مجرد ادعاء ما دامت أنها لم تلجأ إلى القضاء»؛

• «إذا كان المشرع المغربي لا يعطي لتقديم دعوى الصعوبة أو أثر واقف لسريان إجراءات التنفيذ، فإنه من باب الأولى والأحرى ألا يعطي صبغا، بمجرد الادعاء بوجود صعوبة، أثرا واقفا»؛

• «الإدارة توجد بالنسبة لهذا الملف في وضعية تعثر، قد يساهم بشكل غير مباشر في إضعاف الثقة بها، والنيل من مصداقيتها، وتكبيدها تكاليف زائدة من خلال ما يتراكم من تعويضات إضافية، وتصفية للغرامة التهديدية»؛

• «الأحكام عنوان الحقيقة، والشرعية التي تؤتمن عليها الإدارة، وتحرص بأمانة التقيد بها، تعتل عندما تتأخر الإدارة، بدون موجب حق، عن تنفيذ الأحكام»؛

• «الارتكان إلى النموذج التنموي الجديد، يقتضي أن تكون فيه الإدارة مبادرة ومشاركة في إرجاع الحقوق إلى أصحابها، وفي الانتصار في سمو القانون وسيادته، وفي إعطاء الأحكام البعد الحقوقي للتقاضي، وفي تنزيل المقتضيات الدستورية لإلزامية الأحكام للجميع»؛

• «إن ما تتذرع به «الإدارة»، لتبرير عدم تنفيذ حكم، سبق التمسك به أمام المحكمة، وتم رده. ولذلك فإثارته من جديد من شأنه أن يمس بما للأحكام من حجية».

ولأن تدخلات المؤسسة، لا تتوقف عند حد توجيه التوصيات والمقترحات، وإنما تعمل وفق ما ترسم في نص قانونها المؤطر، على رصد وتتبع مآل ومفعول هذه التوصيات، من خلال التقارير الخاصة التي تبلغها إلى رئيس الحكومة بهذا الخصوص، فقد حرصت على توجيه تقرير خاص إليه، حول عدم إعمال توصياتها ذات الصلة بتنفيذ الأحكام والمقررات القضائية، ضمنته موقفها من استمرار ذات الاختلال رغم كل الدوريات والمراسلات الحكومية الموجهة إلى القطاعات العمومية، وهو ما اعتبرته واقعا مؤسفا يمض بتنديد الحكوم لهم والحقوقيين وكل مهتم بمجدداً التذكير عبر ذات التقرير من جهة بالقطاعات الإدارية التي لا تلتزم بتوصياتها الصادرة بشأن حالات الامتناع عن التنفيذ، مع إرفاق هذا التقرير بلائحة مفصلة بشأن هذه التوصيات والمبالغ المالية المحكوم بها في بعضها، وداعية من جهة أخرى الإدارات المعنية إلى الدخول في توافقات رضائية مع المعنيين بالأمر وذلك لتحقيق الموازنة بين المصلحة العامة والمصلحة الخاصة في الموضوع من أجل تجاوز الإكراهات المالية التي قد تحول دون تنفيذ بعض الأحكام، لا سيما إذا كانت المبالغ المحكوم بها مرتفعة، لافتة الانتباه أيضا عبر ذات التقرير إلى وجوب جدولة النفقات المرتبطة بتنفيذ الأحكام القضائية، وتوفير الموارد المالية الكفيلة باستيعاب وتسديد كل المبالغ المحكوم بها باعتبارها نفقات إجبارية.

كما أوصت رئيس الحكومة بضرورة الانكباب على دراسة الأسباب التدبيرية التي أدت إلى استصدار الأحكام موضوع تظلمات المحكوم لهم وكذا الإجراءات المتخذة من طرف الإدارات لمواكبة مختلف مراحل التقاضي.

إن المؤسسة، وهي تتلقى التظلمات والطلبات الملحة لعدد من المتظلمين قصد تدخلها لأجل إيجاد حلول عملية لتسوية نزاعاتهم مع الإدارات في موضوع تنفيذ الأحكام، عملت على توسيع نطاق التواصل، وفتح مجال الحوار واسعا والنقاش معمقا رصينا حول الموضوع بين مجموعة من الفاعلين القضائيين من قضاة وهيئة دفاع وممثلي بعض الإدارات، وذلك بحضور الوكالة القضائية للمملكة، ضمن إطار مائدة مستديرة، سعت من وراء مبادرتها هذه إلى مقاربة الرؤى المتنوعة لمختلف الأطراف المعنية المشاركة فيها إن على الصعيد القانوني أو القضائي أو الحقوقي أو الإداري، من خلال ما تم عرضه من مواقف متباينة وأفكار ومقترحات إصلاحية، وهو الملتقى الذي انبثق عنه بلورة توصيات جامدة، تم التوافق بشأنها من لدن كافة المشاركين في استحضار للتصورات المنطقية التي تعبر عن الواقع القضائي والقانوني والإداري للإشكالية، وتتطلع نحو رسم آفاق حلحلتها.

وهكذا، فقد أكد المشاركون على ضرورة الانصياع والأخذ بما استقر عليه العمل القضائي في تحديد مؤدى ترتيب الآثار القانونية باعتبار القرار الصادر في حق الموظف معدوما وكأنه لم يكن بمجرد إلغائه، وإقرار حق هذا الأخير في الحصول على ما كان يفترض أن يتقاضاه لولا صدور ذلك القرار

الذي تم إلغاؤه من صرف القضاء، ما لم تثبت الإدارة بأنه كان يتوفر على دخل خلال مدة توقيفه.

كما خلص المشاركون إلى أن الإدارة ملزمة بإعادة بناء الحياة الإدارية للمحكوم له باعتباره مستمرا في العمل، وإلى أن يتم تقييم كفاءاته قياسا على التقييم الأخير الذي كان مخصصا له في السنوات السابقة عن تاريخ توقيفه أو عزله بمقتضى قرار حكم القضاء بعدم شرعيته، وتمكينه من مستحقاته المالية، وإعادة تركيب وضعيته الإدارية، مشددين التأكيد على أن الإدارة ملزمة بإجابته عن كل استحقاق في الترقية، وذلك على نسق ما كانت عليه وتيرة ترقيته قبل صدور قرار عزله.

واعتبارا لخصوصية هذا النوع من الأحكام وما تثيره من نقاشات فقهية، تأمل المشاركون أن تحمل الأحكام القاضية بترتيب الآثار القانونية عن إلغاء قرارات إدارية تفسيرا وتوضيحا لنية مصدريها فيما يرومونه من وراء عبارة ترتيب الآثار القانونية، وذلك تفاديا لتعدد المساطر التي قد تُباشر خلال التنفيذ بشأن طلبات التفسير أو التأويل أو الاستشكال فيه، لما يشكله وضوح الحكم من حيث بنيته وحسن صياغته وقصية دلالاته، لتجنب كل تأويل يحتمل اجتهادا أو فهما أو اختلافا قد يؤثر على مسار تنفيذه، خصوصا في الحالات المتعلقة بتسوية الوضعية الإدارية والمالية للمحكوم له؛

من جانب آخر، وجه المشاركون الدعوة إلى الإدارة عموما وقطاع المالية خصوصا قصد رصد اعتمادات كافية للتنفيذ، لصرف المستحقات المترتبة عن عدم تنفيذ الأحكام، مع التركيز على أهمية سن قواعد قانونية جديدة، وذلك بإدخال تعديل تشريعي يهم مقتضيات قانون المسطرة المدنية، وتخصيص باب مستقل يتعلق بتنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة أشخاص القانون العام.

ثالثا: تنفيذ الأحكام الصادرة لفائدة الدولة وأشخاص القانون العام: منظور جديد للموازنة بين حقوق الأفراد وحقوق المجتمع

ضمن مكون ثالث من مكونات موضوع السنة، وبهدف إعطاء صورة أكثر اكتمالا حول موضوع تنفيذ الأحكام، ارتأت المؤسسة إثارة الانتباه إلى زاوية ثانية تظل ضمن المسكوت عنه عند كل حديث عن الموضوع، مما يبقيه خارج دائرة الانشغالات المعلنة مهما عقدت المناظرات ومهما تعددت الأيام الدراسية، ويتعلق الأمر بموضوع «تنفيذ الأحكام الصادرة لفائدة الدولة وأشخاص القانون العام».

إن مبدأ إلزامية الأحكام النهائية مبدأ عام يسري سواء تعلق الأمر بالأحكام الصادرة بين الخواص فيما بينهم أو بينهم وبين الإدارة وأشخاص القانون العام. فكما تكون الإدارة ملزمة بتنفيذ الأحكام الصادرة ضدها، فإنها تكون أيضا محقة في المطالبة بتنفيذ الأحكام الصادرة لفائدتها.

غير أنه قد يعترض التنفيذ عموما، وتنفيذ الأحكام الصادرة لفائدة أشخاص القانون العام على وجه الخصوص، صعوبات وعراقيل يترتب عنها تأجيل التنفيذ أو المماطلة فيه، وبالتبعية حرمان هذه الأشخاص من استخلاص بعض الموارد الناتجة عن الأحكام القضائية بالنسبة للأحكام القاضية بأداءات نقدية أو حرمانها من إقرار حقوقها على عقارات أو استرجاع حيازتها.

فكثيرا ما ننجر ونحن نلامس موضوع التنفيذ، إلى زاوية التنفيذ على الإدارة وأشخاص القانون العام، لكن نادرا جدا، ما يخصص للحديث عن تنفيذ الأحكام الصادرة لفائدة الدولة حيز يتسنى فيه إذكاء حوار قانوني وحقوقي، رغم ما للموضوع من تأثير على الحياة العامة، على الأقل من الزاوية الميزانياتية بالنظر لقيمة المبالغ غير المنفذة المحكوم بها لفائدة الدولة.

إن المؤسسة، وهي تسعى إلى تحقيق هاجس العدل والإنصاف في موضوع تنفيذ الأحكام القضائية، تعتبر أن كل مطالبة بإلزام الإدارة بالتعجيل بالتنفيذ، والدفع إلى تدبير شؤونها لتوفير الاعتمادات الخاصة بذلك، يقابله تصفية أجواء استخلاص الدولة لمستحقاتها، تجسيدا لمبدإ المساواة أمام القانون ولكون الأحكام القضائية ملزمة للجميع، وما يتطلبه ذلك من وجوب خضوع الكل لمقتضياتها.

ولا يمكن أن ننكر ما تزخر به المنظومة القانونية من مبادئ ومقتضيات جوهرية وشكلية لضمان سلامة إجراءات استيفاء ما يكون لخزينة الدولة، بالمفهوم العام، على الغير من حقوق، قد تكون مالية أو عينية، وما توخاه المشرع من تدابير، وما وضعه من مساطر لتأمين ذلك، كما لا يمكن إنكار ما تحمله من ثغرات من المتعين تجاوزها.

إن مؤسسة وسيط المملكة، تعتبر من خلال ما تم الوقوف عليه من إشكاليات، أن إعادة قراءة الترسانة التنظيمية المؤطرة للمجال، ورصد ما ترسخ من تأويلات وتطبيقات، وما تقتضيه المستجدات المتسارعة من تدخل لتداركها، يشكل جوابا عن سؤال ملح أفرزته الاختلافات الكثيرة فيما يرسو عليه العمل القضائي من مواقف.

حقيقة، يبقى القضاء هو الحكم، وهو المؤهل الوحيد للتأويل والتفسير، ووضع الأمور في مواضعها، وذلك تبعا في إصدار ثوابت قضائية تضمن الأمن القضائي، لكن ذلك لا يمنع من الدعوة إلى مواصلة الاجتهاد وإمعان النظر وتقليبه، من أجل الانتهاء إلى الأقوم من الاتجاهات.

فالاختلافات تبقى في حد ذاتها ظاهرة صحية، تدفع في كثير من الأحيان إلى فضيلة الاجتهاد، ولا سيما في مجال القضاء الإداري باعتباره قضاء خلقا منشئا ومبدعا للعديد من القواعد، غير أن ذلك لا ينبغي أن يحول دون الإنصات المتمعن لهيئة الدفاع وهيئة كتابة الضبط والمفوضين القضائيين وباقي الفاعلين في هذا الحقل، ممن يعملون هذا العبء من خلال تدخلهم في مساطر التنفيذ، وذلك لتبادل الرؤى وإثراء النقاش والدفع إلى توحيد العمل ودعوة المشرع، إذا تطلب الأمر، إلى التدخل للحسم في بعض الإشكاليات التي تحتاج بالضرورة إلى حلول تشريعية.

فإذا كان النقاش العام، في كل من الساحة القانونية والقضائية والحقوقية مقتصرا في كثير من حيثياته على إشكالية التنفيذ على الإدارات، والحجز على المال العام، فإن المسكوت عنه هو التنفيذ لفائدة الدولة وأشخاص القانون العام، إذ أن ما يصدر من أحكام لفائدتهما، وما قد يكون لهما من مستحقات مقضي بها يبقى من حيث نسبة الاستخلاص دون المتوقع والمأمول، ولأن عدم التوصل إلى تحصيله، يعد من قبيل إهدار المال العام، ويعرقل نفاذ الدين العمومي الذي يجب أن يحاط بما يؤمن السلامة عليه، سيما وأن كل التوازنات المرجوة في كل مشاريع الميزانيات العامة، مؤسسة على ما يحدد كنفقات، مع ما يخصص كمداخيل، فضلا عن المساس بحقوق الأفراد الناتج عن تعثر مجموعة من الإجراءات التنفيذية أو الممهدة للتنفيذ، كالمصادرة والحجز وما ينجم عنهما من انتقالات تتعلق بحقوق الأفراد وممتلكاتهم.

إن المؤسسة، وهي تطرح هذا الموضوع للنقاش العمومي، فإنها من خلال هذا التقرير تضع بين يدي الدارسين والمحللين القانونيين منطلقات ما رصدته من مشاكل تعتبرها محاور حقيقية للبحث والتمحيص وتستدعي وقفات تأمل متعددة، يذكر منها:

- موضوع تنفيذ الأحكام المحكوم بها؛
- موضوع إرجاع المبالغ المبددة أو المختلسة أو المدفوعة بغير حق؛
- موضوع تنفيذ الغرامات والأحكام النقدية؛
- موضوع إيقاع الحجوز وتنفيذها؛
- موضوع إنجاز البيوعات وتجاوز ما تلاقيه من صعوبات؛
- موضوع إيجاد حلول لتزاحم الديون، وترتيب الامتيازات، واحترام تراتبية الإجراءات وتفادي المباغتة، والأمر بالمصادرة أو العقل أو التجميد وما يتفرع عنه أو ما يطال موضوعاته من طلبات اللجوء إلى الإشعار للغير الحائز وتداخله أو اختلافه عن الحجز لدى الغير بما لكل منها من شروط وإجراءات، أو اللجوء أحيانا إلى تنفيذ الإكراه البدني بإشكالياته، أو تداخل وتنازع الاختصاص بين المحاكم إلى غير ذلك من الجوانب...

فعدم تنفيذ المبالغ المحكوم بها يؤدي إلى اختلال تكون له انعكاساته السلبية على السياسات العامة التي تنبني على ما رصد لها من اعتمادات، كما تكون له تأثيراته الكبرى على قدرة القطاعات العامة في الوفاء بما قد يكون للمواطنين من حقوق، لأن الأمن المالي للدولة لازمة أساسية لضمان استمرارية المرافق.

فإذا كان هناك تجند من أجل حث الإدارات العمومية على تنفيذ ما حكم عليها به، فإن العدل والإنصاف يقضيان بالتدخل من أجل إزالة كل المعيقات التي قد تحول دون استخلاصها لما هو محكوم به لفائدتها.

إن مؤسسة وسيط المملكة، على خلفية هذا التصور، ترى أن الأمر يتطلب إعادة قراءة الواقع قبل قراءة المنظومة التشريعية والتنظيمية المؤطرة للموضوع، ووضع اليد على ما قد يكون من فراغات نتيجة المستجدات المتسارعة، ومعالجة ما يقع من تداخل في النصوص يؤدي إلى بروز عدة إشكاليات، فضلا عن ضرورة تدارك وتوحيد العمل بالنسبة لما قد يكون من خلافات في تأويل وتطبيق بعض النصوص، والعمل على بلورة ما قد يتراءى من مقترحات، لأن الموضوع يحتاج إلى تشخيص شمولي.

من جانب آخر، تعتبر المؤسسة هذا الموضوع مجالا مكملا بامتياز لأي نقاش حقوقي يهم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة وأشغال القانون العام، بإرادة التوفق في تقصي دلالات النصوص القانونية وتفسيرها تفسيرا ضيقا في حدود المقصد، وعدم اللجوء فيها إلى القياس، وأن يكون الحق الشرعي للإدارة في الحصول على مستحقاتها محاطا بما خص به المشرع الملزم من ضمانات.

إن المؤسسة تعتبر أن العمل على حماية المراكز القانونية، ليس فقط من رسالة ومسؤولية القضاء، بل هو كذلك أمانة في عنق الإدارة التي لا مناص لها من أن يكون تنفيذها في حدود شرعية مطالبها ومبادراتها.

وتعتبر المؤسسة أن بلورة تصوراته يتجاوز ما قد تحمله قوانين الميزانية العامة من إصلاحات أو إضافات، وفيما يقدم من بدائل ومقترحات.

رابعا: استنتاجات وخلاصات المؤسسة حول الموضوع

لا جدال في كون الاستجابة الفعلية التي تبتغيها المؤسسة من الإدارة، تقتضي اقتناعها العقيقي بلزومية تصحيح الاختلالات المسجلة، واستعدادها الفعلي والدائم للانخراط في مسلسل الإصلاح والتفاعل الإيجابي مع تدخلاتها.

لذا، فإن المؤسسة وهي تدافع عن صون فعلية حق المتقاضين، الصادرة لفائدتهم أحكام قضائية في مواجهة الإدارات وأشخاص القانون العام، في التنفيذ، تجدد الدعوة مرة أخرى من خلال تقرير هذه السنة إلى ضرورة التعبئة من أجل إيجاد الحلول العاجلة الكفيلة بحل الإشكاليات المرتبطة بتنفيذ الأحكام التي تتصدى للقرارات والتصرفات المعيبة الصادرة عن الإدارات.

وإذ تستحضر المؤسسة وهي تتفاعل يوميا مع الموضوع، المبادرات الرسمية التي لمحت فيما مضى إلى ما يتعين التقيد به، فإنها تقف من جديد، عبر هذا المحور من تقريرها السنوي، لحظة تأمل من أجل التنبيه والتحفيز إلى ضرورة استقصاء الأسباب العقيقية التي تؤدي إلى امتناع بعض الإدارات عن تنفيذ الأحكام القضائية وعدم التوانى في بذل المجهود اللازم لتصويب هذا الاختلال، وتحري العراقيل البنيوية التي تحول دون تحقيق التنفيذ الفوري والتام للأحكام، من خلال إجراء قراءة متأنية للواقع الإداري قبل استقراء ما يؤطر التنفيذ من ضوابط وقواعد تشريعية أو تنظيمية، واستخلاص ما يمكن أن يفيد في حل معضلة تقاعس الإدارات عن تصفيق كل منطوق قضائي.

إن وضعا كالذي نعيشه، لا بد وأن ننظر إليه من زاوية الخيار الديمقراطي الذي ارتضته بلادنا، القائم على سيادة القانون والمؤسسات، خيار تجسد فيه الإدارة دور المحرك الرئيسي للنموذج التنموي الجديد، ويضمن فيه القضاء متطلبات الحماية من مخاطر الزيغ عن الشرعية ورأب الصدع الذي يخلفه كل انتهاك للحقوق الارتفاقية، وصعبا لن يتأتى ذلك إلا من خلال إذعان الإدارة لإلزامية الأحكام النهائية، وترجمة ذلك عمليا في تصرفاتها من خلال الحرص على تنفيذ الأحكام القضائية.

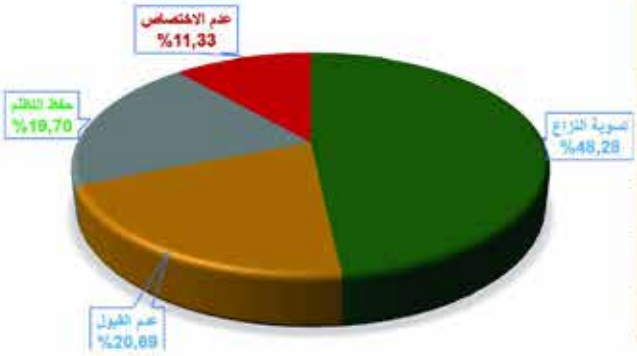
إن حل معضلة امتناع الإدارات عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها يشكل في الآن ذاته، تحديا ومسؤولية مشتركة، يستلزم تضافر المجهود على مختلف الأصعدة، يتجسد في التزام حكومي متضامن ومسؤول بتوفير الموارد الكافية لضمان وبلورة التنزيل الميداني لهذا التوجه الدستوري بكل أبعاده السامية، مشفوعا بإشراك حقيقي وفعال لجميع الأطراف المعنية بالموضوع، مع وضع تصورات تشريعية مجسدة لمختلف المخرجات الدراسية التي أحاطت به.

وعموما، تبقى الإرادات الصادقة والنوايا الحسنة في الانخراط الجاد لتحقيق الإصلاح أمر مطلوب، لكنه غير كاف للتخلص نهائيا من تأثيرات الثقافة السلبية المقاومة للعديد من المبادرات الإصلاحية التي ظلت مقيمنة لفترة طويلة من الزمن، والعمل بدلا عن ذلك على تكريس ثقافة قوامها التوافق المؤدي إلى إيجاد الحلول الودية، وتحقيق الإنصاف، وترسيخ قيم الحكامة الرشيدة.

خامسا: ملحق إحصائي خاص بموضوع السنة: المعطيات الإحصائية المتعلقة بملفات التظلم ذات الصلة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة برسم سنة 2021

الجدول 1:

الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة بحسب طبيعة القرار		
طبيعة القرار	عدد القرارات	النسبة من المجموع (%)
تسوية النزاع	98	48,28
عدم القبول	42	20,69
حفظ التظلم	40	19,70
عدم الاختصاص	23	11,33
المجموع	203	100,00



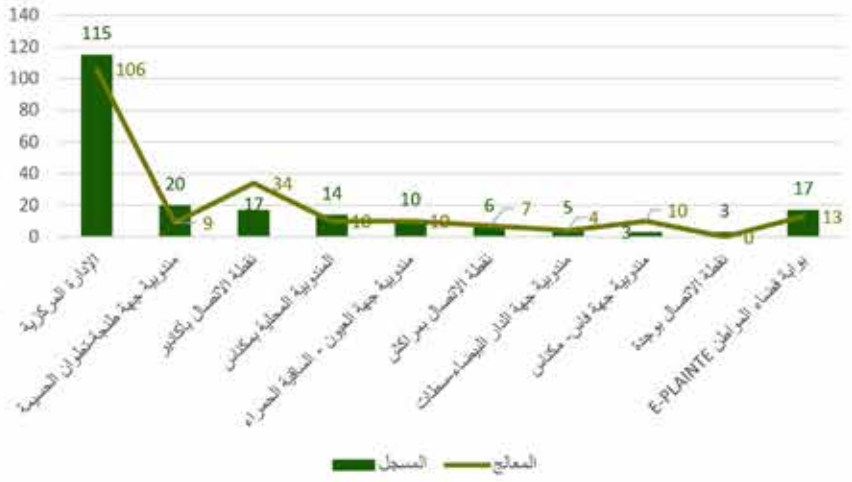
الجدول 2:

الحصيلة الإجمالية للتوصيات							
وضعية التوصية/مآل التوصية	التوصيات الصادرة	التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	التوصيات موضوع التتبع				
			التوصيات المنفذة	التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة	التوصيات غير المنفذة	مجموع التوصيات موضوع التتبع	النسبة من المجموع (%)
في انتظار انصرام آجال الجواب	7	0	0	0	7	7	4,14
دون جواب	3	0	0	0	34	34	20,12
تنفيذ التوصية	1	0	23	0	0	23	13,61
في طور التنفيذ	0	2	0	0	66	66	39,05
تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0	0	0	0	25	25	14,79
ملف معروض على القضاء	0	0	6	0	0	6	3,55
تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	0	0	0	6	0	6	3,55
التنفيذ الجزئي	0	0	1	0	0	1	0,59
بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	0	0	0	1	0	1	0,59
المجموع	11	2	30	7	132	169	100,00

الجدول 3:

ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب مكان التسجيل					
مكان التسجيل	عدد ملفات التظلم المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد القرارات	النسبة من المجموع (%)	نسبة المعالجة (%)
الإدارة المركزية	115	54,76	106	52,22	92,17
التمثيليات الجهوية	78	37,14	84	41,38	107,69
مندوبية جهة طنجة - تطوان- الحسيمة	20	9,52	9	4,43	45,00
نقطة الاتصال بأكادير	17	8,10	34	16,75	200,00
المندوبية المحلية بمكناس	14	6,67	10	4,93	71,43
مندوبية جهة العيون- الساقية الحمراء	10	4,76	10	4,93	100,00
نقطة الاتصال بمراكش	6	2,86	7	3,45	116,67
مندوبية جهة الدار البيضاء- سطات	5	2,38	4	1,97	80,00
مندوبية جهة فاس- مكناس	3	1,43	10	4,93	333,33
نقطة الاتصال بوجدة	3	1,43	0	0,00	0,00
بوابة فضاء المواطن E-PLAINTE	17	8,10	13	6,40	76,47
المجموع	210	100,00	203	100,00	96,67

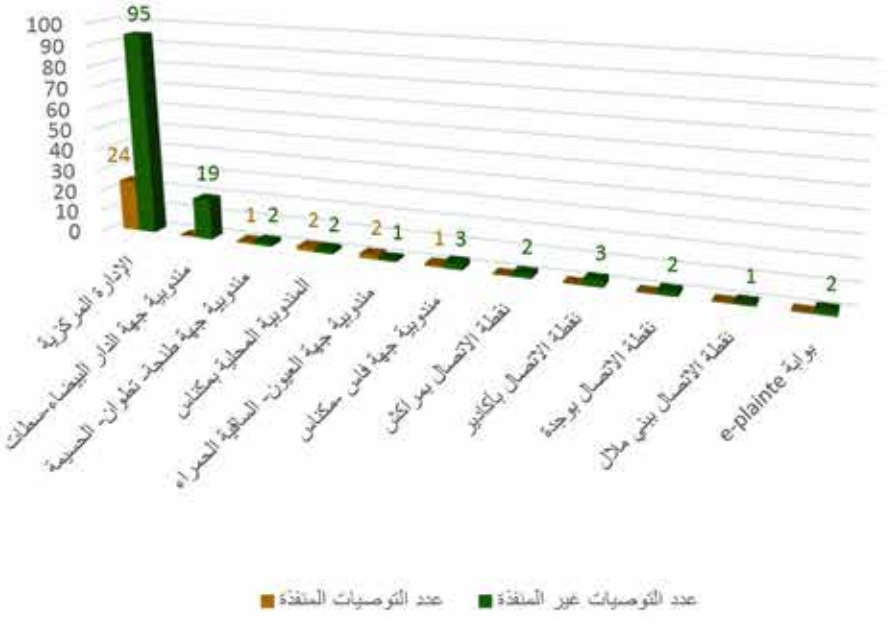
وضعية ملفات التظلم الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة بحسب مكان التسجيل



الجدول 4:

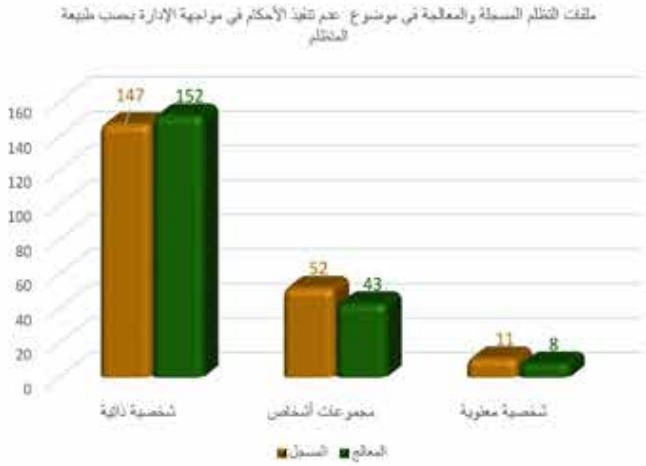
ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات بحسب مكان التسجيل											
مكان التسجيل	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من المجموع (%)	عدد التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	النسبة من المجموع (%)	التوصيات موضوع التتبع						
					عدد التوصيات المنفذة	النسبة من المجموع (%)	التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من المجموع (%)	مجموع التوصيات موضوع التتبع الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام	النسبة من المجموع (%)
الإدارة المركزية	7	63,64	2	100	24	80,00	5	95	71,43	124	71,97
التمثيليات الجهوية	2	18,18	0	0,00	6	20,00	2	35	28,57	43	26,52
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	1	9,09	0	0,00	--	0,00	0	19	0,00	19	14,39
مندوبية جهة طنجة - تطوان -الحسيمة	1	9,09	0	0,00	1	3,33	0	2	0,00	3	1,52
المندوبية المحلية بمكناس	0	0,00	0	0,00	2	6,67	0	2	0,00	4	1,52
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	0	0,00	0	0,00	2	6,67	0	1	28,57	5	0,76
مندوبية جهة فاس - مكناس	0	0,00	0	0,00	1	3,33	0	3	0,00	4	2,27
نقطة الاتصال بمراكش	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	2	0,00	2	1,52
نقطة الاتصال بأكادير	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	3	0,00	3	2,27
نقطة الاتصال بوجدة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	2	0,00	2	1,52
نقطة الاتصال ببني ملال	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	1	0,00	1	0,76
بوابة فضاء المواطن e-plainte	2	18,18	0	0,00	0	0,00	0	2	0,00	2	1,52
المجموع	11	100	2	100	30	100	7	132	100	169	100

التوصيات المنفذة و غير المنفذة في موضوع عدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة حسب مكان التسجيل



الجدول 5:

طبيعة المتظلم	ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب طبيعة المتظلم				
	عدد ملفات التظلم المسجلة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	نسبة المعالجة
شخصية ذاتية	147	% 70,00	152	% 74,88	% 103,40
مجموعات أشخاص	52	% 24,76	43	% 21,18	% 82,69
شخصية معنوية	11	% 5,24	8	% 3,94	% 72,73
المجموع	210	% 100,00	203	% 100,00	% 96,67



الجدول 6:

طبيعة المتظلم	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من المجموع	التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	النسبة من المجموع	التوصيات موضوع التتبع						
					عدد التوصيات المنفذة	النسبة من المجموع	التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة	النسبة من المجموع	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من المجموع	مجموع التوصيات موضوع التتبع الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام
شخصية ذاتية	7	% 63,64	1	% 50,00	22	% 73,33	5	% 71,43	77	% 58,33	104
مجموعات أشخاص	4	% 36,36	1	% 50,00	7	% 23,33	2	% 28,57	40	% 30,30	49
شخصية معنوية	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 3,33	0	% 0,00	15	% 11,36	16
المجموع	11	% 100	2	% 100	30	% 100	7	% 100	132	% 100	169



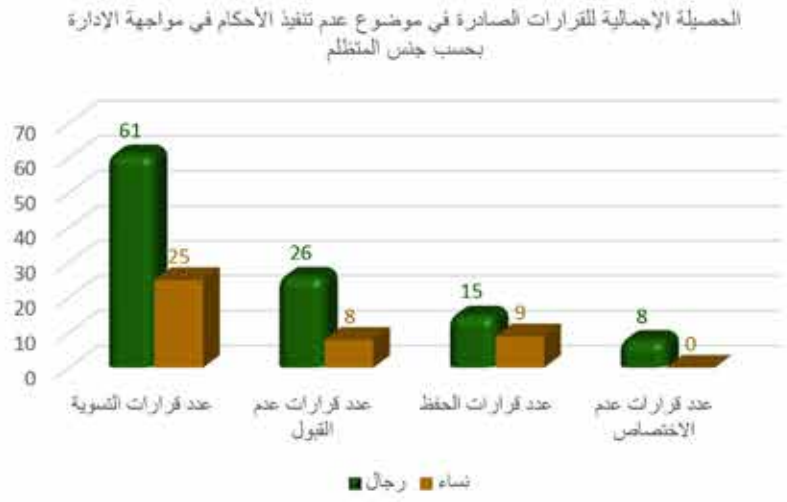
الجدول 7:

ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب جنس المتظلم					
جنس المتظلم	عدد ملفات التظلم المسجلة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	نسبة المعالجة
رجال	113	% 76,87	110	% 72,37	% 97,35
نساء	34	% 23,13	42	% 27,63	% 123,53
مجموع الأشخاص الذاتيين	147	% 100,00	152	% 100,00	% 103,40



الجدول 8:

ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات بحسب جنس المتظلم					جنس المتظلم
عدد قرارات التسوية	عدد قرارات عدم القبول	عدد قرارات الحفظ	عدد قرارات عدم الاختصاص	المجموع	
61	26	15	8	110	رجال
25	8	9	0	42	نساء
86	34	24	8	152	مجموع الأشخاص الذاتيين



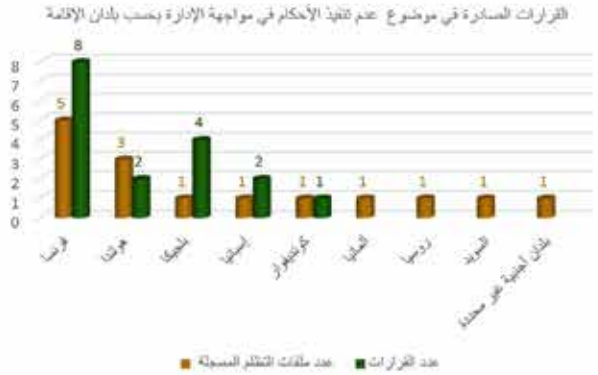
الجدول 9:

ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات بحسب جنس المتظلم											
جنس المتظلم	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	النسبة من المجموع	التوصيات موضوع التتبع						
					عدد التوصيات المنفذة	النسبة من المجموع	عدد التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة	النسبة من المجموع	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من المجموع	مجموع التوصيات موضوع التتبع
رجال	6	% 85,71	1	% 100	21	% 95,45	5	% 100	70	% 90,91	96
نساء	1	% 14,29	0	% 0,00	1	% 4,55	0	% 0,00	7	% 9,09	8
مجموع الأشخاص الذاتيين	7	% 100	1	% 100	22	% 100	5	% 100	77	% 100	104



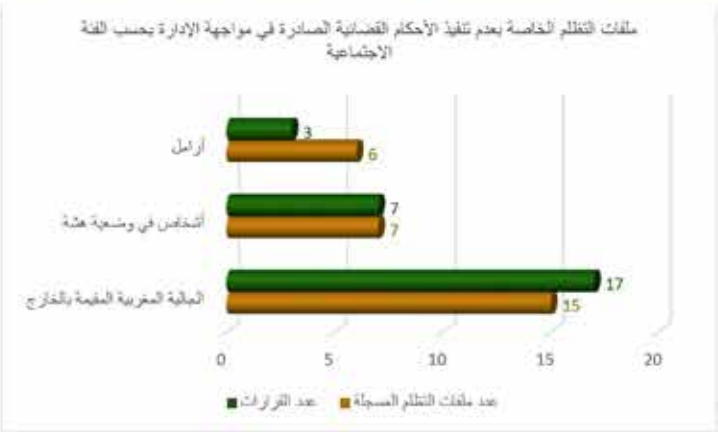
الجدول 10:

ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب بلدان الإقامة						
بلدان الإقامة	عدد ملفات التظلم المسجلة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القرارات الصادرة الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام	نسبة المعالجة
فرنسا	5	% 33,33	8	% 47,06	% 3,94	% 160,00
هولندا	3	% 20,00	2	% 11,76	% 0,99	% 66,67
بلجيكا	1	% 6,67	4	% 23,53	% 1,97	% 400,00
إسبانيا	1	% 6,67	2	% 11,76	% 0,99	% 200,00
كوت ديفوار	1	% 6,67	1	% 5,88	% 0,49	% 100,00
ألمانيا	1	% 6,67	0	% 0,00	% 0,00	% 0,00
روسيا	1	% 6,67	0	% 0,00	% 0,00	% 0,00
السويد	1	% 6,67	0	% 0,00	% 0,00	% 0,00
بلدان أجنبية غير محددة	1	% 6,67	0	% 0,00	% 0,00	% 0,00
المجموع	15	% 100,00	17	% 100,00	% 8,37	% 113,33



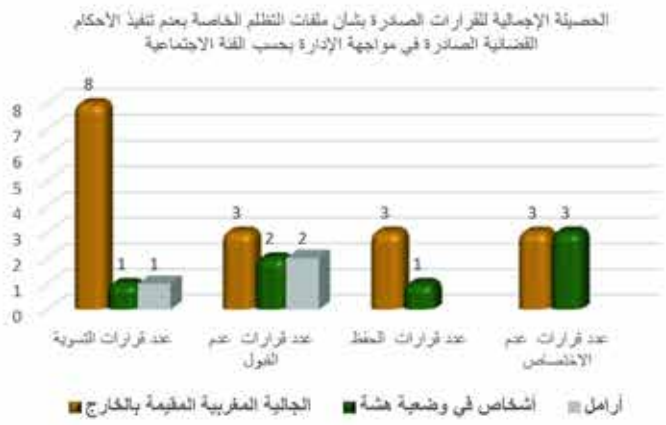
الجدول 11:

ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب الفئة الاجتماعية					
الفئة الاجتماعية	عدد ملفات التظلم المسجلة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	نسبة المعالجة
الجالية المغربية المقيمة بالخارج	15	% 53,57	17	% 62,96	% 113,33
أشخاص في وضعية هشة	7	% 25,00	7	% 25,93	% 100,00
أرامل	6	% 21,43	3	% 11,11	% 50,00
المجموع	**28**	**% 100,00**	**27**	**% 100,00**	**% 96,43**



الجدول 12:

ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات بحسب الفئة الاجتماعية					
الفئة الاجتماعية	عدد قرارات التسوية	عدد قرارات عدم القبول	عدد قرارات الحفظ	عدد قرارات عدم الاختصاص	المجموع
الجالية المغربية المقيمة بالخارج	8	3	3	3	17
أشخاص في وضعية هشة	1	2	1	3	7
أرامل	1	2	0	0	3
المجموع	**10**	**7**	**4**	**6**	**27**



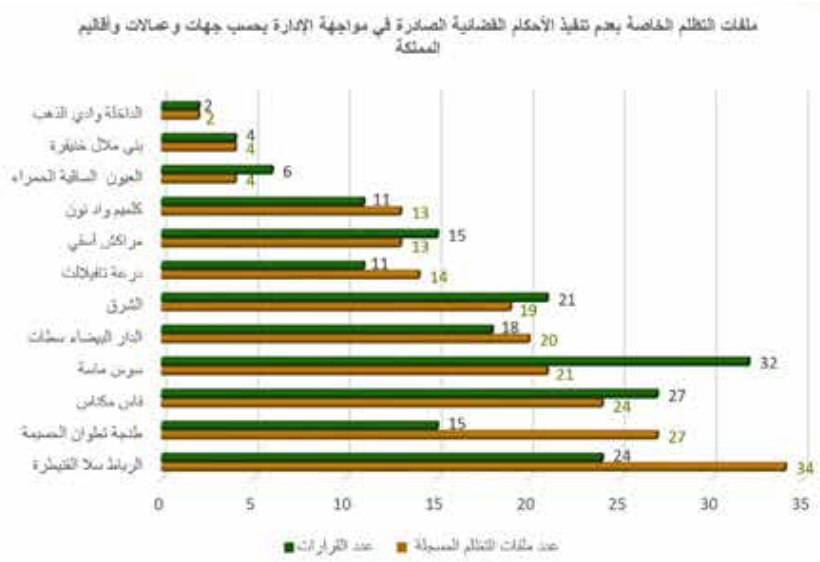
الجدول 13:

ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات بحسب الفئة الاجتماعية											
الفئة الاجتماعية	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام	عدد التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام	التوصيات موضوع التتبع						
					عدد التوصيات المنفذة	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام	عدد التوصيات المحفوظة بتبريرات مقبولة	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام	مجموع التوصيات موضوع التتبع
أرامل	1	% 9,09	--	--	--	--	--	--	1	% 0,76	1
الجالية المغربية المقيمة بالخارج	--	--	--	--	--	--	--	--	7	% 5,30	7
أشخاص في وضعية هشة	--	--	--	--	3	% 10,00	--	--	1	% 0,76	4
أشخاص في وضعية إعاقة	--	--	--	--	1	% 3,33	--	--	1	% 0,76	2
المجموع	**1**	**% 9,09**	**--**	**--**	**4**	**% 13,33**	**--**	**--**	**10**	**% 7,58**	**14**

الجدول 14:

ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب جهات وعمالات و أقاليم المملكة						
جهات وعمالات و أقاليم المملكة	عدد ملفات التظلم المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد القرارات	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع القرارات الصادرة الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام (%)	نسبة المعالجة (%)
الرباط-سلا- القنيطرة	34	17,44	24	12,90	11,82	70,59
الرباط	18	9,23	14	7,53	6,90	77,78
سلا	7	3,59	4	2,15	1,97	57,14
الصخيرات تمارة	4	2,05	2	1,08	0,99	50,00
الخميسات	4	2,05	1	0,54	0,49	25,00
سيدي سليمان	1	0,51	1	0,54	0,49	100,00
سيدي قاسم	0	0,00	1	0,54	0,49	**
القنيطرة	0	0,00	1	0,54	0,49	**
طنجة- تطوان -الحسيمة	27	13,85	15	8,06	7,39	55,56
طنجة-أصيلة	17	8,72	8	4,30	3,94	47,06
تطوان	5	2,56	2	1,08	0,99	40,00
العرائش	2	1,03	2	1,08	0,99	100,00
وزان	2	1,03	1	0,54	0,49	50,00
الفحص-أنجرة	1	0,51	1	0,54	0,49	100,00
الحسيمة	0	0,00	1	0,54	0,49	**
فاس -مكناس	24	12,31	27	14,52	13,30	112,50
مكناس	13	6,67	9	4,84	4,43	69,23
فاس	6	3,08	11	5,91	5,42	183,33
تازة	4	2,05	4	2,15	1,97	100,00
صفرو	1	0,51	2	1,08	0,99	200,00
إفران	0	0,00	1	0,54	0,49	**
سوس- ماسة	21	10,77	32	17,20	15,76	152,38
أكادير-إدا وتنان	13	6,67	23	12,37	11,33	176,92
إنزكان أيت ملول	6	3,08	4	2,15	1,97	66,67
تيزنيت	1	0,51	5	2,69	2,46	500,00
اشتوكة ايت باها	1	0,51	0	0,00	0,00	0,00
الدار البيضاء- سطات	20	10,26	18	9,68	8,87	90,00
الدار البيضاء	14	7,18	10	5,38	4,93	71,43
الجديدة	2	1,03	3	1,61	1,48	150,00
المحمدية	2	1,03	1	0,54	0,49	50,00
سيدي بنور	1	0,51	1	0,54	0,49	100,00
بنسليمان	1	0,51	0	0,00	0,00	0,00
سطات	0	0,00	3	1,61	1,48	**
الشرق	19	9,74	21	11,29	10,34	110,53
وجدة-أنجاد	8	4,10	8	4,30	3,94	100,00

الناضور	6	3,08	5	2,69	2,46	83,33
جرادة	3	1,54	3	1,61	1,48	100,00
بركان	2	1,03	2	1,08	0,99	100,00
فجيج	0	0,00	2	1,08	0,99	**
الدريوش	0	0,00	1	0,54	0,49	**
درعة- تافيلالت	14	7,18	11	5,91	5,42	78,57
الرشيدية	9	4,62	2	1,08	0,99	22,22
ورزازات	2	1,03	0	0,00	0,00	0,00
زاكورة	1	0,51	5	2,69	2,46	500,00
تنغير	1	0,51	4	2,15	1,97	400,00
ميدلت	1	0,51	0	0,00	0,00	0,00
مراكش- أسفي	13	6,67	15	8,06	7,39	115,38
مراكش	8	4,10	8	4,30	3,94	100,00
أسفي	3	1,54	5	2,69	2,46	166,67
شيشاوة	1	0,51	1	0,54	0,49	100,00
قلعة السراغنة	1	0,51	0	0,00	0,00	0,00
الصويرة	0	0,00	1	0,54	0,49	**
كلميم- واد نون	13	6,67	11	5,91	5,42	84,62
كلميم	7	3,59	6	3,23	2,96	85,71
سيدي إفني	2	1,03	2	1,08	0,99	100,00
طانطان	2	1,03	2	1,08	0,99	100,00
أسا -الزاك	2	1,03	1	0,54	0,49	50,00
العيون- الساقية الحمراء	4	2,05	6	3,23	2,96	150,00
العيون	4	2,05	3	1,61	1,48	75,00
بوجدور	0	0,00	2	1,08	0,99	**
السمارة	0	0,00	1	0,54	0,49	**
بني ملال- خنيفرة	4	2,05	4	2,15	1,97	100,00
خريبكة	2	1,03	2	1,08	0,99	100,00
أزيلال	1	0,51	2	1,08	0,99	200,00
الفقيه بن صالح	1	0,51	0	0,00	0,00	0,00
الداخلة- وادي الذهب	2	1,03	2	1,08	0,99	100,00
وادي الذهب	2	1,03	2	1,08	0,99	100,00
المجموع	195	100,00	186	100,00	91,63	95,38

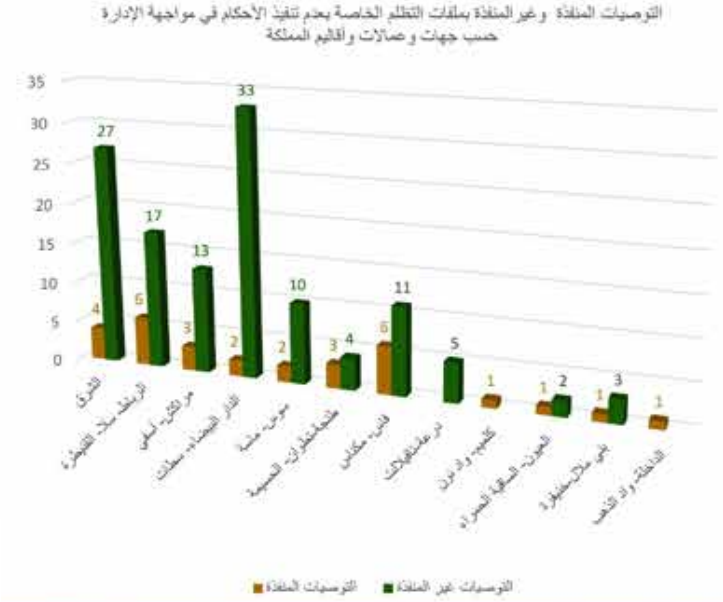


الجدول 15:

ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات بحسب جهات وعمالات و أقاليم المملكة

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة (%)	عدد التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ (%)	التوصيات موضوع التتبع						
					عدد التوصيات المنفذة	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة (%)	عدد التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة (%)	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة (%)	مجموع التوصيات موضوع التتبع الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام
الشرق	4	36,36	0	0,00	4	13,33	0	0,00	27	20,45	31
وجدة-أنجاد	4	36,36	0	0,00	2	6,67	0	0,00	17	12,88	19
الناظور	0	0,00	0	0,00	2	6,67	0	0,00	9	6,82	11
فجيج	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,76	1
الرباط- سلا القنيطرة	2	18,18	0	0,00	6	20,00	1	14,29	17	12,88	24
الرباط	2	18,18	0	0,00	3	10,00	0	0,00	11	8,33	14
القنيطرة	0	0,00	0	0,00	1	3,33	1	14,29	1	0,76	3
سلا	0	0,00	0	0,00	2	6,67	0	0,00	5	3,79	7
مراكش- أسفي	2	18,18	2	100,00	3	10,00	1	14,29	13	9,85	17
آسفي	1	9,09	1	50,00	0	0,00	0	0,00	2	1,52	2
الصويرة	1	9,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	1,52	2
مراكش	0	0,00	0	0,00	2	6,67	1	14,29	4	3,03	7
الحوز	0	0,00	0	0,00	1	3,33	0	0,00	0	0,00	1
قلعة السراغنة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	3,03	4
الرحامنة	0	0,00	1	50,00	0	0,00	0	0,00	1	0,76	1
الدار البيضاء- سطات	1	9,09	0	0,00	2	6,67	0	0,00	33	25,00	35
الدار البيضاء	1	9,09	0	0,00	1	3,33	0	0,00	32	24,24	33
المحمدية	0	0,00	0	0,00	1	3,33	0	0,00	1	0,76	2
سوس-ماسة	1	9,09	0	0,00	2	6,67	2	28,57	10	7,58	14
اشتوكة ايت باها	1	9,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	1,52	2
أكادير-إدا وتنان	0	0,00	0	0,00	1	3,33	2	28,57	6	4,55	9

إنزكان أيت ملول	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	3,33	0	0,76	2
تارودانت	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,76	1
طنجة -تطوان- الحسيمة	1	9,09	0	0,00	3	10,00	0	0,00	4	3,03	7
طنجة-أصيلة	1	9,09	0	0,00	3	10,00	0	0,00	2	1,52	5
العرائش	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,76	1
تطوان	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,76	1
فاس- مكناس	0	0,00	0	0,00	6	20,00	0	0,00	11	8,33	17
فاس	0	0,00	0	0,00	2	6,67	0	0,00	9	6,82	11
مكناس	0	0,00	0	0,00	2	6,67	0	0,00	2	1,52	4
تازة	0	0,00	0	0,00	1	3,33	0	0,00	0	0,00	1
تاونات	0	0,00	0	0,00	1	3,33	0	0,00	0	0,00	1
درعة- تافيلالت	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	14,29	5	3,79	6
الرشيدية	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	3,03	4
تنغير	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,76	1
ميدلت	0	0,00	1	0,00	0	0,00	0	14,29	0	0,00	1
كلميم- واد نون	0	0,00	0	3,33	1	0,00	0	0,00	0	0,00	1
كلميم	0	0,00	0	3,33	1	0,00	0	0,00	0	0,00	1
العيون- الساقية الحمراء	0	0,00	2	3,33	1	0,00	0	28,57	2	1,52	5
العيون	0	0,00	2	3,33	1	0,00	0	28,57	2	1,52	5
بني ملال- خنيفرة	0	0,00	0	3,33	1	0,00	0	0,00	3	2,27	4
أزيلال	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,76	1
بني ملال	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,76	1
الفقيه بن صالح	0	0,00	0	3,33	1	0,00	0	0,00	1	0,76	2
الداخلة- وادي الذهب	0	0,00	0	3,33	1	0,00	0	0,00	0	0,00	1
وادي الذهب	0	0,00	0	3,33	1	0,00	0	0,00	0	0,00	1
المجموع	11	100,00	2	100,00	30	100,00	7	100,00	125	94,70	162



الجدول 16:

ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة					
المؤشر المعتمد	عدد ملفات التظلم المسجلة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	نسبة المعالجة
الاستثمار	2	% 100,00	1	% 50,00	% 50,00
التخليق	0	% 0,00	1	% 50,00	**
المجموع	2	% 100,00	2	% 100,00	% 100,00

الجدول 17:

التوصيفات الحقوقية التي تهم ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات					
الحقوق المعنية بالإخلال	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المسجلة	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بالقرارات الصادرة في ملفات التظلم	النسبة من المجموع	نسبة المعالجة
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	82	% 34,89	61	% 27,98	% 74,39
الحق في الملكية وتملك العقارات	68	% 28,94	64	% 29,36	% 94,12
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	19	% 8,09	37	% 16,97	% 194,74
الحق في الحماية الاجتماعية	19	% 8,09	18	% 8,26	% 94,74
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	9	% 3,83	5	% 2,29	% 55,56
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	9	% 3,83	2	% 0,92	% 22,22
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	5	% 2,13	7	% 3,21	% 140,00
الحق في حماية الممتلكات الفردية	5	% 2,13	6	% 2,75	% 120,00
حقوق الطفل	5	% 2,13	4	% 1,83	% 80,00
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	5	% 2,13	2	% 0,92	% 40,00
الحق في التعليم	2	% 0,85	0	% 0,00	% 0,00
المساواة بين الجنسين	2	% 0,85	0	% 0,00	% 0,00
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	1	% 0,43	3	% 1,38	% 300,00
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	1	% 0,43	1	% 0,46	% 100,00
الحق في التنمية المستدامة	1	% 0,43	0	% 0,00	% 0,00
الحق في التنقل	0	% 0,00	6	% 2,75	**
الحق في السكن	0	% 0,00	1	% 0,46	**
الحق في بيئة سليمة	2	% 0,85	1	% 0,46	% 50,00
المجموع	235	% 100,00	218	% 100,00	% 92,77

الجدول 18:

التوصيفات الحقوقية التي تهم ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات					
الحقوق المعنية بالإخلال	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المعالجة بقرار التسوية	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المعالجة بقرار الحفظ	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المعالجة بقرار عدم القبول	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المعالجة بقرار عدم الاختصاص	المجموع
الحق في الملكية وتملك العقارات	31	13	7	13	64
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	23	16	15	7	61
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	22	8	5	2	37
الحق في الحماية الاجتماعية	7	3	8	0	18
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	4	2	1	0	7
الحق في حماية الممتلكات الفردية	3	0	1	2	6
الحق في التنقل	6	0	0	0	6
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	2	1	1	1	5
حقوق الطفل	1	2	1	0	4
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	1	0	1	1	3
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	0	0	2	0	2
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	0	0	1	1	2
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	1	0	0	0	1
الحق في بيئة سليمة	0	0	1	0	1
الحق في السكن	0	1	0	0	1
المجموع	101	46	44	27	218

الجدول 19:

ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات بحسب بعض الحقوق المعنية بالإخلال		
الحقوق المعنية بالإخلال	العدد	النسبة من المجموع
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	5	% 35,71
الحق في الملكية وتملك العقارات	3	% 21,43
الحق في الحماية الاجتماعية	2	% 14,29
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	2	% 14,29
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	1	% 7,14
الحق في التعليم	1	% 7,14
المجموع	14	% 100,00

الجدول 40:

ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب المجال القطاعي المعني							
المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التظلم المسجلة	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع المسجل (%)	عدد القرارات	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع قرارات عدم تنفيذ الأحكام (%)	نسبة المعالجة (%)
الحكومة السابقة							
الجماعات والمجالس المنتخبة	45	29,03	21,43	27	42,19	16,77	60,00
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	41	26,45	19,52	7	10,94	4,35	17,07
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	20	12,90	9,52	9	14,06	5,59	45,00
قطاع الداخلية	10	6,45	4,76	13	20,31	8,07	130,00
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	8	5,16	3,81	2	3,13	1,24	25,00
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	7	4,52	3,33	2	3,13	1,24	28,57
قطاع الصحة	5	3,23	2,38	0	0,00	0,00	0,00
صندوق الإيداع والتدبير	3	1,94	1,43	1	1,56	0,62	33,33
قطاع الشغل والإدماج المهني	3	1,94	1,43	0	0,00	0,00	0,00
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	3	1,94	1,43	0	0,00	0,00	0,00
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	1,29	0,95	0	0,00	0,00	0,00
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	2	1,29	0,95	0	0,00	0,00	0,00
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	0,65	0,48	2	3,13	1,24	200,00
رئاسة الحكومة	1	0,65	0,48	0	0,00	0,00	0,00
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1	0,65	0,48	0	0,00	0,00	0,00
قطاع العدل	1	0,65	0,48	0	0,00	0,00	0,00
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	0,65	0,48	0	0,00	0,00	0,00
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	0	0,00	0,00	1	1,56	0,62	**
مجالات قطاعية مختلفة	1	0,65	0,48	0	0,00	0,00	0,00
مجموع الحكومة السابقة	155	100,00	73,81	64	100,00	39,75	41,29
الحكومة الحالية							
قطاع الاقتصاد والمالية	20	36,36	9,52	26	26,80	16,15	130,00
قطاع الداخلية	12	21,82	5,71	6	6,19	3,73	50,00
الجماعات والمجالس المنتخبة	7	12,73	3,33	17	17,53	10,56	242,86
قطاع التجهيز والماء	3	5,45	1,43	17	17,53	10,56	566,67
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	3	5,45	1,43	6	6,19	3,73	200,00
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	2	3,64	0,95	4	4,12	2,48	200,00
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	2	3,64	0,95	0	0,00	0,00	0,00

قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	1,82	0,48	2	2,06	1,24	**200,00**
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	1,82	0,48	1	1,03	0,62	**100,00**
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	1	1,82	0,48	1	1,03	0,62	**100,00**
المجال القضائي	1	1,82	0,48	0	0,00	0,00	**0,00**
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	1	1,82	0,48	0	0,00	0,00	**0,00**
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	1	1,82	0,48	0	0,00	0,00	**0,00**
صندوق الإيداع والتدبير	0	0,00	0,00	4	4,12	2,48	**
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	0	0,00	0,00	4	4,12	2,48	**
رئاسة الحكومة	0	0,00	0,00	3	3,09	1,86	**
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	0	0,00	0,00	2	2,06	1,24	**
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	0	0,00	0,00	1	1,03	0,62	**
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	0	0,00	0,00	1	1,03	0,62	**
قطاع العدل	0	0,00	0,00	1	1,03	0,62	**
قطاع النقل واللوجستيك	0	0,00	0,00	1	1,03	0,62	**
مجموع الحكومة الحالية	**55**	**100,00**	**26,19**	**97**	**100,00**	**60,25**	**176,36**
مجموع الحكومتين دون احتساب قرارات عدم القبول	**210**	**	**100,00**	**161**	**	**100,00**	**76,67**

الجدول 41:

ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات بحسب المجال القطاعي المعني				
المجال القطاعي المعني	عدد قرارات التسوية	عدد قرارات الحفظ	عدد قرارات عدم الاختصاص	المجموع
الحكومة السابقة				
الجماعات والمجالس المنتخبة	21	5	1	27
قطاع الداخلية	10	1	2	13
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	4	2	3	9
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	5	0	2	7
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	1	0	2
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	0	1	2
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	2	0	0	2
صندوق الإيداع والتدبير	1	0	0	1
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1	0	0	1
المجموع	46	9	9	64
الحكومة الحالية				
قطاع الاقتصاد والمالية	13	11	2	26

الجماعات والمجالس المنتخبة	10	5	2	17
قطاع التجهيز والماء	9	7	1	17
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	4	2	0	6
رئاسة الحكومة	2	0	1	3
قطاع الداخلية	1	2	3	6
صندوق الإيداع والتدبير	3	1	0	4
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	4	0	0	4
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	0	2	2	4
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	2	0	0	2
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	0	1	1	2
قطاع العدل	1	0	0	1
قطاع النقل واللوجستيك	1	0	0	1
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	0	0	1
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	1	0	0	1
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	0	0	1	1
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	0	0	1	1
المجموع	**52**	**31**	**14**	**97**
مجموع الحكومتين				
مجموع الحكومتين دون احتساب قرارات عدم القبول	**98**	**40**	**23**	**161**

الجدول 44:

ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات بحسب المجال القطاعي المعني											
المجال القطاعي المعني	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من المجموع (%)	عدد التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	النسبة من المجموع (%)	التوصيات موضوع التتبع						
					عدد التوصيات المنفذة	النسبة من المجموع (%)	عدد التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من المجموع (%)	النسبة من المجموع (%)	مجموع التوصيات موضوع التتبع
الحكومة السابقة											
الجماعات والمجالس المنتخبة	0	0,00	1	50,00	0	0,00	0	37	0,00	31,09	37
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	0	0,00	0	0,00	6	30,00	4	16	57,14	13,45	26
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	0	0,00	0	0,00	1	5,00	0	19	0,00	15,97	20
قطاع الداخلية	0	0,00	0	0,00	3	15,00	1	14	14,29	11,76	18
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	0	0,00	1	50,00	5	25,00	0	13	0,00	10,92	18
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	0	0,00	0	0,00	2	10,00	0	6	0,00	5,04	8
قطاع الصحة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	3	0,00	2,52	3
رئاسة الحكومة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	2	14,29	1,68	3
صندوق الإيداع والتدبير	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	2	0,00	1,68	2
قطاع الشغل والإدماج المهني	0	0,00	0	0,00	1	5,00	0	1	0,00	0,84	2
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	0	0,00	0	0,00	2	10,00	0	0	0,00	0,00	2
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	1	0,00	0,84	1
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	1	0,00	0,84	1
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	1	0,00	0,84	1
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	1	0,00	0,84	1
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	1	0,00	0,84	1
قطاع العدل	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0	14,29	0,00	1

مجالات قطاعية مختلفة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,84	1
مجموع الحكومة السابقة	**0**	**0,00**	**2**	**100**	**20**	**100**	**7**	**100**	**119**	**100**	**146**
الحكومة الحالية											
الجماعات والمجالس المنتخبة	7	63,64	0	0,00	1	10,00	0	0,00	7	53,85	8
قطاع التجهيز والماء	1	9,09	0	0,00	2	20,00	0	0,00	2	15,38	4
قطاع الاقتصاد والمالية	1	9,09	0	0,00	2	20,00	0	0,00	0	0,00	2
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	9,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	7,69	1
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	1	9,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	7,69	1
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	0	0,00	0	0,00	3	30,00	0	0,00	1	7,69	4
صندوق الإيداع والتدبير	0	0,00	0	0,00	1	10,00	0	0,00	1	7,69	2
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	0	0,00	0	0,00	1	10,00	0	0,00	0	0,00	1
مجموع الحكومة الحالية	**11**	**100**	**0**	**0,00**	**10**	**100**	**0**	**100**	**13**	**0,00**	**23**
مجموع الحكومتين											
مجموع الحكومتين	**11**	**	**2**	**	**30**	**	**7**	**	**132**	**	**169**

الجدول 23:

القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة بحسب الإدارة المعنية		
الإدارة المعنية	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة المئوية
قطاع التجهيز	885 300,00	% 43,05
جماعة بني انصار	768 000,00	% 37,35
جماعة إيعزانن	184 800,00	% 8,99
صندوق ضمان حوادث السير	162 729,75	% 7,91
جماعة الدار البيضاء	35 658,33	% 1,73
جماعة العروي	20 000,00	% 0,97
المجموع	2 056 488,08	% 100,00

الجدول 24:

القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة بحسب مآل التوصية				
مآل التوصية	2019	2020	2021	
	القيم المالية للأحكام بالدرهم	القيم المالية للأحكام بالدرهم	القيم المالية للأحكام بالدرهم	النسبة من المجموع
في طور التنفيذ	43 964 988,50	36 939 633,66	75 593 859,84	% 55,72
تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	29 971 083,05	21 061 059,34	21 620 304,29	% 15,94
دون جواب	44 072 946,36	55 443 182,78	15 185 363,13	% 11,19
ملف معروض على القضاء	6 950 867,75	1 868 789,58	11 972 339,00	% 8,82
تنفيذ التوصية	43 641 873,62	36 118 406,10	8 910 333,83	% 6,57
في انتظار انصرام آجال الجواب	24 645 201,91	19 626 930,78	1 858 100,00	% 1,37
المجموع	193 246 961,19	171 058 002,24	135 140 300,09	% 100,00

الجدول 25:

القيمة المالية للأحكام موضوع قرارات التسوية بحسب الإدارات المعنية	
الإدارة المعنية	القيمة المالية للحكم بالدرهم
الحكومة السابقة	
صندوق الإيداع والتدبير	19 875 000,00
جماعة تازة	18 490 400,00
جماعة إنزكان	939 600,00
المديرية الجهوية لأملاك الدولة بالدار البيضاء	900 000,00
وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	745 975,00
وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	709 800,00
الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)	418 561,48
مديرية أملاك الدولة	351 000,00
جماعة العرائش	296 100,00
قطاع التجهيز	196 000,00
وزارة الداخلية	180 000,00
جماعة ميضار	150 788,00
المجموع	43 253 224,48
الحكومة الحالية	
التمثيلية الإقليمية لقطاع التجهيز بتطوان	30 665 700,00
مديرية أملاك الدولة	6 938 400,00
المديرية الجهوية لأملاك الدولة بطنجة	4 823 400,00
قطاع التجهيز	3 385 010,00
جماعة وجدة	2 146 000,00

التمثيلية الإقليمية لقطاع التجهيز بطنجة	1 854 000,00
جماعة العرائش	688 000,00
وزارة العدل	523 044,28
جماعة تاكونيت	147 419,68
مؤسسة التعاون الوطني (الإدارة المركزية)	130 000,00
وزارة التجهيز والماء	93 400,00
صندوق الإيداع والتدبير	82 950,00
جماعة المناهة	60 000,00
وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	48 696,05
وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	43 900,00
وكالة الإنعاش والتنمية الاقتصادية والاجتماعية لعمالة وأقاليم الجهة الشرقية بالمملكة APDO	20 000,00
قطب الاحتياط (صندوق الوطني للتقاعد والتأمين + النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد)	7 565,00
الخزينة الإقليمية الحسيمة	5 478,73
المجموع	**51 662 963,74**
مجموع القيم المالية	**94 916 188,22**

الجدول 46:

القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة بحسب المجال القطاعي المعني والإدارات التابعة له					
المجال القطاعي المعني	الإدارات التابعة له	مآل التوصيات	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القيم المالية للتوصيات المنفذة
الحكومة السابقة					
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)	تنفيذ التوصية	1 278 173,61	% 62,16	% 6,12
قطاع الشغل والإدماج المهني	قطاع الشغل والكفاءات	تنفيذ التوصية	728 086,60	% 35,41	% 3,49
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	قطاع التربية الوطنية	تنفيذ التوصية	50 000,00	% 2,43	% 0,24
مجموع الحكومة السابقة			**2 056 260,21**	**% 100,00**	**% 9,85**
الحكومة الحالية					
صندوق الإيداع والتدبير	الشركة الوطنية للتهيئة الجماعية (SONADAC)	ملف معروض على القضاء	11 817 059,00	% 62,77	% 56,59
قطاع التجهيز والماء	وكالة الحوض المائي لسبو بفاس	تنفيذ التوصية	4 680 000,00	% 24,86	% 22,41
	قطاع التجهيز	ملف معروض على القضاء	155 280,00	% 0,82	% 0,74
الجماعات والمجالس المنتخبة	جماعة تاونات	تنفيذ التوصية	1 980 000,00	% 10,52	% 9,48
قطاع الاقتصاد والمالية	صندوق ضمان حوادث السير	تنفيذ التوصية	194 073,62	% 1,03	% 0,93
مجموع الحكومة الحالية			**18 826 412,62**	**% 100,00**	**% 90,15**
مجموع الحكومتين			**20 882 672,83**	**	% 100,00

الجدول 47:

القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة موضوع التوصيات غير المنفذة بالدرهم				
مآل التوصية	القيمة المالية للحكم بالدرهم -الحكومة السابقة-	القيمة المالية للحكم بالدرهم -الحكومة الحالية-	مجموع القيم المالية للحكم بالدرهم	النسبة من المجموع
في طور التنفيذ	74 821 359,84	772 500,00	75 593 859,84	% 66,16
التعذر (بتبريرات غير مقبولة)	11 240 304,29	10 380 000,00	21 620 304,29	% 18,92
دون جواب	15 149 704,80	35 658,33	15 185 363,13	% 13,29
في انتظار انصرام آجال الجواب	0	1 858 100,00	1 858 100,00	% 1,63
المجموع	**101 211 368,93**	**13 046 258,33**	**114 257 627,26**	**% 100,00**

الجدول 48:

القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة موضوع التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب المجال القطاعي المعني					
المجال القطاعي	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من مجموع القيم المالية للحكم للتوصيات غير المنفذة	مآل التوصية	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من مجموع القيم المالية للحكم للتوصيات غير المنفذة
الحكومة السابقة					
الجماعات والمجالس المنتخبة	10 330 800,16	% 9,04	دون جواب	7 655 390,16	% 6,70
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	2 675 410,00	% 2,34
قطاع الداخلية	6 484 793,10	% 5,68	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	5 114 993,10	% 4,48
			دون جواب	1 369 800,00	% 1,20
صندوق الإيداع والتدبير	2 255 300,00	% 1,97	دون جواب	2 255 300,00	% 1,97
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	1 853 903,65	% 1,62	دون جواب	1 005 760,00	% 0,88
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	848 143,65	% 0,74
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1 594 250,00	% 1,40	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1 594 250,00	% 1,40
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	1 478 198,84	% 1,29	دون جواب	1 478 198,84	% 1,29
المجالات الاتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	842 500,00	% 0,74	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	842 500,00	% 0,74
رئاسة الحكومة	625 250,00	% 0,55	دون جواب	625 250,00	% 0,55
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	450 000,00	% 0,39	دون جواب	450 000,00	% 0,39
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	256 613,34	% 0,22	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	165 007,54	% 0,14
			دون جواب	91 605,80	% 0,08

قطاع الصحة	218 400,00	% 0,19	دون جواب	218 400,00	% 0,19
مجموع الحكومة السابقة	26 390 009,09	% 23,10	المجموع	26 390 009,09	% 23,10
الحكومة الحالية					
صندوق الإيداع والتدبير	10 380 000,00	% 9,08	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	10 380 000,00	% 9,08
الجماعات والمجالس المنتخبة	35 658,33	% 0,03	دون جواب	35 658,33	% 0,03
مجموع الحكومة الحالية	10 415 658,33	% 9,12	المجموع	10 415 658,33	% 9,12
مجموع الحكومتين	36 805 667,42	% 32,21	المجموع	36 805 667,42	% 32,21

الجزء الثالث

الجمل الإحصائي: معطيات مضبوطة تعكس إدراك المواطن لواقع الأداء الارتفاقي داخل الإدارة

" الاختلالات ظاهرة تلازم أداء معظم الإدارات، وعلى مستويات مختلفة، وفي أحيان كثيرة قد يكون مصدرها المتظلم نفسه، لذا يصعب علميا التعامل معها على أنها شأن قطاعي، خاصة عندما يتعلق الأمر باختلالات بسيطة يمكن أن تتدارك "

وسيط المملكة

الرباط - 06 أكتوبر 2021

المحور الأول

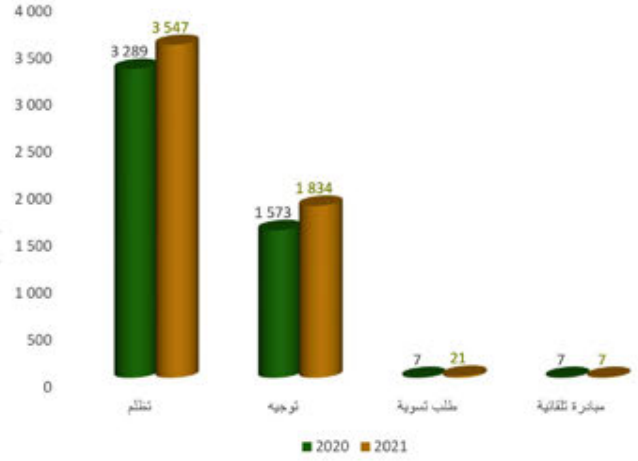
مداخل متعددة لخلاصات تحليلية تهم واقع الملفات المسجلة برسم سنة 2021

" يمكن تقسيم الشكايات الواردة على المؤسسة إلى نوعين، منها ما له ارتباط مباشر بمساطر وإجراءات إدارية، ومنها ما له علاقة بقضايا ذات بعد تنظيمي يقتضي الاشتغال عليه في إطار القوة الاقتراحية، ويستدعي الأمر معالجته في نسق شمولي "

وسيط المملكة
الرباط - 06 أكتوبر 2021

أولا: معطيات إحصائية عامة حول المسجل العام

نوع الملف	2020		2021		نسبة النمو
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع	
تظلم	3 289	% 67,45	3 547	% 65,58	% 7,84
توجيه	1 573	% 32,26	1 834	% 33,91	% 16,59
طلب تسوية	7	% 0,14	21	% 0,39	% 200,00
مبادرة تلقائية	7	% 0,14	7	% 0,13	% 0,00
المجموع	**4 876**	**%100,00**	**5 409**	**%100,00**	**%10,93**



تظهر الخلاصات الإحصائية التي تهم مجمل ما تم التوصل به خلال سنة 2021 من تظلمات وتشكيات وطلبات تسوية، بالإضافة إلى ما قامت به المؤسسة من مبادرات تلقائية، أن مجموع الملفات المفتوحة بالمؤسسة خلال هذه السنة بلغ 5409 ملفات، عوض ما مجموعه 4876 ملفا تم تسجيله خلال السنة الماضية، مسجلة بذلك زيادة بلغت 533 ملفا، أي بنسبة نمو وصلت إلى 10,93%؛ هذا، وقد توزعت الملفات المذكورة على الشكل التالي:

- 3547 ملف تظلم اتضح من دراستها الأولية أنها تندرج ضمن مجال اختصاص المؤسسة، أي ما يمثل نسبة 65,58% من مجموع الملفات الواردة على المؤسسة خلال هذه السنة، مسجلة بذلك ارتفاعا صفيفا عن السنة الماضية «2020»، بما مجموعه 258 ملفا، وبنسبة نمو بلغت 7,84%؛

ومع ذلك، ينبغي الإشارة إلى أن نسبة ملفات التظلم من المسجل العام تخلت عن منحاها التصاعدي، مقارنة مع ملفات التوجيه، بحيث انتقلت من 67,45% تم تسجيلها خلال السنة الماضية إلى 65,58% خلال هذه السنة، أي بانخفاض قدر بـ 1,87 نقطة مئوية، ويمكن تفسير ذلك، إلى جانب عوامل أخرى، بمجموعة من المبادرات التواصلية التي قامت بها المؤسسة خلال هذه السنة، والتي دفعت إلى التعريف بها لدى فئات جديدة من المتظلمين الذين لم يتسن لهم فهم واستيعاب مهام هذه المؤسسة الدستورية من جهة، كما يمكن تفسيره من جهة أخرى باللجوء المتزايد لاستعمال الوسائل الإلكترونية التي تتيحها منظومة التظلم عن بعد «فضاء المواطن، مكتب الضبط الرقمي، التصديق الهاتفي المحمول «e-Wassit»،

على حساب اللجوء إلى التظلم المباشر لدى مكاتب الواجهة بكل من الإدارة المركزية وتمثيلياتها الجهوية والمحلية، مما ينقص من الدور التفاعلي، وبالتالي الدور التوجيهي للمسؤولين عن هذه المكاتب، الممارس عادة عند استقبال طلبات وتشكيات المرتفقين؛

• 1834 ملف توجيه، أي ما يشكل 33,91%، من مجموع الملفات المسجلة، وهي ملفات تبين أن مواضيعها تخرج بطبيعتها عن اختصاصات المؤسسة، ومع ذلك فإن المؤسسة تحرص، كما كل سنة، على إيلاء الأهمية اللازمة لهذه الشكايات والطلبات من حيث إرشاد وتوجيه أصحابها إلى الجهات المختصة، لمواصلة الإجراءات والمساطر التي يقتضيها الوضع؛

ومن جانب آخر، واعتبارا للطابع الخاص لمضامين بعض هذه الشكايات والطلبات، حرصت المؤسسة، كما في السنوات السابقة، على إحالتها إلى الإدارات المعنية، أو إحاطة القطاع المعني علما بها لاتخاذ ما يفرضه القانون؛

وعلى غرار ملفات التظلم، سجلت المؤسسة خلال هذه السنة ارتفاعا ملموسا في عدد هذا النوع من الملفات، مقارنة مع السنة الماضية، التي لم يسجل خلالها سوى 1573 ملفا، مسجلة بذلك نسبة نمو بلغت 16,59% ، وهو مؤشر يجد تفسيره في نفس الأسباب التي أدت إلى انخفاض نسبة ملفات التظلم كما تم بيانه أعلاه؛

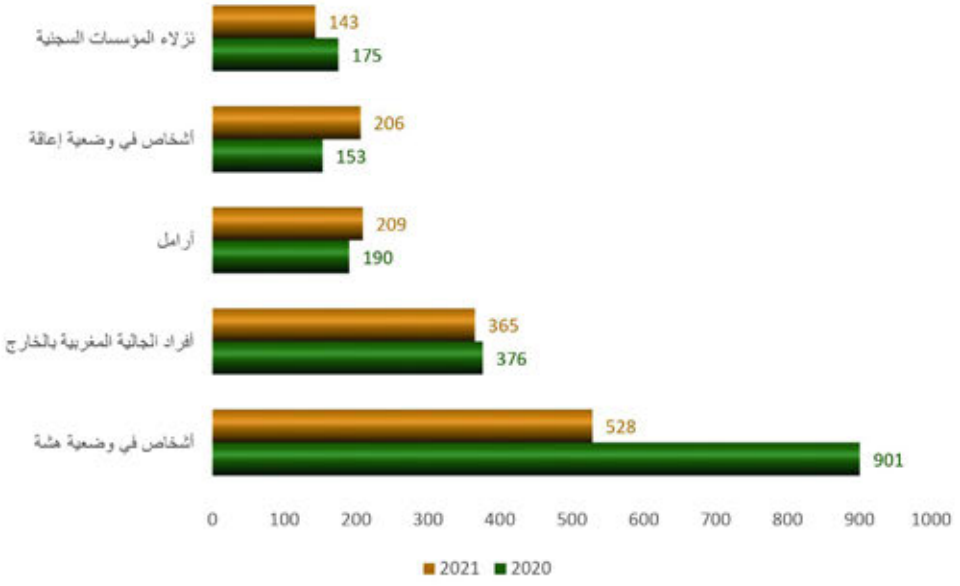
• 21 طلب تسوية، أي ما يمثل نسبة 0,39% من مجموع ما تم التوصل به، ولعل الملاحظ في هذا الشأن أن هذا النوع من الملفات واصل وتيرته التصورية خلال هذه السنة، بحيث انتقل من ملف واحد سنة 2019 إلى 07 ملفات برسم السنة الماضية «2020»، ليصل إلى 21 ملفا خلال هذه السنة؛ ومع ذلك، فإن المؤسسة ما زالت تعتبر هذا المعطى الإحصائي مؤشرا دالا على محدودية اللجوء إلى هذه المسطرة من الأطراف المعنية، وتعيد التأكيد على أن طلبات التسوية تبقى آلية مهمة للإدارة والمرتفق على حد سواء لإيجاد الحلول التوافقية على قاعدة العدل والإنصاف، بعيدا عن منطق التظلم، وتدعو إلى الاستثمار فيها بشكل أكبر؛

• من جانب آخر، سجلت المؤسسة خلال هذه السنة، وعلى غرار السنة الماضية، ما مجموعه 07 مبادرات تلقائية، وبنفس النسبة تقريبا أي 0,13% من مجموع ما تم فتحه من ملفات، وهو مؤشر إيجابي يأتي ليؤكد منحى الحفاظ على المكتسب في مجال التفعيل الكامل للصلاحيات القانونية للمؤسسة.

عموما، وفي علاقة مع ما تم تسجيله خلال هذه السنة، فقد رصدت المؤسسة ارتفاعا مهما في نسبة الملفات التي تمت معالجتها، سواء بمقتضى قرارات أو قرارات إجرائية أو توصيات أو معاينة ما انتهت إليه الطلبات الخاصة بالتسوية، على نحو ما سيتم بيانه لاحقا عند تفصيل الحديث عن كل نوع من القضايا على حدة، بحيث مما مجموعه 5409 ملفات مسجلة خلال هذه السنة بالمؤسسة، تم البت فيما مجموعه 5823 ملفا، أي بنسبة 107,65% منها، مقابل نسبة 104,94% تم تسجيلها برسم السنة الماضية، أي بزيادة بلغت 2,71 نقطة مئوية.

1 – الملفات المسجلة حسب الفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها المتظلم أو المشتكي أو طالب التسوية

الفئة الاجتماعية	2020		2021		
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
أشخاص في وضعية هشة	901	% 50,19	528	% 36,39	% 9,76
أفراد الجالية المغربية بالخارج	376	% 20,95	365	% 25,16	% 6,75
أرامل	190	% 10,58	209	% 14,40	% 3,86
أشخاص في وضعية إعاقة	153	% 8,52	206	% 14,20	% 3,81
نزلاء المؤسسات السجنية	175	% 9,75	143	% 9,86	% 2,64
المجموع	**1 795**	**% 100,00**	**1 451**	**% 100,00**	**% 26,83**



على غرار السنوات الماضية، أولت المؤسسة خلال هذه السنة، أهمية خاصة للطلبات وللشكايات وللتظلمات التي تقدمت بها بعض الفئات المجتمعية المعنية بالدراسة اعتبارا للأوضاع التي تعيشها. وقد تبين أنه من مجموع 5409 ملفات تم تسجيلها خلال هذه السنة، نجد أن 1451 منها همت خمس فئات مجتمعية، أي ما يمثل نسبة 26,83% من مجموع المتوصل به، وهو ما شكل انخفاضا عدديا ونسبيا في

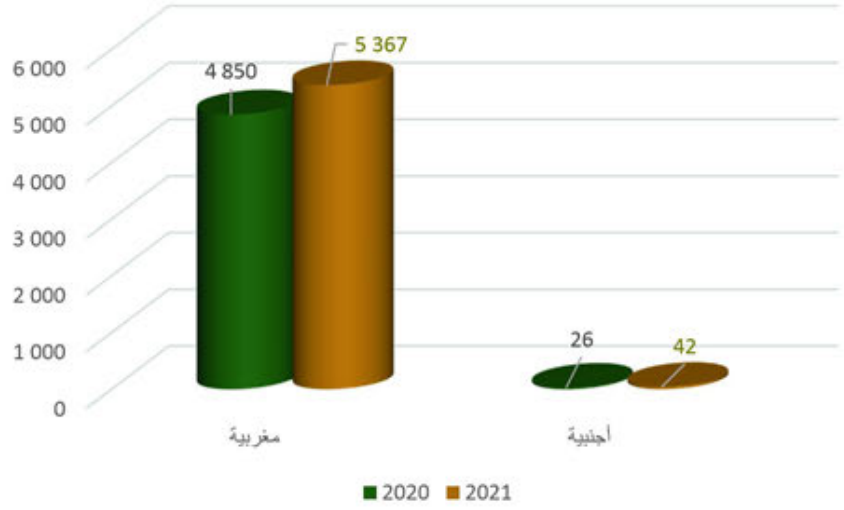
مجموع الملفات، التي تهم هذه الفئات، مقارنة مع السنة الماضية «2020» التي وصلت فيها هذه الملفات إلى ما مجموعه 1795 ملفا.

وعلى نهج السنة الماضية، ورغم الانخفاض العددي، فقد تبين أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، تصدرت الترتيب بمجموع 528 ملفا، أي بنسبة 36,39% من مجموع الفئات المعنية بالدراسة، و9,76% من المسجل العام، وهي معطيات تظهر الانخفاض الحاصل في عدد التظلمات والتشكيات والطلبات التي تقدمت بها هذه الفئة، بحيث سجلت خلال السنة الماضية 901 ملفا، ولعل مرد ذلك أساسا، بداية الخروج التدريجي «على المستوى الفردي» من الآثار الاقتصادية التي فرضتها ظروف الحجر الصحي والتي كان لها الوقع المباشر على وضعيات هذه الفئة خلال السنة الماضية؛ تليها في الترتيب، وعلى مثيل السنة الماضية أيضا، فئة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج بمجموع 365 ملفا، أي بنسبة 25,16% من مجموع ملفات الفئات، و6,75% من المسجل العام، وهي معطيات وإن أظهرت نوعا من الانخفاض الحاصل في الملفات التي تهم هذه الفئة، بعد أن سجلت خلال السنة الماضية 376 ملفا، إلا أنه يبقى انخفاضا طفيفا ينحو نحو الاستقرار النسبي الذي حققته بالنظر لمجموع ملفات الفئات، ولعل مرد ذلك أيضا استمرار التدابير الخاصة ذات الصلة بإجراءات التنقل عبر الحدود وأثرها على حرية التنقل؛ وتأتي بعد ذلك فئة الأرامل التي حافظت، خلال هذه السنة أيضا، على المرتبة الثالثة بمجموع 209 ملفات، أي بنسبة 14,40%، و3,86% مما ذكر، مسجلة بذلك ارتفاعا طفيفا مقارنة مع السنة الماضية، التي سجلت خلالها ما مجموعه 190 ملفا؛ هذا، في حين تقدمت فئة الأشخاص في وضعية إعاقة إلى المرتبة الرابعة بمجموع 206 ملفات، بزيادة طفيفة أيضا عما تم تسجيله خلال السنة الماضية «153 ملفا»، وبنسبة 14,20% من مجموع ملفات الفئات، أي 3,81% من مجموع المسجل العام؛ بينما تراجعت فئة نزلاء المؤسسات السجنية إلى المرتبة الأخيرة بمجموع 143 ملفا، أي بنسبة 9,86% و2,64% من ذات الجوانب، مسجلة بذلك انخفاضا طفيفا مقارنة مع السنة الماضية بحيث سجلت خلالها ما مجموعه 175 ملفا يهم هذه الفئة.

4 - الملفات المسجلة بحسب جنسية المتظلم أو المشتكي أو طالب التسوية

الجنسية	2020		2021	
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع
مغربية	4 850	% 99,47	5 367	% 99,22
فرنسية	4	% 0,08	8	% 0,15
سورية	7	% 0,14	4	% 0,07
جزائرية	0	% 0,00	3	% 0,06
مصرية	4	% 0,08	3	% 0,06
نيجيرية	1	% 0,02	3	% 0,06
أمريكية	0	% 0,00	2	% 0,04
عراقية	2	% 0,04	2	% 0,04
ألمانية	0	% 0,00	1	% 0,02
برتغالية	0	% 0,00	1	% 0,02
بيروفية	0	% 0,00	1	% 0,02
تركية	0	% 0,00	1	% 0,02
تونسية	2	% 0,04	1	% 0,02

سعودية	0	% 0,00	1	% 0,02
سوبسرية	0	% 0,00	1	% 0,02
سينغالية	0	% 0,00	1	% 0,02
غينية	0	% 0,00	1	% 0,02
فلسطينية	0	% 0,00	1	% 0,02
قمرية	0	% 0,00	1	% 0,02
كونغولية	0	% 0,00	1	% 0,02
لبنانية	0	% 0,00	1	% 0,02
مالية	0	% 0,00	1	% 0,02
موريتانية	0	% 0,00	1	% 0,02
هولندية	0	% 0,00	1	% 0,02
يابانية	0	% 0,00	1	% 0,02
إسبانية	1	% 0,02	0	% 0,00
إيطالية	1	% 0,02	0	% 0,00
بريطانية	1	% 0,02	0	% 0,00
بولونية	1	% 0,02	0	% 0,00
كاميرونية	1	% 0,02	0	% 0,00
يمنية	1	% 0,02	0	% 0,00
المجموع	**4 876**	**% 100,00**	**5 409**	**% 100,00**

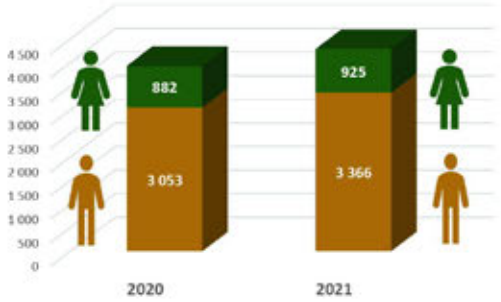


في إطار اختصاصات المؤسسة، للنظر في التظلمات والتشكيات والطلبات المقدمة من طرف الأجانب المقيمين داخل وخارج التراب الوطني، توصلت المؤسسة خلال هذه السنة بما مجموعه 42 طلبا للاستفادة من خدماتها، تقدم به متظلمون ومشتكون يحملون 24 جنسية، وذلك بزيادة مهمة سواء بالنظر لعدد الشكايات والتظلمات أو بالنظر لعدد الجنسيات مقارنة مع السنة الماضية، وقد احتل الفرنسيون صدارة الترتيب بـ 08 تظلمات وشكايات؛ يليهم المتظلمون والمشتكون الذين يحملون الجنسية السورية في المرتبة الثانية بـ 04 ملفات؛ ثم المشتكون والمتظلمون الذين يحملون الجنسية الجزائرية والمصرية والنيجيرية في المرتبة الثالثة بـ 03 ملفات لكل واحدة؛ فالجنسيتان الأمريكية

والعراقية في المرتبة الرابعة بملفين اثنين لكل منهما؛ ثم الجنسيات الهولندية والبيروفية والتركية واللبنانية والسعودية والموريتانية والسويسرية والبرتغالية والألمانية والمالية والكونغولية واليابانية والفلسطينية والتونسية والسنيغالية والقمرية والغينية بملف واحد لكل منها. هذا، ويجد الارتفاع الحاصل في عدد الجنسيات «من 12 إلى 24» وفي عدد الملفات «من 26 إلى 42» التي تقدم بها الأجانب خلال هذه السنة، تفسيره في فتح الحدود الوطنية في وجه الرحلات الدولية، وما كان لذلك من أثر مباشر على عدد الأجانب المتواجدين في المغرب خلال هذه السنة مقارنة مع السنة الماضية.

3 - الملفات المسجلة بحسب جنس المتظلم أو المشتكي أو طالب التسوية

جنس المتظلم أو المشتكي أو طالب التسوية	2020		2021	
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع
رجال	3 053	% 77,59	3 366	% 78,44
نساء	882	% 22,41	925	% 21,56
المجموع	3 935	% 100,00	4 291	% 100,00



رغم الزيادة العددية في مجموع الملفات التي تهم أشخاصا ذاتيين، خلال هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، فإن تحليل مجموع الملفات التي سجلتها المؤسسة حسب مقاربة النوع، يظهر أن نسبة تمثيلية النساء، لم تتجاوز 925 شكاية وتظلما بـ 21,56% من مجموع المتوصل به من أشخاص ذاتيين، مقابل 3366 ملفا تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 78,44% من نفس المجموع. وكما في السنة الماضية، ولاعتبارات تقنية، فإن النسب المذكورة تم تحديدها بالنظر إلى الملفات التي تهم الأشخاص الذاتيين فقط، دون تلك التي تهم مجموعات أشخاص، أو أشخاصا اعتبارية.. وإن تحليل وضعية المرأة داخل منظومة التشكي، من حيث مختلف الملفات المفتوحة لدى المؤسسة، يظهر أنها كما تخص تظلمات وتشكيات تهم حقوق المرأة مباشرة، من قبيل التظلمات المتعلقة بدعم صندوق التكافل العائلي ودعم الأرامل، أو بتسوية الوضعية المعاشية أو الزيادة في الحد الأدنى للمعاش أو منحة الوفاة أو معاش الزمانة، تخص أيضا تظلمات مختلفة قدمتها نساء وهن في الأصل يتظلمن لفائدة رجال «ابن، زوج، أخ، أب...».

4 – الملفات المسجلة بحسب بعدها الجغرافي العام

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



مصدر التظلم	2020		2021	
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع
جهات المملكة	4 488	% 92,04	5 028	% 92,96
الدول الأجنبية	388	% 7,96	381	% 7,04
المجموع	**4 876**	**% 100,00**	**5 409**	**% 100,00**

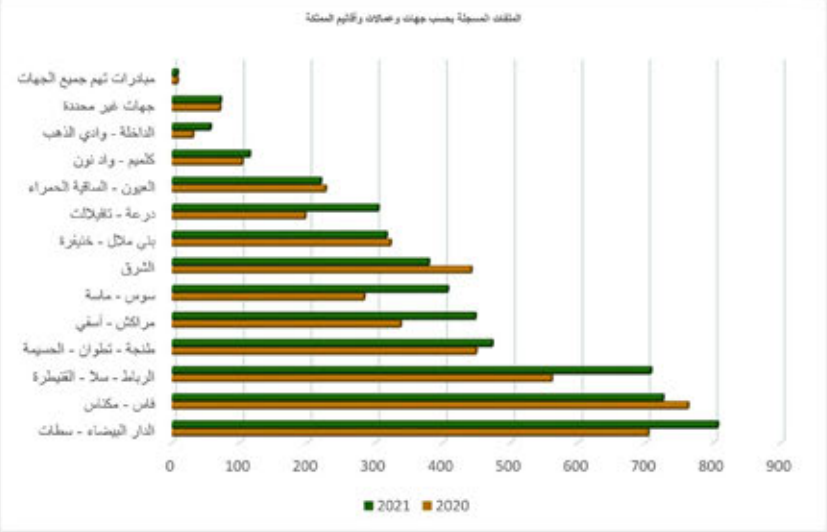
على غرار السنة الماضية، وبالإضافة إلى التظلمات الواردة من متظلمين مقيمين فوق التراب الوطني بغض النظر عن جنسياتهم، شكلت الملفات التي تهم التظلمات والتشكيات الواردة من دول أجنبية، ما مجموعه 381 ملفا، وهو ما يمثل نسبة 7,04% من مجموع المسجل العام، محافظة بذلك على نوع من الاستقرار العددي والنسبي من حيث عدد التظلمات والتشكيات، في حين، توزع الباقي المتمثل في 5028 ملفا بين مختلف جهات المملكة، بأعداد ونسب متباينة، على النحو المبين أدناه.

ب – الملفات المسجلة بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	2020	2021		
	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
الدار البيضاء -سطات	**703**	**806**	**% 16,03**	**% 14,90**
الدار البيضاء	406	435	% 8,65	% 8,04
الجديدة	61	88	% 1,75	% 1,63
سطات	59	75	% 1,49	% 1,39
المحمدية	45	70	% 1,39	% 1,29
سيدي بنور	33	36	% 0,72	% 0,67
برشيد	36	33	% 0,66	% 0,61
بنسليمان	30	32	% 0,64	% 0,59
النواصر	28	26	% 0,52	% 0,48
مديونة	5	11	% 0,22	% 0,20
فاس -مكناس	**762**	**725**	**% 14,42**	**% 13,40**
مكناس	239	239	% 4,75	% 4,42
فاس	234	207	% 4,12	% 3,83
تازة	68	71	% 1,41	% 1,31
تاونات	41	54	% 1,07	% 1,00
صفرو	34	39	% 0,78	% 0,72
بولمان	28	36	% 0,72	% 0,67
الحاجب	38	33	% 0,66	% 0,61
إفران	53	25	% 0,50	% 0,46
مولاي يعقوب	27	21	% 0,42	% 0,39

الرباط -سلا-القنيطرة	560	707	% 14,06	% 13,07
الرباط	125	170	% 3,38	% 3,14
سلا	100	132	% 2,63	% 2,44
القنيطرة	116	125	% 2,49	% 2,31
الصخيرات -تمارة	83	117	% 2,33	% 2,16
الخميسات	53	71	% 1,41	% 1,31
سيدي قاسم	56	51	% 1,01	% 0,94
سيدي سليمان	27	41	% 0,82	% 0,76
طنجة -تطوان -الحسيمة	448	472	% 9,39	% 8,73
طنجة-أصيلة	232	217	% 4,32	% 4,01
العرائش	46	69	% 1,37	% 1,28
تطوان	54	62	% 1,23	% 1,15
الحسيمة	54	47	% 0,93	% 0,87
وزان	23	24	% 0,48	% 0,44
شفشاون	20	23	% 0,46	% 0,43
المضيق - الفنيدق	13	22	% 0,44	% 0,41
الفحص-أنجرة	6	8	% 0,16	% 0,15
مراكش -آسفي	337	447	% 8,89	% 8,26
مراكش	134	203	% 4,04	% 3,75
آسفي	57	70	% 1,39	% 1,29
قلعة السراغنة	34	52	% 1,03	% 0,96
شيشاوة	21	26	% 0,52	% 0,48
الرحامنة	19	25	% 0,50	% 0,46
الحوز	12	24	% 0,48	% 0,44
الصويرة	30	24	% 0,48	% 0,44
اليوسفية	30	23	% 0,46	% 0,43
سوس -ماسة	283	406	% 8,07	% 7,51
أكادير-إدا وتنان	112	149	% 2,96	% 2,75
إنزكان - أيت ملول	63	99	% 1,97	% 1,83
تارودانت	48	76	% 1,51	% 1,41
تيزنيت	29	37	% 0,74	% 0,68
اشتوكة - أيت باها	16	34	% 0,68	% 0,63
طاطا	15	11	% 0,22	% 0,20
الشرق	441	378	% 7,52	% 6,99
وجدة - أنجاد	131	144	% 2,86	% 2,66
الناضور	52	68	% 1,35	% 1,26
جرادة	46	43	% 0,86	% 0,79
تاوريرت	108	39	% 0,78	% 0,72
فجيج	43	39	% 0,78	% 0,72
بركان	34	29	% 0,58	% 0,54
جرسيف	15	10	% 0,20	% 0,18

الدربوش	12	6	% 0,12	% 0,11
بني ملال - خنيفرة	322	316	% 6,28	% 5,84
بني ملال	72	96	% 1,91	% 1,77
خربيكة	91	75	% 1,49	% 1,39
أزيلال	40	53	% 1,05	% 0,98
خنيفرة	85	50	% 0,99	% 0,92
الفقيه بن صالح	34	42	% 0,84	% 0,78
درعة -تافيلالت	196	304	% 6,05	% 5,62
ميدلت	61	97	% 1,93	% 1,79
الرشيدية	55	90	% 1,79	% 1,66
ورزازات	28	58	% 1,15	% 1,07
تنغير	33	34	% 0,68	% 0,63
زاكورة	19	25	% 0,50	% 0,46
العيون -الساقية الحمراء	226	219	% 4,36	% 4,05
العيون	190	176	% 3,50	% 3,25
بوجدور	10	16	% 0,32	% 0,30
السمارة	20	16	% 0,32	% 0,30
طرفاية	6	11	% 0,22	% 0,20
كلميم -واد نون	103	114	% 2,27	% 2,11
كلميم	61	71	% 1,41	% 1,31
طانطان	24	20	% 0,40	% 0,37
سيدي إفني	15	19	% 0,38	% 0,35
أسا -الزاك	3	4	% 0,08	% 0,07
الداخلة -وادي الذهب	30	56	% 1,11	% 1,04
وادي الذهب	27	56	% 1,11	% 1,04
أوسرد	3	0	% 0,00	% 0,00
جهات غير محددة	70	71	% 1,41	% 1,31
عمالات وأقاليم غير محددة	70	71	% 1,41	% 1,31
مبادرات تهم جميع الجهات	7	7	% 0,14	% 0,13
مجموع عمالات وأقاليم التراب الوطني	7	7	% 0,14	% 0,13
المجموع	4 488	5 028	% 100,00	% 92,96



على غرار السنوات الماضية، يظهر الجدول أعلاه أن كل جهات المملكة كانت مصدر شكايات وتظلمات المواطنين بنسب متفاوتة، وباستقرار واضح مقارنة مع السنة الماضية، علما أنه بقي 71 تظلما وشكاية من غير تحديد لمواطن أصحابها، و07 ملفات تهم مجموع التراب الوطني لتعلقها بالمبادرات التلقائية للمؤسسة.

والملاحظ، أنه خلافا للسنة الماضية، احتلت الجهات الأكثر كثافة سكانية وتمركزا للأنشطة الإدارية والاقتصادية والمالية والسياحية، مراتب متقدمة من زاوية عدد الشكايات والتظلمات الواردة منها، بحيث تصدرت جهة الدار البيضاء – سطات الترتيب، بما مجموعه 806 شكايات وتظلمات، متقدمة بذلك على جهة فاس – مكناس التي تراجعت إلى المرتبة الثانية هذه السنة، بما مجموعه 725 شكاية وتظلما، بتقارب عددي لا يوازيه الفارق الكبير بينها وبين جهة الدار البيضاء – سطات من حيث الكثافة السكانية، حسب إحصاء المندوبية السامية للتخطيط، حيث بلغت ساكنة جهة فاس–مكناس 4.405.862 نسمة، وجهة الدار البيضاء – سطات 7.408.213 نسمة؛ تلتهما في المرتبة الثالثة جهة الرباط – سلا – القنيطرة بما مجموعه 707 ملفات؛ ثم جهة طنجة – تطوان – الحسيمة التي حافظت على المرتبة الرابعة بـ 472 ملفا؛ وبعدها جهة مراكش – آسفي التي تقدمت إلى المرتبة الخامسة بـ 447 ملفا؛ فجهة سوس–ماسة بـ 406 ملفات؛ ثم باقي الجهات حسب الأعداد والنسب المفصلة في الجدول.

نفس المنطق الإحصائي نجده يحكم توزيع ما تم التوصل به من تظلمات وشكايات من زاوية التوزيع على العمالات والأقاليم، حيث يتبين أنه، وعلى غرار السنة الماضية، سجلت 12 عمالة من جهات مختلفة، ما تجاوز عتبة الـ 100 شكاية وتظلم لكل واحدة منها، بما مجموعه 2314 شكاية وتظلما، أي بنسبة 46,02% من مجموع المسجل حسب عمالات وأقاليم المملكة. وبانسجام واضح، وعلى مثيل تصنيف جهات المملكة، احتلت العمالات الأكثر كثافة سكانية وتمركزا للأنشطة الإدارية والاقتصادية والمالية والسياحية المراتب المتقدمة. وهكذا، حافظت عمالة الدار البيضاء على صدارة الترتيب بـ 435 ملفا؛ تلتها عمالة مكناس، محافظة بذلك على المرتبة الثانية بنفس المجموع الذي سجلته خلال السنة الماضية، والمتمثل في 239 شكاية وتظلما؛ ثم عمالة صنجة أصيلة التي تقدمت إلى المرتبة الثالثة بـ 217 شكاية وتظلما؛ فعمالة فاس بـ 207 شكايات وتظلمات، ثم عمالة مراكش بـ 203 شكايات وتظلمات. أما الباقي، فتوزع على باقي العمالات والأقاليم، بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين 04 و176 تظلما وشكاية.

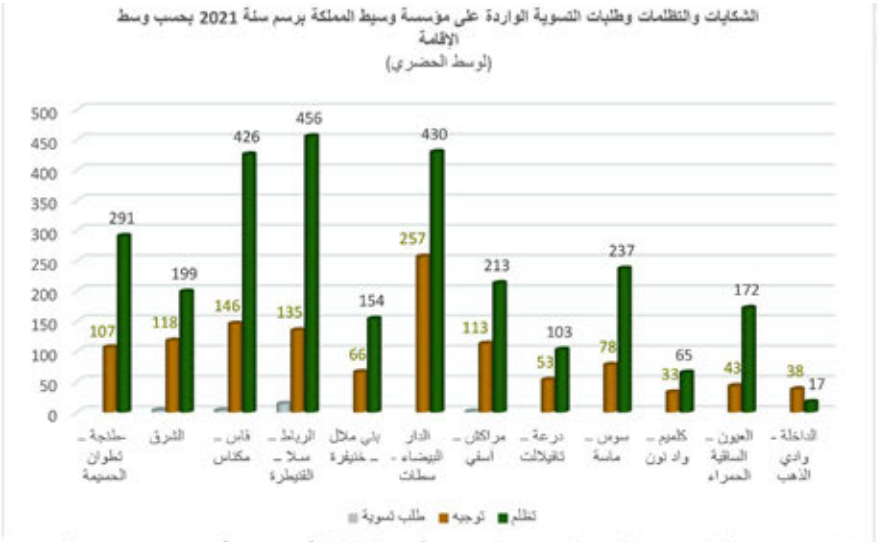
والواضح من المعطيات أعلاه، أن ما ورد على المؤسسة من تشكيات وتظلمات تهم ساكنة العمالات التي توجد بها مقرات رئاسة الجهات بلغ مجموعه 2014 ملفا، وهو ما يشكل نسبة 40,06% من مجموع المسجل حسب عمالات وأقاليم المملكة، وكما في السنتين الماضيتين شكلت هذه العمالات مصدر أكبر عدد من التظلمات والتشكيات الواردة من نفس الجهة، باستثناء تلك الواردة من عمالة مكناس التي فاقت في مجموعها التظلمات والتشكيات الواردة من عمالة فاس وتلك الواردة من عمالة ميدلت التي فاقت التظلمات والتشكيات الواردة من عمالة الرشيدية، وهي أيضا نتيجة منسجمة مع ما تم تسجيله خلال السنة الماضية.

ج - الملفات المسجلة حسب وسط إقامة المتظلم أو المشتكي أو صاحب التسوية

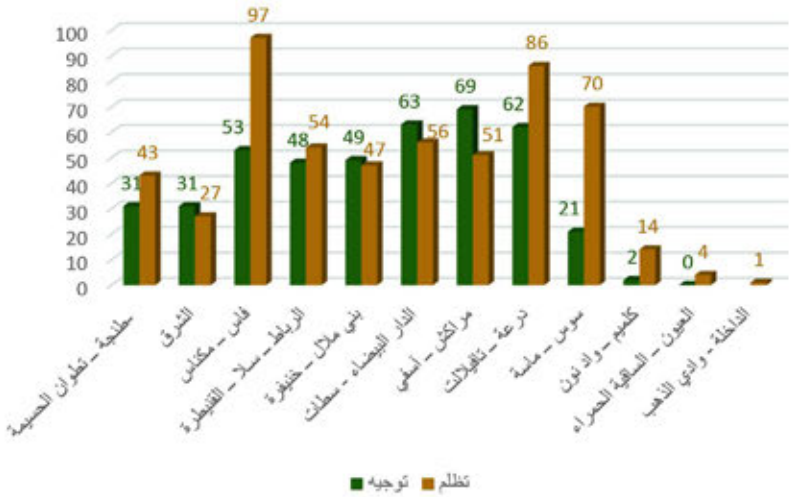
معطيات إحصائية حول سكان الجهة بحسب وسط الإقامة (سنة 2020) [3]					التظلمات والطلبات والتشكيات وطلبات التسوية المسجلة برسم سنة 2021									
					الوسط الحضري					الوسط القروي				
الجهة	الوسط الحضري	النسبة من مجموع الجهة	الوسط القروي	المجموع	نظلم	توجيه	طلب تسوية	المجموع	النسبة من مجموع المسجل الجهوي حسب كل جهة	نظلم	توجيه	المجموع	النسبة من مجموع المسجل الجهوي حسب كل جهة	المسجل الجهوي [4]
الدار البيضاء -سطات	5 666 147	% 76	1 742 066	7 408 213	% 24	430	257	0	687	% 85	56	63	119	% 15	806
فاس. مكناس	2 805 055	% 64	1 600 807	4 405 862	% 36	426	146	3	575	% 79	97	53	150	% 21	725
الرباط. سلا. القنيطرة	3 513 985	% 72	1 353 759	4 867 744	% 28	456	135	14	605	% 86	54	48	102	% 14	707
طنجة- تطوان- الحسيمة	2 369 424	% 62	1 444 430	3 813 854	% 38	291	107	0	398	% 84	43	31	74	% 16	472
مراكش. أسفي	2 104 079	% 44	2 670 334	4 774 413	% 56	213	113	1	327	% 73	51	69	120	% 27	447
سوس. ماسة	1 781 118	% 61	1 115 034	2 896 152	% 39	237	78	0	315	% 78	70	21	91	% 22	406
الشرق	1 745 163	% 71	708 066	2 453 229	% 29	199	118	3	320	% 85	27	31	58	% 15	378
بني ملال. خنيفرة	1 352 133	% 52	1 261 004	2 613 137	% 48	154	66	0	220	% 70	47	49	96	% 30	316
درعة. تافيلالت	613 333	% 36	1 080 453	1 693 786	% 64	103	53	0	156	% 51	86	62	148	% 49	304
العيون. الساقية الحمراء	382 495	% 96	17 947	400 442	% 4	172	43	0	215	% 98	4	0	4	% 2	219
كلميم. واد نون	307 365	% 69	138 860	446 225	% 31	65	33	0	98	% 86	14	2	16	% 14	114
الداخلة -وادي الذهب	143 141	% 80	35 459	178 600	% 20	17	38	0	55	% 98	1	0	1	% 2	56
المجموع	22 783 438	% 63	13 168 219	35 951 657	% 37	2 763	1 187	21	3 971	% 80	550	429	979	% 20	4 950

3 المصدر : المندوبية السامية للتخطيط

4 باستثناء المبادرة التلقائية والجهات غير المحددة



الشكايات والتظلمات الواردة على مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2021 بحسب وسط الإقامة
(الوسط القروي)



انطلاقا من منظور تحليلي متجدد، يروم إبراز البعد الجهوي في ممارسة الحق في التظلم بشأن الولوج إلى الارتفاق العمومي، وإدراكا من المؤسسة لأهمية معيار "وسط الإقامة" في تحليل المعطيات الإحصائية المحصل عليها، بعد معالجة التظلمات والتشكيات والطلبات المتوصل بها، أو في إطار المبادرات التلقائية، عمدت المؤسسة إلى تصنيف الحصيلة الإحصائية لملفات التظلمات والتشكيات وطلبات التسوية المتوصل بها حسب الوسطين الحضري والقروي، مع استحضار المعطيات الإحصائية الصادرة عن المندوبية السامية للتخطيط حول ساكنة مختلف جهات المملكة.

وهكذا، يظهر من المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن التظلمات والتشكيات وطلبات التسوية الواردة من الوسط الحضري سجلت برسم سنة 2021 ارتفاعا واضحا «3971 ملفا»، بالمقارنة مع تلك المقدمة من قبل ساكنة الوسط القروي «979 ملفا»، وهي وضعية يمكن أن تجد تفسيرها في الانخفاض الملحوظ لعدد السكان في القرى «13 168 219 نسمة» مقارنة بالوسط الحضري «22 783 438 نسمة»، باستثناء جهتي مراكش - آسفي ودرعة - تافيلالت اللتين تتميزان بارتفاع ساكنتهما القروية.

وعموما، لم تتجاوز التظلمات والتشكيات التي تقدم بها أشخاص يقطنون بالوسط القروي ما نسبته 20% من المسجل الجهوي، رغم أن هذه الساكنة تمثل 37% من مجموع ساكنة المملكة في مقابل 80%

من التظلمات والتشكيات وطلبات التسوية، التي تقدم بها أشخاص يقطنون بالوسط الحضري، الذي يشكل بدوره 63% من مجموع ساكنة المملكة، وهو ما يجعل نسبتي التشكي من الزاوية الجهوية القروية والحضرية من مجموع المسجل الجهوي غير منسجمتين في سياقهما العام مع نسبتي الساكنة القروية والحضرية من مجموع الساكنة، على الشكل المبين في الجدول.

تضاف إلى غالبا بعض مسارات التفكير المتاحة والمرتبطة بضعف الاحتياجات الارتفاقية اليومية داخل الوسط القروي، وتلك المرتبطة بضعف حركة التنقل في ظل التموضع الجغرافي والبعيد للخدمات الإدارية أحيانا، يضاف إلى ذلك معطى العزلة وما تتسبب فيه من جهولة دون اكتساب المعرفة الكاملة بالحقوق، وما يترتب عن ذلك من مساهمة في تكريس ظاهرة عدم اللجوء إلى الخدمات العمومية «phénomène du non-recours» على الرغم من توفرها، فضلا عن عدم كفاية الخدمات الرقمية بسبب الهشاشة الرقمية بتجلياتها المختلفة المتمثلة في ضعف التغطية وضعف صبيب الأنترنيت في بعض المناطق النائية.

أما من ناحية التصنيف الجهوي للتظلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا مقيمين في الوسط القروي، فقد تصدرت فيه الترتيب جهة درعة -تافيلالت بما مجموعه 148 شكاية وتظلما ونسبته 49% من مجموع متظلمي ومشتكي الجهة، متبوعة بجهة بني ملال -خنيفرة بما مجموعه 96 شكاية وتظلما بنسبة 30% من مجموع الجهة، تلتهما في الترتيب جهة مراكش -آسفي بما مجموعه 120 شكاية وتظلما بنسبة 27% من مجموع هذه الجهة، ثم جهة سوس-ماسة بما مجموعه 91 شكاية وتظلما بنسبة 22% من مجموع الجهة، فجهة فاس-مكناس بما مجموعه 150 شكاية وتظلما بنسبة 21%من مجموع الجهة، فباقي الجهات وفق التصنيف المبين في الجدول، علما أن جميع هذه الجهات لم تسجل نسبة أكبر من نسبة تمثيلية ساكنتها القروية ضمن النسيج السكاني الوطني.

وقد تصدرت الترتيب، الخاص بالتظلمات والتشكيات وطلبات التسوية التي تهم أشخاصا مقيمين في الوسط الحضري، جهة العيون -الساقية الحمراء بما مجموعه 215 شكاية وتظلما بنسبة 98% من مجموع متظلمي ومشتكي الجهة، نفس المرتبة تقاسمتها معها جهة الداخلة -وادي الذهب، وبنفس النسبة، ولو بعدد لم يتجاوز 55 تظلما وشكاية، متبوعتين في المرتبة الثانية بجهة الرباط -سلا -القنيطرة بما مجموعه 605 شكايات وتظلمات وطلبات تسوية بنسبة 86%من مجموع الجهة، نفس المرتبة تقاسمتها معها أيضا جهة كلميم-واد نون، وبنفس النسبة، ولو بعدد لم يتجاوز 98 تظلما وشكاية، تلتهما في المرتبة الثالثة جهة الدار البيضاء – سطات وجهة الشرق الأولى بما مجموعه 687 شكاية وتظلما، والثانية بما مجموعه 320 شكاية وتظلما وطلب تسوية، وكلتاهما بنسبة 85% من مجموع كل جهة، وجاءت جهة طنجة - تطوان -الحسيمة في المرتبة الرابعة بما مجموعه 398 شكاية وتظلما بنسبة 84% من مجموع الجهة، فباقي الجهات، وفق التصنيف المبين في الجدول، علما أن من هذه الجهات ما سجل نسبة أكبر من نسبة تمثيلية ساكنتها الحضرية ضمن النسيج السكاني الوطني.

4 - الملفات المسجلة حسب بلدان الإقامة

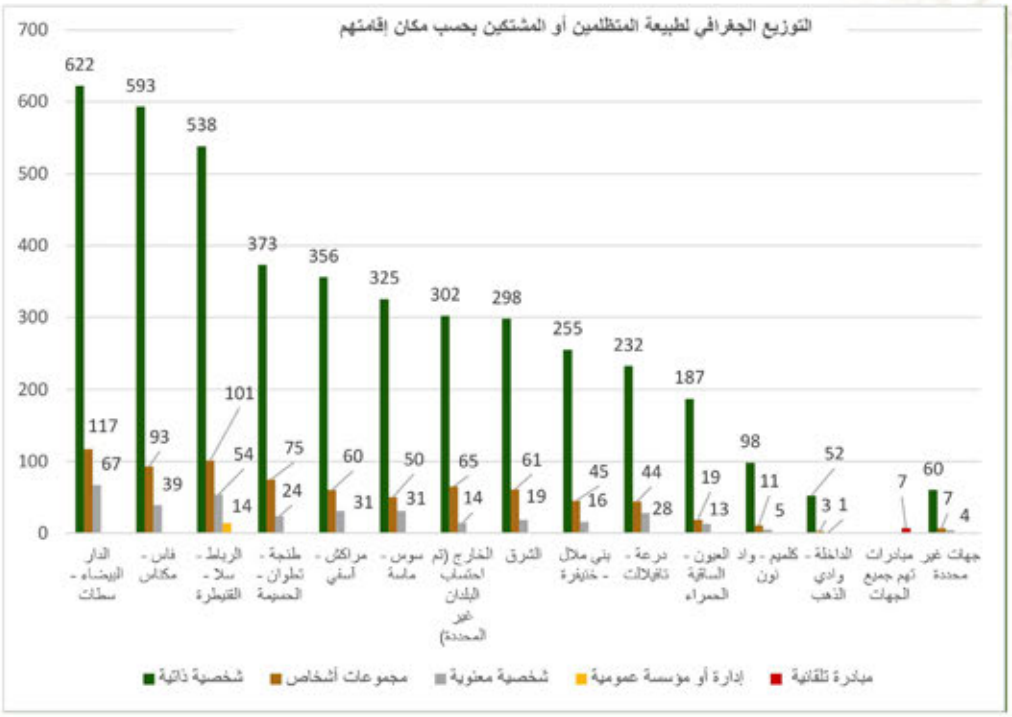
بلدان الإقامة	2020	2021		
	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
فرنسا	100	134	% 35,17	% 2,48
إسبانيا	140	48	% 12,60	% 0,89
بلجيكا	33	36	% 9,45	% 0,67
هولندا	18	28	% 7,35	% 0,52
إيطاليا	19	24	% 6,30	% 0,44
ألمانيا	22	16	% 4,20	% 0,30
الولايات المتحدة الأمريكية	6	13	% 3,41	% 0,24
كندا	6	11	% 2,89	% 0,20
بريطانيا	4	8	% 2,10	% 0,15
سويسرا	1	4	% 1,05	% 0,07
قطر	2	4	% 1,05	% 0,07
كوت ديفوار	0	4	% 1,05	% 0,07
تونس	2	3	% 0,79	% 0,06
النرويج	0	2	% 0,52	% 0,04
السعودية	5	2	% 0,52	% 0,04
السويد	1	2	% 0,52	% 0,04
روسيا	1	2	% 0,52	% 0,04
دانمارك	0	2	% 0,52	% 0,04
موريتانيا	1	1	% 0,26	% 0,02
مصر	5	1	% 0,26	% 0,02
المكسيك	0	1	% 0,26	% 0,02
الكونغو	0	1	% 0,26	% 0,02
الإمارات العربية المتحدة	2	1	% 0,26	% 0,02
ليبيا	0	1	% 0,26	% 0,02
السينغال	0	1	% 0,26	% 0,02
لبنان	0	1	% 0,26	% 0,02
البحرين	0	1	% 0,26	% 0,02
العراق	0	1	% 0,26	% 0,02
تركيا	2	0	% 0,00	% 0,00
النمسا	2	0	% 0,00	% 0,00
قبرص	1	0	% 0,00	% 0,00
البنين	1	0	% 0,00	% 0,00
أوكرانيا	1	0	% 0,00	% 0,00
فلسطين	1	0	% 0,00	% 0,00
بلدان أجنبية غير محددة	12	28	% 7,35	% 0,52
المجموع	**388**	**381**	**% 100,00**	**% 7,04**

على غرار ما تمت الإشارة إليه أعلاه، وبانخفاض طفيف عن السنة الماضية، تظهر معطيات هذا الجدول أن عدد الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، من أشخاص مقيمين بالخارج بلغ ما مجموعه 381، وقد تبين أن هذه الشكايات والتظلمات تهم 28 دولة إقامة محددة بما مجموعه 353، بالإضافة إلى 28 شكاية وتظلما لم يعلن أصحابها أنهم يقطنون بالخارج من غير أن يحددوا بلد إقامتهم.

ولوحظ، من جانب آخر، أن ثمان دول تعدى عدد الشكايات والتظلمات الواردة منها عتبة العشرة، ويتعلق الأمر بتلك التي تعرف تواجدا مكثفا لأفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج، ويهم الأمر على الخصوص، كل من فرنسا التي استأثرت لوحدها بما مجموعه 134 شكاية وتظلما، أي بنسبة 35,17% من مجموع الشكايات والتظلمات الواردة من الخارج؛ متبوعة بإسبانيا بـ 48 تظلما وشكاية وبنسبة 12,60% من مجموع؛ ثم بلجيكا التي حافظت على المركز الثالث بـ 36 ملفا وبنسبة 9,45% مما ذكر؛ فباقي الدول بالترتيب العددي والنسبي المبينين في الجدول أعلاه.

هـ - التوزيع الجغرافي لطبيعة المتظلمين أو المشتكين بحسب مكان إقامتهم

جغرافية المتظلم أو المشتكي	شخصية ذاتية		مجموعات أشخاص		شخصية معنوية		إدارة أو مؤسسة عمومية		مبادرة تلقائية		مجموع الملفات	النسبة الإجمالية
	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة		
الدار البيضاء -سطات	622	% 14,50	117	% 15,58	67	% 19,36	0	% 0,00	0	% 0,00	806	% 14,90
فاس -مكناس	593	% 13,82	93	% 12,38	39	% 11,27	0	% 0,00	0	% 0,00	725	% 13,40
الرباط -سلا -القنيطرة	538	% 12,54	101	% 13,45	54	% 15,61	14	% 100	0	% 0,00	707	% 13,07
طنجة -تطوان -الحسيمة	373	% 8,69	75	% 9,99	24	% 6,94	0	% 0,00	0	% 0,00	472	% 8,73
مراكش -آسفي	356	% 8,30	60	% 7,99	31	% 8,96	0	% 0,00	0	% 0,00	447	% 8,26
سوس -ماسة	325	% 7,57	50	% 6,66	31	% 8,96	0	% 0,00	0	% 0,00	406	% 7,51
الخارج	302	% 7,04	65	% 8,66	14	% 4,05	0	% 0,00	0	% 0,00	381	% 7,04
الشرق	298	% 6,94	61	% 8,12	19	% 5,49	0	% 0,00	0	% 0,00	378	% 6,99
بني ملال -خنيفرة	255	% 5,94	45	% 5,99	16	% 4,62	0	% 0,00	0	% 0,00	316	% 5,84
درعة -تافيلالت	232	% 5,41	44	% 5,86	28	% 8,09	0	% 0,00	0	% 0,00	304	% 5,62
العيون -الساقية الحمراء	187	% 4,36	19	% 2,53	13	% 3,76	0	% 0,00	0	% 0,00	219	% 4,05
كلميم -واد نون	98	% 2,28	11	% 1,46	5	% 1,45	0	% 0,00	0	% 0,00	114	% 2,11
الداخلة -وادي الذهب	52	% 1,21	3	% 0,40	1	% 0,29	0	% 0,00	0	% 0,00	56	% 1,04
مبادرات تهم جميع الجهات	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	7	% 100	7	% 0,13
جهات غير محددة	60	% 1,40	7	% 0,93	4	% 1,16	0	% 0,00	0	% 0,00	71	% 1,31
المجموع	4291	% 100	751	% 100	346	% 100	14	% 100	7	% 100	5409	% 100
النسبة من العدد الإجمالي للملفات	% 79,33		% 13,88		% 6,40		% 0,26		% 0,13			% 100,00

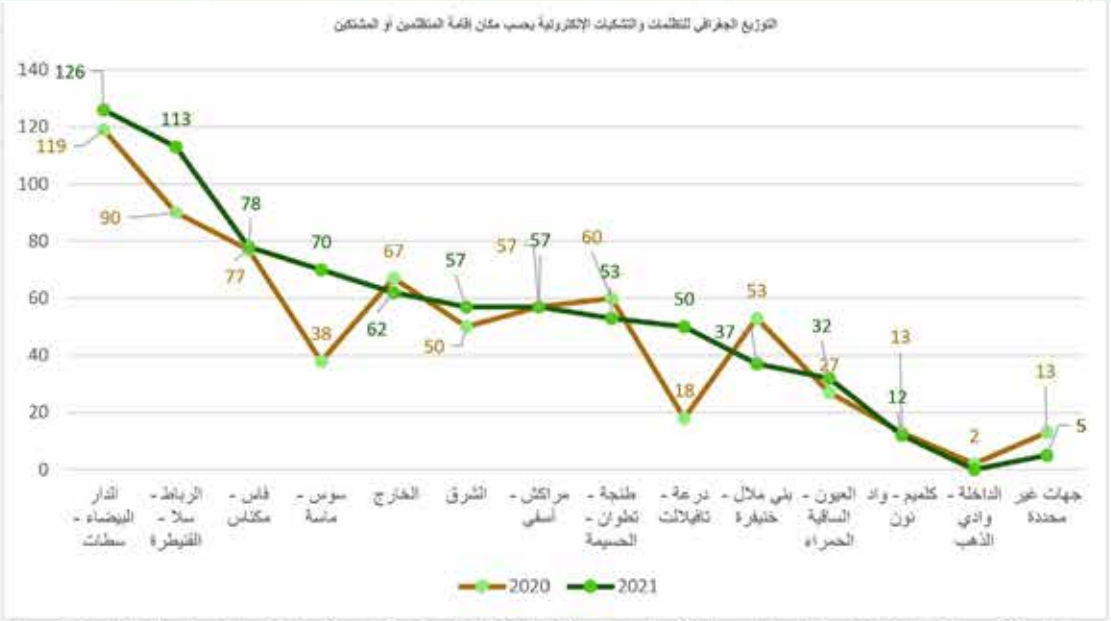


إذا أخذنا بعين الاعتبار الارتفاع العام في عدد الشكايات والتظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة على نحو ما تم بيانه أعلاه، يظهر تحليل مجمل الملفات المسجلة داخل المؤسسة «ملفات تظلم أو توجيه أو طلب تسوية أو مبادرة تلقائية»، بحسب طبيعة المعنيين بها، أن الشكايات والتظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين ما زالت، وكل سنة، تحتل صدارة الترتيب بـ 4291 تظلما وشكاية، أي بنسبة 79,33% من مجموع المسجل العام؛ تليها في المرتبة الثانية، رغم الفارق الكبير، تلك المقدمة من صرف مجموعات أشخاص بـ 751 شكاية وتظلما، أي بنسبة 13,88%؛ ثم في المرتبة الثالثة، التظلمات والشكايات التي تقدم بها أشخاص معنوية والبالغ عددها 346، أي بنسبة 6,40%؛ وحلت في آخر الترتيب، التظلمات والتشكيات المقدمة من صرف إدارة أو مؤسسة عمومية والتي بقيت، خلال هذه السنة، في حدود 14 ملفا، مسجلة بذلك ارتفاعا واضحا مقارنة مع السنة الماضية، وانضاف إلى المجموع خلال هذه السنة كما السنة الماضية، سبعة ملفات شكلت موضوع مبادرات تلقائية من المؤسسة في مواضيع محددة على نحو ما سبقت الإشارة إليه.

هذا التوزيع يجد انعكاسا له أيضا على المستوى الجهوي، بحيث يظهر أن الشكايات والتظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين تصدرت أيضا الترتيب في كل جهة من جهات المملكة على حدة بأعداد ونسب مختلفة، مع ملاحظة أن كل جهات المملكة سجلت تظلمات وتشكيات تهم مختلف أشكال المتظلمين، باستثناء التظلمات المقدمة من صرف إدارة أو مؤسسة عمومية التي اقتصرت على جهة الرباط -سلا - القنيطرة، وذلك لمبرر منطقي منسجم مع مركزية القرار المتخذ في شأن تقديم التظلم من عدمه، وبسبب تواجد مختلف الإدارات المركزية داخل هذه الجهة.

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

جغرافية المتظلم أو المشتكي	2020 عدد الملفات	2021 عدد الملفات	2021 النسبة من المجموع
الدار البيضاء -سطات	119	126	% 16,76
الرباط -سلا -القنيطرة	90	113	% 15,03
فاس -مكناس	77	78	% 10,37
سوس -ماسة	38	70	% 9,31
الخارج[5]	67	62	% 8,24
الشرق	50	57	% 7,58
مراكش -آسفي	57	57	% 7,58
طنجة -تطوان -الحسيمة	60	53	% 7,05
درعة -تافيلالت	18	50	% 6,65
بني ملال -خنيفرة	53	37	% 4,92
العيون -الساقية الحمراء	27	32	% 4,26
كلميم -واد نون	13	12	% 1,60
الداخلة -وادي الذهب	2	0	% 0,00
جهات غير محددة	13	5	% 0,66
المجموع	684	752	% 100,00



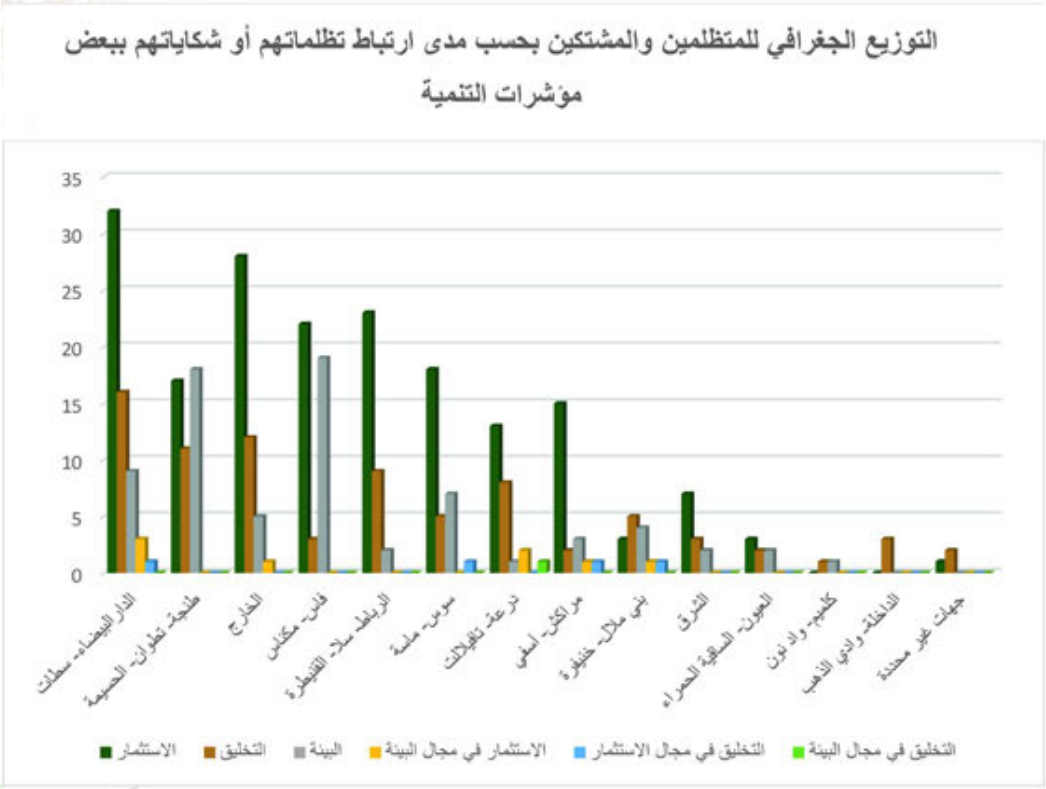
على نحو ما تمت الإشارة إليه، فقد بلغ عدد التظلمات والتشكيات والطلبات التي توصلت بها المؤسسة، عبر «منظومة التظلمات الإلكترونية»، خلال سنة 2021 ما مجموعه 752 ملفا، وهو ما شكل ما نسبته 13,90% من مجموع المسجل العام. وبالإضافة إلى الشكايات والتظلمات الواردة من الخارج، فقد اتسمت جغرافيتها بالتنوع على المستوى الوطني، بحيث كانت معظم جهات المملكة مصدرا لهذه الشكايات والتظلمات.

وإذ تعتبر المؤسسة هذا التنوع أحد أهم المؤشرات التي تجسد الانفتاح والقرب من المواطن، بسبب ما يمثله من إغراء واسع للمتظلمين من مختلف الدول والجهات، فإنها أيضا تعتبر التوزيع الجغرافي لهذه التظلمات والتشكيات من ناحية المقاربة الجهوية، مؤشرا مهما ينبغي الالتفات إليه من زاوية متطلبات الانتقال الرقمي في الأداء الارتفاقي، مما يوجب إبداء الملاحظات التالية:

لقد توصلت المؤسسة خلال هذه السنة، على نحو ما تم تفصيله أعلاه، بما مجموعه 381 شكاية وتظلما من أشخاص مقيمين بالخارج، 61 منها بعث بها أصحابها عبر منظومة التظلمات الإلكترونية، واحتلت بذلك المرتبة الخامسة بنسبة 8,44% من إجمالي المتوصل به عبر منظومة التظلمات الإلكترونية، مقارنة مع مختلف جهات المملكة، التي حافظت فيها جهة الدار البيضاء - سطات خلال هذه السنة أيضا على صدارة الترتيب، بما مجموعه 126 شكاية وتظلما، وبنسبة 16,76% من نفس المجموع؛ متبوعة بجهة الرباط - سلا - القنيطرة التي حافظت بدورها على المرتبة الثانية بما مجموعه 113 شكاية وتظلما، وبنسبة 15,03%؛ متقدمة على جهة فاس- مكناس التي سجلت ما مجموعه 78 شكاية وتظلما، وبنسبة 10,37% من نفس المجموع؛ ثم باقي الجهات، حسب الترتيب الوارد في الجدول أعلاه.

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

جغرافية المتظلم أو المشتكي	الاستثمار		التخليق		البيئة		الاستثمار في مجال البيئة		التخليق في مجال الاستثمار		التخليق في مجال 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	32	17,58	16	19,51	9	12,33	3	37,50	1	25,00	0	0,00	61	17,43
طنجة -تطوان -الحسيمة	17	9,34	11	13,41	18	24,66	0	0,00	0	0,00	0	0,00	46	13,14
الخارج	28	15,38	12	14,63	5	6,85	1	12,50	0	0,00	0	0,00	46	13,14
فاس -مكناس	22	12,09	3	3,66	19	26,03	0	0,00	0	0,00	0	0,00	44	12,57
الرباط -سلا -القنيطرة	23	12,64	9	10,98	2	2,74	0	0,00	0	0,00	0	0,00	34	9,71
سوس -ماسة	18	9,89	5	6,10	7	9,59	0	0,00	1	25,00	0	0,00	31	8,86
درعة -تافيلالت	13	7,14	8	9,76	1	1,37	2	25,00	0	0,00	1	100	25	7,14
مراكش -أسفي	15	8,24	2	2,44	3	4,11	1	12,50	1	25,00	0	0,00	22	6,29
بني ملال -خنيفرة	3	1,65	5	6,10	4	5,48	1	12,50	1	25,00	0	0,00	14	4,00
الشرق	7	3,85	3	3,66	2	2,74	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	3,43
العيون -الساقية الحمراء	3	1,65	2	2,44	2	2,74	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	2,00
كلميم -واد نون	0	0,00	1	1,22	1	1,37	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,57
الداخلة -وادي الذهب	0	0,00	3	3,66	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,86
جهات غير محددة	1	0,55	2	2,44	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,86
المجموع	182	100	82	100	73	100	8	100	4	100	1	100	350	100
النسبة من العدد الإجمالي للمؤشرات (%)	52,00		23,43		20,86		2,29		1,14		0,29			100



توضح المعطيات أعلاه، تصنيف مجموع التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة، بالاستناد إلى مؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية، حددتها هذه السنة كذلك في ثلاثة مؤشرات هي: الاستثمار والتخليق والبيئة، وقد خلص تحليل مختلف ما تم التوصل به من شكايات وتظلمات إلى أن موضوع ما مجموعه 350 شكاية وتظلما له علاقة مباشرة بهذه المؤشرات بنسبة 6,47% من مجموع المسجل العام، مسجلا بذلك زيادة ملحوظة، مقارنة مع السنة الماضية، التي لم يسجل خلالها إلا 256 تظلما وشكاية من هذا الصنف. هذا، وقد جاء ترتيب الملفات المعنية على التفصيل التالي:

• بمجموع 182 تظلما وشكاية، وبما نسبته 52% من إجمالي التظلمات والتشكيات المعنية بهذه المؤشرات؛ احتلت التظلمات والتشكيات المرتبطة بالاستثمار المرتبة الأولى، متقدمة بذلك على التظلمات والتشكيات المتعلقة بباقي المؤشرات والمتصلة بمبادئ الشفافية والتخليق والبيئة التي سجلت مجتمعة ما مجموعه 155 تظلما وشكاية، بنسبة 44,29% من مجموع هذه الملفات؛ وهو أمر يفرض تناوله بمزيد من الجدية، خاصة من زاوية مناخ الأعمال وما يتطلبه من تبسيط للمساطر الإدارية لخلق المقاولة، ودعم للمشاريع الاستثمارية في جو من التنافسية والشفافية، وإيلاء المقاولة المكانة التي تستحقها داخل النسيج الاقتصادي الوطني، وهو ما يوجب أيضا إعادة طرح موضوع تمكين المقاولات من مستحقاتها في آجال معقولة، ليتأتى لها الاستمرار في وضيفتها، وبالتالي المساهمة في خلق الثروة وضمان الأمن الاقتصادي؛

• بمجموع 82 تظلما وشكاية، وبما نسبته 23,43% من إجمالي التظلمات والتشكيات المعنية بهذه المؤشرات؛ احتلت التظلمات والتشكيات المرتبطة بالتخليق المرتبة الثانية، متقدمة بذلك على التظلمات والتشكيات المرتبطة بالبيئة؛ وهو أمر يفرض الالتفات إليه بالاهتمام أكبر لعلاقته المباشرة بإشاعة مبادئ الشفافية والتخليق في أداء المرافق العمومية؛

• بمجموع 73 تظلما وشكاية، وبما نسبته 20,86% من إجمالي التظلمات والتشكيات المعنية بهذه المؤشرات، حافظت التظلمات والتشكيات ذات الصلة بموضوع البيئة على المرتبة الثالثة، بالرغم من مواصلة الارتفاع العددي مقارنة مع السنة الماضية، بحيث لم تسجل سوى 52 ملفا، وهو ما يجعل منها مؤشرا مهما مرشحا لمزيد من الارتفاع في القادم من السنوات، كما سبق التأكيد عليه بالنظر لارتباطها بالحقوق الأساسية للمواطنين في العيش في بيئة سليمة وآمنة ولعلاقته بحقوق الأجيال القادمة؛

فضلا عن ذلك، سجلت هذه السنة كما في سابقاتها، مجموعة من التظلمات والتشكيات التي همت مواضيع بمؤشرات مجتمعة، من قبيل التخليق في مجال الاستثمار، أو التخليق في مجال البيئة، أو الاستثمار في مجال البيئة، والتي وإن بقيت بأعداد قليلة تتراوح بين ملف واحد و08 ملفات، إلا أن ذلك يعتبر بدوره مؤشرا يستدعي إثارة الانتباه إلى العلاقة المفترضة بين هذه المؤشرات في مختلف التظلمات.

بالموازاة مع المعطيات الإجمالية المبينة أعلاه، يمكن من زاوية المقاربة الجغرافية لتوزيع هذه المؤشرات، في علاقتها بمختلف الشكايات والتظلمات الواردة على المؤسسة خلال هذه السنة، إبداء الملاحظات التالية:

بالنسبة لمؤشر الاستثمار:

خلافا للسنة الماضية، تصدرت التظلمات والتشكيات المتعلقة بمؤشر الاستثمار الواردة من جهة الدار البيضاء -سطات بما مجموعه 32 شكاية وتظلما، وبنسبة 17,58% من مجموع التظلمات والتشكيات التي تهم مؤشر الاستثمار، بينما تراجعت تلك الواردة من الخارج خلال هذه السنة إلى المرتبة الثانية بما مجموعه 28 شكاية وتظلما، بنسبة 15,38%، أما باقي جهات المملكة فاحتلت فيها جهة الرباط-سلا-القنيطرة المرتبة الثالثة في الترتيب العام، بـ 23 تظلما وشكاية وبنسبة 12,64% من مجموع التظلمات والتشكيات التي تهم مؤشر الاستثمار؛ وجاءت في المرتبة الرابعة، الشكايات والتظلمات الواردة من جهة فاس-مكناس بـ 22 شكاية وتظلما وبنسبة 12,09% من ذات المجموع؛ فالشكايات والتظلمات الواردة من جهة سوس-ماسة بـ 18 شكاية وتظلما، وبنسبة 9,89% في المرتبة الخامسة؛ فباقي الجهات حسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه نسبا.

بالنسبة لمؤشر التخليق:

تصدرت التظلمات والتشكيات التي تهم مؤشر التخليق تلك الواردة من جهة الدار البيضاء -سطات بـ 16 شكاية وتظلما، ونسبة 19,51% من مجموع التظلمات والتشكيات التي تهم مؤشر التخليق؛ بينما احتلت تلك الواردة من الخارج المرتبة الثانية بـ 12 شكاية وتظلما، ونسبة 14,63% من ذات المجموع؛ وحلت في المرتبة الثالثة جهة طنجة – تطوان – الحسيمة، بـ 11 تظلما وشكاية، وبنسبة 13,41% من نفس المجموع؛ وجاءت في المرتبة الرابعة الشكايات والتظلمات الواردة من جهة الرباط -سلا – القنيطرة بـ 09 شكايات وتظلمات، ونسبة 10,98% مما ذكر؛ فالشكايات الواردة من باقي الجهات حسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه نسبا.

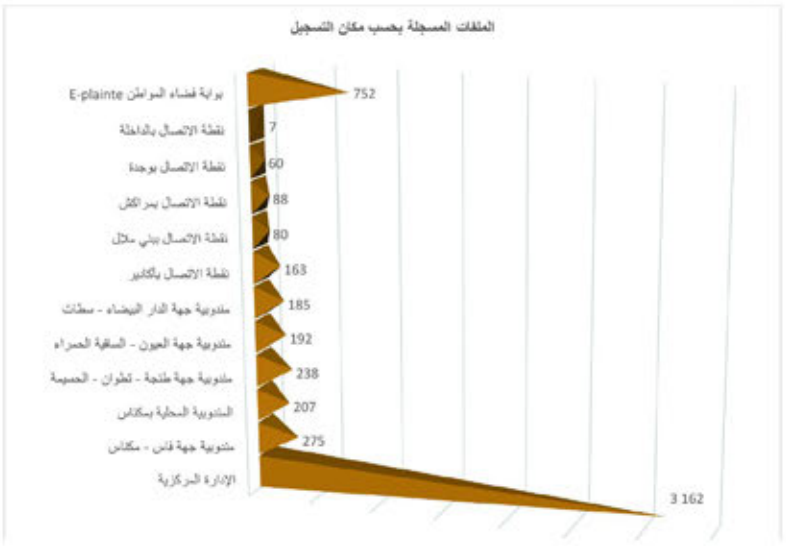
بالنسبة لمؤشر البيئة:

على غرار السنة الماضية، تصدر مؤشر البيئة التظلمات والتشكيات الواردة من جهة فاس-مكناس بـ 19 شكاية وتظلما أي بنسبة 26,03% من مجموع التظلمات والتشكيات التي تهم مؤشر البيئة؛ بينما احتلت جهة طنجة - تطوان -الحسيمة المرتبة الثانية، بـ 18 تظلما وشكاية بنسبة 24,66% من نفس المجموع؛ وجاءت في المرتبة الثالثة التظلمات والشكايات الواردة من جهة الدار البيضاء - سطات بـ 09 شكايات وتظلمات وبنسبة 12,33% ؛ فالشكايات الواردة من جهة سوس- ماسة بـ 07 شكايات وتظلمات ونسبة 9,59% في المرتبة الرابعة؛ فباقي الجهات حسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه عددا ونسبا.

وخلافا لباقي جهات المملكة، تبين من معطيات التصنيف أن جهتي كلميم-واد نون والداخلة - واد الذهب لم تسجلا أي شكاية أو تظلم له علاقة بمؤشر الاستثمار، كما أن جهة الداخلة -واد الذهب لم تسجل أيضا أي شكاية أو تظلم له علاقة بمؤشر البيئة.

ح - الملفات المسجلة حسب مكان التسجيل

مكان التسجيل	2020	2021	
	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
الإدارة المركزية	2 687	3 162	% 58,46
التمثيليات الجهوية	1 505	1 495	% 27,64
مندوبية جهة فاس -مكناس	346	275	% 5,08
مندوبية جهة طنجة -تطوان -الحسيمة	225	238	% 4,40
المندوبية المحلية بمكناس	229	207	% 3,83
مندوبية جهة العيون -الساقية الحمراء	219	192	% 3,55
مندوبية جهة الدار البيضاء -سطات	201	185	% 3,42
نقطة الاتصال بأكادير	140	163	% 3,01
نقطة الاتصال بمراكش	41	88	% 1,63
نقطة الاتصال ببني ملال	65	80	% 1,48
نقطة الاتصال بوجدة	39	60	% 1,11
نقطة الاتصال بالداخلة	0	7	% 0,13
بوابة فضاء المواطن E-plainte	684	752	% 13,90
المجموع	4 876	5 409	% 100,00



إن تحليل ما توصلت به المؤسسة من تظلمات وشكايات وطلبات من زاوية أدائها الجهوي خلال سنة «2021»، يظهر أن معظم التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة كانت عبر مقرها المركزي، بما مجموعه 3162 تظلما وشكاية وطلبا، وبذلك، فإن هذه المعطيات تؤكد الارتفاع الملحوظ في توجه المتظلمين نحو الإدارة المركزية للمؤسسة رغم توسيع مجال التواجد التمثيلي للمؤسسة في أغلب جهات المملكة، إذ أن التمثيلية النسبية لعدد المسجل مركزيا ما زالت تسجل ارتفاعا بالمقارنة مع السنة الماضية؛ في حين، سجلت المندوبيات الجهوية والمحلية ونقط اتصال المؤسسة ما مجموعه 1495 تظلما وشكاية، أي بنسبة 27,64% من مجموع المسجل العام؛ بينما سجلت منظومة التظلمات والتشكيات الإلكترونية «فضاء المواطن» ما مجموعه 752 تظلما وشكاية، وهو ما شكل نسبة 13,90% من نفس المجموع، محافظة بذلك على مستوى التطور المسجل خلال السنة الماضية، في عدد المتظلمين الذين اختاروا اللجوء إلى الخدمات الإلكترونية للمؤسسة لإيداع تظلماتهم وشكاياتهم.

وإذا كان التفسير المنطقي لتفوق الإدارة المركزية على باقي التمثيليات الجهوية والمحلية في موضوع تسجيل الشكايات والتظلمات، يجد مرتكزه في اعتبار المؤسسة، فضلا عن مهامها المركزية، جهة معالجة للتظلمات والتشكيات التي تهم جهة الرباط -سلا -القنيطرة، فإن ذلك لا يستبعد التفسير التقليدي القائم على قربها من مختلف الإدارات المركزية، بالإضافة إلى ما تجمع من ترسبات لدى المواطنين من ثقة أكبر في المؤسسات والإدارات المركزية.

من جانب آخر، يجد استقرار التظلمات والتشكيات الواردة عبر منظومة التظلمات الإلكترونية تفسيره فيما يمكن أن نسميه بالانتقال التدريجي داخل المجتمع في التعامل مع ما فرضته متطلبات التحول الرقمي داخل المرافق العمومية.

5 – الملفات المسجلة بحسب الإحالة المتبادلة مع المجلس الوطني لحقوق الإنسان

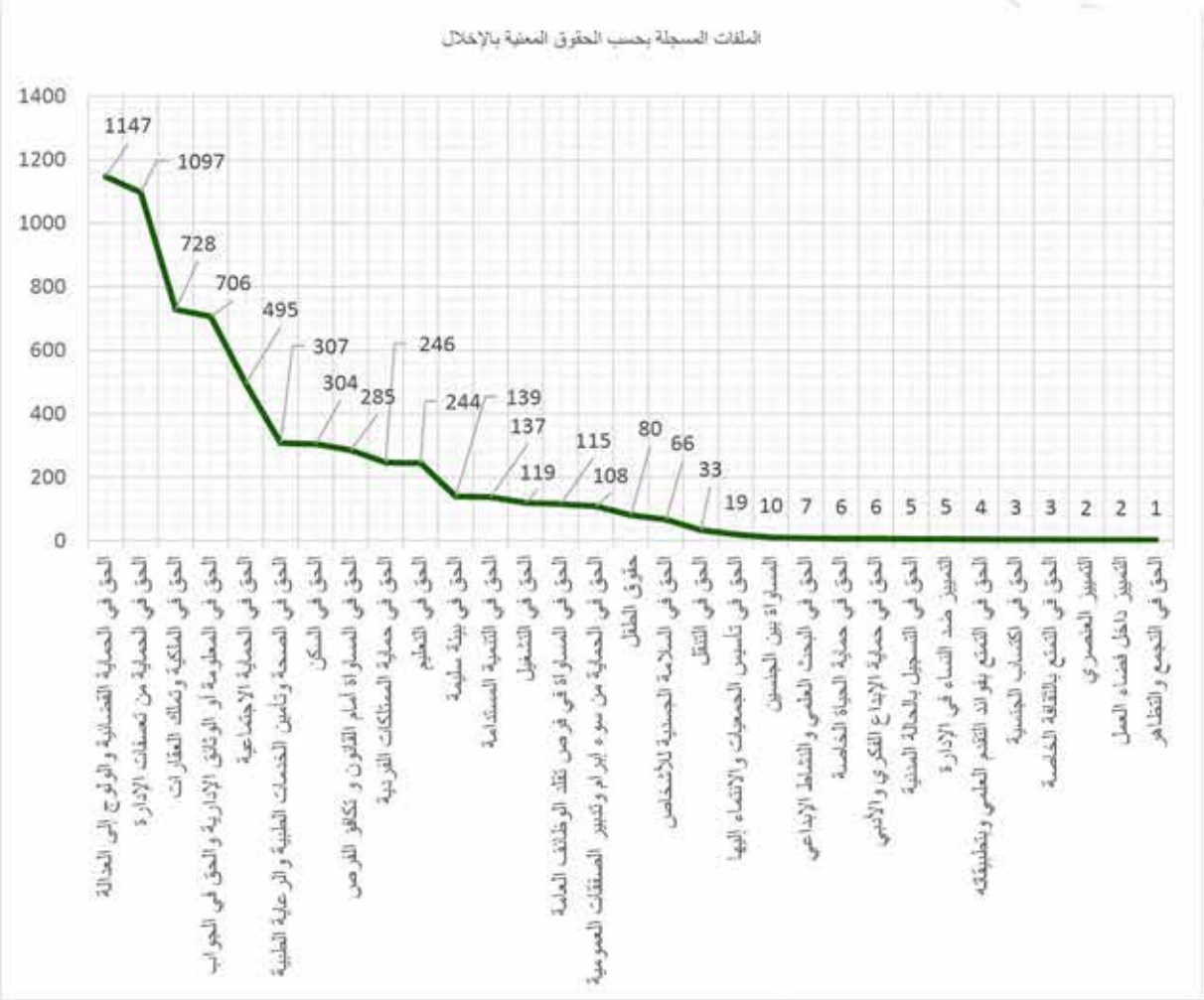
طبيعة الإحالة	2020	2021	
	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المجموع
إحالة من المجلس الوطني لحقوق الإنسان على المؤسسة	76	72	%73,47
إحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان من المؤسسة	37	26	%26,53
المجموع	**113**	**98**	**%100,00**

عملا بمقتضيات المادة 15 من القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط، والتي تنص على أنه «إذا تبين للمؤسسة أن التظلم المعروض عليها لا يدخل في اختصاصها، أصدرت قرارا معللا بذلك، وقامت بإحالة ملف التظلم إلى المؤسسة أو الهيئة المختصة، وتبليغه للمعنيين بالأمر بالوسائل المتاحة داخل أجل 30 يوما»، عملت المؤسسة، خلال هذه السنة، على إحالة ما مجموعه 26 تظلما لدخول موضوعها في مجال اختصاصات المجلس الوطني لحقوق الإنسان. وفي المقابل، تلقت المؤسسة في إطار الإحالة المتبادلة ما مجموعه 72 تظلما وشكاية، وهو ما يجسد فلسفة التعاون والتكامل المؤسساتي في إحقاق الحقوق.

6 – الملفات المسجلة بحسب الحقوق المعنية بالإخلال

الحقوق المعنية بالإخلال	العدد	النسبة من المجموع
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	1 147	% 17,84
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	1 097	% 17,06
الحق في الملكية وتملك العقارات	728	% 11,32
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	706	% 10,98
الحق في الحماية الاجتماعية	495	% 7,70
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	307	% 4,78
الحق في السكن	304	% 4,73
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	285	% 4,43
الحق في حماية الممتلكات الفردية	246	% 3,83
الحق في التعليم	244	% 3,80
الحق في بيئة سليمة	139	% 2,16
الحق في التنمية المستدامة	137	% 2,13
الحق في التشغيل	119	% 1,85
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	115	% 1,79
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	108	% 1,68
حقوق الطفل	80	% 1,24
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	66	% 1,03

الحق في التنقل	33	% 0,51
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	19	% 0,30
المساواة بين الجنسين	10	% 0,16
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	7	% 0,11
الحق في حماية الحياة الخاصة	6	% 0,09
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	6	% 0,09
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	5	% 0,08
التمييز ضد النساء في الإدارة	5	% 0,08
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته	4	% 0,06
الحق في اكتساب الجنسية	3	% 0,05
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	3	% 0,05
التمييز العنصري	2	% 0,03
التمييز داخل فضاء العمل	2	% 0,03
الحق في التجمع والتظاهر	1	% 0,02
المجموع	**6 429**	**% 100,00**



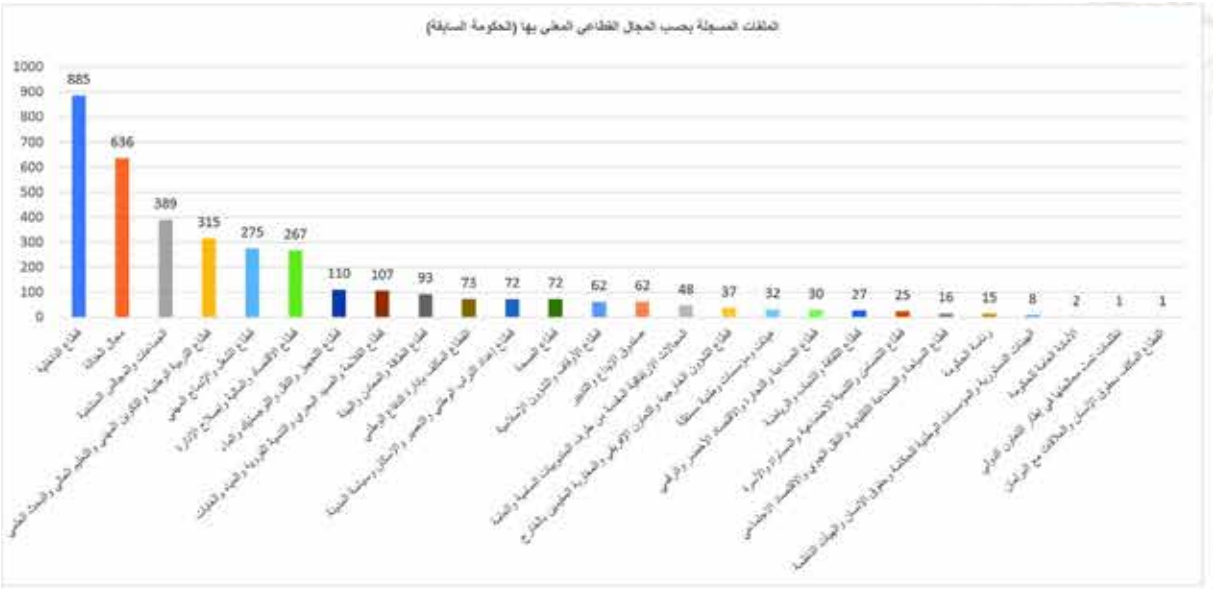
من منطلق أن من مهام مؤسسة وسيط المملكة، الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقات بين الإدارة والمرتفقين، باعتبارها آلية حقوقية ضمن مؤسسات وهيئات حماية الحقوق والحريات والحكامة الجيدة والتنمية البشرية والمستدامة والديمقراطية التشاركية وهيئات حماية حقوق الإنسان والنهوض بها، يقدم هذا التقرير مؤشرا جديدا غير مسبوق لمجموع التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة، بالاستناد إلى تصنيفات حقوقية لها علاقة بمجموعة الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية، بحيث عملت المؤسسة خلال هذه الفترة، في إطار عملية الرصد الحقوقي لما تتوصل به من تظلمات، على إضافة محدد تحليلي جديد لمختلف الوقائع التي تشكل موضوع ما توصلت به من تشكيات وتظلمات وطلبات تسوية، سواء كانت داخل أو خارج نطاق صلاحياتها، وذلك من خلال ﴿31﴾ توصيفا حقوقيا، وهو ما أظهر أن التظلمات والتشكيات المتوصل بها هذه السنة، تشمل ما مجموعه 6429 حقا متظلما في إطارها، هذا، مع الأخذ بعين الاعتبار أن كل شكاية أو تظلم قد يميل في تكييفه الحقوقي على أكثر من حق.

وهكذا، فقد جاء في صدارة ترتيب هذه الحقوق تصنيف الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة، بمجموع 1147 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 17,84% من مجموع الوقائع التي تقبل تكييفا حقوقيا؛ متبوعا بتصنيف الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بـ 1097 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 17,06% من غاف المجموع؛ في حين احتل تصنيف الحق في الملكية وتملك العقارات المرتبة الثالثة بـ 728 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 11,32% ؛ فالحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 706 توصيفات حقوقية، وبنسبة 10,98% من مجموع الشكايات والتظلمات التي تقبل تكييفا حقوقيا؛ ثم الحق في الحماية الاجتماعية بـ 495 توصيفا حقوقيا، بنسبة 7,70 % من غاف المجموع؛ فالحق في الصحة وتأمين الخدمات الصحية والرعاية الصحية بـ 307 توصيفات حقوقية، وبنسبة 4,78% من غاف المجموع؛ فالحق في السكن بـ 304 توصيفات حقوقية، وبنسبة 4,73 % من مجموع الملفات التي تقبل تكييفا حقوقيا؛ فالحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 285 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 4,43% مما ذكر؛ فباقي التوصيفات الحقوقية وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

7 - الملفات المسجلة حسب المجال القطاعي المعني بها «الحكومة السابقة/ الحكومة الحالية»

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
الحكومة السابقة			
قطاع الداخلية	885	% 20,91	% 16,36
مجال العدالة	636	% 15,02	% 11,76
الجماعات والمجالس المنتخبة	389	% 9,19	% 7,19
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	315	% 7,44	% 5,82
قطاع الشغل والإدماج المهني	275	% 6,50	% 5,08
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	267	% 6,31	% 4,94
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	110	% 2,60	% 2,03
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	107	% 2,53	% 1,98
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	93	% 2,20	% 1,72
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	73	% 1,72	% 1,35
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	72	% 1,70	% 1,33
قطاع الصحة	72	% 1,70	% 1,33
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	62	% 1,46	% 1,15
صندوق الإيداع والتدبير	62	% 1,46	% 1,15
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	48	% 1,13	% 0,89
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	37	% 0,87	% 0,68
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	32	% 0,76	% 0,59
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	30	% 0,71	% 0,55
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	27	% 0,64	% 0,50
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	25	% 0,59	% 0,46
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	16	% 0,38	% 0,30
رئاسة الحكومة	15	% 0,35	% 0,28
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	8	% 0,19	% 0,15
الأمانة العامة للحكومة	2	% 0,05	% 0,04
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	1	% 0,02	% 0,02
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	% 0,02	% 0,02
مجالات قطاعية مختلفة	573	% 13,54	% 10,59
مجموع الحكومة السابقة	4 233	**% 100,00**	**% 78,26**
الحكومة الحالية			

قطاع الداخلية	288	% 24,49	% 5,32
مجال العدالة	213	% 18,11	% 3,94
قطاع الاقتصاد والمالية	112	% 9,52	% 2,07
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	65	% 5,53	% 1,20
الجماعات والمجالس المنتخبة	64	% 5,44	% 1,18
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	44	% 3,74	% 0,81
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	28	% 2,38	% 0,52
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	23	% 1,96	% 0,43
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	23	% 1,96	% 0,43
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	22	% 1,87	% 0,41
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	22	% 1,87	% 0,41
صندوق الإيداع والتدبير	18	% 1,53	% 0,33
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	18	% 1,53	% 0,33
قطاع التجهيز والماء	16	% 1,36	% 0,30
رئاسة الحكومة	13	% 1,11	% 0,24
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	10	% 0,85	% 0,18
قطاع النقل واللوجستيك	10	% 0,85	% 0,18
قطاع الصناعة والتجارة	7	% 0,60	% 0,13
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	7	% 0,60	% 0,13
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	7	% 0,60	% 0,13
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	7	% 0,60	% 0,13
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	6	% 0,51	% 0,11
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	4	% 0,34	% 0,07
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	3	% 0,26	% 0,06
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	1	% 0,09	% 0,02
مجالات قطاعية مختلفة	145	% 12,33	% 2,68
مجموع الحكومة الحالية	**1 176**	**% 100,00**	**% 21,74**
مجموع الحكومتين	5 409	**	% 100,00


الملفات المسجلة بحسب المجال القطاعي المعني بها (الحكومة السابقة)
1000
900
800
700
600
500
400
300
200
100
0
885
636
389
315
275
267
110
107
93
73
72
72
62
62
48
37
32
30
27
25
16
15
8
2
1
1


الملفات المسجلة بحسب المجال القطاعي المعني بها (الحكومة الحالية)
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني 1
قطاع الشباب والثقافة والتواصل 3
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة 4
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة 6
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية 7
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة 7
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج 7
قطاع الصناعة والتجارة 7
قطاع النقل واللوجستيك 10
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات المنظمة 10
رئاسة الحكومة 13
قطاع التجهيز والماء 16
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية 18
صندوق الإيداع والتدبير 18
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة 22
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني 22
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار 23
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة 23
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات 28
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى و التشغيل والكفاءات 44
الجماعات والمجالس المنتخبة 64
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة 65
قطاع الاقتصاد والمالية 112
مجال العدالة 213
القطاع الداخلية 288
0
50
100
150
200
250
300
350

إن النتيجة العامة التي صبغت موضوع التوزيع القطاعي للشكايات والتظلمات وطلبات التسوية المتوصل بها خلال هذه السنة، لم تخرج عموما عن المألوف في السابق من التقارير السنوية للمؤسسة، المتمثلة في بروز المجالات القطاعية الأكثر ملامسة للحياة اليومية للمواطن على سطح الملفات المفتوحة بالمؤسسة، غير أنه وقبل البدء في تحليل مجمل معطيات الشكايات والتظلمات والطلبات المسجلة خلال هذه السنة «2021» داخل المؤسسة، من زاوية المجالات القطاعية المعنية بها، لا بد من التذكير بكون هذه المعطيات تغطي جزءا من ولايتين حكوميتين مختلفتين، وبتشكيلتين وزاريتين متباينتين، تم تشكيل الأولى بمقتضى الظهير الشريف رقم 1.19.122 الصادر في 14 أكتوبر 2019، في حين تم تشكيل الثانية بمقتضى الظهير الشريف رقم 1.21.111 الصادر في 11 أكتوبر 2021، ولأن التغيير الحكومي لم يقتصر فقط على توزيع الحقائب الوزارية بل تعداه إلى إعادة تشكيل الهيكلة الحكومية، بشكل أتبع بعض الإدارات والهياكل الإدارية إلى قطاع وزاري مختلف عما كان عليه الأمر في ظل الحكومة المنتهية ولايتها، فقد جاء التقرير منحى تحليليا يحتفظ لكل قطاع بالمعطيات الإحصائية التي تخصه في ظل الولايتين المذكورتين، هذا صعبا مع الأخذ بعين الاعتبار أن التغيير الحكومي تم بتاريخ 7 أكتوبر 2021، وهو ما يجعل الحيز الزمني الأكبر المخصص لنشاط المؤسسة خلال سنة 2021، تم في ظل الحكومة السابقة بما يناهز 10 أشهر، في حين لم يطل المعطيات الخاصة بهذا التقرير من زمن اشتغال الحكومة الجديدة سوى شهرين ونيف.

وبالتالي ورعيا لموثوقية أكبر للمعطيات التي يقدمها التقرير، سيتم تحليل البيانات على أساس الفصل بين الولايتين، علما أن البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، كما تظهر تصنيف القطاع المعني بالتظلمات والشكايات الواردة على المؤسسة، ترصد في نفس الوقت أيضا المجالات القطاعية المعنية أكثر بتظلمات وتشكيات المرتفقين، وهو ما أتاح إبداء الخلاصات التالية حسب كل فترة حكومية على حدة:

أولا: فترة الحكومة السابقة

رغم الانخفاض اليسير في عدد التظلمات والشكايات المسجلة في مواجهته، وكما في السنة الماضية، احتل قطاع الداخلية صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالشكايات والطلبات والتظلمات، مسجلا ما مجموعه 885 ملفا موزعا بين ملفات التوجيه والتظلم وطلبات التسوية، أي بنسبة بلغت 20,91% من إجمالي الملفات المسجلة بالمؤسسة خلال الولاية الحكومية السابقة؛ متبوعا بمجال العدالة في المرتبة الثانية، بما مجموعه 636 ملفا، وبنسبة بلغت 15,02% من نفس المجموع؛ يليه في الترتيب المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة الذي تقدم هذه السنة إلى المرتبة الثالثة، بمجموع 389 ملفا، وبنسبة بلغت 9,19% من نفس المجموع؛ ثم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي الذي تقدم بدوره هذه السنة إلى المرتبة الرابعة، بمجموع 315 ملفا، وبنسبة بلغت 7,44% من نفس المجموع؛ وحافظ على المرتبة الخامسة قطاع الشغل والإدماج المهني بما مجموعه 275 تظلما وشكاية، وبنسبة 6,50% ؛ وكانت المرتبة السادسة من نصيب قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بما مجموعه 267 تظلما وشكاية، وبنسبة 6,31%؛ تلاه قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بما مجموعه 110 تظلمات وشكايات، وبنسبة 2,60% ؛ فباقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن الظاهر من هذه المعطيات أيضا، أنها تجعل المجالات القطاعية الرئيسية المعنية أكثر بالتظلمات والشكايات وطلبات المرتفقين، والتي تجاوزت عتبة المائة ملف لكل منها، محصورة في 08 مجالات قطاعية، مشكلة مجتمعة ما مجموعه 2984 ملفا، أي ما نسبته 70,49% من مجموع الملفات المفتوحة لدى المؤسسة خلال الفترة الحكومية السابقة، فيما توزعت باقي الملفات (1249) المسجلة خلال الولاية الحكومية السابقة بين 18 قطاعا محددا ومجالات قطاعية مختلفة، بأعداد ونسب متفاوتة. علما أن هذا التصنيف سيعرف تغيرا واضحا عند تحليل مختلف هذه الطلبات والتشكيات والتظلمات من زاوية اختصاص المؤسسة، وعند التطرق لنسب المعالجة التي همت مختلف الملفات على نحو ما سيأتي بيانه.

ثانيا: فترة الحكومة الحالية

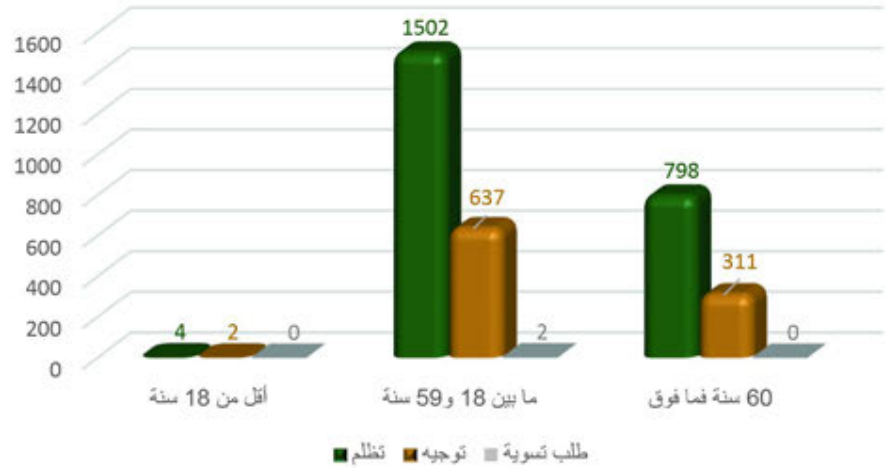
كما في الحكومة السابقة، احتل قطاع الداخلية صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالملفات المفتوحة خلال الفترة المشمولة بهذا التقرير من ولاية الحكومة الحالية، مسجلا ما مجموعه 288 ملفا أي بنسبة بلغت 24,49% من إجمالي الملفات المسجلة بالمؤسسة خلال الولاية الحكومية الحالية، ليصبح مجموع ما تم تسجيله من ملفات تهم القطاع بغض النظر عن الفترة الحكومية هو 1173 ملفا موزعا بين ملفات التوجيه والتظلم وطلبات التسوية، متبوعا بمجال العدالة في المرتبة الثانية، بما مجموعه 213 ملفا، وبنسبة بلغت 18,11% من نفس المجموع؛ يليهما في الترتيب قطاع الاقتصاد والمالية في المرتبة الثالثة، بمجموع 112 ملفا، وبنسبة بلغت 9,52% من نفس المجموع؛ واحتل المرتبة الرابعة قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بما مجموعه 65 ملفا، وبنسبة 5,53% ؛ متقدما في نفس الوقت على المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة الذي احتل المركز الخامس، بما مجموعه 64 ملفا، وبنسبة 5,44% ليصبح مجموع ما تم تسجيله من ملفات تهم هذا المجال القطاعي، بغض النظر عن الفترة الحكومية، هو 453 ملفا موزعا بين ملفات التوجيه والتظلم وطلبات التسوية؛ بينما بقيت المرتبة السادسة من نصيب قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات بما مجموعه 44 ملفا، وبنسبة 3,74% ؛ فباقي المجالات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أنه وعلى خلاف الولاية الحكومية السابقة بقيت المجالات القطاعية الرئيسية المعنية أكثر بتظلمات وشكايات المرتفقين، والتي تجاوزت عتبة المائة تظلم لكل منها، محصورة في 03 مجالات قطاعية، مشكلة مجتمعة ما مجموعه 613 ملفا، أي ما نسبته 52,13% من مجموع الملفات المفتوحة لدى المؤسسة خلال الفترة الحكومية الحالية، فيما توزعت باقي الملفات (563) المفتوحة خلال الولاية الحكومية الحالية بين 22 قطاعا محددا ومجالات قطاعية مختلفة، بأعداد ونسب متفاوتة. ليصبح مجموع ما تم تسجيله من تظلمات في مواجهة مختلف القطاعات بغض النظر عن الفترة الحكومية هو 5409 ملفات، كل على حدة، وفق نسبة معالجة بلغت 107,65% على ما سيأتي تفصيله لاحقا، بعد استعراض التوزيع الجهوي للتظلمات والشكايات المسجلة.

8 – الملفات المسجلة التي تهم الأشخاص الذاتيين بحسب 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	4	% 0,14	2	% 0,13	0	% 0,00	6	% 0,14
ما بين 18 و59 سنة	1 502	% 54,28	637	% 41,91	2	% 50,00	2 141	% 49,90
60 سنة فما فوق	798	% 28,84	311	% 20,46	0	% 0,00	1 109	% 25,84
غير معروف	463	% 16,73	570	% 37,50	2	% 50,00	1 035	% 24,12
مجموع الملفات الخاصة بالأشخاص الذاتيين	2 767	% 100	1 520	% 100	4	% 100	4 291	% 100

الملفات المسجلة التي تهم الأشخاص الذاتيين بحسب الفئات العمرية



يقدم هذا الجدول، مؤشرا جديدا غير مسبوق ضمن المؤشرات التحليلية للتظلمات والشكايات وطلبات التسوية المقدمة إلى المؤسسة من قبل أشخاص ذاتيين، وذلك من خلال اعتماد تصنيف جديد يقوم على فكرة الفئة العمرية المعنية بالتظلم أو التشكي، بحيث عملت المؤسسة خلال هذه السنة، في إطار الاهتمام بفئة كبار السن، على إضافة محدد تحليلي جديد لمختلف الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية التي تتوصل بها بالاستناد إلى سن المتظلم أو المشتكي، وذلك من خلال ثلاث فئات أساسية وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه، بحيث بلغ عدد عينات الدراسة خلال هذه السنة، انطلاقا من مختلف الوثائق الممسوكة لدى المؤسسة، ما مجموعه 3256 شكاية وتظلما وطلب تسوية أفصح أصحابها عن البيان المتعلق بسنهم، في حين فضل ما مجموعه 1035 متظلما ومشتكيا عدم الإفصاح عن هذا المحدد التحليلي.

وقد تبين من مجموع 4291 شكاية وتظلما وطلب تسوية تم تسجيلها خلال هذه السنة بالمؤسسة مقدمة من قبل الأشخاص الذاتيين، أن 2141 منها تهم الفئة النشيطة، والتي يتراوح عمرها ما بين 18 و59 سنة أي ما نسبته 49,90% من مجموع المتوصل به من صنف الأشخاص الذاتيين؛ وبلغ عدد المتظلمين ممن يزيد سنهم أو يعادل 60 سنة 1109 متظلمين أي ما يمثل 25,84% من فئة المجموع؛ بينما توصلت المؤسسة في مبادرة جديرة بالاحتضان والاهتمام بـ 06 تظلمات وتشكيات تقدم بها أطفال سنهم

أقل من 18 سنة أي بنسبة 0,14% مما ذكر، وهي مبادرات دالة على حس مؤسساتي ينبغي الالتفات إليه، في حين بلغ عدد الملفات التي لم يفصح أصحابها عن بيان السن الخاص بهم 1035 شكاية وتظلما وطلب تسوية على نحو ما تم بيانه أي بنسبة 24,12%.

والجدير بالإشارة، أن توزيع الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية على أساس الفئة العمرية هم مختلف أنواع القضايا المفتوحة لدى المؤسسة على التفصيل التالي:

بالنسبة لملفات التظلم:

نجد أن 1502 منها تهم الفئة النشيطة التي يتراوح عمرها ما بين 18 و59 سنة، أي ما نسبته 54,28% من مجموع ملفات التظلم المقدمة من قبل الأشخاص الذاتيين وما نسبته 35% من مجموع المتوصل به من قبل الأشخاص الذاتيين، وبلغ عدد المتظلمين ممن يزيد سنهم أو يعادل 60 سنة 798 متظلما، أي ما يمثل 28,84% و18,60% من فئات الجماميع؛ بينما توصلت المؤسسة في مبادرة جديرة بالاحتضان والاهتمام بـ 04 تظلمات تقدم بها أصحاب سنهم أقل من 18 سنة أي بنسبة 0,14% من مجموع ملفات التظلم المتوصل بها من قبل الأشخاص الذاتيين، في حين بلغ عدد التظلمات التي لم يفصح أصحابها عن بيان السن الخاص بهم 463 تظلما، أي بنسبة 16,73% من مجموع ملفات التظلم الخاصة بالأشخاص الذاتيين، وما نسبته 10,79% من مجموع المتوصل به من صوف الأشخاص الذاتيين.

بالنسبة لملفات التوجيه:

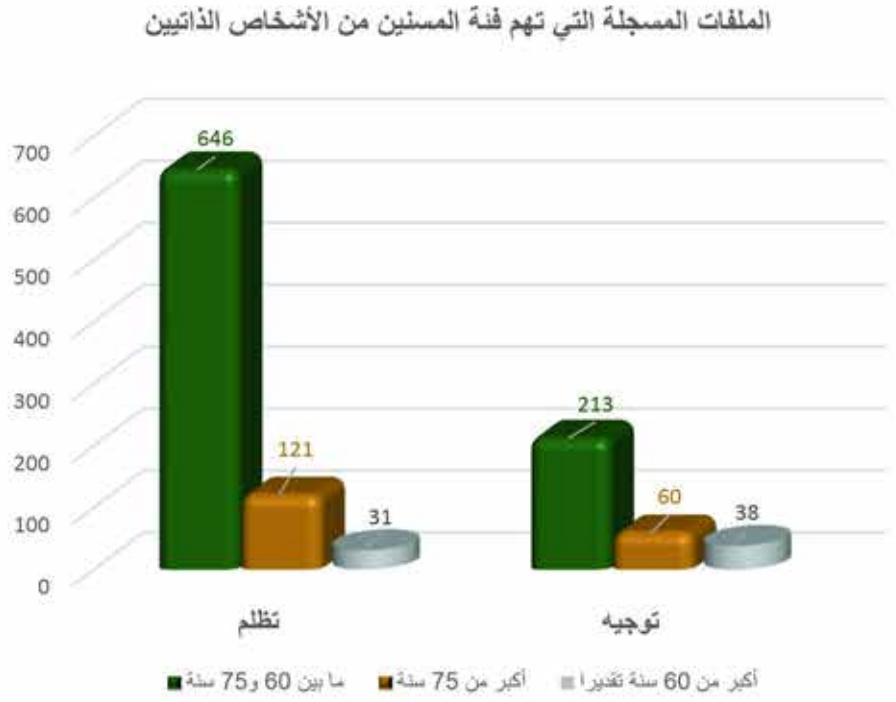
من مجموع ملفات التوجيه المسجلة داخل المؤسسة والتي تهم الأشخاص الذاتيين، والبالغ عددها 1520، نجد أن 637 منها تهم الفئة النشيطة التي يتراوح عمرها ما بين 18 و59 سنة، أي ما نسبته 41,91% من مجموع ملفات التوجيه الخاصة بالأشخاص الذاتيين، وما نسبته 14,84% من مجموع المتوصل به من قبل الأشخاص الذاتيين؛ وبلغ عدد المشتكين ممن يزيد سنهم أو يعادل 60 سنة 311 مشتكيا، أي ما يمثل 20,46% و7,25% مما ذكر؛ وعلى غرار ملفات التظلم توصلت المؤسسة بشكايتين اثنتين تقدم بها أصحاب سنهم أقل من 18 سنة، في حين بلغ عدد ملفات التوجيه التي لم يفصح أصحابها عن بيان السن الخاص بهم 570 شكاية، أي بنسبة 37,50% و13,28% من نفس الجماميع.

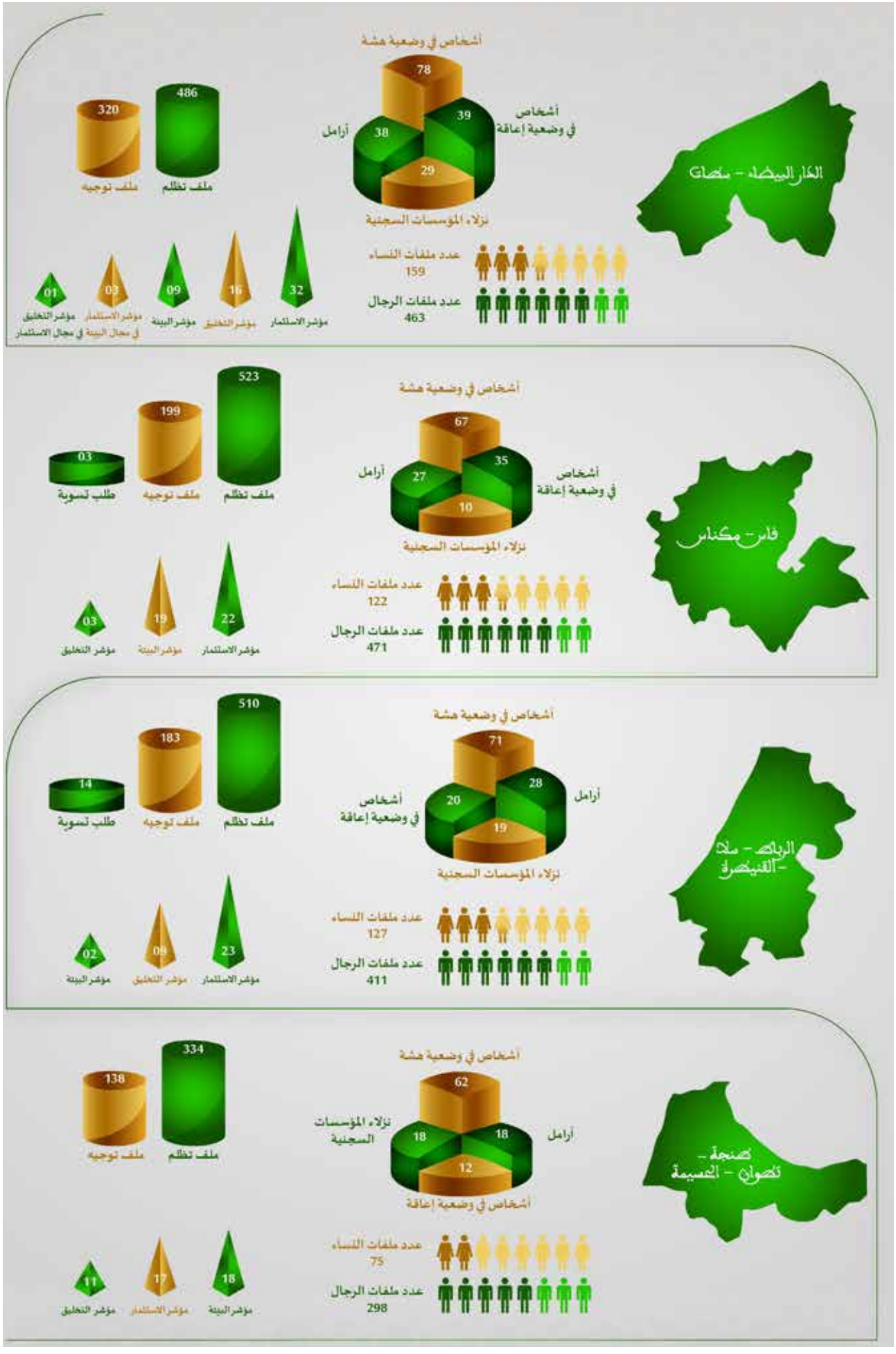
أما بالنسبة لملفات طلبات التسوية والمبادرة التلقائية: فالأصل فيها أنها تهم إما أشخاصا معنوية أو مجموعة من الأشخاص دون اعتبار لعامل السن، وإن كانت أحيانا تهم فئة عمرية محددة كالتلاميذ أو الأصحاب، وبالتالي ليس هناك اعتبار محدد لمعيار السن في هذا النوع من الملفات.

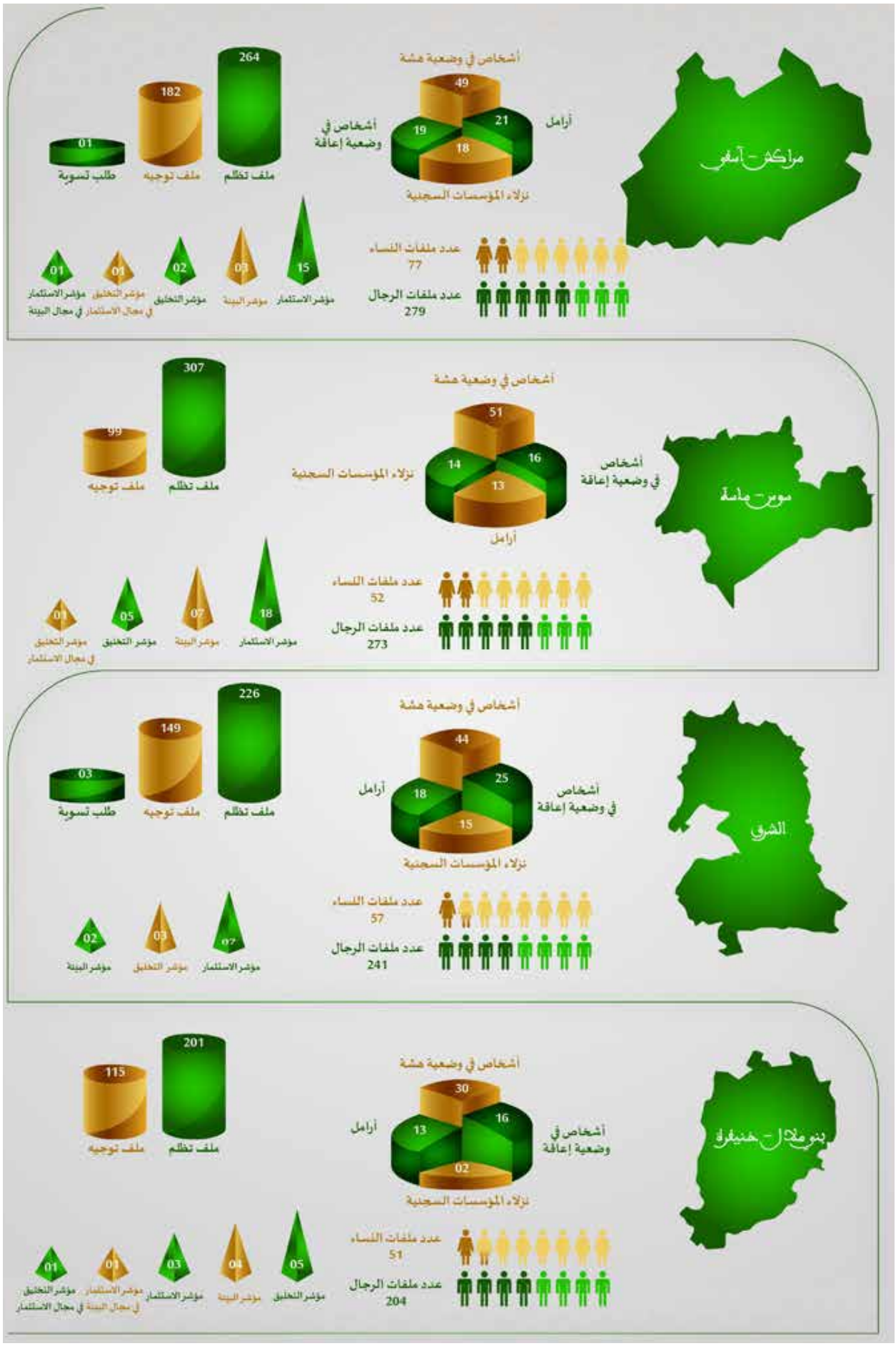
وعموما، تبقى الملاحظة العامة التي تحيط بهذه المعطيات، متصلة بما أظهرته من توزيع داخل فئة المسنين أيضا، حيث إن هذه الفئة جاءت موزعة وفق ترتيب يمكن من التمييز فيها بين فئتين عمريتين تهم الأولى فئة المسنين الذين تتراوح أعمارهم بين 60 و75 سنة والذين بلغ عدد التظلمات والتشكيات التي تهمهم 859 أي ما يشكل 77,46% من مجموع ملفات المسنين، موزعين بين 646 ملف تظلم و213 ملف توجيه، في حين تهم الفئة الثانية فئة المسنين الذين تتجاوز أعمارهم 75 سنة، والذين بلغ عدد الملفات التي تهمهم 181 ملفا أي ما يشكل 16,32% من مجموع ملفات المسنين، موزعين بين 121 ملف تظلم و60

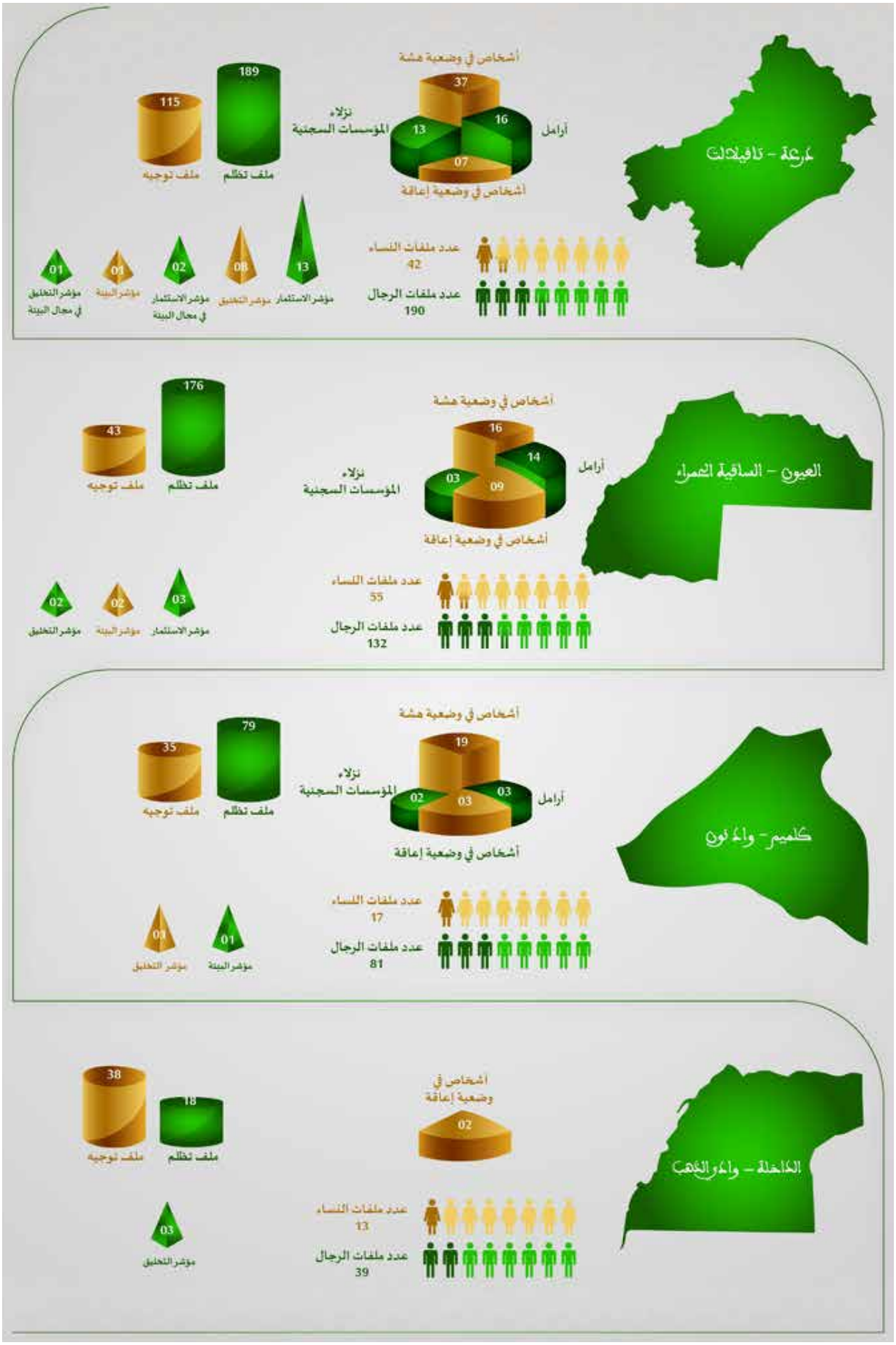
ملف توجيه. هذا مع الإشارة إلى أن هناك فئة ثالثة تجمع بين الفئتين، ويتعلق الأمر بمتظلمين أو مشتكين يظهر من موضوع التظلم أو التشكي أن سنهم يتجاوز الستين سنة من غير بيانات إضافية تمكن من تحديد أي الفئتين من المسنين ينتمون إليها، ويتعلق الأمر بـ 69 ملفا موزعة بين 38 ملف توجيه و31 ملف تظلم على النحو المبين في الجدول بعده:

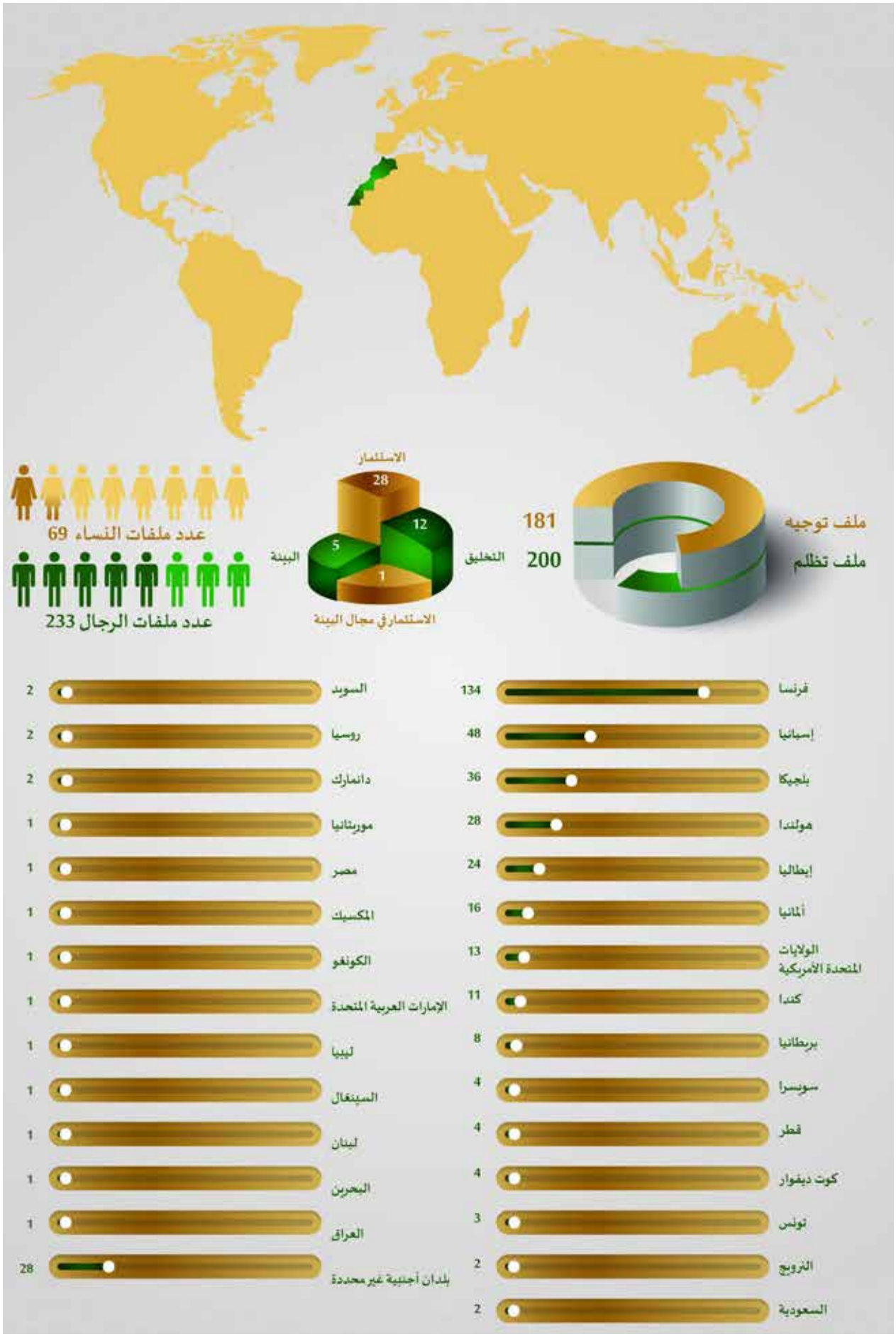
فئة المسنين	تصنيف المسنين	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التوجيه	المجموع	النسبة من المجموع
60 سنة فما فوق	ما بين 60 و75 سنة	646	213	859	% 77,46
	أكبر من 75 سنة	121	60	181	% 16,32
	أكبر من 60 سنة تقديرا	31	38	69	%6,22
المجموع		**798**	**311**	**1 109**	**% 100,00**




الدار البيضاء - سطات
أشخاص في وضعية هشة
78
39
38
29
أشخاص في وضعية إعاقة
أرامل
نزلاء المؤسسات السجنية
320
ملف توجيه
486
ملف تظلم
عدد ملفات النساء 159
عدد ملفات الرجال 463
01 مؤشر التخليق في مجال الاستثمار
03 مؤشر الاستثمار في مجال البيئة
09 مؤشر البيئة
16 مؤشر التخليق
32 مؤشر الاستثمار
فاس - مكناس
أشخاص في وضعية هشة
67
35
27
10
أشخاص في وضعية إعاقة
أرامل
نزلاء المؤسسات السجنية
03 طلب تسوية
199 ملف توجيه
523 ملف تظلم
عدد ملفات النساء 122
عدد ملفات الرجال 471
03 مؤشر التخليق
19 مؤشر البيئة
22 مؤشر الاستثمار
الرباط - سلا - القنيطرة
أشخاص في وضعية هشة
71
28
20
19
أشخاص في وضعية إعاقة
أرامل
نزلاء المؤسسات السجنية
14 طلب تسوية
183 ملف توجيه
510 ملف تظلم
عدد ملفات النساء 127
عدد ملفات الرجال 411
02 مؤشر البيئة
09 مؤشر التخليق
23 مؤشر الاستثمار
طنجة - تطوان - الحسيمة
أشخاص في وضعية هشة
62
18
18
12
نزلاء المؤسسات السجنية
أرامل
أشخاص في وضعية إعاقة
138 ملف توجيه
334 ملف تظلم
عدد ملفات النساء 75
عدد ملفات الرجال 298
11 مؤشر التخليق
17 مؤشر الاستثمار
18 مؤشر البيئة


مراكش - آسفي
أشخاص في وضعية هشة
49
أرامل
21
18
19
أشخاص في وضعية إعاقة
نزلاء المؤسسات السجنية
264
182
01
ملف تظلم
ملف توجيه
طلب تسوية
عدد ملفات النساء
77
عدد ملفات الرجال
279
15
03
02
01
01
مؤشر الاستثمار
مؤشر البيئة
مؤشر التحليق
مؤشر التحليق في مجال الاستثمار
مؤشر الاستثمار في مجال البيئة
سوس - ماسة
أشخاص في وضعية هشة
51
16
14
13
أشخاص في وضعية إعاقة
نزلاء المؤسسات السجنية
أرامل
307
99
ملف تظلم
ملف توجيه
عدد ملفات النساء
52
عدد ملفات الرجال
273
18
07
05
01
مؤشر الاستثمار
مؤشر البيئة
مؤشر التحليق
مؤشر التحليق في مجال الاستثمار
الشرق
أشخاص في وضعية هشة
44
25
18
15
أرامل
أشخاص في وضعية إعاقة
نزلاء المؤسسات السجنية
226
149
03
ملف تظلم
ملف توجيه
طلب تسوية
عدد ملفات النساء
57
عدد ملفات الرجال
241
07
03
02
مؤشر الاستثمار
مؤشر التحليق
مؤشر البيئة
بني ملال - خنيفرة
أشخاص في وضعية هشة
30
16
13
02
أرامل
أشخاص في وضعية إعاقة
نزلاء المؤسسات السجنية
201
115
ملف تظلم
ملف توجيه
عدد ملفات النساء
51
عدد ملفات الرجال
204
05
04
03
01
مؤشر التحليق
مؤشر البيئة
مؤشر الاستثمار
مؤشر التحليق في مجال البيئة


أشخاص في وضعية هشة
37
16
13
07
أشخاص في وضعية إعاقة
نزلاء المؤسسات السجنية
أرامل
189
115
ملف تظلم
ملف توجيه
عدد ملفات النساء
42
عدد ملفات الرجال
190
مؤشر الاستثمار
مؤشر التحليق
مؤشر الاستثمار في مجال البيئة
مؤشر البيئة
مؤشر التحليق في مجال البيئة
13
08
02
01
01
أدرار - تامنغست
أشخاص في وضعية هشة
16
14
03
09
أشخاص في وضعية إعاقة
نزلاء المؤسسات السجنية
أرامل
176
43
ملف تظلم
ملف توجيه
عدد ملفات النساء
55
عدد ملفات الرجال
132
مؤشر الاستثمار
مؤشر البيئة
مؤشر التحليق
03
02
02
العيون - الساقية الحمراء
أشخاص في وضعية هشة
19
02
03
03
أشخاص في وضعية إعاقة
نزلاء المؤسسات السجنية
أرامل
79
35
ملف تظلم
ملف توجيه
عدد ملفات النساء
17
عدد ملفات الرجال
81
مؤشر البيئة
مؤشر التحليق
01
03
كلميم - واد نون
أشخاص في وضعية إعاقة
02
38
18
ملف توجيه
ملف تظلم
عدد ملفات النساء
13
عدد ملفات الرجال
39
مؤشر التحليق
03
الداخلة - واد الذهب

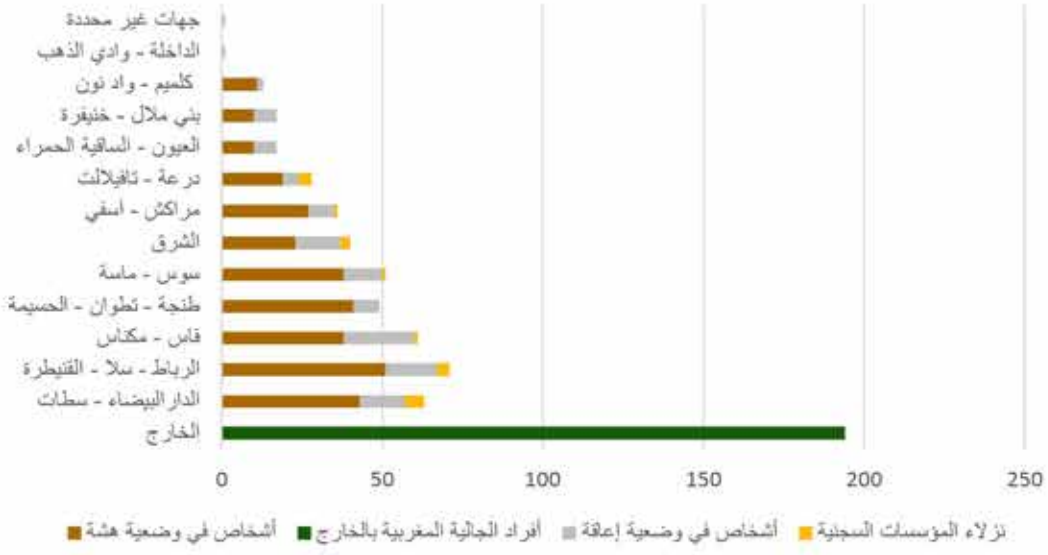

ملف توجيه
181
ملف تظلم
200
الاستثمار
28
12
5
1
البيئة
التخليق
الاستثمار في مجال البيئة
عدد ملفات النساء 69
عدد ملفات الرجال 233
فرنسا 134
إسبانيا 48
بلجيكا 36
هولندا 28
إيطاليا 24
ألمانيا 16
الولايات المتحدة الأمريكية 13
كندا 11
بريطانيا 8
سويسرا 4
قطر 4
كوت ديفوار 4
تونس 3
النرويج 2
السعودية 2
السويد 2
روسيا 2
دانمارك 2
موريتانيا 1
مصر 1
المكسيك 1
الكونغو 1
الإمارات العربية المتحدة 1
ليبيا 1
السينغال 1
لبنان 1
البحرين 1
العراق 1
بلدان أجنبية غير محددة 28

ثانيا: التظلمات المسجلة حسب بعدها الجغرافي العام

يعتمد هذا الشق من التقرير «شخص المتظلم» كأساس للتحليل، بما يتيحه من إمكانية تقديم فكرة واضحة حول مختلف المعايير التحليلية في علاقتها بشخص المتظلم وانتماءاته الجغرافية، والمواضيع التي تشكل محورا لاهتماماته، داخل مجال جغرافي أو ترابي محدد.

1 – التوزيع الجغرافي للتظلمات حسب الفئات الاجتماعية

الفئة الاجتماعية / جغرافية المتظلم	أشخاص في وضعية هشة		أفراد الجالية المغربية بالخارج		أرامل		أشخاص في وضعية اعاقة		نزلاء المؤسسات السجنية		مجموع ملفات التظلم	النسبة الإجمالية (%)
	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)		
الخارج	0	0,00	194	100	0	0,00	0	0,00	0	0,00	194	24,22
الدار البيضاء -سطات	43	13,83	0	0,00	28	17,61	14	11,97	6	30,00	91	11,36
الرباط -سلا -القنيطرة	51	16,40	0	0,00	17	10,69	16	13,68	4	20,00	88	10,99
فاس -مكناس	38	12,22	0	0,00	23	14,47	22	18,80	1	5,00	84	10,49
طنجة -تطوان -الحسيمة	41	13,18	0	0,00	14	8,81	8	6,84	0	0,00	63	7,87
سوس -ماسة	38	12,22	0	0,00	10	6,29	12	10,26	1	5,00	61	7,62
الشرق	23	7,40	0	0,00	15	9,43	14	11,97	3	15,00	55	6,87
مراكش -آسفي	27	8,68	0	0,00	14	8,81	8	6,84	1	5,00	50	6,24
درعة -تافيلالت	19	6,11	0	0,00	13	8,18	5	4,27	4	20,00	41	5,12
العيون -الساقية الحمراء	10	3,22	0	0,00	12	7,55	7	5,98	0	0,00	29	3,62
بني ملال -خنيفرة	10	3,22	0	0,00	11	6,92	7	5,98	0	0,00	28	3,50
كلميم -واد نون	11	3,54	0	0,00	2	1,26	2	1,71	0	0,00	15	1,87
الداخلة -وادي الذهب	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,85	0	0,00	1	0,12
جهات غير محددة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,85	0	0,00	1	0,12
المجموع	311	100	194	100	159	100	117	100	20	100	801	100
النسبة من مجموع الفئات	% 38,83		% 24,22		% 19,85		% 14,61		% 2,50		% 100,00	



يظهر هذا الجدول مختلف الفئات الاجتماعية للمتظلمين في سياقها الترابي، بالاستناد إلى مختلف التظلمات المتوصل بها على أساس جهوي، كل ذلك وفق تفصيل جاءت فيه التظلمات التي تخص الفئات الهشة الواردة من مختلف جهات المملكة في مقدمة الترتيب، بما مجموعه 311 تظلما، مشكلة بذلك نسبة 38,83% من مجموع التظلمات التي تخص مختلف الفئات المعنية بالدراسة؛ في حين احتلت التظلمات التي تخص أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج المرتبة الثانية، بما مجموعه 194 تظلما، وبما نسبته 24,22% من نفس المجموع؛ تلتها التظلمات التي تهم فئة الأرامل في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 159 تظلما أي بنسبة 19,85% من مجموع المجموع؛ بينما، جاءت التظلمات التي تقدم بها أشخاص من ذوي الإعاقة في المرتبة الرابعة، بما مجموعه 117 تظلما وبما نسبته 14,61% من نفس المجموع؛ متقدمة بذلك على تظلمات نزلاء المؤسسات السجنية التي احتلت المرتبة الخامسة والأخيرة في سلم الترتيب، بما مجموعه 20 تظلما وبنسبة 2,50% من مجموع المجموع، الكل على نحو ما سبق بيانه؛ غير أننا نجد أن هذا الترتيب لا يحافظ دائما على منطقه التراتبي عند تحليل المعطيات أعلاه، بالاستناد إلى العامل الجغرافي مصدر التظلم، وهكذا تصدرت التظلمات الواردة من جهة الرباط -سلا -القنيطرة ترتيب تظلمات الفئات الهشة، بما مجموعه 51 تظلما ونسبته 16,40% من مجموع تظلمات الفئات الهشة؛ متبوعة بالتظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء -سطات، بما مجموعه 43 تظلما ونسبته 13,83% من مجموع المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي التظلمات الواردة من جهة طنجة -تطوان -الحسيمة، بما مجموعه 41 تظلما ونسبته 13,18% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الرابعة التظلمات الواردة من جهة فاس-مكناس وجهة سوس-ماسة، بما مجموعه 38 تظلما ونسبته 12,22% لكل واحدة منهما من مجموع تظلمات هذه الفئة؛ وجاءت في المرتبة الخامسة التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة مراكش -آسفي، بما مجموعه 27 تظلما ونسبته 8,68% من المجموع المشار إليه؛ وفي المرتبة السادسة جاءت التظلمات الواردة من جهة الشرق، بما مجموعه 23 تظلما يهم الفئات الهشة ونسبته 7,40% مما ذكر؛ فباقي الجهات بتظلمات يقل عددها عن العشرين، وبنسب مختلفة وفق التصنيف المبين في الجدول.

وخلافا لباقي جهات المملكة، لم تسجل المؤسسة أي تظلم يخص متظلمين ينتمون لفئة الأشخاص في وضعية هشاشة مقيمين بجهة الداخلة -وادي الذهب.

بينما جاء الترتيب الجهوي للتظلمات التي تخص فئة الأرامل على نحو تصدرت فيه التظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء -سطات ترتيب تظلمات هذه الفئة، بما مجموعه 28 تظلما ونسبته 17,61% من مجموع تظلمات فئة الأرامل؛ متبوعة بالتظلمات الواردة من جهة فاس-مكناس، بما مجموعه 23 تظلما ونسبته 14,47% من مجموع المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي التظلمات الواردة من جهة الرباط -سلا -القنيطرة، بما مجموعه 17 تظلما ونسبته 10,69% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الرابعة التظلمات الواردة من جهة الشرق، بما مجموعه 15 تظلما ونسبته 9,43% من مجموع هذا النوع من التظلمات؛ وفي المرتبة الخامسة التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة طنجة -تطوان -الحسيمة وجهة مراكش -آسفي، بما مجموعه 14 تظلما ونسبته 8,81% لكل واحدة منهما من المجموع المشار إليه؛ وجاءت في المرتبة السادسة التظلمات الواردة من جهة درعة -تافيلالت، بما مجموعه 13 تظلما يهم فئة الأرامل ونسبته 8,18% من مجموع تظلمات هذه الفئة؛ فباقي الجهات بأعداد وبنسب مختلفة وفق التصنيف المبين في الجدول.

وكما هو الشأن بالنسبة للفئات الهشة، وخلافا لباقي جهات المملكة، لم تسجل المؤسسة أيضا أي تظلم يخص متظلمين ينتمون لفئة الأرامل مقيمين بجهة الداخلة -وادي الذهب.

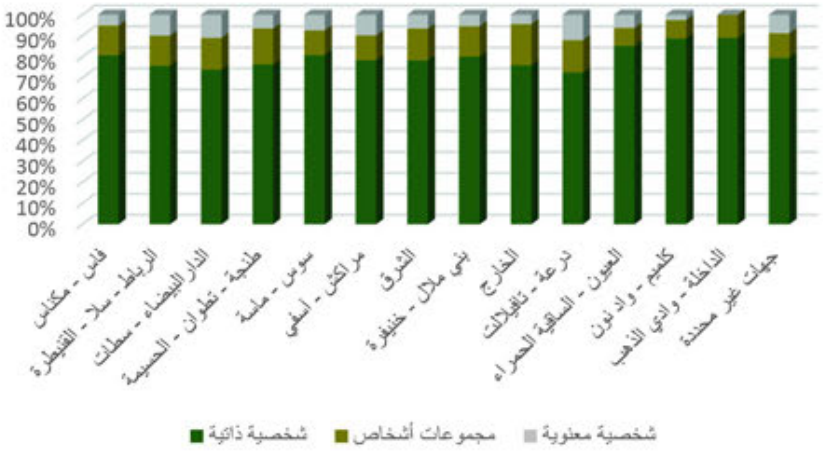
أما الترتيب الجهوي للتظلمات التي تهم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة، فقد تصدرت فيه التظلمات الواردة من جهة فاس-مكناس ترتيب تظلمات هذه الفئة، بما مجموعه 22 تظلما ونسبته 18,80% من مجموع تظلمات فئة الأشخاص في وضعية إعاقة؛ متبوعة بالتظلمات الواردة من جهة الرباط -سلا -القنيطرة، بما مجموعه 16 تظلما ونسبته 13,68% من مجموع الجهوي؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي التظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء -سطات وجهة الشرق بما مجموعه 14 تظلما ونسبته 11,97% من نفس المجموع لكل منهما؛ وفي المرتبة الرابعة التظلمات الواردة من أشخاص يقطنون جهة سوس -ماسة، بما مجموعه 12 تظلما ونسبته 10,26% من مجموع هذا النوع من التظلمات؛ وفي المرتبة الخامسة التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة طنجة -تطوان -الحسيمة وجهة مراكش -آسفي، بما مجموعه 08 تظلمات ونسبته 6,84% لكل واحدة منهما من المجموع المشار إليه؛ وفي المرتبة السادسة جاءت التظلمات الواردة من جهتي العيون -الساقية الحمراء وبني ملال -خنيفرة، بما مجموعه 07 تظلمات تهم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة ونسبته 5,98% لكل منهما من مجموع تظلمات هذه الفئة؛ فباقي الجهات بأعداد تراوحت بين تظلم وتظلمين وفق التصنيف المبين في الجدول.

في حين، جاء الترتيب الجهوي للتظلمات التي تهم فئة نزلاء المؤسسات السجنية مغايرا لما تم بسطه بالنسبة لباقي الفئات، بحيث تصدرت فيه التظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء -سطات ترتيب تظلمات هذه الفئة، بما مجموعه 06 تظلمات، ونسبته 30% من مجموع تظلمات فئة نزلاء المؤسسات السجنية؛ متبوعة بالتظلمات الواردة من جهة الرباط -سلا -القنيطرة وجهة درعة -تافيلالت، بما مجموعه 04 تظلمات ونسبته 20% لكل منهما من مجموع الجهوي؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي التظلمات الواردة من جهة الشرق، بما مجموعه 03 تظلمات ونسبته 15% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الرابعة حلت التظلمات الواردة من أشخاص يقطنون بجهة سوس-ماسة، وبجهة فاس-مكناس وبجهة مراكش -آسفي بتظلم واحد لكل منها؛ بينما لم تسجل باقي الجهات أي تظلم يخص هذه الفئة خلال هذه السنة.

2 - التوزيع الجغرافي للتظلمات حسب طبيعة المتظلم

طبيعة المتظلم / جغرافية المتظلم	شخصية ذاتية		مجموعات أشخاص		شخصية معنوية		مجموع ملفات التظلم	النسبة الإجمالية
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
فاس -مكناس	422	% 15,25	74	% 14,71	27	% 9,75	523	% 14,74
الرباط -سلا -القنيطرة	386	% 13,95	73	% 14,51	51	% 18,41	510	% 14,38
الدار البيضاء -سطات	359	% 12,97	73	% 14,51	54	% 19,49	486	% 13,70
طنجة -تطوان -الحسيمة	255	% 9,22	57	% 11,33	22	% 7,94	334	% 9,42
سوس -ماسة	248	% 8,96	36	% 7,16	23	% 8,30	307	% 8,66
مراكش -أسفي	207	% 7,48	31	% 6,16	26	% 9,39	264	% 7,44
الشرق	177	% 6,40	34	% 6,76	15	% 5,42	226	% 6,37
بني ملال -خنيفرة	161	% 5,82	29	% 5,77	11	% 3,97	201	% 5,67
الخارج	152	% 5,49	39	% 7,75	9	% 3,25	200	% 5,64
درعة -تافيلالت	137	% 4,95	29	% 5,77	23	% 8,30	189	% 5,33

العيون -الساقية الحمراء	150	% 5,42	15	% 2,98	11	% 3,97	176	% 4,96
كلميم -واد نون	70	% 2,53	7	% 1,39	2	% 0,72	79	% 2,23
الداخلة -وادي الذهب	16	% 0,58	2	% 0,40	0	% 0,00	18	% 0,51
جهات غير محددة	27	% 0,98	4	% 0,80	3	% 1,08	34	% 0,96
المجموع	2767	% 100,00	503	% 100,00	277	% 100,00	3547	% 100,00
النسبة من مجموع ملفات التظلم	% 78,01		% 14,18		% 7,81		% 100,00	



إن تحليل طبيعة المتظلمين في سياقها الجهوي بالاستناد إلى مختلف التظلمات المتوصل بها، يظهر بدوره أن التظلمات التي تخص الأشخاص الذاتيين من مختلف جهات المملكة والخارج حافظت على مقدمة الترتيب، بما مجموعه 2767 تظلما، مشكلة بذلك نسبة 78,01% من مجموع التظلمات المتوصل بها خلال هذه السنة؛ في حين احتلت التظلمات التي تخص مجموعات أشخاص المرتبة الثانية، بما مجموعه 503 تظلمات، وبما نسبته 14,18% من نفس المجموع؛ بينما جاءت التظلمات التي تقدم بها أشخاص معنوية في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 277 تظلما، وبما نسبته 7,81% من نفس المجموع؛ وذلك حسب التفصيل الذي سيق بيانه عند تحليل المسجل العام. غير أننا نجد في هذا المقام أن هذا الترتيب وإن حافظ على منطقه الترتيبي العام، فإنه حافظ أيضا على غاياته التراتبية عند تحليل معطياته بالاستناد إلى معيار المجال الجغرافي باعتباره مصدرا للتظلم.

وهكذا، تصدرت التظلمات الواردة من جهة فاس-مكناس ترتيب التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، بما مجموعه 422 تظلما، وما نسبته 15,25% من مجموع التظلمات المسجلة التي تهم الأشخاص الذاتيين خلال هذه السنة؛ متبوعة بالتظلمات الواردة من جهة الرباط -سلا -القنيطرة، بما مجموعه 386 تظلما، وما نسبته 13,95% من غاية المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة التظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء - سطات، بما مجموعه 359 تظلما، وما نسبته 12,97% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الرابعة حلت التظلمات الواردة من جهة طنجة -تطوان -الحسيمة، بما مجموعه 255 تظلما، وما نسبته 9,22% من غاية المجموع؛ وفي المرتبة الخامسة أتت التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة سوس -ماسة، بما مجموعه 248 تظلما، وما نسبته 8,96% من المجموع المشار إليه؛ وفي المرتبة السادسة جاءت التظلمات الواردة من جهة مراكش-آسفي، بما مجموعه 207 تظلمات تقدم بها أشخاص طبيعيون، وما نسبته 7,48% من غاية المجموع؛ فباقي الجهات بأعداد وبنسب مختلفة وفق التفصيل المبين في الجدول

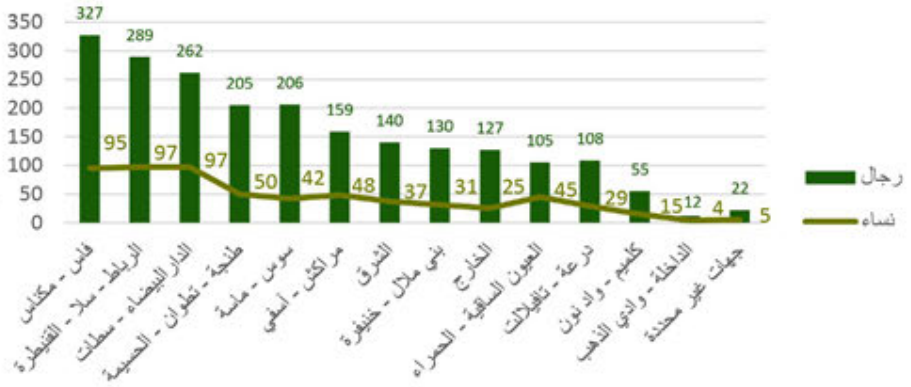
أما التظلمات المقدمة من قبل مجموعات أشخاص فقد مثلت 14,18% من مجموع التظلمات المتوصل بها خلال هذه السنة، كما أن نفس المراتب الأولى أفرزها أيضا التصنيف الجهوي للتظلمات التي تقدمت بها مجموعات الأشخاص، بحيث حافظت التظلمات الواردة من جهة فاس-مكناس أيضا على صدارة ترتيب التظلمات التي تهم هذه الفئة، بما مجموعه 74 تظلما، وما نسبته 14,71% من مجموع التظلمات المتوصل به من مجموعات أشخاص خلال السنة؛ متبوعة بالتظلمات الواردة من جهة الرباط-سلا-القنيطرة وجهة الدار البيضاء - سطات، بما مجموعه 73 تظلما، ونسبة 14,51% من غاية المجموع لكل منهما؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي التظلمات التي تخص مجموعات الأشخاص الواردة من جهة طنجة - تطوان - الحسيمة، بما مجموعه 57 تظلما، وما نسبته 11,33% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الرابعة التظلمات الواردة من الخارج، بما مجموعه 39 تظلما، وما نسبته 7,75% من مجموع تظلمات هذه الفئة؛ وفي المرتبة الخامسة التظلمات التي تهم مجموعات أشخاص قاطنين بجهة سوس-ماسة، بما مجموعه 36 تظلما، وما نسبته 7,16% من المجموع المشار إليه؛ وفي المرتبة السادسة جاءت التظلمات الواردة من جهة الشرق بما مجموعه 34 تظلما يهم مجموعات أشخاص، وما نسبته 6,76% من غاية المجموع؛ فباقي الجهات بأعداد وبنسب مختلفة وفق التفصيل المبين في الجدول.

أما الترتيب الجهوي للتظلمات التي تهم فئة الأشخاص المعنوية، فقد شكلت 7,81% من مجموع التظلمات المسجلة خلال هذه السنة، وتصدرت فيه التظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء - سطات ترتيب تظلمات هذه الفئة، بما مجموعه 54 تظلما، وما نسبته 19,49% من مجموع التظلمات المسجلة خلال السنة، التي تهم فئة الأشخاص المعنوية؛ متبوعة بالتظلمات الواردة من جهة الرباط -سلا -القنيطرة، بما مجموعه 51 تظلما، وما نسبته 18,41% من غاية المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي التظلمات الواردة من جهة فاس- مكناس، بما مجموعه 27 تظلما، وما نسبته 9,75% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الرابعة حلت التظلمات الواردة من أشخاص معنوية توجد بجهة مراكش -آسفي، بما مجموعه 26 تظلما، وما نسبته 9,39% من غاية المجموع؛ وفي المرتبة الخامسة نجد التظلمات التي تهم أشخاصا معنوية تتواجد بجهتي درعة -تافيلالت وسوس-ماسة، بما مجموعه 23 تظلما، وما نسبته 8,30% لكل واحدة منهما من المجموع المشار إليه؛ وفي المرتبة السادسة جاءت التظلمات الواردة من جهة طنجة -تطوان -الحسيمة، بما مجموعه 22 تظلما يهم فئة الأشخاص المعنوية، وما نسبته 7,94% مما ذكر؛ فباقي الجهات بأعداد وبنسب مختلفة وفق التفصيل المبين في الجدول.

وكما هو الشأن بالنسبة لمعيار الفئات، وخلافا لباقي جهات المملكة، لم تسجل المؤسسة أيضا أي تظلم يخص أشخاصا معنوية متواجدة بجهة الداخلة - واد الذهب.

3 – التوزيع الجغرافي للتظلمات حسب جنس المتظلم

جنس المتظلم / جغرافية المتظلم	رجال		نساء		مجموع ملفات التظلم	النسبة من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين
	العدد	النسبة من مجموع الجهة	العدد	النسبة من مجموع الجهة		
فاس - مكناس	327	% 77,49	95	% 22,51	422	% 15,25
الرباط - سلا - القنيطرة	289	% 74,87	97	% 25,13	386	% 13,95
الدار البيضاء -سطات	262	% 72,98	97	% 27,02	359	% 12,97
طنجة -تطوان -الحسيمة	205	% 80,39	50	% 19,61	255	% 9,22
سوس -ماسة	206	% 83,06	42	% 16,94	248	% 8,96
مراكش -آسفي	159	% 76,81	48	% 23,19	207	% 7,48
الشرق	140	% 79,10	37	% 20,90	177	% 6,40
بني ملال -خنيفرة	130	% 80,75	31	% 19,25	161	% 5,82
الخارج	127	% 83,55	25	% 16,45	152	% 5,49
العيون الساقية -الحمراء	105	% 70,00	45	% 30,00	150	% 5,42
درعة -تافيلالت	108	% 78,83	29	% 21,17	137	% 4,95
كلميم -واد نون	55	% 78,57	15	% 21,43	70	% 2,53
الداخلة -وادي الذهب	12	% 75,00	4	% 25,00	16	% 0,58
جهات غير محددة	22	% 81,48	5	% 18,52	27	% 0,98
المجموع	**2 147**	**% 77,59**	**620**	**% 22,41**	**2 767**	**% 100,00**



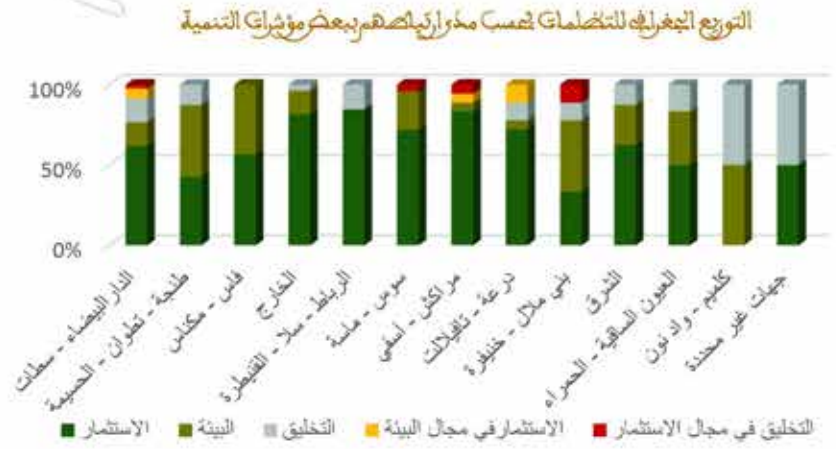
إن تحليل مجموع التظلمات التي توصلت بها المؤسسة خلال هذه السنة والتي تهم أشخاصا طبيعيين في سياقها الجهوي، بالاستناد إلى مقاربة النوع، يظهر أنه في إطار التمثيلية النسبية لتظلمات النساء التي لم تتجاوز هذه السنة 22,41% من المجموع المذكور، في مقابل 77,59% من مجموع التظلمات التي تقدم بها متظلمون ذكور، يظهر نوعا من التفاوت النسبي بين مختلف جهات المملكة في مستوى تمثيلية النساء ضمن نسيج فئات المتظلمين من الأشخاص الذاتيين.

وبغض النظر عن أعداد التظلمات المقدمة من النساء بشكل مجمل أو مفصل حسب ما هو مبين في الجدول أعلاه، تبقى النسب المئوية لتظلماتهن خاضعة لترتيب جهوي يميز بين 06 جهات سجلت نسب تظلمات نسائية تزيد عن النسبة العامة لتظلماتهن خلال هذه السنة، المحددة كما سبقت الإشارة إليه في 22,41%، وباقي الجهات التي سجلت نسب تظلمات نسائية تقل عن النسبة العامة لتظلماتهن خلال ذات السنة.

وهكذا، تصدرت مقدمة الترتيب نسبة تظلمات النساء الوارداة من جهة العيون –الساقية الحمراء بـ 30% من مجموع التظلمات المسجلة التي تخص الأشخاص الذاتيين في الجهة، مقابل 70% من مجموع التظلمات التي تقدم بها نظراؤهن من الرجال من نفس الجهة؛ في حين احتلت نسبة تظلمات النساء الوارداة من جهة الدار البيضاء –سطات بـ 27,02 % من مجموع التظلمات المسجلة التي تخص الأشخاص الذاتيين في الجهة المرتبة الثانية، مقابل 72,98% من التظلمات التي تقدم بها نظراؤهن من الرجال من نفس الجهة؛ بينما جاءت في المرتبة الثالثة نسبة تظلمات النساء الوارداة من جهة الرباط –سلا –القنيطرة بـ 25,13% من مجموع التظلمات المسجلة التي تخص الأشخاص الذاتيين في الجهة، مقابل 74,87% من التظلمات التي تقدم بها نظراؤهن من الرجال من نفس الجهة؛ وحلت نسبة تظلمات النساء الوارداة من جهة الداخلة –واد الذهب في المرتبة الرابعة بـ 25% من مجموع التظلمات المسجلة التي تخص الأشخاص الذاتيين في الجهة، مقابل 75% من التظلمات التي تقدم بها نظراؤهن من الرجال من نفس الجهة؛ وأتت نسبة تظلمات النساء الوارداة من جهة مراكش–آسفي في المرتبة الخامسة بـ 23,19 % من مجموع التظلمات المسجلة التي تخص الأشخاص الذاتيين في الجهة، مقابل 76,81% من التظلمات التي تقدم بها نظراؤهن من الرجال من نفس الجهة؛ وجاءت نسبة تظلمات النساء الوارداة من جهة فاس–مكناس في المرتبة السادسة بـ 22,51% من مجموع التظلمات المسجلة التي تخص الأشخاص الذاتيين في الجهة، مقابل 77,49% من التظلمات التي تقدم بها نظراؤهن من الرجال من نفس الجهة. هذا، بينما احتلت تظلمات النساء الوارداة من باقي الجهات بنسب أقل من النسبة العامة لتظلماتهن خلال السنة، من قبيل نسبة تظلمات النساء الوارداة من جهة كلميم –واد نون التي حلت في المرتبة السابعة بـ 21,43% من مجموع التظلمات المسجلة التي تخص الأشخاص الذاتيين في الجهة، مقابل 78,57% من التظلمات التي تقدم بها نظراؤهن من الرجال من نفس الجهة؛ ونسبة تظلمات النساء الوارداة من جهة درعة–تافيلالت التي توضعت في المرتبة الثامنة بـ 21,17% من مجموع التظلمات المسجلة التي تخص الأشخاص الذاتيين في الجهة، مقابل 78,83% من التظلمات التي تقدم بها نظراؤهن من الرجال من نفس الجهة؛ وكذا نسبة تظلمات النساء الوارداة من جهة الشرق التي احتلت المرتبة التاسعة بـ 20,90% من مجموع التظلمات المسجلة التي تخص الأشخاص الذاتيين في الجهة، مقابل 79,10% من التظلمات التي تقدم بها نظراؤهن من الرجال من نفس الجهة؛ ونسبة تظلمات النساء الوارداة من جهة صنجة –تطوان –الحسيمة التي جاءت في المرتبة العاشرة بـ 19,61% من مجموع التظلمات المسجلة التي تخص الأشخاص الذاتيين في الجهة، مقابل 80,39% من التظلمات التي تقدم بها نظراؤهن من الرجال من نفس الجهة؛ تلتها نسبة تظلمات النساء الوارداة من جهة بني ملال –خنيفرة في المرتبة الحادية عشرة بـ 19,25% من مجموع هذا النوع من التظلمات المسجلة في الجهة، مقابل 80,75% من التظلمات التي تقدم بها نظراؤهن من الرجال من نفس الجهة؛ متبوعة في المرتبة الأخيرة بنسبة تظلمات النساء الوارداة من جهة سوس–ماسة بـ 16,94% من مجموع هذا النوع من التظلمات المسجلة في الجهة، مقابل 83,06% من التظلمات التي تقدم بها نظراؤهن من الرجال من نفس الجهة؛ في حين بقيت التظلمات الوارداة من جهات غير محددة ومن خارج التراب الوطني بنسب أقل من النسبة العامة لتظلمات النساء على التفصيل المبين في الجدول.

4 – التوزيع الجغرافي للتظلمات حسب مدى ارتباطها ببعض مؤشرات التنمية

المؤشر المعتمد / جهات افية المتظلم	الاستثمار		البيئة		التخليق		الاستثمار في مجال البيئة		التخليق في مجال الاستثمار		عدد ملفات التظلم	النسبة الإجمالية (%)
	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)		
الدار البيضاء -سطات	29	17,16	7	11,29	7	29,17	3	50,00	1	25,00	47	17,74
طنجة -تطوان -الحسيمة	17	10,06	18	29,03	5	20,83	0	0,00	0	0,00	40	15,09
فاس -مكناس	21	12,43	16	25,81	0	0,00	0	0,00	0	0,00	37	13,96
الخارج	22	13,02	4	6,45	1	4,17	0	0,00	0	0,00	27	10,19
الرباط -سلا -القنيطرة	22	13,02	0	0,00	4	16,67	0	0,00	0	0,00	26	9,81
سوس -ماسة	18	10,65	6	9,68	0	0,00	0	0,00	1	25,00	25	9,43
مراكش -أسفي	15	8,88	1	1,61	0	0,00	1	16,67	1	25,00	18	6,79
درعة -تافيلالت	13	7,69	1	1,61	2	8,33	2	33,33	0	0,00	18	6,79
بني ملال -خنيفرة	3	1,78	4	6,45	1	4,17	0	0,00	1	25,00	9	3,40
الشرق	5	2,96	2	3,23	1	4,17	0	0,00	0	0,00	8	3,02
العيون -الساقية الحمراء	3	1,78	2	3,23	1	4,17	0	0,00	0	0,00	6	2,26
كلميم -واد نون	0	0,00	1	1,61	1	4,17	0	0,00	0	0,00	2	0,75
الداخلة -وادي الذهب	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
جهات غير محددة	1	0,59	0	0,00	1	4,17	0	0,00	0	0,00	2	0,75
المجموع	169	100,00	62	100,00	24	100,00	6	100,00	4	100,00	265	100,00
النسبة من مجموع المؤشرات	% 63,77		% 23,40		% 9,06		% 2,26		% 1,51			% 100,00



إن تحليل التخلصات المسجلة خلال هذه السنة، من زاوية المؤشرات التنموية المعتمدة في سياقها الجهوي، يظهر بدوره أن التخلصات التي تخص مختلف هذه المؤشرات على المستوى الوطني وخارج التراب الوطني، احتل فيها مقدمة الترتيب مؤشر الاستثمار، بما مجموعه 169 تخلصا؛ ومؤشر البيئة المرتبة الثانية، بما مجموعه 62 تخلصا؛ فمؤشر التخليق بـ 24 تخلصا؛ فباقي المؤشرات المختلصة على النحو المبين في الجدول أعلاه عددا ونسبا، الكل بمجموع بلغ 265 تخلصا، بالتفصيل الذي سبق بيانه عند تحليل المسجل العام. غير أننا نجد في هذا المقام أن هذا الترتيب لا يحافظ على غاية التراتبية عند تحليل معطياته بالاستناد إلى معيار الجال الجغرافي الجهوي باعتباره مصدرا للتخلص.

وهكذا، تصدرت التخلصات الواردة من جهة الدار البيضاء -سطات ترتيب التخلصات المعنية بمؤشر الاستثمار، بما مجموعه 29 تخلصا، وما نسبته 17,16% من مجموع التخلصات المعنية بمؤشر الاستثمار خلال هذه السنة؛ متبوعة في المرتبة الثانية بالتخلصات التي تهم أشخاصا مقيمين بالخارج وكذا التخلصات الواردة من جهة الرباط -سلا -القنيطرة، بما مجموعه 22 تخلصا، وبنسبة 13,02% من غاية المجموع لكل منهما؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي التخلصات الواردة من جهة فاس- مكناس، بما مجموعه 21 تخلصا، وما نسبته 12,43% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الرابعة حلت التخلصات الواردة من جهة سوس-ماسة، بما مجموعه 18 تخلصا، وما نسبته 10,65% من هذا النوع من التخلصات؛ وفي المرتبة الخامسة أتت التخلصات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة طنجة -تطوان -الحسيمة، بما مجموعه 17 تخلصا، وما نسبته 10,06% من المجموع المشار إليه؛ وفي المرتبة السادسة جاءت التخلصات الواردة من جهة مراكش- آسفي، بما مجموعه 15 تخلصا، وما نسبته 8,88% من غاية المجموع؛ فباقي الجهات بأعداد وبنسب مختلفة وفق التفصيل المبين في الجدول.

في حين، لم يحافظ التصنيف الجهوي للتخلصات التي تهم مؤشر البيئة على نفس التصنيف السابق، بحيث احتلت التخلصات الواردة من جهة طنجة - تطوان - الحسيمة صدارة ترتيب التخلصات التي تهم هذا المؤشر، بما مجموعه 18 تخلصا، وما نسبته 29,03% من مجموع التخلصات التي تهم مؤشر البيئة خلال السنة؛ متبوعة بالتخلصات الواردة من جهة فاس- مكناس بما مجموعه 16 تخلصا ونسبة 25,81% من غاية المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي التخلصات التي تخص مؤشر البيئة الواردة من جهة الدار البيضاء -سطات بما مجموعه 07 تخلصات وما نسبته 11,29% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الرابعة التخلصات الواردة من جهة سوس-ماسة بما مجموعه 06 تخلصات وما نسبته 9,68% من مجموع هذا النوع من التخلصات؛ وفي المرتبة الخامسة التخلصات التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج وبجهة بني ملال- خنيفرة بما مجموعه 04 تخلصات وما نسبته 6,45% من المجموع المشار إليه لكل منهما؛ فباقي الجهات بتخلصين أو أقل وفق التفصيل المبين في الجدول.

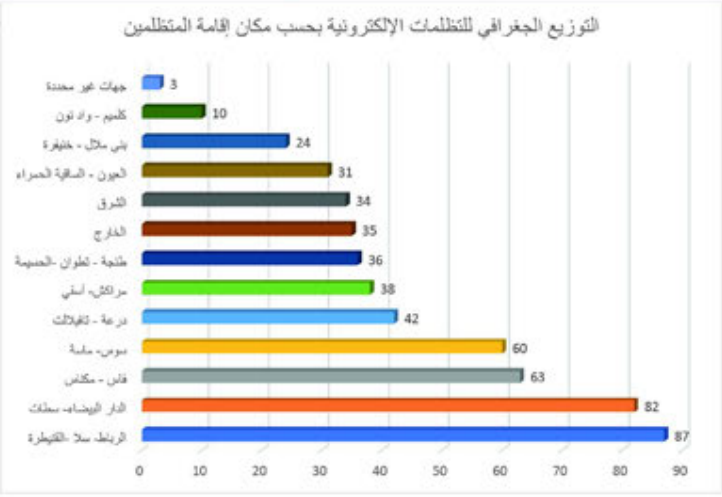
أما الترتيب الجهوي للتخلصات التي تهم مؤشر التخليق، فقد تصدرت فيه التخلصات الواردة من جهة الدار البيضاء - سطات ترتيب هذا المؤشر بما مجموعه 07 تخلصات وما نسبته 29,17% من مجموع التخلصات التي تهم مؤشر التخليق خلال هذه السنة؛ متبوعة بالتخلصات الواردة من جهة طنجة - تطوان - الحسيمة بما مجموعه 05 تخلصات وما نسبته 20,83% من غاية المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي التخلصات الواردة من جهة الرباط -سلا - القنيطرة بما مجموعه 04 تخلصات وما نسبته 16,67% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الرابعة التخلصات الواردة من أشخاص يوجدون بجهة درعة - تافيلالت

بتظلمين اثنتين ونسبة 8,33% من مجموع المجموع؛ فباقي الجهات بتظلم واحد وفق التفصيل المبين في الجدول.

وتجدر الإشارة إلى أن كلا من جهة فاس-مكناس وجهة سوس-ماسة وجهة مراكش-آسفي لم تسجل أي تظلم يخص مؤشر التخليق، كما أن جهة الرباط-سلا-القنيطرة لم تسجل أي تظلم يهم مؤشر البيئة، وأن جهة كلميم-واد نون لم تسجل أي تظلم يهم مؤشر الاستثمار، فيما لم تسجل جهة الداخلة-واد الذهب، أي تظلم يخص هذه المؤشرات مطلقا.

5 - التوزيع الجغرافي للتظلمات الإلكترونية بحسب مكان إقامة المتظلمين

جغرافية المتظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع التظلمات
الرباط-سلا-القنيطرة	87	% 15,96	% 2,45
الدار البيضاء-سطات	82	% 15,05	% 2,31
فاس-مكناس	63	% 11,56	% 1,78
سوس-ماسة	60	% 11,01	% 1,69
درعة-تافيلالت	42	% 7,71	% 1,18
مراكش-آسفي	38	% 6,97	% 1,07
طنجة-تطوان-الحسيمة	36	% 6,61	% 1,01
الخارج	35	% 6,42	% 0,99
الشرق	34	% 6,24	% 0,96
العيون-الساقية الحمراء	31	% 5,69	% 0,87
بني ملال-خنيفرة	24	% 4,40	% 0,68
كلميم-واد نون	10	% 1,83	% 0,28
جهات غير محددة	3	% 0,55	% 0,08
المجموع	545	% 100,00	% 15,37



في إطار النقاش العمومي المتصل بمتطلبات التحول الرقمي وعلاقة ذلك بالخدمات الارتفاقية، يظهر تحليل التظلمات الإلكترونية المسجلة خلال هذه السنة في سياقها الجهوي، أن مختلف جهات المملكة كانت مصدرا لهذا النوع من التظلمات باستثناء جهة الداخلة-واد الذهب التي لم تسجل المؤسسة أي تظلم إلكتروني وارد منها.

وإذا كان مجموع هذه التظلمات قد وصل إلى 545 تظلما وهو ما يمثل 15,37% من إجمالي التظلمات المسجلة خلال هذه السنة، على نحو ما سيتم بيانه، فإن سلم ترتيب هذه التظلمات جهويا على المستوى الوطني يظهر أن التظلمات الإلكترونية الواردة من الرباط -سلا -القنيطرة احتلت مقدمة الترتيب بما مجموعه 87 تظلما إلكترونيا، وما نسبته 15,96% من مجموع هذا النوع من التظلمات خلال هذه السنة، وبنسبة 2,45% من إجمالي التظلمات المسجلة؛ تلتها في المرتبة الثانية التظلمات الإلكترونية المقدمة من قبل أشخاص مقيمين بجهة الدار البيضاء -سطات بما مجموعه 82 تظلما إلكترونيا وبنسبة 15,05% و2,31% من مجموع الجماميع؛ ثم في المرتبة الثالثة، تأتي التظلمات الإلكترونية الواردة من جهة فاس- مكناس بما مجموعه 63 تظلما ونسبة 11,56% ونسبة 1,78% على التوالي من إجمالي ما ذكر؛ بينما في المرتبة الرابعة حلت التظلمات الإلكترونية الواردة من جهة سوس- ماسة بما مجموعه 60 تظلما ونسبته 11,01% من مجموع هذا النوع من التظلمات وبنسبة 1,69% من إجمالي التظلمات المسجلة؛ وفي المرتبة الخامسة جاءت التظلمات الإلكترونية التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت بما مجموعه 42 تظلما ونسبة 7,71% من المجموع المشار إليه أولا ونسبة 1,18% من إجمالي التظلمات الواردة على المؤسسة؛ وفي المرتبة السادسة جاءت التظلمات الواردة من جهة مراكش- آسفي بما مجموعه 38 تظلما تقدم بها أشخاص يقطنون بهذه الجهة وما نسبته 6,97% و1,07%مما ذكر؛ فباقي الجهات بأعداد وبنسب مختلفة وفق التصنيف المبين في الجدول.

6 – التوزيع الجغرافي للتظلمات حسب التصنيف الموضوعاتي

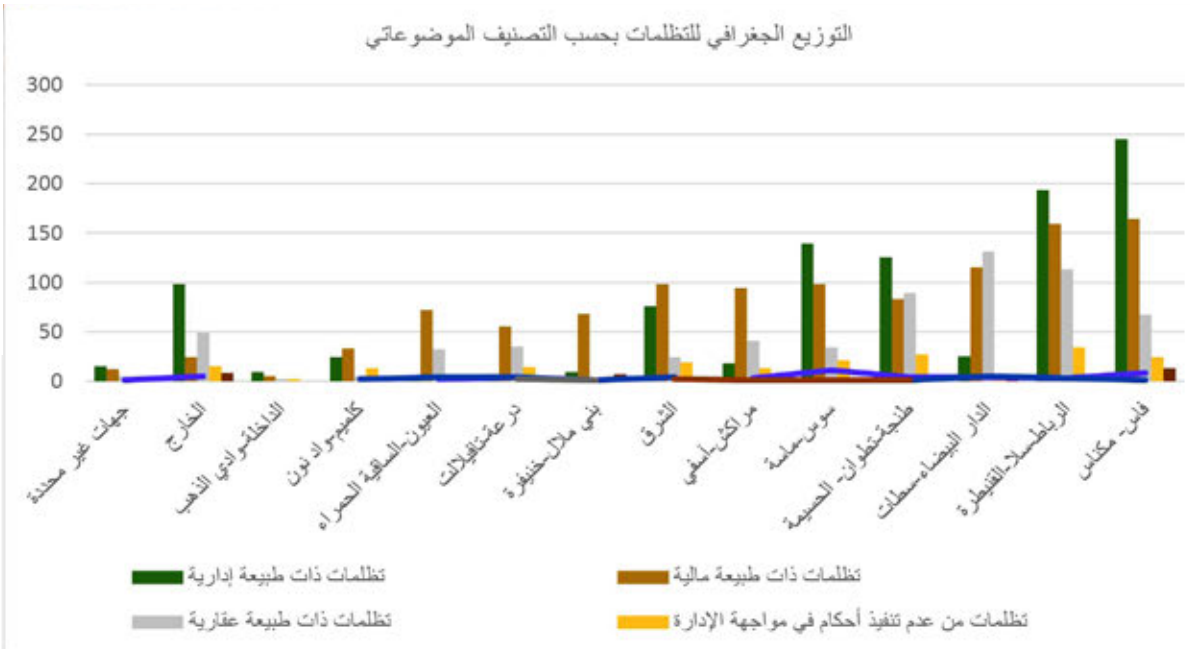
التصنيف الموضوعاتي	فاس- مكناس	الرباط- سلا- القنيطرة	الدار البيضاء- سطات	طنجة- تطوان- الحسيمة	سوس- ماسة	مراكش- آسفي	الشرق	بني ملال- خنيفرة	درعة- تافيلالت	العيون- الساقية الحمراء	كلميم- واد نون	الداخلة- وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
تظلمات ذات طبيعة إدارية	245	193	205	125	139	108	76	90	70	60	24	9	98	15	1457
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	84	53	71	43	28	24	24	35	22	22	10	2	38	5	461
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	44	51	57	42	36	25	18	24	20	16	4	1	40	0	378
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	67	26	35	15	33	19	10	10	8	6	5	2	13	0	249
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	32	43	20	13	27	24	16	18	12	11	4	4	1	1	226
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	14	12	9	8	9	9	6	2	7	4	1	0	1	8	90
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	4	1	5	2	3	1	2	1	1	0	0	0	0	0	20

التصنيف الموضوعاتي	فاس-مكناس	الرباط-سلا-القنيطرة	الدار البيضاء-سطات	طنجة-تطوان-الحسيمة	سوس-ماسة	مراكش-أسفي	الشرق	بني ملال-خنيفرة	درعة-تافيلالت	العيون-الساقية الحمراء	كلميم-واد نون	الداخلة-وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
تظلمات متعلقة بقانون دخول و إقامة الأجانب بالمغرب	0	2	3	1	1	3	0	0	0	0	0	0	5	1	16
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	0	3	5	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	13
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي...)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
تظلمات ذات طبيعة مالية	**164**	**159**	**115**	**83**	**98**	**94**	**98**	**68**	**55**	**72**	**33**	**5**	**24**	**12**	**1080**
تظلمات متعلقة بالمعاشات	36	47	28	20	19	10	26	20	7	21	11	0	8	3	256
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	35	35	23	14	22	24	14	24	5	4	2	1	0	5	208
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	18	11	14	11	23	29	25	8	8	4	2	0	2	0	155
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	16	13	11	16	18	5	19	4	12	10	10	1	1	0	136
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	23	6	3	8	3	6	8	3	5	20	3	3	0	1	92
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	14	16	20	2	5	12	1	2	8	0	0	0	1	1	82
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	12	20	8	6	5	2	2	2	5	7	2	0	8	1	80
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	8	8	5	2	1	3	2	5	3	3	1	0	3	1	45

التصنيف الموضوعاتي	فاس-مكناس	الرباط-سلا-القنيطرة	الدار البيضاء-سطات	طنجة-تطوان-الحسيمة	سوس-ماسة	مراكش-أسفي	الشرق	بني ملال-خنيفرة	درعة-تافيلالت	العيون-الساقية الحمراء	كلميم-واد نون	الداخلة-وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	1	2	3	4	1	2	1	0	0	2	1	0	1	0	18
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	1	1	0	0	1	1	0	0	2	1	1	0	0	0	8
تظلمات ذات طبيعة عقارية	**67**	**113**	**131**	**89**	**34**	**41**	**24**	**30**	**35**	**32**	**5**	**2**	**49**	**5**	**657**
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	7	36	68	34	6	5	2	1	3	14	3	0	1	0	180
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	30	19	8	8	7	3	9	9	17	0	0	0	7	1	118
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	13	8	17	14	2	7	5	3	2	4	1	0	8	0	84
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	3	11	14	6	3	5	2	5	6	1	0	0	7	0	63
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	2	7	7	2	7	9	0	2	1	6	0	0	10	1	54
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	5	1	3	12	1	1	1	3	3	1	0	0	3	1	35
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	1	3	4	2	5	1	2	1	1	2	0	0	3	0	25
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	3	8	5	1	1	1	1	2	1	0	0	0	1	1	25
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	1	5	3	4	2	0	0	3	1	1	0	0	4	0	24
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	0	0	0	3	0	5	1	0	0	2	1	2	2	0	16
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	0	11	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	13
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	6
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5

التصنيف الموضوعاتي	فاس-مكناس	الرباط-سلا-القنيطرة	الدار البيضاء-سطات	طنجة-تطوان-الحسيمة	سوس-ماسة	مراكش-أسفي	الشرق	بني ملال-خنيفرة	درعة-تافيلالت	العيون-الساقية الحمراء	كلميم-واد نون	الداخلة-وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	24	34	20	27	21	13	19	4	14	4	13	2	15	0	210
الامتناع عن تنفيذ حكم	24	34	20	27	21	13	19	4	14	4	13	2	15	0	210
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	13	4	5	4	2	4	3	7	5	2	1	0	8	1	59
المد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	5	4	2	3	2	2	2	3	3	1	1	0	4	0	32
توفير أو تقريب الخدمات العمومية	3	0	0	1	0	1	1	2	1	1	0	0	3	1	14
فك العزلة	3	0	2	0	0	1	0	2	1	0	0	0	1	0	10
تخصيص ملاعب للقرب	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19	8	3	4	4	11	3	0	0	4	2	0	0	5	1	45
توزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	2	0	1	4	7	2	0	0	4	2	0	0	0	0	22
تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي	1	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6
تظلمات مرتبطة باللقاح	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
المنع من ممارسة نشاط	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
المساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
عدم تسليم وثائق أو رخص إدارية	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
تظلمات بهم وضعية المتوفون جراء الوباء	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
التنقل داخل المغرب	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
الطرد من العمل	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
المساس بالحق في التطبيب	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
تأجيل تسديد قروض	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
توقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	3	5	1	1	0	4	1	4	4	2	0	1	0	27

التصنيف الموضوعاتي	فاس- مكناس	الرباط- سلا- القنيطرة	الدار البيضاء- سطات	طنجة- تطوان- الحسيمة	سوس- ماسة	مراكش- أسفي	الشرق	بني ملال- خنيفرة	درعة- تافيلالت	العيون- الساقية الحمراء	كلميم- واد نون	الداخلة- وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	0	1	4	0	1	0	4	0	2	0	0	0	0	0	12
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	1	1	0	0	0	0	0	0	2	4	1	0	0	0	9
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
تظلمات مرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
الاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	**0**	**1**	**0**	**1**	**1**	**1**	**2**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**7**
إخلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
إخلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
الضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**5**
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	5
المجموع	**523**	**510**	**486**	**334**	**307**	**264**	**226**	**201**	**189**	**176**	**79**	**18**	**200**	**34**	**3547**



إن تحليل التظلمات المسجلة، خلال هذه السنة، من زاوية التصنيفات الموضوعاتية المعتمدة في سياقها الجهوي، يظهر أن التوزيع الجغرافي لمختلف التصنيفات الموضوعاتية للتظلمات تختلف بحسب المناطق الجغرافية التي ينتمي إليها أصحاب التظلمات وهو ما يتيح من جانب البعد الجهوي لمصدر التظلم، إذا ما استثنينا التظلمات الواردة من الخارج وتلك الواردة من جهات غير محددة على نحو التفصيل المبين في الجدول، إبداء الملاحظات التالية:

أ. بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة فاس- مكناس

لقد احتلت التظلمات الإدارية، كتصنيف رئيسي بتصنيفاتها الفرعية الستة المتمثلة في التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، والتظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، والتظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، والتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، والتظلمات المتعلقة بالامتحانات والمباريات، ثم التظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، صدارة سلم تصنيف التظلمات الواردة من جهة فاس- مكناس، وذلك بما مجموعه 245 تظلما ذا طبيعة إدارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الأولى على المستوى الجهوي.

بينما جاءت التظلمات ذات الطبيعة المالية في المرتبة الثانية داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها التظلمات المتعلقة بالمعاشات وتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، والتظلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي والتظلمات المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، ... إلخ، وذلك بما مجموعه 164 تظلما ذا طبيعة مالية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الأولى على المستوى الجهوي.

وجاءت التظلمات ذات الطبيعة العقارية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها تلك المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية، والتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية والتظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، والتظلمات المرتبطة بتمرير ارتفاقات

عمومية «قنوات، أعمدة، طريق» ... إلخ، وذلك بما مجموعه 67 تظلما ذا طبيعة عقارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة على المستوى الجهوي؛

بينما احتلت التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام المرتبة الرابعة داخل الجهة بما مجموعه 24 تظلما، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثالثة على المستوى الجهوي؛

في حين، جاءت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الخامسة داخل الجهة بتصنيفات فرعية متنوعة، أهمها التظلمات المرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء، والتظلمات المرتبطة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية، والتظلمات المرتبطة بفك العزلة... إلخ، وذلك بما مجموعه 13 تظلما يهم المطالب الاجتماعية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الأولى بين مختلف الجهات؛

أما التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية، فقد احتلت المرتبة السادسة داخل الجهة بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها تظلمات مرتبطة باللقاح، وتظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية، وتظلمات مرتبطة بالجواز الصحي... إلخ، وذلك بما مجموعه 08 تظلمات من هذا القبيل، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان وطلبات المساعدة القضائية في المرتبة السابعة، وذلك بتظلم واحد لكل منهما.

ب. بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة

لقد احتلت التظلمات ذات الطبيعة الإدارية كتصنيف رئيسي بتصنيفاتها الفرعية التسعة المتمثلة في التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، والتظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، والتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، والتظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، والتظلمات المتعلقة بالامتحانات والمباريات، ثم التظلمات المرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية...إلخ، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التظلمات الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة وذلك بما مجموعه 193 تظلما ذا طبيعة إدارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثالثة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التظلمات ذات الطبيعة المالية في المرتبة الثانية داخل الجهة بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها التظلمات المتعلقة بالمعاشات وتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، والتظلمات المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، والتظلمات المتعلقة بطلبيات عمومية «الصفقات وسندات الطلب»، والتظلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين، والتظلمات المتعلقة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات،... إلخ، وذلك بما مجموعه 159 تظلما ذا طبيعة مالية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية على المستوى الجهوي؛

وجاءت التظلمات ذات الطبيعة العقارية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها التظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، والتظلمات المرتبطة بالأراضي

الجماعية والسلالية، والتظلمات المرتبطة بالتحفيظ العقاري والتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، والتظلمات المرتبطة بالملك الخاص للدولة، والتظلمات المرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، والتظلمات المرتبطة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية..إلخ، وذلك بما مجموعه 113 تظلما ذا طبيعة عقارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية على المستوى الجهوي؛

بينما احتلت التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام المرتبة الرابعة داخل الجهة بما مجموعه 34 تظلما، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الأولى على المستوى الجهوي؛

في حين جاءت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الخامسة داخل الجهة بتصنيف فرعي وحيد، يتعلق بتظلمات مرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء، وذلك بما مجموعه 04 تظلمات تهم مطالب اجتماعية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة بين مختلف الجهات؛

أما التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية، فقد احتلت المرتبة السادسة داخل الجهة بثلاثة تصنيفات فرعية، هي التظلمات المرتبطة بالجواز الصحي، والتظلمات المتعلقة بالمساس بالحق في التطبيب، والتظلمات المرتبطة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي، وذلك بما مجموعه 03 تظلمات من هذا القبيل، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة على المستوى الجهوي؛

نفس المرتبة احتلها أيضا التصنيف الرئيسي المتعلق بحقوق الإنسان بثلاثة تظلمات وثلاثة تصنيفات فرعية على التفصيل المبين في الجدول؛

بينما جاءت التظلمات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة في المرتبة السابعة والأخيرة، وذلك بتظلم واحد، بينما لم تسجل الجهة أي طلب مرتبط بالمساعدة القضائية المؤقتة.

ت. بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات

على غرار ما سبق، احتلت التظلمات الإدارية كتصنيف رئيسي بتصنيفاتها الفرعية المتمثلة في التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، والتظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، والتظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، والتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، والتظلمات المتعلقة بالامتحانات والمباريات، ثم التظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، والتظلمات المرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية ...إلخ، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات، وذلك بما مجموعه 205 تظلمات ذات طبيعة إدارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية على المستوى الجهوي؛

وجاءت التظلمات ذات الطبيعة العقارية في المرتبة الثانية داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة أهمها التظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، والتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، والتظلمات المرتبطة بالتحفيظ العقاري والتظلمات المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية،

والتظلمات المرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»... إلخ، وذلك بما مجموعه 131 تظلما ذا طبيعة عقارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الأولى على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التظلمات ذات الطبيعة المالية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة أهمها التظلمات المتعلقة بالمعاشات وتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، والتظلمات المتعلقة بطلبيات عمومية «الصفقات وسندات الطلب»، والتظلمات المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، والتظلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين...إلخ، وذلك بما مجموعه 115 تظلما ذا طبيعة مالية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثالثة على المستوى الجهوي؛

واحتلت التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 20 تظلما، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الخامسة على المستوى الجهوي؛

في حين، جاءت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الخامسة داخل الجهة، بتصنيفات فرعية متنوعة، متمثلة في التظلمات المرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء، والتظلمات المرتبطة بفك العزلة والتظلمات المرتبطة بتخصيص ملاعب للقرب، وذلك بما مجموعه 05 تظلمات تهم مطالب اجتماعية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثالثة بين مختلف الجهات؛

في نفس المرتبة جاءت التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان داخل الجهة، بتصنيفين فرعيين هما التظلمات المرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، والتظلمات المرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال، وذلك بما مجموعه 05 تظلمات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الأولى بين مختلف الجهات؛

أما التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية، فقد احتلت المرتبة السادسة داخل الجهة بأربعة تصنيفات فرعية، وهي التظلمات المتعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية، والتظلمات المرتبطة بالجواز الصحي، والتظلمات المرتبطة باللقاح، والتظلمات المتعلقة بالطرد من العمل، وذلك بما مجموعه 04 تظلمات من هذا القبيل، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثالثة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت طلبات المساعدة القضائية في المرتبة الأخيرة وذلك بتظلم واحد.

ج. بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة طنجة - تطوان - الحسيمة

على غرار ما سبق، احتل التصنيف الرئيسي المتعلق بالتظلمات الإدارية بتصنيفاته الفرعية المتمثلة في التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، والتظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، والتظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجوار، والتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، والتظلمات المتعلقة بالامتحانات والمباريات، ثم التظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، والتظلمات المرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات

والتجمعات العمومية، والتظلمات المتعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التظلمات الواردة من جهة صنجة -تطوان - الحسيمة، وذلك بما مجموعه 125 تظلما ذا طبيعة إدارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف أيضا، المرتبة الخامسة على المستوى الجهوي.

وجاءت التظلمات ذات الطبيعة العقارية في المرتبة الثانية داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة أهمها التظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، والتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، والتظلمات المرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق»، والتظلمات المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية، والتظلمات المرتبطة بالتحفيظ العقاري، والتظلمات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية... إلخ، وذلك بما مجموعه 89 تظلما ذا طبيعة عقارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثالثة على المستوى الجهوي.

بينما جاءت التظلمات ذات الطبيعة المالية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة أهمها التظلمات المتعلقة بالمعاشات وتلك المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، والتظلمات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، والتظلمات المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، والتظلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي...إلخ، وذلك بما مجموعه 83 تظلما ذا طبيعة مالية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السادسة على المستوى الجهوي.

واحتلت التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام المرتبة الرابعة داخل الجهة بما مجموعه 47 تظلما، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية على المستوى الجهوي.

في حين جاءت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الخامسة داخل الجهة، بتصنيفين فرعيين اثنين هما التظلمات المرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء، والتظلمات المرتبطة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية، وذلك بما مجموعه 04 تظلمات تهم مطالب اجتماعية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة بين مختلف الجهات؛

وبنفس عدد التظلمات «04»، جاءت التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية في نفس المرتبة داخل الجهة، بتصنيف فرعي واحد متعلق بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثالثة على المستوى الجهوي.

وحلت التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان والتظلمات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة في المرتبة السادسة داخل الجهة بتصنيف فرعي واحد لكل منهما، يتعلق الأول بتظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال، ويهم الثاني اختلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة، وذلك بتظلم واحد لكل منهما لتحتل الجهة بذلك المرتبة الخامسة بالنسبة للتصنيف الأول، والمرتبة الثانية بالنسبة للتصنيف الثاني بين مختلف الجهات.

ج. بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة سوس- ماسة

على غرار ما سبق، احتلت التظلمات الإدارية كتصنيف رئيسي بتصنيفاتها الفرعية المتمثلة في التظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، والتظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، والتظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، والتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، والتظلمات المتعلقة بالامتحانات والمباريات، ...إلخ، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التظلمات الواردة من جهة سوس- ماسة، وذلك بما مجموعه 139 تظلما ذا طبيعة إدارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة على المستوى الجهوي؛

وجاءت التظلمات ذات الطبيعة المالية في المرتبة الثانية داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها التظلمات المتعلقة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات، وتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، والتظلمات المتعلقة بالمعاشات، والتظلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين... إلخ، وذلك بما مجموعه 98 تظلما ذا طبيعة مالية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التظلمات ذات الطبيعة العقارية في المرتبة الثالثة داخل الجهة بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية، وتظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، وتظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، وتظلمات متعلقة بوثائق التعمير... إلخ، وذلك بما مجموعه 34 تظلما ذا طبيعة عقارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السابعة على المستوى الجهوي؛

ثم احتلت التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام المرتبة الرابعة داخل الجهة بما مجموعه 21 تظلما، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة أيضا على المستوى الجهوي؛

أما التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية، فقد احتلت المرتبة الخامسة داخل الجهة بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية، وتظلمات مرتبطة بالجواز الصحي...إلخ، وذلك بما مجموعه 11 تظلما من هذا القبيل، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الأولى على المستوى الجهوي؛

في حين، جاءت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة السادسة داخل الجهة، بتصنيف فرعي واحد، ويتعلق الأمر بتظلمات مرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء، وذلك بما مجموعه تظلمان اثنان هما مطالب اجتماعية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السادسة بين مختلف الجهات؛

بينما جاءت التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان والتظلمات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة في المرتبة السابعة داخل الجهة بتصنيف فرعي واحد لكل منهما، يتعلق الأول بتظلم واحد مرتبط بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، ويهم الثاني تظلما واحدا مرتبطا بعدم تفعيل الخدمة، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الخامسة في التصنيف الأول والثانية في التصنيف الثاني بين مختلف الجهات؛

ح. بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة مراكش – آسفي

على غرار العديد من الجهات احتلت التظلمات الإدارية، كتصنيف رئيسي، بتصنيفاتها الفرعية المتمثلة في التظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، والتظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، والتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، والتظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، والتظلمات المتعلقة بالامتحانات والمباريات،...إلخ، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التظلمات الواردة من جهة مراكش – آسفي، وذلك بما مجموعه 108 تظلمات ذات طبيعة إدارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السادسة على المستوى الجهوي؛

وجاءت التظلمات ذات الطبيعة المالية في المرتبة الثانية داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها التظلمات المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، وتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، والتظلمات المتعلقة بطلبيات عمومية «الصفقات وسندات الطلب»، والتظلمات المتعلقة بالمعاشات،... إلخ، وذلك بما مجموعه 94 تظلما ذا طبيعة مالية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الخامسة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التظلمات ذات الطبيعة العقارية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة أهمها تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، وتظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، وتظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري، وتظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، وتظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية،... إلخ، وذلك بما مجموعه 41 تظلما ذا طبيعة عقارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الخامسة على المستوى الجهوي؛

واحتلت التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام المرتبة الرابعة داخل الجهة بما مجموعه 13 تظلما، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثامنة على المستوى الجهوي؛

في حين، جاءت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الخامسة داخل الجهة، بثلاثة تصنيفات فرعية همت التظلمات المرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء، والتظلمات المرتبطة بفك العزلة، والتظلمات المرتبطة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية، وذلك بما مجموعه 04 تظلمات تصنف على أنها مطالب اجتماعية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة بين مختلف الجهات؛

أما التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية، فقد احتلت المرتبة السادسة داخل الجهة بتصنيفين فرعيين هما التظلمات المتعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية، والتظلمات المرتبطة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية، وذلك بما مجموعه 03 تظلمات من هذا القبيل، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التظلمات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة في المرتبة السابعة والأخيرة داخل الجهة، بتصنيف فرعي واحد هو المرتبط بعدم تفعيل الخدمة، وذلك بملف تظلم واحد، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية بين مختلف الجهات.

خ. بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة الشرق

خلافا للمعطيات التي همت باقي الجهات، احتلت التظلمات ذات الطبيعة المالية المرتبة الأولى داخل الجهة بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها التظلمات المتعلقة بالمعاشات والتظلمات المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، والتظلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، وتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية ... إلخ، وذلك بما مجموعه 98 تظلما ذا طبيعة مالية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة على المستوى الجهوي؛

وجاءت التظلمات الإدارية، كتصنيف رئيسي بتصنيفاتها الفرعية المتمثلة في التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، والتظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، والتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، والتظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» وبالحق في الجواب ...إلخ، في المرتبة الثانية في سلم تصنيف التظلمات الواردة من جهة الشرق، وذلك بما مجموعه 76 تظلما ذا طبيعة إدارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثامنة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التظلمات ذات الطبيعة العقارية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة أهمها التظلمات المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية، والتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، والتظلمات المرتبطة بالتحفيظ العقاري، والتظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، والتظلمات المرتبطة بوثائق التعمير... إلخ، وذلك بما مجموعه 24 تظلما ذا طبيعة عقارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة العاشرة على المستوى الجهوي؛

في حين، احتلت التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 19 تظلما، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السادسة على المستوى الجهوي؛

وجاءت التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان في المرتبة الخامسة داخل الجهة بتصنيف وحيد يهم التظلمات المرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، وذلك بما مجموعه 04 تظلمات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية بين مختلف الجهات؛

في حين جاءت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة السادسة داخل الجهة، بتصنيفين فرعيين اثنين هما التظلمات المرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء، والتظلمات المرتبطة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية، وذلك بما مجموعه 03 تظلمات تهم مطالب اجتماعية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الخامسة بين مختلف الجهات؛

بينما جاءت الاختلالات المتعلقة بالخدمات المرفقية المرقمنة في المرتبة السابعة داخل الجهة، بتصنيفين فرعيين اثنين هما التظلمات المرتبطة بعدم تفعيل الخدمة والتظلمات المرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة، وذلك بملف واحد لكل منهما، محتلة بذلك أيضا المرتبة الأولى بين مختلف الجهات.

ـ بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة بني ملال – خنيفرة

على غرار كثير مما سبق، احتلت التظلمات الإدارية، كتصنيف رئيسي، بتصنيفاتها الفرعية المتمثلة في التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، والتظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، والتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، والتظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، ...إلخ، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التظلمات الواردة من جهة بني ملال –خنيفرة، وذلك بما مجموعه 90 تظلما ذا طبيعة إدارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السابعة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التظلمات ذات الطبيعة المالية في المرتبة الثانية داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها التظلمات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، وتلك المتعلقة بالمعاشات، والتظلمات المتعلقة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات... إلخ، وذلك بما مجموعه 68 تظلما ذا طبيعة مالية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثامنة على المستوى الجهوي؛

وجاءت التظلمات ذات الطبيعة العقارية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها التظلمات المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية، والتظلمات المرتبطة بالتحفيظ العقاري والتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، والتظلمات المرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق»، والتظلمات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية... إلخ، وذلك بما مجموعه 50 تظلما ذا طبيعة عقارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة التاسعة على المستوى الجهوي؛

في حين، جاءت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الرابعة داخل الجهة بثلاثة تصنيفات فرعية هي التظلمات المرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء، والتظلمات المرتبطة بفك العزلة، والتظلمات المرتبطة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية، وذلك بما مجموعه 07 تظلمات تهم مطالب اجتماعية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية بين مختلف الجهات؛

بينما احتلت التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام المرتبة الخامسة داخل الجهة، بما مجموعه 04 تظلمات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة التاسعة على المستوى الجهوي؛

وجاءت التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان وطلبات المساعدة القضائية في المرتبة السادسة داخل الجهة، بتصنيف فرعي واحد لكل منهما، يتعلق الأول بتظلمات بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي، ويهم الثاني طلب المساعدة القضائية المؤقتة، وذلك بتظلم واحد لكل منهما، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الخامسة بالنسبة للتصنيف الأول، والمرتبة الثانية بالنسبة للتصنيف الثاني بين مختلف الجهات.

ـ بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة درعة – تافيلالت

على غرار ما سبق، احتلت التظلمات الإدارية، كتصنيف رئيسي، بتصنيفاتها الفرعية المتمثلة في التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، والتظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، والتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، والتظلمات المتعلقة

بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، والتظلمات المتعلقة بالامتحانات والمباريات ...إلخ، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التظلمات الواردة من جهة مدعية – تافيلالت وذلك بما مجموعه 70 تظلما ذا طبيعة إدارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة التاسعة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التظلمات ذات الطبيعة المالية في المرتبة الثانية داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها التظلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، والتظلمات المتعلقة بطلبيات عمومية «الصفقات وسندات الطلب»، والتظلمات المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، والتظلمات المتعلقة بالمعاشات وتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية... إلخ، وذلك بما مجموعه 55 تظلما ذا طبيعة مالية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة التاسعة على المستوى الجهوي؛

وجاءت التظلمات ذات الطبيعة العقارية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية، وتظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري، وتظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، وتظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق»... إلخ، وذلك بما مجموعه 35 تظلما ذا طبيعة عقارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السادسة على المستوى الجهوي؛

بينما أتت التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام في المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 14 تظلما، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السابعة على المستوى الجهوي؛

في حين، جاءت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الخامسة داخل الجهة بثلاثة تصنيفات فرعية هي التظلمات المرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء، والتظلمات المرتبطة بفك العزلة، والتظلمات المرتبطة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية، وذلك بما مجموعه 05 تظلمات تهم مطالب اجتماعية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف أيضا المرتبة الثالثة بين مختلف الجهات؛

بينما جاءت التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان والتظلمات المرتبطة بحالة الطوارئ الصحية في المرتبة السادسة داخل الجهة، بتصنيفين فرعيين اثنين للأولى، ويتعلق الأمر بالتظلمات المرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، والتظلمات المرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة، وبتصنيف فرعي واحد للثانية، ويتعلق الأمر بتظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية، وذلك بـ 04 تظلمات لكل منهما لتحتل الجهة بذلك المرتبة الثانية بالنسبة للتصنيف الأول والثالثة بالنسبة للتصنيف الثاني بين مختلف الجهات؛

أما التظلمات الخاصة بطلبات المساعدة القضائية، فقد أتت في المرتبة السابعة داخل الجهة بتظلمين اثنين، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الأولى على المستوى الجهوي.

ن بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة العيون – الساقية الحمراء

خلافا لمعظم الجهات احتلت التظلمات ذات الطبيعة المالية المرتبة الأولى داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها التظلمات المتعلقة بالمعاشات، والتظلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي، والتظلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، والتظلمات المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، وتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، والتظلمات المتعلقة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات... إلخ، وذلك بما مجموعه 72 تظلما ذا طبيعة مالية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السابعة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التظلمات الإدارية كتصنيف رئيسي بتصنيفاتها الفرعية المتمثلة في التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، والتظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، والتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، والتظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، والتظلمات المتعلقة بالامتحانات والمباريات، والتظلمات المرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية، في المرتبة الثانية في سلم تصنيف التظلمات الواردة من جهة العيون – الساقية الحمراء وذلك بما مجموعه 60 تظلما ذا طبيعة إدارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة العاشرة على المستوى الجهوي؛

وجاءت التظلمات ذات الطبيعة العقارية في المرتبة الثالثة داخل الجهة بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها التظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، والتظلمات المرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، والتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية... ، وذلك بما مجموعه 52 تظلما ذا طبيعة عقارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثامنة على المستوى الجهوي؛

بينما احتلت التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام المرتبة الرابعة داخل الجهة بما مجموعه 04 تظلمات، لتحتل أيضا الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة التاسعة على المستوى الجهوي؛

نفس المرتبة كانت من نصيب التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان داخل الجهة، بتصنيف فرعي واحد يهم تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة، وذلك بما مجموعه 04 تظلمات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية بين مختلف الجهات؛

في حين، جاءت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الخامسة داخل الجهة بتصنيفين فرعيين اثنين هما التظلمات المرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء، والتظلمات المرتبطة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية، وذلك بما مجموعه تظلمان اثنان هما مطالب اجتماعية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السادسة بين مختلف الجهات؛

نفس المرتبة أتت فيها التظلمات المرتبطة بحالة الطوارئ الصحية داخل الجهة، بتصنيف فرعي واحد يخص تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية، وذلك بما مجموعه تظلمان اثنان فقط، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الخامسة بين مختلف الجهات.

ز- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة كلميم- واد نون

لقد احتلت التظلمات ذات الصبغة المالية المرتبة الأولى داخل الجهة، بتصنيفات فرعية مختلفة، أهمها التظلمات المتعلقة بالمعاشات، والتظلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، والتظلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي، وتلك المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات... إلخ، وذلك بما مجموعه 33 تظلما ذا صبغة مالية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة العاشرة على المستوى الجهوي؛

وجاءت التظلمات الإدارية، كتصنيف رئيسي يخمسة تصنيفات فرعية تمثلت في التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، والتظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، والتظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، والتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، والتظلمات المتعلقة بالامتحانات والمباريات، في المرتبة الثانية في سلم تصنيف التظلمات الواردة من جهة كلميم- واد نون، وذلك بما مجموعه 24 تظلما ذا صبغة إدارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف أيضا المرتبة الحادية عشرة على المستوى الجهوي؛

بينما أتت التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 13 تظلما، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثامنة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التظلمات ذات الصبغة العقارية في المرتبة الرابعة داخل الجهة، بثلاثة تصنيفات فرعية تمثلت في التظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، والتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، والتظلمات المرتبطة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار، وذلك بما مجموعه 05 تظلمات ذات صبغة عقارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الحادية عشرة على المستوى الجهوي؛

وجاءت التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان في المرتبة الخامسة داخل الجهة بتصنيفين فرعيين هما التظلمات المرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة، والتظلمات المرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة، وذلك بما مجموعه تظلمان اثنان، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة بين مختلف الجهات؛

في حين، جاءت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة السادسة داخل الجهة بتصنيف فرعي واحد هم تظلما واحدا مرتبطا بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السابعة بين مختلف الجهات؛

نفس المرتبة احتلتها التظلمات المتعلقة بالخدمات المرفقية المرقمنة داخل الجهة بتصنيف فرعي واحد هم تظلما واحدا متعلقا بصعوبة الولوج للخدمة، لتتموقع الجهة بذلك في المرتبة الثانية بين مختلف الجهات بالنسبة لهذا التصنيف.

س بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة الداخلة – واد الذهب

على غرار معظم الجهات، احتلت التظلمات الإدارية، كتصنيف رئيسي، بأربعة تصنيفات فرعية متمثلة في التظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، والتظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، والتظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، والتظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية المرتبة الأولى في سلم تصنيف التظلمات الواردة من جهة الداخلة – واد الذهب، وذلك بما مجموعه 09 تظلمات ذات طبيعة إدارية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية عشرة على المستوى الجهوي؛

وجاءت التظلمات ذات الطبيعة المالية في المرتبة الثانية داخل الجهة، بثلاثة تصنيفات فرعية عبارة عن تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي، وتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، والتظلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، وذلك بما مجموعه 05 تظلمات ذات طبيعة مالية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الحادية عشرة على المستوى الجهوي؛

بينما احتلت التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام المرتبة الثالثة داخل الجهة بتظلمين اثنين، لتتموضع الجهة بذلك في المرتبة العاشرة بالنسبة لهذا التصنيف على المستوى الجهوي؛

وفي نفس المرتبة، جاءت التظلمات ذات الطبيعة العقارية داخل الجهة بتصنيف فرعي واحد يخص تظلمين اثنين متعلقين بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية عشرة على المستوى الجهوي.

ش بالنسبة للتظلمات الواردة من خارج التراب الوطني

على غرار غالبية الجهات، احتلت التظلمات الإدارية، كتصنيف رئيسي، بتصنيفاتها الفرعية، المتمثلة في التظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، والتظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، والتظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، والتظلمات المتعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب...إلخ، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التظلمات الواردة من الخارج، وذلك بما مجموعه 98 تظلما ذا طبيعة إدارية؛

بينما جاءت التظلمات ذات الطبيعة العقارية الواردة من الخارج في المرتبة الثانية، بتصنيفات فرعية مختلفة أهمها تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، وتظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، وتظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري، وتظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية... إلخ، وذلك بما مجموعه 49 تظلما ذا طبيعة عقارية؛

وجاءت التظلمات ذات الطبيعة المالية في المرتبة الثالثة في هذا النوع من التظلمات، بتصنيفات فرعية مختلفة أهمها التظلمات المتعلقة بالمعاشات وتلك المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، والتظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية، والتظلمات المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات... إلخ، وذلك بما مجموعه 24 تظلما ذا طبيعة مالية؛

ثم احتلت التظلمات المتصلة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام المرتبة الرابعة في هذه الفئة من التظلمات بما مجموعه 15 تظلما؛

في حين، جاءت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الخامسة في سلم تصنيف التظلمات الواردة من الخارج بثلاثة تصنيفات فرعية تهم التظلمات المرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء، والتظلمات المرتبطة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية، والتظلمات المرتبطة بفك العزلة، وذلك بما مجموعه 08 تظلمات تهم مطالب اجتماعية؛

أما التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية، فقد احتلت المرتبة السادسة بين هذه التظلمات، بأربعة تصنيفات فرعية هي تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب، وتظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط، وتظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب، وتظلمات تهم وضعية المتوفين جراء الوباء، وذلك بما مجموعه 05 تظلمات من هذا القبيل؛

بينما جاءت التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان في المرتبة السابعة بتصنيف فرعي واحد، يتعلق بتظلم وحيد مرتبط بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال.

7 – التوزيع الجغرافي للتظلمات حسب المجال القطاعي المعني

المجال القطاعي المعني	فاس-مكناس	الرباط-سلا-القنيطرة	الدار البيضاء-سطات	طنجة-تطوان-الحسيمة	سوس-ماسة	مراكش-أسفي	الشرق	بني ملال-خنيفرة	درعة-تافيلالت	العيون-الساقية الحمراء	كلميم-واد نون	الداخلة-وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
الحكومة السابقة															
قطاع الداخلية	127	108	115	84	44	42	30	42	39	18	14	0	42	2	707
الجماعات والمجالس المنتخبة	61	39	57	30	42	17	25	18	24	12	12	0	43	1	381
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	47	36	32	16	31	34	18	35	15	26	8	4	1	7	310
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	43	40	31	28	16	9	15	12	13	26	11	0	18	2	264
قطاع الشغل والإدماج المهني	38	38	34	33	20	28	21	21	13	6	4	1	1	4	262
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	9	15	13	17	13	6	9	5	3	4	1	2	8	1	106
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	5	21	22	8	10	5	4	5	8	4	1	0	9	1	103
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	7	13	11	9	2	13	14	3	4	7	1	0	7	0	91
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	2	12	14	3	6	17	1	2	2	4	1	0	7	1	72

المجال القطاعي المعني	فاس-مكناس	الرباط-سلا-القنيطرة	الدار البيضاء-سطات	طنجة-تطوان-الحسيمة	سوس-ماسة	مراكش-أسفي	الشرق	بني ملال-خنيفرة	درعة-تافيلالت	العيون-الساقية الحمراء	كلميم-واد نون	الداخلة-وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	11	11	8	5	2	5	3	9	1	9	4	0	0	0	68
قطاع الصحة	21	12	9	4	5	7	1	0	2	0	1	2	3	0	67
صندوق الإيداع والتدبير	7	13	7	2	6	5	13	1	3	0	1	0	3	1	62
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	8	3	6	6	14	5	3	7	1	1	2	0	1	1	58
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	4	8	4	2	3	1	6	2	3	3	0	0	0	0	36
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	4	4	0	1	2	0	2	1	0	0	0	19	1	35
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	4	3	4	0	4	4	1	0	2	3	0	1	0	1	27
مجال العدالة	2	1	4	1	2	2	4	1	2	0	0	1	1	0	21
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	2	2	2	2	1	1	3	0	3	3	0	0	1	0	20
رئاسة الحكومة	4	3	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	2	0	13
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	2	3	1	1	0	1	0	2	0	0	0	2	0	13
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	5	5	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	2	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	7
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	0	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
الأمانة العامة للحكومة	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
القطاع المكلف بحقوق الانسان والعلاقات مع البرلمان	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

المجال القطاعي المعني	فاس-مكناس	الرباط-سلا-القنيطرة	الدار البيضاء-سطات	طنجة-تطوان-الحسيمة	سوس-ماسة	مراكش-أسفي	الشرق	بني ملال-خنيفرة	درعة-تافيلالت	العيون-الساقية الحمراء	كلميم-واد نون	الداخلة-وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
مجالات قطاعية مختلفة	4	6	2	0	4	5	2	1	1	0	0	0	2	1	28
مجموع الحكومة السابقة	**414**	**399**	**388**	**253**	**228**	**209**	**176**	**167**	**143**	**128**	**61**	**11**	**171**	**24**	**2772**
النسبة من المجموع	**% 14,94**	**% 14,39**	**% 14,00**	**% 9,13**	**% 8,23**	**% 7,54**	**% 6,35**	**% 6,02**	**% 5,16**	**% 4,62**	**% 2,20**	**% 0,40**	**% 6,17**	**% 0,87**	**% 100,00**
الحكومة الحالية															
قطاع الداخلية	42	38	46	34	17	12	7	5	16	12	1	3	14	0	247
قطاع الاقتصاد والمالية	21	15	10	10	15	12	5	2	7	5	4	0	4	1	111
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	8	13	9	2	13	4	2	2	2	8	1	0	0	0	64
الجماعات والمجالس المنتخبة	7	8	9	10	6	7	5	1	2	2	3	0	2	0	62
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	5	4	2	2	7	8	1	8	0	2	1	0	0	2	42
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	3	7	1	1	2	2	3	3	2	0	0	2	1	0	27
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	4	3	2	1	5	2	2	1	2	1	0	0	0	0	23
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	2	3	4	1	2	2	2	0	1	5	0	1	0	0	23
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	3	0	3	5	2	0	3	4	0	1	0	0	0	0	21
مجال العدالة	1	1	0	2	3	1	2	2	1	2	1	0	0	5	21
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	3	2	0	1	0	2	2	2	1	3	3	0	1	0	20
صندوق الإيداع والتدبير	0	3	2	1	2	1	6	0	3	0	0	0	0	0	18
قطاع التجهيز والماء	1	1	0	5	3	1	1	1	0	2	0	1	0	0	16
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	3	2	3	0	0	0	1	1	3	0	0	0	1	0	14
قطاع النقل واللوجستيك	0	1	1	1	1	0	2	1	2	0	0	0	1	0	10

المجال القطاعي المعني	فاس-مكناس	الرباط-سلا-القنيطرة	الدار البيضاء-سطات	طنجة-تطوان-الحسيمة	سوس-ماسة	مراكش-أسفي	الشرق	بني ملال-خنيفرة	درعة-تافيلالت	العيون-الساقية الحمراء	كلميم-واد نون	الداخلة-وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
البيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	0	1	1	0	0	0	0	0	2	3	2	0	0	0	9
رئاسة الحكومة	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	7
قطاع الصناعة والتجارة	0	2	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0	6
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	5
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الافريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	5
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
مجالات قطاعية مختلفة	3	2	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	11
مجموع الحكومة الحالية	**109**	**111**	**98**	**81**	**79**	**55**	**50**	**34**	**46**	**48**	**18**	**7**	**29**	**10**	**775**
النسبة من المجموع	% 14,06	% 14,32	% 12,65	% 10,45	% 10,19	% 7,10	% 6,45	% 4,39	% 5,94	% 6,19	% 2,32	% 0,90	% 3,74	% 1,29	% 100,00
مجموع الحكومتين															
مجموع الحكومتين	**523**	**510**	**486**	**334**	**307**	**264**	**226**	**201**	**189**	**176**	**79**	**18**	**200**	**34**	**3547**
النسبة من المجموع	% 14,74	% 14,38	% 13,70	% 9,42	% 8,66	% 7,44	% 6,37	% 5,67	% 5,33	% 4,96	% 2,23	% 0,51	% 5,64	% 0,96	% 100,00

إن تحليل التضلعات المسجلة خلال هذه السنة من زاوية المجال القطاعي المعني بالتضلع في سياقه الجهوي وأخذا بعين الاعتبار ما قلناه سابقا في شأن التغيير الحكومي وما نتج عنه من تحول بعض الإدارات من قطاع حكومي إلى آخر يظهر أن التوزيع الجغرافي لمختلف القطاعات المعنية بتضلعات

المرتفقين يختلف بحسب الجهات التي يقصدونها أصحاب التظلمات، وهو ما يتيح، من جانب البعد الجهوي لمصدر التظلم، الإجابة على تساؤل محوري مفاده: ما هي الإدارات التي يشتكي منها مرتفقو جهة معينة بغض النظر عن مكان تواجد الإدارة المشتكى منها؟

وكما هو الشأن بالنسبة للتصنيفات الموضوعاتية للتظلمات، إذا ما استثنينا تلك الواردة من الخارج وتلك الواردة من جهات غير محددة على التفصيل المبين في الجدول، أمكننا إبداء ملاحظات عامة بحسب كل جهة على حدة على النحو التالي:

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة فاس-مكناس

من مجموع تظلمات بلغ 414 تظلما يهم هذه الجهة، وبنسبة 14,94% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل الحكومة السابقة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة 22 قطاعا محددا، استأثر فيها قطاع الداخلية بمعظم التظلمات المقدمة من قبل الأشخاص المقيمين بجهة فاس-مكناس بما مجموعه 127 تظلما؛ متبوعا بالجماعات والمجالس المنتخبة، بما مجموعه 61 تظلما؛ فقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 47 تظلما؛ ثم قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ43 تظلما؛ يليه قطاع الشغل والإدماج المهني بـ 38 تظلما؛ فقطاع الصحة بـ 21 تظلما؛ يليه القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني بـ 11 تظلما؛ فباقي القطاعات المبينة في الجدول بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و09 تظلمات على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فمن مجموع تظلمات بلغ 109 يهم هذه الجهة وبنسبة 14,06% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل هذه الحكومة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة 16 قطاعا محددا استأثر فيها قطاع الداخلية أيضا بصدارة ترتيب التظلمات المقدمة من قبل الأشخاص المقيمين بهذه الجهة بما مجموعه 42 تظلما؛ متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية بـ 21 تظلما؛ فباقي القطاعات بأقل من عشرة تظلمات، على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و08 تظلمات.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة

من مجموع بلغ عدده 399 تظلما يهم متظلمين مقيمين بهذه الجهة، وبنسبة 14,39% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل الحكومة المنقضية ولايتها، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة 24 قطاعا محددا، أي بزيادة قطاعين اثنين مقارنة مع جهة فاس-مكناس، وقد استأثر فيها قطاع الداخلية كذلك بمعظم التظلمات المقدمة من قبل أشخاص مقيمين بهذه الجهة بما مجموعه 108 تظلمات، متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 40 تظلما، ثم الجماعات والمجالس المنتخبة بما مجموعه 39 تظلما، يليه قطاع الشغل والإدماج المهني بنفس المجموع الذي تم تسجيله بجهة فاس-مكناس أي 38 تظلما، فقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 36 تظلما، ثم قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 21 تظلما، فقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 15 تظلما، وقطاع الطاقة والمعادن والبيئة وصندوق الإيداع والتدبير بـ 13 تظلما لكل منهما، ثم قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة

المدينة، وقطاع الصحة بـ 12 تظلما لكل منهما، يليهما القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني بـ 11 تظلما، فباقي القطاعات المبينة في الجدول بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و 08 تظلمات، وفق التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فمن مجموع تظلمات بلغ عددها 111 تظلما يهم متظلمين مقيمين بهذه الجهة وبنسبة 14,32% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في ظل الحكومة الحالية، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة 20 قطاعا محددا، وقد استأثر فيها قطاع الداخلية كذلك بمعظم التظلمات المقدمة من قبل أشخاص مقيمين بهذه الجهة بما مجموعه 38 تظلما، متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية بـ 15 تظلما، ثم قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بـ 13 تظلما، فباقي القطاعات بأقل من 10 تظلمات على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و08 تظلمات.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات

مما مجموعه 388 تظلما يهم قاطني جهة الدار البيضاء – سطات وبنسبة 14% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في ظل الحكومة السابقة، نجد أن الأمر خص خلال هذه الفترة 24 قطاعا محددا، استأثر فيها أيضا قطاع الداخلية بمعظم التظلمات المقدمة من قبل الأشخاص المقيمين بهذه الجهة بما مجموعه 115 تظلما، متبوعا بالجماعات والجالس المنتخبة بما مجموعه 57 تظلما، يليه قطاع الشغل والإدماج المهني بـ 34 تظلما، فقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 32 تظلما، ثم قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 31 تظلما، ثم قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 22 تظلما، فقطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة بـ 14 تظلما، فقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 13 تظلما، يليه قطاع الطاقة والمعادن والبيئة بـ 11 تظلما، فباقي القطاعات المبينة في الجدول بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و09 تظلمات على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فمما مجموعه 98 تظلما يهم قاطني جهة الدار البيضاء –سطات وبنسبة 12,65% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في ظل هذه الحكومة، نجد أن الأمر خص خلال هذه الفترة 16 قطاعا محددا، استأثر فيه أيضا قطاع الداخلية بمعظم التظلمات المقدمة من قبل المتظلمين المقيمين بهذه الجهة بما مجموعه 46 تظلما، متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية بـ 10 تظلمات، فباقي القطاعات بأقل من 10 تظلمات على التفصيل المبين في الجدول بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و09 تظلمات.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة طنجة – تطوان – الحسيمة

من مجموع تظلمات بلغ 253 تظلما يخص هذه الجهة، وبنسبة 9,13% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في ظل الحكومة السابقة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة 19 قطاعا محددا استأثر فيها قطاع الداخلية بمعظم التظلمات المقدمة من قبل الأشخاص المقيمين بجهة طنجة –تطوان –الحسيمة بما مجموعه 84 تظلما، متبوعا بقطاع الشغل والإدماج المهني بـ 33 تظلما، يليه الجال القطاعي الخاص بالجماعات والجالس المنتخبة بما مجموعه 30 تظلما، ثم قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 28 تظلما، فقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 17 تظلما، ثم قطاع التربية

الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 16 تظلما، فباقي القطاعات بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و09 تظلمات على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فمن مجموع تظلمات بلغ 81 تظلما يهم هذه الجهة وبنسبة 10,45% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل هذه الولاية الحكومية، نجد أن الأمر تعلق خلال هذه الفترة بـ 16 قطاعا محددا، استأثر فيها قطاع الداخلية بالمرتبة الأولى من حيث التظلمات المقدمة من قبل الأشخاص المقيمين بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة بما مجموعه 34 تظلما، متبوعا بالجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة، وقطاع الاقتصاد والمالية في المرتبة الثانية بـ 10 تظلمات لكل منهما، فباقي القطاعات بأقل من ذلك على التفصيل المبين في الجدول بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و05 تظلمات.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة سوس-ماسة

لقد بلغ عدد التظلمات التي تهم جهة سوس-ماسة ما مجموعه 228 تظلما بنسبة 8,23% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل الحكومة المنتهية ولايتها، ونجد من خلالها أن الأمر هم خلال هذه الفترة 20 قطاعا محددا، استأثر فيها قطاع الداخلية بصدارة ترتيب التظلمات المقدمة من قبل الأشخاص المقيمين بجهة سوس-ماسة بما مجموعه 44 تظلما، متبوعا بفارق بسيط بالجماعات والمجالس المنتخبة بما مجموعه 42 تظلما، فقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 31 تظلما، ثم قطاع الشغل والإدماج المهني بـ 20 تظلما، وقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 16 تظلما، وقطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية بـ 14 تظلما، يليه قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 13 تظلما، ثم قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 10 تظلمات، فباقي القطاعات المبينة في الجدول بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و06 تظلمات على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

هذا، وقد بلغ عدد التظلمات التي تهم هذه الجهة خلال فترة الحكومة الحالية ما مجموعه 79 تظلما، بنسبة 10,19% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل هذه الحكومة، ونجد من خلالها أن الأمر هم خلال هذه الفترة 14 قطاعا محددا، استأثر فيها قطاع الداخلية بصدارة ترتيب التظلمات المقدمة من قبل الأشخاص المقيمين بجهة سوس-ماسة، بما مجموعه 17 تظلما، متبوعا بفارق بسيط بقطاع الاقتصاد والمالية بما مجموعه 15 تظلما، فقطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بـ 13 تظلما، فباقي القطاعات بأقل من 10 تظلمات، على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و07 تظلمات.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة مراكش-آسفي

لقد بلغ عدد التظلمات التي تهم جهة مراكش-آسفي ما مجموعه 209، بنسبة 7,54% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل الحكومة المنتهية ولايتها، ونجد من خلالها أن الأمر هم خلال هذه الفترة 19 قطاعا محددا، تصدر ترتيبها قطاع الداخلية بما مجموعه 42 تظلما، متبوعا في المرتبة الثانية بقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 34 تظلما، فقطاع الشغل والإدماج المهني في المرتبة الثالثة بـ 28 تظلما، بينما تقاسم المرتبة الرابعة كل من

الجمال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة، وقطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة بما مجموعه 17 تظلما لكل منهما، يليهما قطاع الصناعة والمعادن والبيئة بـ 13 تظلما، فباقي القطاعات بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و09 تظلمات على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فقد بلغ عدد التظلمات التي تخص هذه الجهة ما مجموعه 55 تظلما بنسبة 10,7% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل هذه الحكومة، ونجد من خلالها أن الأمر هم ضمن هذه الفترة 13 قطاعا محددا، تقاسم صدارة ترتيبها كل من قطاع الاقتصاد والمالية وقطاع الداخلية بما مجموعه 12 تظلما لكل منهما، فباقي القطاعات بأقل من 10 تظلمات، على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و08 تظلمات.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة الشرق

من مجموع تظلمات بلغ 176 تظلما يهم جهة الشرق، وبنسبة 35,6% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل الحكومة السابقة خلال هذه السنة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الولاية الحكومية 20 قطاعا محددا، استأثر فيها قطاع الداخلية بمعظم التظلمات المقدمة من قبل الأشخاص المقيمين بهذه الجهة بما مجموعه 30 تظلما، متبوعا بالجماعات والمجالس المنتخبة بـ 25 تظلما، يليها قطاع الشغل والإدماج المهني بـ 21 تظلما، فقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 18 تظلما، وقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 15 تظلما، يليه قطاع الصناعة والمعادن والبيئة بـ 14 تظلما، ثم صندوق الإيداع والتدبير بـ 13 تظلما، فباقي القطاعات المبينة في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و09 تظلمات.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فمن مجموع تظلمات بلغ 50 تظلما يهم جهة الشرق، وبنسبة 36,45% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل هذه الولاية الحكومية خلال هذه السنة، نجد أن الأمر هم 19 قطاعا محددا، بأقل من 10 تظلمات على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و07 تظلمات.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة بني ملال - خنيفرة

لقد بلغ عدد التظلمات التي تخص أشخاصا مقيمين بهذه الجهة ما مجموعه 167 تظلما، أي ما يمثل نسبة 20,6% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل الحكومة السابقة، ونجد في كل هذا المعطى أن هذه التظلمات همت خلال هذه الفترة 16 قطاعا محددا، تصدر فيه قطاع الداخلية سلم ترتيب التظلمات المقدمة من قبل الأشخاص المقيمين بهذه الجهة بما مجموعه 42 تظلما، متبوعا في المرتبة الثانية بقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 35 تظلما، فقطاع الشغل والإدماج المهني بـ 21 تظلما في المرتبة الثالثة، والجماعات والمجالس المنتخبة بما مجموعه 18 تظلما في المرتبة الرابعة، ثم قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 12 تظلما، تليه باقي القطاعات بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و09 تظلمات على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فقد بلغ عدد التظلمات التي تخص أشخاصا مقيمين بهذه الجهة ما مجموعه 34 تظلما أي ما يمثل نسبة 4,39% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في ظل هذه الحكومة، ونجد في ظل هذا المعطى أن هذه التظلمات همت خلال هذه الفترة 13 قطاعا محددا، بأقل من 10 تظلمات على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و08 تظلمات.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة غرداية – تافيلالت

من مجموع تظلمات بلغ 143 يهم أشخاصا قاطنين بجهة غرداية – تافيلالت وبنسبة 5,16% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة في ظل الحكومة السابقة، نجد أن الأمر يخص أساسا 10 قطاعا محددا، استأثر فيها قطاع الداخلية بصدارة ترتيب التظلمات المقدمة من قبل الأشخاص المقيمين بهذه الجهة بما مجموعه 39 تظلما، متبوعا بالجماعات والجالس المنتخبة بما مجموعه 24 تظلما، فقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 15 تظلما، في حين تقاسم المرتبة الرابعة كل من قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة وقطاع الشغل والإدماج المهني بـ 13 تظلما لكل منهما، فباقي القطاعات بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و08 تظلمات على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فمن مجموع تظلمات بلغ عددها 46 تظلما يهم أشخاصا قاطنين بهذه الجهة، وبنسبة 5,94% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في ظل هذه الولاية الحكومية، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة 15 قطاعا محددا، وقد استأثر فيها قطاع الداخلية بمعظم التظلمات المقدمة من قبل أشخاص مقيمين بهذه الجهة، بما مجموعه 16 تظلما، فباقي القطاعات بأقل من 10 تظلمات، على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و07 تظلمات.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة العيون –الساقية الحمراء

من مجموع تظلمات بلغ 128 تظلما يهم هذه الجهة وبنسبة 4,62% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها هذه السنة في ظل الحكومة السابقة، نجد أن الأمر يتعلق خلال هذه الفترة بـ 16 قطاعا محددا، استأثر فيها، على خلاف ما تقدم من جهات، كل من قطاعي التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، والاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بصدارة التظلمات المقدمة من قبل الأشخاص المقيمين بجهة العيون –الساقية الحمراء بما مجموعه 26 تظلما لكل منهما، متبوعان بقطاع الداخلية الذي تراجع في هذه الجهة إلى المرتبة الثانية بعدهما بـ 18 تظلما، ثم بعد ذلك تأتي الجماعات والجالس المنتخبة بما مجموعه 12 تظلما، فباقي القطاعات بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و09 تظلمات، على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فمن مجموع تظلمات بلغ 48 تظلما يهم هذه الجهة وبنسبة 6,19% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها هذه السنة في ظل هذه الحكومة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة 13 قطاعا محددا، استأثر فيها قطاع الداخلية بصدارة التظلمات المقدمة من قبل الأشخاص المقيمين بجهة العيون – الساقية الحمراء، بما مجموعه 12 تظلما، بينما جاءت باقي القطاعات بأقل من 10 تظلمات على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و08 تظلمات.

• بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة كليمي- واد نون

من مجموع لم يتجاوز 61 تظلما يهم أشخاصا مقيمين بهذه الجهة، وبنسبة 2,20% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل الحكومة السابقة، نجد أن الأمر خص خلال هذه الفترة 13 قطاعا محددا، جاء فيها قطاع الداخلية في المرتبة الأولى من حيث عدد التظلمات المقدمة من قبل أشخاص مقيمين بجهة كليمي- واد نون بما مجموعه 14 تظلما، متبوعا بالجماعات والمجالس المنتخبة بما مجموعه 12 تظلما، فقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 11 تظلما، تليه مباشرة باقي القطاعات بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و08 تظلمات، على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فمن مجموع لم يتجاوز 18 تظلما يهم أشخاصا مقيمين بهذه الجهة وبنسبة 2,32% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل هذه الحكومة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة 09 قطاعات محددة تهم قطاعات بأقل من 10 تظلمات، على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و04 تظلمات.

• بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة الداخلة - واد الذهب

بعدد قليل من التظلمات لم تتجاوز 11 تظلما يهم هذه الجهة، وبنسبة 0,40% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل الحكومة السابقة، نجد أن الأمر خص خلال هذه الفترة 06 قطاعات محددة، استأثر فيها، على غرار جهة العيون-الساقية الحمراء، قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 04 تظلمات، يليه قطاع الصحة وقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بتظلمين اثنين لكل منهما، ثم قطاع الشغل والإدماج المهني وقطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي ومجال العدالة بتظلم واحد لكل منها على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فبعدد قليل من التظلمات لم تتجاوز 07 تهم هذه الجهة، وبنسبة 0,90% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل هذه الولاية الحكومية، نجد أن الأمر خص خلال هذه الفترة 04 قطاعات محددة تعلقت بقطاعات بأقل من 10 تظلمات، على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و03 تظلمات.

• بالنسبة للتظلمات الواردة من خارج التراب الوطني

لقد بلغ عدد التظلمات التي تخص أشخاصا مقيمين بالخارج ما مجموعه 171 تظلما أي ما يمثل نسبة 6,17% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل الحكومة السابقة، ونجد في كل هذا المعطى أن هذه التظلمات همت خلال هذه الفترة 18 قطاعا محددا، تصدر فيها المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة سلم ترتيب القطاعات المعنية بالتظلمات المقدمة من قبل الأشخاص المقيمين بالخارج بما مجموعه 43 تظلما، متبوعا في المرتبة الثانية بقطاع الداخلية بـ 42 تظلما، تلاه في المرتبة الثالثة قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج بـ 19 تظلما، فقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المرتبة الرابعة بـ 18 تظلما، تليه باقي القطاعات المبينة في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و09 تظلمات.

أما بالنسبة للحكومة المحلية، فقد بلغ عدد التظلمات التي تخص أشخاصا مقيمين بالخارج ما مجموعه 29، أي ما يمثل نسبة 3,74% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه الفترة، ونجد في كل هذا المعطى أن هذه التظلمات همت 09 قطاعات محددة، تصدر فيها قطاع الداخلية سلم ترتيب التظلمات المقدمة بما مجموعه 14 تظلما، تليه باقي القطاعات بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و04 تظلمات على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

8 - التوزيع الجغرافي للتظلمات حسب الحقوق المعنية بالإخلال

الحقوق المعنية بالإخلال	فاس-مكناس	الدار البيضاء-سطات	الرباط-سلا-القنيطرة	طنجة-تطوان-الحسيمة	سوس-ماسة	مراكش-أسفي	الشرق	بني ملال-خنيفرة	درعة-تافيلالت	العيون-الساقية الحمراء	كلميم-واد نون	الداخلة-وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	133	137	149	113	71	63	68	45	54	45	18	5	72	6	979
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	117	92	79	57	80	53	30	35	28	22	12	4	57	2	668
الحق في الملكية وتملك العقارات	66	67	76	72	48	41	33	30	36	21	15	1	57	4	567
الحق في الحماية الاجتماعية	72	47	59	40	41	34	61	28	27	31	15	1	10	3	469
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	33	23	41	28	27	22	18	15	22	22	12	2	6	4	275
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	51	29	42	20	25	28	21	28	8	7	2	2	5	6	274
الحق في التعليم	39	21	24	14	25	21	9	27	13	30	4	3	1	4	235
الحق في السكن	18	78	40	27	8	8	6	3	9	13	1	1	12	1	225
الحق في التنمية المستدامة	16	12	12	17	12	6	9	6	9	3	1	1	18	1	123
الحق في حماية الممتلكات الفردية	20	17	12	15	7	7	7	8	3	2	2	1	15	0	116
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	21	20	18	9	11	8	5	2	5	4	2	2	1	5	113
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	16	22	21	2	6	12	2	3	11	1	0	0	1	1	98
الحق في بيئة سليمة	22	20	4	21	4	5	2	5	4	2	0	0	9	0	98
حقوق الطفل	6	6	9	2	5	4	6	6	6	6	1	1	3	2	63
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	2	5	5	4	1	0	4	1	4	1	1	0	0	0	28
الحق في التنقل	1	3	3	2	2	0	1	0	0	3	1	0	8	1	25
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	3	4	1	3	0	3	1	1	2	2	1	0	3	0	24

الحقوق المعنية بالإخلال	فاس-مكناس	الدار البيضاء-سطات	الرباط-سلا-القنيطرة	طنجة-تطوان-الحسيمة	سوس-ماسة	مراكش-أسفي	الشرق	بني ملال-خنيفرة	درعة-تافيلالت	العيون-الساقية الحمراء	كلميم-واد نون	الداخلة-وادي الذهب	الخارج	جهات غير محددة	المجموع العام
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	0	5	4	1	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0	16
الحق في التشغيل	2	1	0	3	1	1	0	1	2	1	0	0	1	1	14
المساواة بين الجنسين	4	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4
التمييز ضد النساء في الإدارة	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3
الحق في اكتساب الجنسية	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
التمييز داخل فضاء العمل	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
الحق في التجمع والتظاهر	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
الحق في حماية الحياة الخاصة	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
المجموع	645	613	604	450	379	318	285	249	245	217	88	24	282	41	4440

أخذا بعين الاعتبار، كما تمت الإشارة إليه في سياق التحليل الحقوقي العام للتظلمات والتشكيات، أن التظلم الواحد قد يميل إلى أكثر من تكييف حقوقي واحد، فإن تحليل التظلمات المسجلة خلال هذه السنة من زاوية التكييف الحقوقي المعتمد في سياق جهوي، يظهر أن التوزيع الجغرافي لمختلف التظلمات في بعدها الحقوقي يتباين بحسب المناطق الجغرافية التي يقطنها أصحاب التظلمات، وهو ما يتيح من جانب البعد الجهوي لمصدر التظلم إذا ما أفردنا التظلمات الواردة من الخارج بتحليل خاص واستثنينا تلك الواردة من جهات غير محددة، على التفصيل المبين في الجدول، إبداء الملاحظات التالية :

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة فاس- مكناس

من مجموع تظلمات تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 44 حقا كان موضوع تظلم داخل جهة فاس- مكناس، حيث بلغ عدد التظلمات المعنية بها خلال هذه السنة والتي أمكن تكييف الوقائع التي تضمنتها تكييفا حقوقيا، ما مجموعه 645 توصيفا حقوقيا، وقد استأثر فيها الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بمعظم التكييفات المتصلة بتظلمات تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 133 تكييفا، متبوعا بالحق في

المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 117 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 72 توصيفا، يليه الحق في الملكية وتملك العقارات بـ 66 توصيفا، فالحق في الصحة وتأمين الخدمات الصحية والرعاية الصحية بـ 51 توصيفا، ثم الحق في التعليم بـ 39 توصيفا، فالحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 33 توصيفا حقوقيا، والحق في بيئة سليمة بـ 22 توصيفا، ثم الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة بـ 21 توصيفا، يليه الحق في حماية الممتلكات الفردية بـ 20 توصيفا حقوقيا، فباقي التوصيفات الحقوقية على النحو المبين في الجدول، بأعداد تقل عن العشرين توصيفا حقوقيا للتظلمات المقدمة داخل الجهة تتراوح بين توصيف واحد و18 توصيفا حقوقيا على التفصيل المبين فيه.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات

من مجموع تظلمات تقبل تكييفا حقوقيا على نحو ما سبقت الإشارة إليه، نجد أن 21 حقا كان موضوع تظلم داخل جهة الدار البيضاء – سطات، إذ بلغ عدد التظلمات المعنية بها خلال هذه السنة والتي أمكن تكييف الوقائع التي تضمنتها تكييفا حقوقيا، ما مجموعه 613 توصيفا حقوقيا، وقد استأثر ضمنها الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بمعظم التكييفات المتصلة بتظلمات تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 137 تكييفا، متبوعا بالحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 92 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في السكن بـ 78 توصيفا، والحق في الملكية وتملك العقارات بـ 67 توصيفا، يليه الحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 47 توصيفا، ثم الحق في الصحة وتأمين الخدمات الصحية والرعاية الصحية بـ 29 توصيفا حقوقيا، فالحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 23 توصيفا حقوقيا، وبعده الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية بـ 22 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في التعليم بـ 21 توصيفا، ثم الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة والحق في بيئة سليمة بـ 20 توصيفا حقوقيا لكل منهما، فباقي التوصيفات الحقوقية، على النحو المبين في الجدول بأعداد تقل عن العشرين توصيفا حقوقيا للتظلمات المقدمة داخل الجهة تتراوح بين توصيف واحد و17 توصيفا حقوقيا على التفصيل المبين فيه.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة

من مجموع تظلمات تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 22 حقا كان موضوع تظلم داخل جهة الرباط – سلا – القنيطرة، بلغ عدد التظلمات المعنية بها خلال هذه السنة، والتي أمكن تكييف الوقائع التي تضمنتها تكييفا حقوقيا، ما مجموعه 604 توصيفات حقوقية، وقد استأثر فيها أيضا الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بمعظم التكييفات المتصلة بتظلمات تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 149 تكييفا، متبوعا كذلك بالحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 79 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في الملكية وتملك العقارات بما مجموعه 76 توصيفا، يليه الحق في الحماية الاجتماعية بـ 59 توصيفا، فالحق في الصحة وتأمين الخدمات الصحية والرعاية الصحية بـ 42 توصيفا، ثم الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 41 توصيفا حقوقيا، والحق في السكن بـ 40 توصيفا، فالحق في التعليم بـ 24 توصيفا،

ثم الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية بـ 21 توصيفا حقوقيا، فباقي التوصيفات الحقوقية على النحو المبين في الجدول بأعداد تقل عن العشرين توصيفا حقوقيا للتظلمات المقدمة داخل الجهة تتراوح بين توصيف واحد و18 توصيفا حقوقيا على التفصيل المبين فيه.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة طنجة – تطوان – الحسيمة

من مجموع تظلمات تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 19 حقا كان موضوع تظلم داخل جهة طنجة – تطوان – الحسيمة، بلغ عدد التظلمات المعنية بها خلال هذه السنة والتي أمكن تكييف الوقائع التي تضمنتها تكييفا حقوقيا، ما مجموعه 450 توصيفا حقوقيا، وقد استأثر فيها كذلك الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بمعظم التكييفات المتصلة بتظلمات تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 113 تكييفا، متبوعا بالحق في الملكية وتملك العقارات بـ 74 توصيفا حقوقيا، والحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 57 توصيفا حقوقيا، يليه الحق في الحماية الاجتماعية بـ 40 توصيفا، ثم الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 28 توصيفا حقوقيا، والحق في السكن بـ 27 توصيفا، فالحق في بيئة سليمة بـ 21 توصيفا، فالحق في الصحة وتأمين الخدمات الصحية والرعاية الصحية بـ 20 توصيفا حقوقيا، فباقي التوصيفات الحقوقية على النحو المبين في الجدول بأعداد تقل عن العشرين توصيفا حقوقيا للتظلمات المقدمة داخل الجهة تتراوح بين توصيف واحد و17 توصيفا حقوقيا على التفصيل المبين فيه.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة سوس- ماسة

من مجموع تظلمات تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 21 حقا كان موضوع تظلم داخل جهة سوس- ماسة، بلغ عدد التظلمات المعنية بها خلال هذه السنة والتي أمكن تكييف الوقائع التي تضمنتها تكييفا حقوقيا، ما مجموعه 379 توصيفا حقوقيا، وقد استأثر فيها الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بمعظم التكييفات المتصلة بتظلمات تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 80 تكييفا، متبوعا بالحق في الحماية من تعسفات الإدارة بـ 71 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في الملكية وتملك العقارات بما مجموعه 48 توصيفا، يليه الحق في الحماية الاجتماعية بـ 41 توصيفا، ثم الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 27 توصيفا حقوقيا، فالحق في الصحة وتأمين الخدمات الصحية والرعاية الصحية والحق في التعليم بـ 25 توصيفا حقوقيا لكل منهما، فباقي التوصيفات الحقوقية على النحو المبين في الجدول بأعداد تقل عن العشرين توصيفا حقوقيا للتظلمات المقدمة داخل الجهة تتراوح بين توصيف واحد و12 توصيفا حقوقيا على التفصيل المبين فيه.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة مراكش – آسفي

من مجموع تظلمات تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 18 حقا كان موضوع تظلم داخل جهة مراكش – آسفي، حيث بلغ عدد التظلمات المعنية بها خلال هذه السنة والتي أمكن تكييف الوقائع التي تضمنتها تكييفا

حقوقيا، ما مجموعه 318 توصيفا حقوقيا، وقد استأثر فيها الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بمعظم التكييفات المتصلة بتظلمات تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 63 تكييفا، متبوعا بالحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 53 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في الملكية وتملك العقارات بـ 41 توصيفا، يليه الحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 34 توصيفا، والحق في الصحة وتأمين الخدمات الصيية والرعاية الصيية بـ 28 توصيفا، ثم الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 22 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في التعليم بـ 21 توصيفا حقوقيا، فباقي التوصيفات الحقوقية على النحو المبين في الجدول بأعداد تقل عن العشرين توصيفا حقوقيا للتظلمات المقدمة داخل الجهة تتراوح بين توصيف واحد و12 توصيفا حقوقيا على التفصيل المبين فيه.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة الشرق

من مجموع تظلمات تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، نجد أن 19 حقا كان موضوع تظلم داخل جهة الشرق، حيث بلغ عدد التظلمات المعنية بها خلال هذه السنة، والتي أمكن تكييف الوقائع التي تضمنتها تكييفا حقوقيا، ما مجموعه 285 توصيفا حقوقيا، وقد استأثر فيها أيضا الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بمعظم التكييفات المتصلة بتظلمات تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 68 تكييفا، متبوعا بالحق في الحماية الاجتماعية بـ 61 توصيفا، ثم الحق في الملكية وتملك العقارات بما مجموعه 33 توصيفا، وبعد ذلك جاء الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 30 توصيفا حقوقيا، يليه الحق في الصحة وتأمين الخدمات الصيية والرعاية الصيية بـ 21 توصيفا حقوقيا، فباقي التوصيفات الحقوقية على النحو المبين في الجدول، بأعداد تقل عن العشرين توصيفا حقوقيا للتظلمات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و18 توصيفا حقوقيا على التفصيل المبين فيه.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة بني ملال - خنيفرة

من مجموع تظلمات تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 21 حقا كان موضوع تظلم داخل جهة بني ملال-خنيفرة، حيث بلغ عدد التظلمات المعنية بها خلال هذه السنة والتي أمكن تكييف الوقائع التي تضمنتها تكييفا حقوقيا، ما مجموعه 249 توصيفا حقوقيا، وقد استأثر فيها كذلك الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بمعظم التكييفات المتصلة بتظلمات تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 45 تكييفا، متبوعا بالحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 35 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في الملكية وتملك العقارات بما مجموعه 30 توصيفا، يليه الحق في الحماية الاجتماعية والحق في الصحة وتأمين الخدمات الصيية والرعاية الصيية بـ 28 توصيفا حقوقيا لكل منهما، ثم الحق في التعليم بـ 27 توصيفا حقوقيا، فباقي التوصيفات الحقوقية على النحو المبين في الجدول بأعداد تقل عن العشرين توصيفا حقوقيا للتظلمات المقدمة داخل الجهة تتراوح بين توصيف واحد و15 توصيفا حقوقيا على التفصيل المبين فيه.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة درعة - تافيلالت

من مجموع تظلمات تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 19 حقا كان موضوع تظلم داخل جهة درعة - تافيلالت، حيث بلغ عدد التظلمات المعنية بها خلال هذه السنة والتي أمكن تكييف الوقائع التي تضمنتها تكييفا

حقوقيا، ما مجموعه 245 توصيفا حقوقيا، وقد استأثر فيها الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بمعظم التكييفات المتصلة بتظلمات تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 54 تكييفا، متبوعا بالحق في الملكية وتملك العقارات بما مجموعه 36 توصيفا، ثم الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 28 توصيفا حقوقيا، يليه الحق في الحماية الاجتماعية بـ 27 توصيفا، فالحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 22 توصيفا حقوقيا، فباقي التوصيفات الحقوقية على النحو المبين في الجدول بأعداد تقل عن العشرين توصيفا حقوقيا للتظلمات المقدمة داخل الجهة تتراوح بين توصيف واحد و13 توصيفا حقوقيا على التفصيل المبين فيه.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة العيون – الساقية الحمراء

من مجموع تظلمات تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، نجد أن 19 حقا كان موضوع تظلم داخل جهة العيون –الساقية الحمراء، حيث بلغ عدد التظلمات المعنية بها خلال هذه السنة، والتي أمكن تكييف الوقائع التي تضمنتها تكييفا حقوقيا، ما مجموعه 217 توصيفا حقوقيا، وقد استأثر فيها على غرار معظم الجهات الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بمعظم التكييفات المتصلة بتظلمات تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 45 تكييفا، متبوعا بالحق في الحماية الاجتماعية بـ 31 توصيفا، يليها الحق في التعليم بـ 30 توصيفا، ثم الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب والحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 22 توصيفا حقوقيا لكل منهما، فالحق في الملكية وتملك العقارات بـ 21 توصيفا، فباقي التوصيفات الحقوقية على النحو المبين في الجدول بأعداد تقل عن العشرين توصيفا حقوقيا للتظلمات المقدمة داخل الجهة تتراوح بين توصيف واحد و13 توصيفا حقوقيا على التفصيل المبين فيه.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة كلميم- واد نون

من مجموع تظلمات تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 15 حقا كان موضوع تظلم داخل جهة كلميم- واد نون، حيث بلغ عدد التظلمات المعنية بها خلال هذه السنة، والتي أمكن تكييف الوقائع التي تضمنتها تكييفا حقوقيا، ما مجموعه 88 توصيفا حقوقيا، وذلك بتوصيفات حقوقية على النحو المبين في الجدول بأعداد تقل كلها عن العشرين توصيفا حقوقيا للتظلمات المقدمة داخل الجهة تتراوح بين توصيف واحد و18 توصيفا حقوقيا، استأثر فيها كذلك الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بمعظم التكييفات المتصلة بتظلمات تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 18 تكييفا، متبوعا بالحق في الملكية وتملك العقارات والحق في الحماية الاجتماعية بـ 15 توصيفا حقوقيا لكل منهما، والحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب والحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 12 توصيفا حقوقيا لكل منهما أيضا، على الشكل الموضح في الجدول.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من جهة الداخلة –واد الذهب

من مجموع تظلمات تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 12 حقا كان موضوع تظلم داخل جهة الداخلة – واد الذهب، حيث

بلغ عدد التظلمات المعنية بها خلال هذه السنة، والتي أمكن تكييف الوقائع التي تضمنتها تكييفا حقوقيا، ما مجموعه 24 توصيفا حقوقيا، وذلك بتوصيفات حقوقية على النحو المبين في الجدول بأعداد تقل كلها عن العشرة توصيفات حقوقية للتظلمات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و05 توصيفات، استأثر فيها كذلك الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بمعظم التكييفات المتصلة بتظلمات تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 05 تكييفات، متبوعا بالحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 04 توصيفات حقوقية، يليها الحق في التعليم بـ 03 توصيفات، على الشكل الموضح في الجدول.

- بالنسبة للتظلمات الواردة من خارج التراب الوطني

وعلى صعيد آخر، يمكن الإشارة إلى أنه من مجموع تظلمات تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 19 حقا كان موضوع تظلمات تهم أشخاصا مقيمين خارج التراب الوطني، بحيث بلغ عدد التكييفات الحقوقية المتصلة بها خلال هذه السنة ما مجموعه 282 توصيفا، وقد استأثر فيها كما الشأن بالنسبة للتظلمات التي تهم مختلف جهات المملكة، الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بمعظم التكييفات بما مجموعه 74 تكييفا، متبوعا بالحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب والحق في الملكية وتملك العقارات بما مجموعه 57 توصيفا حقوقيا لكل منهما، تليه باقي التوصيفات الحقوقية على النحو المبين في الجدول بأعداد تقل عن العشرين توصيفا حقوقيا للتظلمات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و18 توصيفا حقوقيا على التفصيل المبين فيه.

9 – التظلمات المسجلة حسب جغرافية الإدارة

التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم																
المجال القطاعي المعني	الرباط- سلا- القنيطرة	فاس- مكناس	الدارالبيضاء- سطات	طنجة- تطوان- الحسيمة	سوس- ماسة	مراكش- أسفي	بني ملال- خنيفرة	الشرق	درعة- تافيلالت	العيون- الساقية الحمراء	الداخلة- وادي الذهب	كلميم- واد نون	جهة أو بلد غير محدد(ة)	دول أجنبية	المجموع	النسبة من المجموع (%)
الحكومة السابقة																
قطاع الداخلية	173	119	120	93	46	33	34	27	33	16	0	13	0	0	707	19,93
الجماعات والمجالس المنتخبة	36	73	55	40	40	22	24	37	27	10	0	17	0	0	381	10,74
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	134	35	31	16	7	17	41	4	4	15	1	5	0	0	310	8,74
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	161	30	14	25	12	1	5	5	2	8	0	1	0	0	264	7,44
قطاع الشغل والإدماج المهني	190	23	0	20	11	5	2	2	0	8	1	0	0	0	262	7,39
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	69	6	8	9	3	0	4	1	1	2	1	2	0	0	106	2,99
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	39	5	17	10	7	4	3	3	10	3	0	2	0	0	103	2,90
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	44	4	21	7	0	1	4	2	3	4	0	1	0	0	91	2,57
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	16	4	6	4	8	23	3	1	1	6	0	0	0	0	72	2,03
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	51	2	0	3	1	0	0	1	0	6	0	4	0	0	68	1,92
قطاع الصحة	29	17	1	4	5	2	0	2	3	0	2	2	0	0	67	1,89
صندوق الإيداع والتدبير	62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	1,75
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	39	8	2	3	0	2	2	1	0	1	0	0	0	0	58	1,64

التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم

| المجال القطاعي المعني | الرباط - سلا - القنيطرة | فاس - مكناس | الدار البيضاء - سطات | مراكش - آسفي | سوس - ماسة | طنجة - تطوان - الحسيمة | درعة - تافيلالت | الشرق | بني ملال - خنيفرة | مراكش - آسفي | سوس - ماسة | طنجة - تطوان - الحسيمة | درعة - تافيلالت | الشرق | بني ملال - خنيفرة | مراكش - آسفي | سوس - ماسة | طنجة - تطوان - الحسيمة | الداخلة - وادي الذهب | كلميم - واد نون | العيون - الساقية الحمراء

التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم																
المجال القطاعي المعني	الرباط - سلا - القنيطرة	فاس - مكناس	الدار البيضاء - سطات	مراكش - آسفي	سوس - ماسة	مكناس - تافيلالت	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	جهة أو بلد غير محدد(*)	دول أجنبية	المجموع	النسبة من المجموع (%)
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
مجالات قطاعية مختلفة	6	3	8	0	0	0	0	0	0	9	0	28	0,79
مجموع الحكومة السابقة	1 176	347	295	119	146	239	85	47	5	9	1	2 772	78,15
النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية إدارات الحكومة السابقة	42,42	12,52	10,64	4,29	5,27	8,62	3,07	1,70	0,18	0,32	0,04	100	**
الحكومة الحالية													
قطاع الداخلية	54	39	42	14	17	32	10	2	3	0	0	247	6,96
قطاع الاقتصاد والمالية	65	16	4	1	11	10	3	1	0	0	0	111	3,13
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	39	7	4	2	4	1	4	1	0	0	0	64	1,80
الجماعات والمجالس المنتخبة	6	7	9	8	5	11	1	4	1	0	0	62	1,75
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	24	3	4	0	6	0	2	0	0	0	0	42	1,18
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	10	2	4	2	2	1	0	0	0	0	0	27	0,76
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	10	2	3	1	3	2	0	1	0	0	0	23	0,65
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	5	7	0	2	5	1	1	0	0	0	0	23	0,65

التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم

المجال القطاعي المعني	الرباط - سلا - القنيطرة	فاس - مكناس	الدار البيضاء - سطات	مراكش - آسفي	سوس - ماسة	طنجة - تطوان - الحسيمة	بني ملال - خنيفرة	الشرق	درعة - تافيلالت	العيون - الساقية الحمراء	كلميم - واد نون	الداخلة - وادي الذهب	جهة أو بلد غير محدد(ة)	دول أجنبية	المجموع	النسبة من المجموع (%)
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	7	3	4	0	0	4	1	1	0	0	1	0	0	0	21	0,59
مجال العدالة	19	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0,59
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	15	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	20	0,56
صندوق الإيداع والتدبير	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0,51
قطاع التجهيز والماء	7	0	1	0	1	3	2	1	0	1	0	0	0	0	16	0,45
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	8	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	14	0,39
قطاع النقل واللوجستيك	8	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	10	0,28
البعثات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0,25
رئاسة الحكومة	4	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	7	0,20
قطاع الصناعة والتجارة	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	0,20
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	6	0,17
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,14
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0,14
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,08
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,06

التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم																
المجال القطاعي المعني	الرباط- سلا- القنيطرة	فاس -مكناس	الدارالبيضاء- سطات	طنجة- تطوان- الحسيمة	سوس- ماسة	مراكش- أسفي	بني ملال -خنيفرة	الشرق	درعة -تافيلالت	العيون -الساقية الحمراء	كلميم -واد نون	الداخلة- وادي الذهب	جهة أو بلد غير محدد(ة)	دول أجنبية	المجموع	النسبة من المجموع (%)
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
مجالات قطاعية مختلفة	2	3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	11	0,31
مجموع الحكومة الحالية	327	98	79	69	54	32	16	24	28	28	12	4	4	0	775	21,85
النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية إدارات الحكومة الحالية	42,19	12,65	10,19	8,90	6,97	4,13	2,06	3,10	3,61	3,61	1,55	0,52	0,52	0,00	100	**
مجموع الحكومتين																
مجموع الحكومتين	1 503	445	374	308	200	151	141	116	114	113	59	9	13	1	3 547	100
النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة	42,37	12,55	10,54	8,68	5,64	4,26	3,98	3,27	3,21	3,19	1,66	0,25	0,37	0,03	100	**

إن تحليل التظلمات المسجلة، خلال هذه السنة، من زاوية المجال القطاعي المعني بالتظلم في سياقه الجهوي، وأخذا بعين الاعتبار ما سيق في شأن التغيير الحكومي وما نتج عنه من تحول بعض الإدارات من قطاع حكومي إلى آخر، يظهر أن التوزيع الجغرافي لمختلف القطاعات المعنية بتظلمات المرتفقين، كما تختلف جغرافيا حسب الجهات التي يقصدها أصحاب التظلمات، تختلف أيضا حسب التقطيع الإداري الوطني، وبالتالي حسب تواجد الإدارة المعنية مباشرة بالتظلم، وهو ما يتيح من جانب جغرافية الإدارة المتظلم منها وما تمثله من بعد جهوي لمكان التظلم، إن لم نقل مكان الاختلال موضوع التظلم، الإجابة على تساؤل محوري مفاده: أين تقع الإدارات التي يتظلم منها المرتفقون بغض النظر عن مكان تواجد المتظلم؟ وما هي انتماءاتها القطاعية جهويا؟

وكما سبقت الإشارة إليه، عند الحديث عن جغرافية التظلم، فإذا ما استثنينا بعض التظلمات القليلة التي تهم إدارات خارج التراب الوطني، أو تهم مؤسسات لا تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة، والتي لا يتعدى عددها إجمالا 14 تظلما، أمكننا إبداء ملاحظات عامة حسب كل جهة على حدة على النحو التالي:

• التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي لجهة الرباط – سلا – القنيطرة «جغرافية الإدارة»

من الطبيعي أن تستأثر جهة الرباط – سلا – القنيطرة، من زاوية الإدارة موضوع التضلم، بالمرتبة الأولى في عدد التضلمات المسجلة بالمؤسسة بفعل التواجد المركزي «إما كمقرات مركزية لإدارات لامركزة أو كإدارات مركزية» للعديد من القطاعات الحكومية والإدارات والمؤسسات العمومية، ولعل خير ما يفسر استئثار هذه الجهة بصدارة ترتيب باقي الجهات، بما مجموعه 1503 تضلمات تهم مختلف الإدارات المتواجدة بهذه الجهة، وبنسبة 42,37% من مجموع التضلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة حسب جغرافية الإدارة بغض النظر عن الولاية الحكومية السارية.

وعموما، فقد سجلت المؤسسة، في ظل الحكومة المنقضية ولايتها، ما مجموعه 1176 تضلما يخص الإدارات المتواجدة داخل جهة الرباط – سلا – القنيطرة، بنسبة 42,42% من التضلمات المسجلة خلال ولايتها حسب جغرافية الإدارة، وقد همت خلال هذه الفترة 25 قطاعا محددا، وقد استأثر فيها قطاع الشغل والإدماج المهني بمعظم التضلمات المقدمة في مواجهة الإدارات المتواجدة بهذه الجهة بما مجموعه 190 تضلما، يليه في المرتبة الثانية قطاع الداخلية، بما مجموعه 173 تضلما، متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 161 تضلما، ثم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 134 تضلما، فقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 69 تضلما، وصندوق الإيداع والتدبير بـ 62 تضلما، يليه القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني بـ 51 تضلما، وقطاع الطاقة والمعادن والبيئة بـ 44 تضلما، ثم قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات وقطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية بـ 39 تضلما لكل منهما، فالجماعات والمجالس المنتخبة بما مجموعه 36 تضلما، وقطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج بـ 35 تضلما، تليه باقي القطاعات المبينة في الجدول بتضلمات يتراوح عددها بين تضلم واحد و29 تضلما، على التفصيل المبين فيه.

أما في ظل الحكومة الحالية، فمن مجموع تضلمات بلغ عددها 327 تضلما يهم إدارات متواجدة بهذه الجهة، وبنسبة 42,19% من مجموع التضلمات التي تم تسجيلها حسب جغرافية الإدارة في بداية ولاية هذه الحكومة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة 23 قطاعا محددا، وقد استأثر فيها قطاع الاقتصاد والمالية بمعظم التضلمات المقدمة في مواجهة إدارات تتواجد بهذه الجهة بما مجموعه 65 تضلما، متبوعا بقطاع الداخلية بـ 54 تضلما، ثم قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بـ 39 تضلما، يليه في المرتبة الرابعة قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات بـ 24 تضلما، فمجال العدالة بـ 19 تضلما، وصندوق الإيداع والتدبير بـ 18 تضلما، ثم القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني بـ 15 تضلما، فباقي القطاعات بتضلمات يتراوح عددها بين تضلم واحد و10 تضلمات، على التفصيل المبين في الجدول.

• التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي لجهة فاس– مكناس «جغرافية الإدارة»

وحلت الإدارات المعنية بالتضلمات المتواجدة داخل المجال الترابي لجهة فاس– مكناس في المرتبة الثانية، بما مجموعه 445 تضلما، وبنسبة 12,55% من مجموع التضلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة حسب جغرافية الإدارة بغض النظر عن الولاية الحكومية السارية.

لقد سجلت المؤسسة في كل الحكومة المنتهية ولايتها، ما مجموعه 347 تظلما، بنسبة 12,52% من التظلمات المسجلة خلال ولايتها حسب جغرافية الإدارة، وقد همت خلال هذه الفترة 18 قطاعا محددا، وقد استأثر فيها قطاع الداخلية بمجل التظلمات المقدمة في مواجهة الإدارات المتواجدة بهذه الجهة بما مجموعه 119 تظلما، يليه في المرتبة الثانية مجال الجماعات والجالس المنتخبة بما مجموعه 73 تظلما، ثم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 35 تظلما، متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 30 تظلما، فقطاع الشغل والإدماج المهني بما مجموعه 23 تظلما، ثم قطاع الصحة بـ 17 تظلما، تليه بأقل من 10 تظلمات باقي القطاعات المبينة في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و08 تظلمات على التفصيل المبين فيه.

وفي كل الحكومة الحالية، يتضح أنه من مجموع تظلمات بلغ عددها 98 تظلما يهم إدارات متواجدة بهذه الجهة، وبنسبة 12,65% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها حسب جغرافية الإدارة في بداية ولاية هذه الحكومة، هناك 14 قطاعا محددا معنيا بهذه التظلمات، وقد استأثر فيها قطاع الداخلية بمعظم التظلمات المقدمة في مواجهة إدارات تتواجد بهذه الجهة بما مجموعه 39 تظلما، متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية بـ 16 تظلما، ثم باقي القطاعات بأقل من 10 تظلمات، على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و07 تظلمات.

- التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الدار البيضاء – سطات «جغرافية الإدارة»

في المرتبة الثالثة، جاءت الإدارات المعنية بالتظلمات المتواجدة داخل المجال الترابي لجهة الدار البيضاء – سطات، بما مجموعه 374 تظلما، وما نسبته 10,54 % من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة حسب جغرافية الإدارة بغض النظر عن التغيير الحكومي.

وتظهر المعطيات أعلاه، أن المؤسسة سجلت في كل الحكومة المنتهية ولايتها ما مجموعه 295 تظلما بنسبة 10,64% من مجموع التظلمات المسجلة حسب جغرافية الإدارة خلال سنوات الولاية، وقد همت خلال هذه الفترة 14 قطاعا محددا، واستأثر فيها قطاع الداخلية بمعظم التظلمات المقدمة في مواجهة الإدارات المتواجدة بهذه الجهة، بما مجموعه 120 تظلما، يليه في المرتبة الثانية المجال القطاعي الخاص بالجماعات والجالس المنتخبة، بما مجموعه 55 تظلما، فقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 31 تظلما، ثم قطاع الطاقة والمعادن والبيئة، بما مجموعه 21 تظلما، يليه قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 17 تظلما، متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 14 تظلما، ثم بأقل من 10 تظلمات، جاءت باقي القطاعات المبينة في الجدول بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و08 تظلمات على التفصيل المبين فيه.

أما في كل الحكومة الحالية، فمن مجموع 79 تظلما يهم إدارات متواجدة بهذه الجهة، وبنسبة 10,19% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها حسب جغرافية الإدارة في بداية ولاية هذه الحكومة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة 11 قطاعا محددا، وقد استأثر فيها قطاع الداخلية بمعظم التظلمات المقدمة في مواجهة إدارات تتواجد بهذه الجهة بما مجموعه 42 تظلما، ثم الجماعات والجالس المنتخبة

بـ 09 تظلمات، فباقي القطاعات بأقل من ذلك، على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و04 تظلمات.

• التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم داخل الجدار الترابي لجهة صنجة – تصوان – الحسيمة «جغرافية الإدارة»

احتلت جهة صنجة – تصوان – الحسيمة المرتبة الرابعة من حيث الإدارات المعنية بالتظلم، بما مجموعه 308 تظلمات وبنسبة 8,68% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة حسب جغرافية الإدارة بغض النظر عن الفترتين الحكوميتين.

من مجموع تظلمات بلغ 239 يخص هذه الجهة وبنسبة 8,62% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في ظل الحكومة السابقة بحسب جغرافية الإدارة، نجد أن الأمر تعلق خلال هذه الفترة بـ 14 قطاعا محددا، استأثر فيها قطاع الداخلية بمعظم التظلمات التي تهم إدارات متواجدة بجهة صنجة – تصوان –الحسيمة، بما مجموعه 93 تظلما، متبوعا بالجدار القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة، بما مجموعه 40 تظلما، يليه قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 25 تظلما، فقطاع الشغل والإدماج المهني بـ 20 تظلما، ثم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 16 تظلما، فباقي القطاعات المبينة في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و10 تظلمات على التفصيل المبين فيه.

أما في ظل الحكومة الحالية، فمن مجموع تظلمات بلغ عددها 69 تظلما يهم إدارات متواجدة بهذه الجهة، وبنسبة 8,90% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها حسب جغرافية الإدارة في بداية ولاية هذه الحكومة، نجد أن الأمر يتعلق بـ 12 قطاعا محددا، وقد استأثر فيها قطاع الداخلية بمعظم التظلمات المقدمة في مواجهة إدارات تتواجد بهذه الجهة، بما مجموعه 32 تظلما، متبوعا بالجماعات والمجالس المنتخبة بـ 11 تظلما، ثم قطاع الاقتصاد والمالية بـ 10 تظلمات، فباقي القطاعات بأقل من ذلك، على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و04 تظلمات.

• التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم داخل الجدار الترابي لجهة سوس- ماسة «جغرافية الإدارة»

وحلت الإدارات المعنية بالتظلم المتواجدة داخل الجدار الترابي لجهة سوس-ماسة في المرتبة الخامسة، بما مجموعه 200 تظلما، وبنسبة 5,64 %من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة حسب جغرافية الإدارة بغض النظر عن الولاية الحكومية السارية.

لقد سجلت المؤسسة في ظل الحكومة المنتهية ولايتها، ما مجموعه 146 تظلما بنسبة 5,27% من مجموع التظلمات المسجلة خلال ولايتها بحسب جغرافية الإدارة، وقد همت خلال هذه الفترة 13 قطاعا محددا، واستأثر فيها قطاع الداخلية بمعظم التظلمات المقدمة في مواجهة الإدارات المتواجدة بهذه الجهة، بما مجموعه 46 تظلما، تليه في المرتبة الثانية الجماعات والمجالس المنتخبة، بما مجموعه 40 تظلما، ثم قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 12 تظلما، يليه قطاع الشغل والإدماج المهني بـ 11 تظلما، فباقي القطاعات المبينة في الجدول بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و08 تظلمات على التفصيل المبين فيه.

بينما في كل الحكومة الحالية، فمن مجموع 54 تضلما يهم إدارات متواجدة بهذه الجهة وبنسبة 6,97% من مجموع التضلمات التي تم تسجيلها حسب جغرافية الإدارة في بداية ولاية هذه الحكومة، نجد أن الأمر يتعلق بـ 09 قطاعات محددة، وقد استأثر فيها أيضا قطاع الداخلية بمعظم التضلمات المقدمة في مواجهة إدارات تتواجد مقراتها بهذه الجهة، بما مجموعه 17 تضلما، متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية بـ 11 تضلما، فباقي القطاعات بأقل من 10 تضلمات، حسب التفصيل المبين في الجدول، بتضلمات يتراوح عددها بين تضلم واحد و06 تضلمات.

• التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي لجهة مراكش - آسفي «جغرافية الإدارة»

في المرتبة السادسة، جاءت الإدارات المعنية بالتضلمات المتواجدة داخل المجال الترابي مراكش -آسفي، بما مجموعه 151 تضلما، وما نسبته 4,26 % من مجموع التضلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة حسب جغرافية الإدارة بغض النظر عن التغيير الحكومي.

لقد بلغ عدد التضلمات التي تهم الإدارات المتواجدة في جهة مراكش -آسفي، ما مجموعه 119 تضلما، بنسبة 4,29% من مجموع التضلمات التي تم تسجيلها حسب جغرافية الإدارة في كل الحكومة المنتهية ولايتها، ونجد من خلالها أن الأمر خص خلال هذه الفترة 14 قطاعا محددا، تصدر ترتيبها قطاع الداخلية، بما مجموعه 33 تضلما، متبوعا في المرتبة الثانية بقطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة، بما مجموعه 23 تضلما، بينما جاء في المرتبة الثالثة المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة بـ 22 تضلما، يليه قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 17 تضلما، فباقي القطاعات المبينة في الجدول بتضلمات يتراوح عددها بين تضلم واحد و05 تضلمات على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فمن 32 تضلما يهم إدارات متواجدة بهذه الجهة وبنسبة 4,13% من مجموع التضلمات التي تم تسجيلها حسب جغرافية الإدارة في بداية ولاية هذه الحكومة، نجد أن الأمر يتعلق بـ 08 قطاعات محددة، وقد استأثر فيها أيضا قطاع الداخلية بمعظم التضلمات المقدمة في مواجهة إدارات تتواجد مقراتها بهذه الجهة بما مجموعه 14 تضلما، متبوعا بالجماعات والمجالس المنتخبة بـ 08 تضلمات، فباقي القطاعات بأقل من ذلك، على التفصيل المبين في الجدول، بتضلم واحد أو بتضلمين.

• التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي لجهة بني ملال -خنيفرة «جغرافية الإدارة»

احتلت جهة بني ملال -خنيفرة المرتبة السابعة من حيث الإدارات المعنية بالتضلم، بما مجموعه 141 تضلما وبنسبة 3,98% من مجموع التضلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة حسب جغرافية الإدارة بغض النظر عن الفترتين الحكوميتين.

تظهر المعطيات أعلاه، أن المؤسسة سجلت في كل الحكومة المنقضية ولايتها ما مجموعه 125 تضلما بنسبة 4,51% من مجموع التضلمات المسجلة حسب جغرافية الإدارة خلال تلك الولاية، وقد

همت خلال هذه الفترة 12 قطاعا محددا، وقد استأثر فيها قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بمعظم التظلمات المقدمة في مواجهة الإدارات المتواجدة بهذه الجهة، بما مجموعه 41 تظلما، يليه في المرتبة الثانية قطاع الداخلية، بما مجموعه 34 تظلما، تليه الجماعات والجالس المنتخبة، بما مجموعه 24 تظلما، ثم بأقل من 10 تظلمات، تأتي القطاعات المبينة في الجدول بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و05 تظلمات على التفصيل المبين فيه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فقد بلغ عدد التظلمات التي تخص إدارات متواجدة بهذه الجهة ما مجموعه 16 تظلما، أي ما يمثل نسبة 2,06% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها حسب جغرافية الإدارة في بداية ولاية هذه الحكومة، ونجد في كل هذا المعطى أن هذه التظلمات همت خلال هذه الفترة 09 قطاعات محددة، توزعت على قطاعات بـ 04 تظلمات أو أقل على التفصيل المبين في الجدول.

• التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم داخل الجال الترابي لجهة الشرق «جغرافية الإدارة»

وحلت الإدارات المعنية بالتظلم المتواجدة داخل الجال الترابي لجهة الشرق في المرتبة الثامنة، بما مجموعه 116، وما نسبته 3,27%من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة حسب جغرافية الإدارة بغض النظر عن الولاية الحكومية السارية.

من مجموع تظلمات بلغ عددها 92 يهم إدارات متواجدة بجهة الشرق، وبنسبة 3,32% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها حسب جغرافية الإدارة في ظل الحكومة السابقة خلال هذه السنة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الولاية الحكومية 14 قطاعا محددا، استأثر فيها الجال القطاعي الخاص بالجماعات والجالس المنتخبة بمعظم التظلمات المقدمة في مواجهة إدارات متواجدة بهذه الجهة، بما مجموعه 37 تظلما، متبوعا بقطاع الداخلية بما مجموعه 27 تظلما، ثم بأقل من 10 تظلمات، تأتي باقي القطاعات المبينة في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و05 تظلمات على التفصيل المبين فيه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فمن مجموع تظلمات بلغ عددها 24 تهم الإدارات المتواجدة بجهة الشرق وبنسبة 3,10% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها حسب جغرافية الإدارة في بداية عمل هذه الحكومة خلال هذه السنة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الولاية الحكومية 09 قطاعات محددة، استأثر فيها قطاع الداخلية بـ 10 تظلمات، تلته باقي القطاعات بأقل من ذلك، على التفصيل المبين في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و06 تظلمات.

• التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم داخل الجال الترابي لجهة درعة – تافيلالت «جغرافية الإدارة»

في المرتبة التاسعة، جاءت الإدارات المعنية بالتظلمات المتواجدة داخل الجال الترابي درعة –تافيلالت، بما مجموعه 114 تظلما، وما نسبته 3,21 %من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة حسب جغرافية الإدارة بغض النظر عن التغيير الحكومي.

تظهر المعطيات أعلاه، أن المؤسسة سجلت في ظل الحكومة السابقة ما مجموعه 86 تظلما يهم هذه الجهة، بنسبة 3,10% من مجموع التظلمات المسجلة حسب جغرافية الإدارة خلال نفس الولاية

الحكومية، وقد خصت 10 قطاعات محددة، وقد استأثر فيها قطاع الداخلية بمعظم التظلمات المقدمة في مواجهة الإدارات المتواجدة بهذه الجهة بما مجموعه 33 تظلما، تليه في المرتبة الثانية الجماعات والمجالس المنتخبة، بما مجموعه 27 تظلما، يليهما قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 10 تظلمات، ثم بأقل من ذلك، جاءت باقي القطاعات المبينة في الجدول بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و04 تظلمات على التفصيل المبين فيه.

بينما يظهر في نفس الحكومة الحالية، أنه من مجموع تظلمات بلغ 28 تظلما يهم الإدارات المتواجدة بهذه الجهة وبنسبة 3,61% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها حسب جغرافية الإدارة في بداية عمل هذه الحكومة خلال هذه السنة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الولاية الحكومية 05 قطاعات محددة، خص منها قطاع الداخلية بـ 20 تظلما، وتلته باقي القطاعات بثلاثة تظلمات أو أقل على التفصيل المبين في الجدول.

- التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم داخل الجدار الترابي لجهة العيون – الساقية الحمراء «جغرافية الإدارة»

احتلت جهة العيون – الساقية الحمراء المرتبة العاشرة من حيث الإدارات المعنية بالتظلم، بما مجموعه 113 تظلما وبنسبة 3,19% من إجمالي التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة حسب جغرافية الإدارة بغض النظر عن الفترتين الحكوميتين.

من مجموع تظلمات بلغ عددها 85 تظلما يهم هذه الجهة وبنسبة 3,07% من إجمالي التظلمات التي تم تسجيلها هذه السنة في نفس الحكومة السابقة حسب جغرافية الإدارة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة 14 قطاعا محددا، استأثر فيه قطاع الداخلية بصدارة التظلمات المقدمة في مواجهة الإدارات المتواجدة بجهة العيون –الساقية الحمراء، بما مجموعه 16 تظلما، يليه في المرتبة الثانية قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 15 تظلما، ثم بعد ذلك تأتي الجماعات والمجالس المنتخبة، بما مجموعه 10 تظلمات، ثم بأقل من ذلك جاءت باقي القطاعات المبينة في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و08 تظلمات، على التفصيل المبين فيه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فيظهر أنه من مجموع تظلمات بلغ 28 يهم الإدارات المتواجدة بهذه الجهة وبنسبة 3,61% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها حسب جغرافية الإدارة في بداية عمل هذه الحكومة خلال هذه السنة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الولاية الحكومية 10 قطاعات محددة، خص منها قطاع الداخلية بـ 10 تظلمات، وتلته باقي القطاعات بـ 04 تظلمات أو أقل، على التفصيل المبين في الجدول.

- التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم داخل الجدار الترابي لجهة كلميم- واد نون «جغرافية الإدارة»

وحلت الإدارات المعنية بالتظلمات المتواجدة داخل الجدار الترابي لجهة كلميم- واد نون في المرتبة الحادية عشرة، بما مجموعه 59 تظلما، وبنسبة 1,66% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة حسب جغرافية الإدارة بغض النظر عن الولاية الحكومية السارية.

من مجموع لم يتجاوز 47 تظلما يهم إدارات كائنة بهذه الجهة وبنسبة 1,70% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل الحكومة السابقة حسب جغرافية الإدارة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة 09 قطاعات محددة، جاء فيها المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة في المرتبة الأولى من حيث عدد التظلمات المقدمة في مواجهة إدارات متواجدة بجهة كلميم-واد نون، بما مجموعه 17 تظلما، متبوعا بقطاع الداخلية، بما مجموعه 13 تظلما، ثم بأقل من 06 تظلمات، تأتي باقي القطاعات المبينة في الجدول، بتظلمات يتراوح عددها بين تظلم واحد و05 تظلمات على التفصيل المبين فيه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فمن مجموع لم يتجاوز 12 تظلما يهم إدارات متواجدة بهذه الجهة وبنسبة 1,55% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل الحكومة الحالية حسب جغرافية الإدارة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة 07 قطاعات محددة، بـ 04 تظلمات أو أقل، على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

- التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الداخلة – واد الذهب «جغرافية الإدارة»

في المرتبة الثانية عشرة والأخيرة جاءت الإدارات المعنية بالتظلمات المتواجدة داخل المجال الترابي لجهة الداخلة –واد الذهب، بما مجموعه 09 تظلمات، وما نسبته 0,25% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة حسب جغرافية الإدارة بغض النظر عن الولاية الحكومية السارية.

بعدد قليل جدا من التظلمات لم تتجاوز 05 تهم هذه الجهة، وبنسبة 0,18% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها حسب جغرافية الإدارة في كل الحكومة السابقة، نجد أن الأمر هم أساسا 04 قطاعات محددة، هي قطاع الصحة بتظلمين اثنين، يليه قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، وقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء، وقطاع الشغل والإدماج المهني بتظلم واحد لكل منها، على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة للحكومة الحالية، فمن مجموع لم يتجاوز 04 تظلمات تخص إدارات متواجدة بهذه الجهة وبنسبة 0,52% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها في كل الحكومة الحالية حسب جغرافية الإدارة، نجد أن الأمر هم خلال هذه الفترة قطاعين اثنين محددين، هما قطاع الداخلية بـ 03 تظلمات والمجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة بتظلم واحد على النحو المبين في الجدول أعلاه.

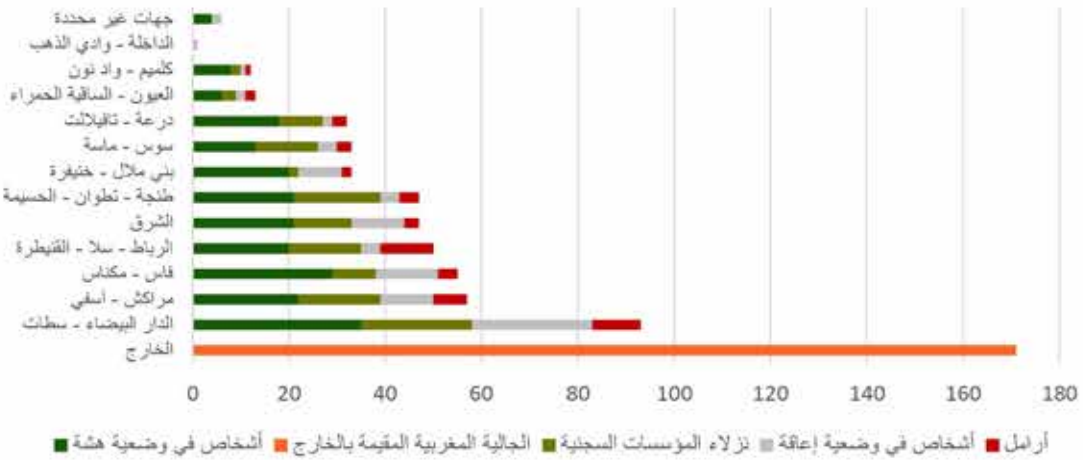
ثالثا: الشكايات المسجلة حسب بعدها الجغرافي العام

على غرار ما تم تقديمه من تحليل جغرافية التظلم، يعتمد هذا الجانب من التقرير « شخص المشتكي» كأساس للتحليل، بما يتيحه من إمكانية تقديم فكرة واضحة حول مجالات عدم اختصاص المؤسسة، من زاوية أهم المعايير التحليلية المعتمدة في علاقتها بشخص المشتكي وانتماءاته الجغرافية والمواضيع التي تشكل محورا لاهتماماته وتشكياته، حتى وإن كانت تخرج عن نطاق تدخل المؤسسة، وذلك داخل مجال جغرافي أو ترابي محدد.

1 – التوزيع الجغرافي للشكايات حسب الفئة الاجتماعية التي ينتمي إليها المشتكي

الفئة الاجتماعية/ جغرافية المشتكي	أشخاص في وضعية هشة		الجالية المغربية المقيمة بالخارج		نزلاء المؤسسات السجنية		أشخاص في وضعية إعاقة		أرامل		المجموع	النسبة الاجمالية
	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)		
الخارج	0	0,00	171	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	171	26,31
الدار البيضاء -سطات	35	16,13	0	0,00	23	18,70	25	28,09	10	20,00	93	14,31
مراكش -آسفي	22	10,14	0	0,00	17	13,82	11	12,36	7	14,00	57	8,77
فاس -مكناس	29	13,36	0	0,00	9	7,32	13	14,61	4	8,00	55	8,46
الرباط -سلا -القنيطرة	20	9,22	0	0,00	15	12,20	4	4,49	11	22,00	50	7,69
الشرق	21	9,68	0	0,00	12	9,76	11	12,36	3	6,00	47	7,23
طنجة -تطوان -الحسيمة	21	9,68	0	0,00	18	14,63	4	4,49	4	8,00	47	7,23
بني ملال -خنيفرة	20	9,22	0	0,00	2	1,63	9	10,11	2	4,00	33	5,08
سوس -ماسة	13	5,99	0	0,00	13	10,57	4	4,49	3	6,00	33	5,08
درعة -تافيلالت	18	8,29	0	0,00	9	7,32	2	2,25	3	6,00	32	4,92
العيون -الساقية الحمراء	6	2,76	0	0,00	3	2,44	2	2,25	2	4,00	13	2,00
كلميم -واد نون	8	3,69	0	0,00	2	1,63	1	1,12	1	2,00	12	1,85
الداخلة -وادي الذهب	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,12	0	0,00	1	0,15
جهات غير محددة	4	1,84	0	0,00	0	0,00	2	2,25	0	0,00	6	0,92
المجموع	217	100,00	171	100,00	123	100,00	89	100,00	50	100,00	650	100,00
النسبة من مجموع الفئات	%33,38		%26,31		%18,92		%13,69		%7,69		%100,00	

التوزيع الجغرافي للشكايات حسب الفئة الاجتماعية



يظهر هذا الجدول مختلف الفئات الاجتماعية للمشتكين الذين لجأوا إلى المؤسسة في مواضيع تفرج عن اختصاصاتها، في سياق جغرافي أساسه التقطيع الجهوي للمملكة، وذلك بالاستناد إلى مختلف التشكيات والطلبات المتوصل بها خلال هذه السنة.

فعلى غرار ترتيب فئات المشتكين، جاءت التشكيات والطلبات التي تخص الفئات الهشة في مقدمة الترتيب، بما مجموعه 217 شكاية، مشكلة بذلك نسبة 33,38% من مجموع التشكيات والطلبات التي تخص مختلف الفئات المعنية بالدراسة؛ كما احتلت التشكيات والطلبات التي تخص أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج المرتبة الثانية بما مجموعه 171 شكاية وطلبا، وبما نسبته 26,31% من نفس المجموع؛ بينما جاءت التشكيات والطلبات التي تقدم بها نزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الثالثة بما مجموعه 123 شكاية وطلبا وبما نسبته 18,92% من نفس المجموع؛ متقدمة بذلك على شكايات فئة الأشخاص في وضعية إعاقة، التي احتلت المرتبة الرابعة بما مجموعه 89 شكاية وطلبا وبنسبة 13,69% من مجموع المجموع؛ في حين احتلت التشكيات والطلبات التي تقدمت بها فئة الأرامل المرتبة الخامسة والأخيرة في سلم الترتيب بما مجموعه 50 شكاية وطلبا، وبما نسبته 7,69% من نفس المجموع؛ الكل على النحو المبين في الجدول.

غير أنه، وعلى غرار الملاحظة التي تم تسجيلها عند تحليل جغرافية المتظلم، تبين أيضا أن هذا الترتيب لا يحافظ دائما على منطقه التراتبي عند تحليل نفس المعطيات بالاستناد إلى المجال الجغرافي مصدر التشكي. وهكذا، بالنسبة للتشكيات والطلبات التي تهم الفئات الهشة، تصدرتها تلك الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات، بما مجموعه 35 شكاية وطلبا، وما نسبته 16,13% من مجموع شكايات وطلبات هذه الفئة، متبوعة بالتشكيات والطلبات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة فاس- مكناس، ثم جهة مراكش-آسفي وجهة الشرق وجهة طنجة – تطوان – الحسيمة؛ فباقي الجهات على الترتيب المبين في الجدول أعلاه عددا ونسبا.

هذا علما، أنه خلافا لباقي جهات المملكة، لم تسجل المؤسسة أي شكاية تخص مشتكين ينتمون لفئة الأشخاص في وضعية هشاشة مقيمين بجهة الداخلة -وادي الذهب.

بينما جاءت صدارة الترتيب الجهوي للشكايات والطلبات التي تخص فئة نزلاء المؤسسات السجنية من نصيب تلك الواردة من جهة الدار البيضاء -سطات بما مجموعه 23 شكاية وطلبا، وما نسبته 18,70% من مجموع شكايات وطلبات هذه الفئة، متبوعة بالتشكيات والطلبات الواردة من جهة طنجة -تطوان – الحسيمة، بما مجموعه 18 شكاية وطلبا وما نسبته 14,63% من مجموع المجموع، ثم في المرتبة الثالثة تأتي التشكيات والطلبات الواردة من جهة مراكش- آسفي، تليها تلك الواردة من جهة الرباط -سلا -القنيطرة في المرتبة الرابعة، فباقي الجهات حسب الترتيب المبين في الجدول.

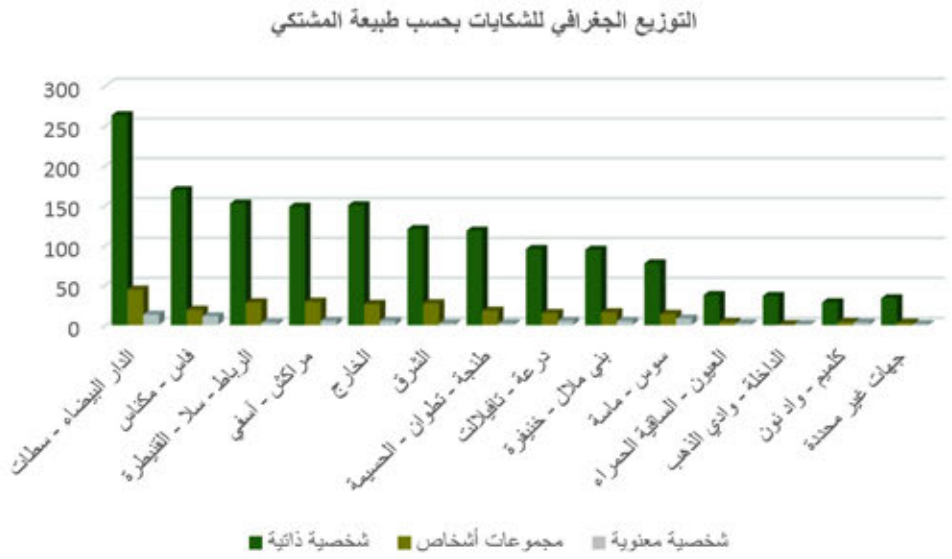
هذا علما، أنه وكما الشأن بالنسبة للفئات الهشة، وخلافا لباقي جهات المملكة، لم تسجل المؤسسة أيضا أي شكاية تخص مشتكين ينتمون لهذه الفئة «فئة السجناء» بجهة الداخلة -وادي الذهب.

أما الترتيب الجهوي للشكايات والطلبات التي تهم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة، فقد تصدرت فيها كذلك التشكيات والطلبات الواردة من جهة الدار البيضاء -سطات ترتيب شكايات وطلبات هذه الفئة، بما مجموعه 25 شكاية وطلبا، وما نسبته 28,09% من مجموع شكايات وطلبات ذات الفئة، متبوعة بالتشكيات والطلبات الواردة من جهة فاس- مكناس بما مجموعه 13 شكاية وطلبا ونسبة 14,61% من ذات المجموع، ثم في المرتبة الثالثة تأتي التشكيات والطلبات الواردة من جهة مراكش-آسفي وجهة الشرق بما مجموعه 11 شكاية وطلبا ونسبته 12,36% من نفس المجموع لكل منهما، فباقي الجهات بأعداد وبنسب مختلفة، وفق التفصيل المبين في الجدول.

في حين، جاء الترتيب الجهوي للشكايات والطلبات التي تهم فئة الأرامل مغايرا لما تم بسطه بالنسبة لباقي الفئات، بحيث تصدرت فيه التشكيات والطلبات الواردة من جهة الرباط -سلا -القنيطرة ترتيب شكايات وطلبات هذه الفئة، بما مجموعه 11 شكاية وطلبا وما نسبته 22% من مجموع شكايات وطلبات ذات الفئة، متبوعة بالتشكيات والطلبات الواردة من جهة الدار البيضاء -سطات بما مجموعه 10 شكايات وطلبات وما نسبته 20% من ذات المجموع، ثم في المرتبة الثالثة تأتي التشكيات والطلبات الواردة من جهة مراكش- آسفي بما مجموعه 7 شكايات وطلبات، ونسبته 14 %، فباقي الجهات بأعداد وبنسب مختلفة، وفق التفصيل المبين في الجدول؛ علما أن جهة الداخلة - وادي الذهب لم تسجل أيضا أي شكاية تخص هذه الفئة خلال هذه السنة.

2 - التوزيع الجغرافي للشكايات حسب طبيعة المشتكي

طبيعة المشتكي/ جغرافية المشتكي	شخصية ذاتية		مجموعات أشخاص		شخصية معنوية		مجموع ملفات التوجيه	النسبة الاجمالية (%)
	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)		
الدار البيضاء -سطات	263	17,30	44	17,74	13	19,70	320	17,45
فاس -مكناس	169	11,12	19	7,66	11	16,67	199	10,85
الرباط -سلا -القنيطرة	152	10,00	28	11,29	3	4,55	183	9,98
مراكش -آسفي	148	9,74	29	11,69	5	7,58	182	9,92
الخارج	150	9,87	26	10,48	5	7,58	181	9,87
الشرق	120	7,89	27	10,89	2	3,03	149	8,12
طنجة -تطوان -الحسيمة	118	7,76	18	7,26	2	3,03	138	7,52
درعة -تافيلالت	95	6,25	15	6,05	5	7,58	115	6,27
بني ملال -خنيفرة	94	6,18	16	6,45	5	7,58	115	6,27
سوس -ماسة	77	5,07	14	5,65	8	12,12	99	5,40
العيون -الساقية الحمراء	37	2,43	4	1,61	2	3,03	43	2,34
الداخلة -وادي الذهب	36	2,37	1	0,40	1	1,52	38	2,07
كلميم -واد نون	28	1,84	4	1,61	3	4,55	35	1,91
جهات غير محددة	33	2,17	3	1,21	1	1,52	37	2,02
المجموع	1520	100,00	248	100,00	66	100,00	1834	100,00
النسبة من مجموع ملفات التوجيه	% 82,88		% 13,52		% 3,60		% 100,00	

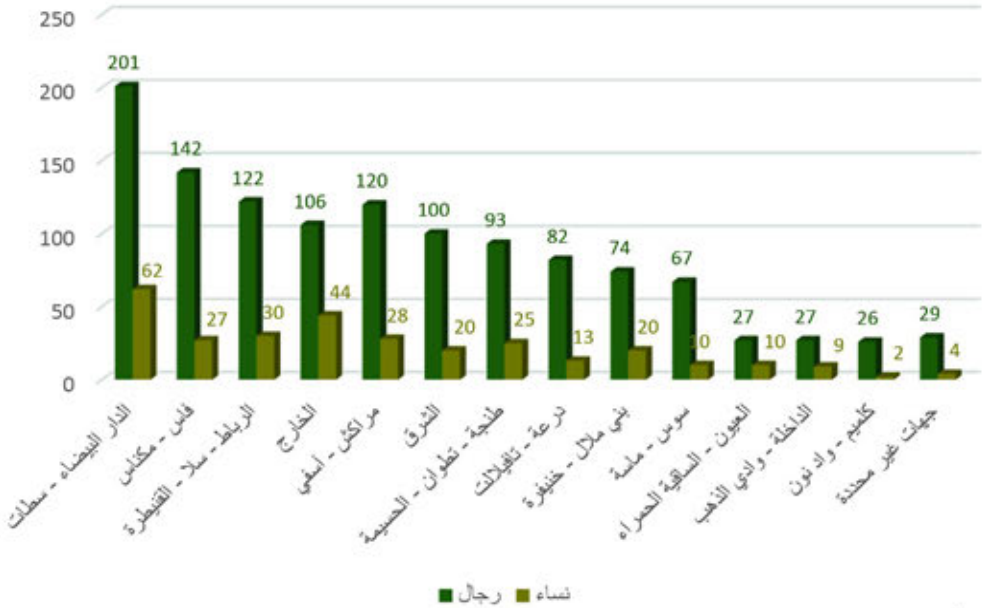


يظهر تحليل طبيعة المشتكين، في سياقها الجهوي بالاستناد إلى مختلف التشكيات والصلبات المتوصل بها، أن التشكيات والصلبات التي تخص الأشخاص الذاتيين الواردة على المؤسسة حافظت على مقدمة الترتيب، بما مجموعه 1520 شكاية وصلبا، مشكلة بذلك نسبة 82,88% من مجموع التشكيات والصلبات المتوصل بها خلال هذه السنة؛ في حين، احتلت التشكيات والصلبات التي تخص مجموعات أشخاص المرتبة الثانية، بما مجموعه 248 شكاية، وبما نسبته 13,52% من نفس المجموع؛ بينما، جاءت التشكيات والصلبات التي تقدم بها أشخاص معنوية في المرتبة الثالثة بما مجموعه 66 شكاية وصلبا فقط، وبما نسبته 3,60% من نفس المجموع؛ الكل على التفصيل الذي سبق بيانه عند تحليل التشكيات والصلبات المسجلة؛ وعلى غرار ما أثرناه بالنسبة لملفات التظلم نجد في هذا المقام أن هذا الترتيب كما حافظ على منطقه الترتيبي العام، فقد حافظ أيضا على نفس الترتيبية عند تحليل معطياته بالاستناد إلى معيار المجال الجغرافي باعتباره مصدرا للشكاية.

3 - التوزيع الجغرافي للشكايات بحسب جنس المشتكي

جغرافية المشتكي/جنس المشتكي	رجال		نساء		مجموع الأشخاص الذاتيين	النسبة
	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع الجهة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع الجهة		
الدار البيضاء -سطات	201	% 76,43	62	% 23,57	263	% 17,30
فاس -مكناس	142	% 84,02	27	% 15,98	169	% 11,12
الرباط -سلا-القنيطرة	122	% 80,26	30	% 19,74	152	% 10,00
الخارج	106	% 70,67	44	% 29,33	150	% 9,87
مراكش -أسفي	120	% 81,08	28	% 18,92	148	% 9,74
الشرق	100	% 83,33	20	% 16,67	120	% 7,89
طنجة -تطوان -الحسيمة	93	% 78,81	25	% 21,19	118	% 7,76
درعة -تافيلالت	82	% 86,32	13	% 13,68	95	% 6,25
بني ملال -خنيفرة	74	% 78,72	20	% 21,28	94	% 6,18
سوس -ماسة	67	% 87,01	10	% 12,99	77	% 5,07
العيون -الساقية الحمراء	27	% 72,97	10	% 27,03	37	% 2,43
الداخلة -وادي الذهب	27	% 75,00	9	% 25,00	36	% 2,37
كلميم -واد نون	26	% 92,86	2	% 7,14	28	% 1,84
جهات غير محددة	29	% 87,88	4	% 12,12	33	% 2,17
المجموع (النسب من مجموع الأشخاص الذاتيين)	1 216	% 80,00	304	% 20,00	1 520	% 100,00

التوزيع الجغرافي للشكايات بحسب جنس المشتكي



إن تحليل مجموع التشكيات والطلبات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، والتي تهم أشخاصا طبيعيين، في سياقها الجهوي بالاستناد إلى مقاربة النوع، يظهر على غرار ملفات التظلم أن التمثيلية النسبية لشكايات وطلبات النساء لم تتجاوز هذه السنة 20% من المجموع المذكور، في مقابل 80% من التشكيات والطلبات التي تقدم بها مشتكون رجال، وهو ما يجعلها نسبة أقل من تلك المسجلة في ملفات التظلم من جهة، ومصبوغة بنوع من التفاوت النسبي بين مختلف جهات المملكة، في مستوى

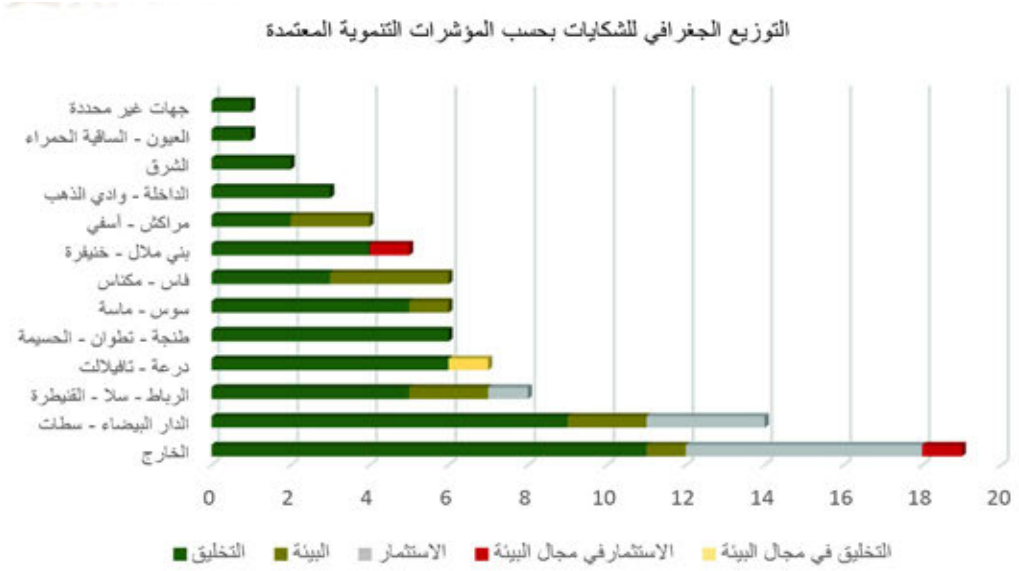
تمثيلية النساء ضمن نسيج فئات المشتكين من الأشخاص الذاتيين عبر مختلف جهات المملكة من جهة ثانية.

وبغض النظر عن أعداد التشكيات والطلبات المقدمة من النساء بشكل مجمل أو مفصل، فحسب ما هو مبين في الجدول أعلاه، تبقى النسب المئوية لشكاياتهن خاضعة لترتيب جهوي يتراوح بين 27,03% بالنسبة للشكايات الواردة من جهة العيون -الساقية الحمراء، وبين 7,14% بالنسبة للشكايات الواردة من جهة كلميم-واد نون، كما أن الملاحظ في هذا الشأن أيضا، أن 06 جهات من جهات المملكة، سجلت نسب تشكي لدى النساء تفوق النسبة العامة المسجلة على الصعيد الوطني والمحددة في 18,98%، ويتعلق الأمر بجهة العيون -الساقية الحمراء وجهة الداخلة -وادي الذهب وجهة الدار البيضاء -سطات، وجهة بني ملال-خنيفرة وكذا كل من جهتي طنجة-تطوان-الحسيمة والرباط - سلا - القنيطرة، بينما سجلت باقي الجهات نسبا تقل عن النسبة المذكورة.

من جانب آخر، سجلت التشكيات والطلبات الواردة من خارج التراب الوطني أعلى نسبة من تشكيات النساء، مقارنة مع الشكايات والطلبات الواردة من داخل التراب الوطني، كل ذلك وفق التفصيل المبين في الجدول.

4 - التوزيع الجغرافي للشكايات حسب المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد/ جغرافية المشتكي	التخليق		البيئة		الاستثمار		الاستثمار في مجال البيئة		التخليق في مجال البيئة		مجموع المؤشرات الخاصة بملفات التوجيه	النسبة (%)
	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	النسبة (%)		
الخارج	11	18,97	1	9,09	6	60,00	1	50,00	0	0,00	19	23,17
الدار البيضاء - سطات	9	15,52	2	18,18	3	30,00	0	0,00	0	0,00	14	17,07
الرباط -سلا -القنيطرة	5	8,62	2	18,18	1	10,00	0	0,00	0	0,00	8	9,76
درعة -تافيلالت	6	10,34	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	100	7	8,54
طنجة -تطوان -الحسيمة	6	10,34	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	7,32
سوس - ماسة	5	8,62	1	9,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	7,32
فاس - مكناس	3	5,17	3	27,27	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	7,32
بني ملال -خنيفرة	4	6,90	0	0,00	0	0,00	1	50,00	0	0,00	5	6,10
مراكش -أسفي	2	3,45	2	18,18	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	4,88
الداخلة -وادي الذهب	3	5,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	3,66
الشرق	2	3,45	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	2,44
العيون -الساقية الحمراء	1	1,72	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,22
جهات غير محددة	1	1,72	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,22
المجموع	**58**	**100**	**11**	**100**	**10**	**100**	**2**	**100**	**1**	**100**	**82**	**100**
النسبة من مجموع المؤشرات	% 70,73		% 13,41		% 12,20		% 2,44		% 1,22		% 100,00	



خلافا لملفات التظلم، يقدم تحليل التشكيات والطلبات المسجلة، خلال هذه السنة، من زاوية المؤشرات التنموية المعتمدة في سياقها الجهوي معطيات مفادها أن التشكيات والطلبات التي تخص مختلف هذه المؤشرات على المستوى الوطني لم تحافظ على نفس الترتيبية عند تحليل معطياتها بالاستناد إلى معيار المجال الجغرافي الجهوي باعتباره مصدرا للشكاية.

وهكذا، نجد بالنسبة لمؤشر التخليق أن التشكيات والطلبات الواردة من الخارج هي التي تصدرت ترتيب الشكايات، التي تعني هذا المؤشر، بما مجموعه 11 شكاية ونسبته 18,97% من مجموع التشكيات والطلبات التي تخص هذا النوع من المؤشرات التنموية خلال هذه السنة، متبوعة في المرتبة الثانية بالتشكيات والطلبات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الدار البيضاء -سطات بما مجموعه 09 شكايات وما نسبته 15,52% من مجموع المجموع، ثم في المرتبة الثالثة تأتي التشكيات والطلبات الواردة من كل من جهتي طنجة -تطوان -الحسيمة ودرعة -تافيلالت بما مجموعه 06 شكايات وما نسبته 10,34% من نفس المجموع لكل منهما، فباقي الجهات بأعداد وبنسب مختلفة، وفق التفصيل المبين في الجدول.

في حين، حافظ التصنيف الجهوي للشكايات، التي تهم مؤشر البيئة على نفس التصنيف الذي احتله في تصنيف الجهات في ملفات التظلم، بحيث احتلت التشكيات الواردة من جهة فاس- مكناس صدارة ترتيب التشكيات والطلبات التي تهم هذا المؤشر، بما مجموعه 03 شكايات وما نسبته 27,27% من مجموع التشكيات والطلبات التي تهم مؤشر البيئة خلال السنة، متبوعة بالتشكيات الواردة من جهة الدار البيضاء - سطات وجهة الرباط -سلا -القنيطرة وجهة مراكش- آسفي، بشكايتين اثنتين، ونسبة 18,18% من نفس المجموع لكل منها، فجهة سوس-ماسة وتلك الواردة من الخارج بشكاية واحدة لكل منهما، وفق التفصيل المبين في الجدول.

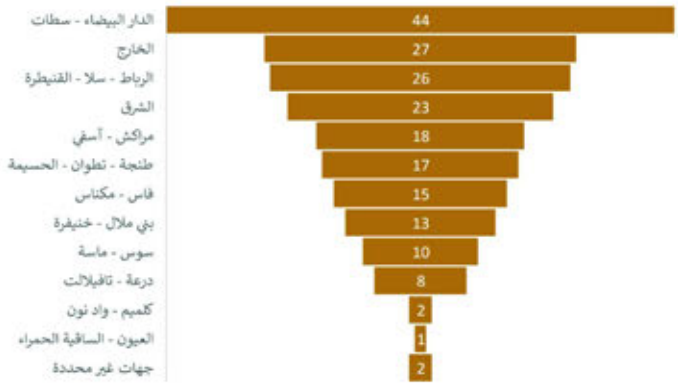
أما ترتيب الشكايات والطلبات التي تهم مؤشر الاستثمار، فقد تصدرت فيه التشكيات والطلبات الواردة من الخارج ترتيب هذا المؤشر، بما مجموعه 06 شكايات وما نسبته 60% من مجموع التشكيات والطلبات التي تهم هذا النوع من المؤشرات خلال هذه السنة، متبوعة بالتشكيات والطلبات الواردة من جهة الدار البيضاء -سطات بما مجموعه 03 شكايات وما نسبته 30% من نفس المجموع، ثم في المرتبة

الثالثة والأخيرة تأتي التشكيات والصلبات الواردة من جهة الرباط –سلا –القنيطرة بشكاية وحيدة، وفق التفصيل المبين في الجدول علما أن باقي الجهات لم تسجل أي شكاية تخص مؤشر الاستثمار.

من جهة ثانية، هناك جهات اكتفت فقط بتسجيل شكايات غات صلة بمؤشر التخليق دون باقي المؤشرات.

5 – التوزيع الجغرافي للشكايات الإلكترونية حسب مكان إقامة المشتكي

جغرافية المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة من المجموع
الدار البيضاء -سطات	44	% 21,36
الخارج	27	% 13,11
الرباط -سلا-القنيطرة	26	% 12,62
الشرق	23	% 11,17
مراكش -أسفي	18	% 8,74
طنجة -تطوان -الحسيمة	17	% 8,25
فاس -مكناس	15	% 7,28
بني ملال -خنيفرة	13	% 6,31
سوس -ماسة	10	% 4,85
درعة -تافيلالت	8	% 3,88
كلميم -واد نون	2	% 0,97
العيون -الساقية الحمراء	1	% 0,49
جهات غير محددة	2	% 0,97
المجموع	206	% 100,00



إذا كان مجموع التشكيات والصلبات المقدمة إلكترونيا إلى المؤسسة قد بلغ خلال هذه السنة 206 شكايات، وهو ما يمثل 11,23% من إجمالي التشكيات والصلبات المسجلة، خلال هذه السنة، على نحو ما تم بيانه سابقا، فإن سلم ترتيب هذه التشكيات والصلبات على المستوى الجهوي يظهر أن التشكيات والصلبات الإلكترونية الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات احتلت مقدمة الترتيب بما

مجموعه 44 شكاية إلكترونية، وما نسبته 21,36% من مجموع هذا النوع من التشكيات والطلبات خلال هذه السنة، تلتها في المرتبة الثانية التشكيات والطلبات الإلكترونية المقدمة من قبل أشخاص مقيمين بالخارج، بما مجموعه 27 شكاية وطلبا إلكترونيا، وما نسبته 13,11% من مجموع، ثم في المرتبة الثالثة تأتي التشكيات والطلبات الإلكترونية الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة بما مجموعه 26 شكاية وطلبا، وما نسبته 12,62%، بينما في المرتبة الرابعة حلت التشكيات والطلبات الواردة من جهة الشرق بما مجموعه 23 شكاية وطلبا، وما نسبته 11,17% من هذا النوع من التشكيات والطلبات؛ فباقي الجهات، بأعداد وبنسب مختلفة، وفق التصنيف المبين في الجدول

6 - التوزيع الجغرافي للشكايات حسب التصنيف الموضوعاتي

جغرافية المشتكي/ التصنيف الموضوعاتي	الدار البيضاء -سطات	فاس -مكناس	الرباط -سلا -القنيطرة	مراكش -أسفي	الشرق	طنجة -تطوان -الحسيمة	بني ملال -خنيفرة	درعة -تافيلالت	سوس -ماسة	العيون -الساقية الحمراء	الداخلة -وادي الذهب	كلميم -واد نون	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	114	76	73	57	52	47	41	29	34	8	5	10	89	14	649
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	66	54	32	37	34	26	24	32	17	25	28	13	16	11	415
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	39	19	22	37	19	18	22	24	18	4	2	8	23	1	256
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	26	10	19	8	12	7	7	8	10	3	3	3	18	7	141
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	25	8	11	10	7	3	5	5	4	2	0	0	10	1	91
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	16	10	7	10	13	6	5	3	4	0	0	0	4	1	79
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	10	7	3	8	3	7	7	1	1	0	0	1	6	0	54
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	6	5	6	5	3	11	1	3	3	0	0	0	0	0	43
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	5	2	1	3	3	3	0	6	2	0	0	0	5	0	30
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	6	3	3	2	2	3	1	1	2	0	0	0	5	0	28
شكايات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	3	1	2	3	0	3	1	1	2	1	0	0	1	0	18
شكايات تهم السلوك القضائي	2	2	1	1	0	2	0	2	2	0	0	0	3	1	16
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
شكايات ضد إدارات أجنبية	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
المجموع	320	199	183	182	149	138	115	115	99	43	38	35	181	37	1834

يظهر تحليل التشكيات والطلبات المسجلة، خلال هذه السنة، من زاوية التصنيفات الموضوعاتية المعتمدة في سياقها الجهوي أن التوزيع الجغرافي لمختلف التصنيفات الموضوعاتية للشكايات والطلبات يختلف حسب المناطق الجغرافية التي ينتمي إليها أصحاب هذه التشكيات والطلبات، وهو ما يتيح من جانب البعد الجهوي لمصدر التشكي، إذا ما استثنينا التشكيات والطلبات الواردة من الخارج وتلك الواردة من جهات غير محددة، على التفصيل المبين في الجدول، إبداء الملاحظات التالية:

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات

لقد احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات، بما مجموعه 114 شكاية؛

بينما جاءت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل الجهة، وذلك بما مجموعه 66 شكاية وطلبا؛

وجاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، وذلك بما مجموعه 39 شكاية وطلبا؛

بينما احتلت الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام المرتبة الرابعة داخل الجهة بما مجموعه 26 شكاية؛ كما جاءت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم في المرتبة الخامسة داخل الجهة، بما مجموعه 25 شكاية؛

لتحتل الجهة بذلك المرتبة الأولى على المستوى الجهوي في مجمل التصنيفات المذكورة.

بينما توزعت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات والتي تهم الجهة بين شكايتين و16 شكاية، وذلك على الترتيب المبين في الجدول، علما أن الجهة لم تسجل أي شكاية في مجموعة من المواضيع، من قبيل تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، أو تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان، أو الشكايات المقدمة ضد إدارات أجنبية.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة فاس- مكناس

لقد احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من جهة فاس- مكناس، بما مجموعه 76 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل الجهة، بما مجموعه 54 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية على المستوى الجهوي؛

كما جاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 19 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الخامسة على المستوى الجهوي؛

بينما احتلت الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام وتلك المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 10 شكايات لكل منهما، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الرابعة والثالثة في التصنيفين المذكورين على التوالي على المستوى الجهوي؛

في حين، جاءت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم في المرتبة الخامسة داخل الجهة بما مجموعه 08 شكايات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة بين مختلف الجهات؛

بينما جاءت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، والتي تهم الجهة، موزعة بين شكاية واحدة و07 شكايات، وذلك على الترتيب المبين في الجدول، علما أن الجهة لم تسجل أي شكاية في مجموعة من المواضيع، من قبيل تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان، أو الشكايات المقدمة ضد إدارات أجنبية.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة

لقد احتلت، كما بباقي الجهات، الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من هذه الجهة بما مجموعه 73 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثالثة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل الجهة، بما مجموعه 32 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الخامسة على المستوى الجهوي؛

وجاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، وذلك بما مجموعه 22 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة على المستوى الجهوي؛

بينما احتلت الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام المرتبة الرابعة داخل الجهة بما مجموعه 19 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية كذلك على المستوى الجهوي؛

في حين، جاءت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم في المرتبة الخامسة داخل الجهة، بما مجموعه 11 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية بين مختلف الجهات؛

بينما جاءت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، والتي تهم الجهة، موزعة بين شكاية واحدة و07 شكايات، وذلك على الترتيب المبين في الجدول، علما أن الجهة لم تسجل أي شكاية في مجموعة من المواضيع، من قبيل تلك المرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية، أو تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان، أو الشكايات المقدمة ضد إدارات أجنبية.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة مراكش - آسفي

لقد احتلت، كما بباقي الجهات، الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من هذه الجهة، بما مجموعه 57 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، وتلك المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثانية داخل الجهة، بما مجموعه 37 شكاية وطلبا لكل صنف، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الثالثة في التصنيف الأول، والمرتبة الثانية في التصنيف الثاني على المستوى الجهوي؛

في حين جاءت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم، والشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 10 شكايات لكل تصنيف، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الثالثة في كلا التصنيفين بين مختلف الجهات؛

بينما احتلت الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام، وتلك الموجهة ضد مساعدي القضاء المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 08 شكايات لكل صنف، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الخامسة والثانية في التصنيفين المذكورين على التوالي على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، والتي تهم الجهة، موزعة بين شكاية واحدة و05 شكايات، وذلك على الترتيب المبين في الجدول، علما أن الجهة لم تسجل أي شكاية في مجموعة من المواضيع، من قبيل تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، والمرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية أو تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة الشرق

لقد احتلت، كما في باقي الجهات، الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من هذه الجهة، بما مجموعه 52 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الخامسة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل الجهة، بما مجموعه 34 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة على المستوى الجهوي؛

وحلت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 19 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الخامسة على المستوى الجهوي؛

بينما احتلت الشكايات المرتبطة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 13 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية كذلك على المستوى الجهوي؛

في حين، حلت الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام المرتبة الخامسة داخل الجهة، بما مجموعه 12 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثالثة كذلك على المستوى الجهوي؛

وجاءت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم في المرتبة السادسة داخل الجهة، بما مجموعه 07 شكايات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الخامسة بين مختلف الجهات؛

بينما جاءت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، والتي تهم الجهة، موزعة بين شكاية واحدة و03 شكايات، وذلك على الترتيب المبين في الجدول، علما أن الجهة لم تسجل أي شكاية في مجموعة من المواضيع، من قبيل تلك المتعلقة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية، أو تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، أو الشكايات المقدمة ضد إدارات أجنبية...إلخ.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة طنجة - تطوان - الحسيمة

لقد احتلت، كما في باقي الجهات، الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من هذه الجهة، بما مجموعه 47 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السادسة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل الجهة، بما مجموعه 26 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السابعة على المستوى الجهوي؛

وجاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 18 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السادسة على المستوى الجهوي؛

بينما حلت شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان» في المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 11 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الأولى على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، والتي تهم الجهة، موزعة بين شكاية واحدة و07 شكايات، وذلك على الترتيب المبين في الجدول، علما أن الجهة لم تسجل أي شكاية في الشكايات المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، وتلك المرتبطة بطلبات المساعدة القضائية، وكذا الشكايات المقدمة ضد إدارات أجنبية.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة بني ملال - خنيفرة

لقد احتلت، كما بباقي الجهات، الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من هذه الجهة، بما مجموعه 41 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السابعة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل الجهة، بما مجموعه 24 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة التاسعة على المستوى الجهوي؛

وجاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 22 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة على المستوى الجهوي؛

بينما احتلت الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام والشكايات الموجهة ضد مساعدي القضاء المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 07 شكايات لكل منهما، لتحتل الجهة بذلك المرتبة السادسة والثالثة في التصنيفين المذكورين على التوالي على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، والتي تهم الجهة، موزعة بين شكاية واحدة و05 شكايات، وذلك على الترتيب المبين في الجدول، علما أن الجهة لم تسجل أي شكاية في مواضيع عدة، من قبيل تلك المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية» أو خرق إجراءات قضائية، أو تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان، أو تلك التي تهم السلوك القضائي...إلخ.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة مراكش - تانسيفت الحوز

خلافا لباقي الجهات، جاءت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الأولى داخل الجهة، وذلك بما مجموعه 32 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الخامسة على المستوى الجهوي؛

بينما احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي المرتبة الثانية في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من هذه الجهة، وذلك بما مجموعه 29 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة التاسعة على المستوى الجهوي؛

وجاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، وذلك بما مجموعه 24 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثالثة أيضا على المستوى الجهوي؛

بينما حلت الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام في المرتبة الرابعة داخل الجهة بما مجموعه 08 شكايات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الخامسة كذلك على المستوى الجهوي؛

وجاءت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، والتي تهم الجهة، موزعة بين شكاية واحدة و06 شكايات، وذلك على الترتيب المبين في الجدول، علما أن الجهة لم تسجل أي شكاية في مجموعة من المواضيع، من قبيل تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، أو تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان، أو الشكايات المقدمة ضد إدارات أجنبية...إلخ.

• بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة سوس- ماسة

لقد احتلت، كما باقي الجهات، الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من هذه الجهة وذلك بما مجموعه 34 شكاية، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثامنة على المستوى الجهوي؛

بينما جاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثانية داخل الجهة، وذلك بما مجموعه 18 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السادسة على المستوى الجهوي؛

وجاءت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثالثة داخل الجهة، وذلك بما مجموعه 17 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة العاشرة على المستوى الجهوي؛

بينما حلت الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام في المرتبة الرابعة داخل الجهة بما مجموعه 10 شكايات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الرابعة كذلك على المستوى الجهوي؛

في حين جاءت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، والتي تهم الجهة، موزعة بين شكاية واحدة و04 شكايات، وذلك على الترتيب المبين في الجدول، علما أن الجهة لم تسجل أي شكاية في مجموعة من المواضيع، من قبيل تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، أو تلك المرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان، أو الشكايات المقدمة ضد إدارات أجنبية...إلخ.

• بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة العيون – الساقية الحمراء

على غرار جهة درعة – تافيلالت، جاءت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الأولى داخل هذه الجهة، وذلك بما مجموعه 25 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثامنة على المستوى الجهوي؛

بينما احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي، المرتبة الثانية في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من هذه الجهة، وذلك بما مجموعه 08 شكايات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الحادية عشرة على المستوى الجهوي؛

وجاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 04 شكايات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثامنة على المستوى الجهوي؛

بينما حلت الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام في المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 03 شكايات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السابعة على المستوى الجهوي؛

في حين، جاءت الشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم في المرتبة الخامسة داخل الجهة، بشكايتين اثنتين، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة التاسعة بين مختلف الجهات؛

واحتلت طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء المرتبة السادسة والأخيرة داخل الجهة، بطلب وحيد، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثالثة بين مختلف الجهات؛

بينما لم تسجل الجهة أي شكاية تهم باقي التصنيفات، على النحو المبين في الجدول.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة الداخلة – وادي الذهب

على غرار جهتي درعة – تافيلالت والعيون – الساقية الحمراء، جاءت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الأولى داخل هذه الجهة، وذلك بما مجموعه 28 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السادسة على المستوى الجهوي؛

بينما احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي المرتبة الثانية في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من هذه الجهة، وذلك بما مجموعه 05 شكايات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الثانية عشرة على المستوى الجهوي؛

وجاءت الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 03 شكايات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السابعة على المستوى الجهوي؛

في حين حلت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الرابعة داخل الجهة، وذلك بشكايتين اثنتين، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة التاسعة على المستوى الجهوي؛

بينما لم تسجل الجهة أي شكاية تهم باقي التصنيفات، على النحو المبين في الجدول.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة كلميم- واد نون

على غرار كل من جهات درعة – تافيلالت، والعيون – الساقية الحمراء والداخلة – وادي الذهب، جاءت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الأولى داخل هذه الجهة، وذلك بما مجموعه 13 شكاية وطلبا، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الحادية عشرة على المستوى الجهوي؛

بينما احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي المرتبة الثانية في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من هذه الجهة وذلك بما مجموعه 10 شكايات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة العاشرة على المستوى الجهوي؛

وجاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، وذلك بـ 08 شكايات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السابعة على المستوى الجهوي؛

بينما أتت الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام في المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 03 شكايات، لتحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السابعة على المستوى الجهوي؛

وحلت التظلمات الموجهة ضد مساعدي القضاء في المرتبة الخامسة والأخيرة داخل الجهة، بشكاية وحيدة، لتحتل الجهة بذلك أيضا المرتبة الخامسة في هذا التصنيف على المستوى الجهوي؛

ولم تسجل الجهة أي شكاية تهم باقي التصنيفات، على النحو المبين في الجدول.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من خارج التراب الوطني

على شاكلة غالبية الجهات، احتلت التشكيات والطلبات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والطلبات الواردة من الخارج، بما مجموعه 89 شكاية، محتلة بذلك المرتبة الثانية إذا ما قورنت بالمعطيات الجهوية؛

وجاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثانية، بما مجموعه 23 شكاية وطلبا؛ بينما احتلت الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام المرتبة الثالثة داخل هذه الفئة من الشكايات، بما مجموعه 18 شكاية؛ وجاءت طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الرابعة بما مجموعه 16 شكاية، في حين، جاءت التشكيات والطلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، والتي تهم الخارج، موزعة بين شكاية واحدة و10 شكايات، وذلك على الترتيب المبين في الجدول.

7 – التوزيع الجغرافي للشكايات حسب المجال القطاعي الموجه إليه

جغرافية المشتكي/ المجال القطاعي المعني بالتوجيه	الدار البيضاء -سطات	فاس -مكناس	الرباط -سلا -القنيطرة	مراكش -اسفي	الشرق	طنجة -تطوان -الحسيمة	بني ملال -خنيفرة	درعة -تافيلالت	سوس -ماسة	العيون -الساقية الحمراء	الداخلة -وادي الذهب	كلميم -واد نون	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
الحكومة السابقة															
مجال العدالة	107	69	67	71	44	52	39	33	36	10	3	8	70	6	615
قطاع الداخلية	16	9	20	12	11	8	9	11	6	16	26	7	19	5	175
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	3	4	7	2	2	1	2	0	0	0	0	0	4	2	27
المجالات الاتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	2	2	1	2	0	3	0	1	0	1	0	0	0	0	12
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	3	2	0	3	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	12
قطاع الشغل والإدماج المهني	0	6	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	2	12
الجماعات والمجالس المنتخبة	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6
قطاع الصحة	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	5
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3

جهة الفاية المشتكي/ المجال القطاعي المعني بالتوجيه	الدار البيضاء -سطات	فاس -مكناس	الرباط -سلا -القنيطرة	مراكش -آسفي	الشرق	طنجة -تطوان -الحسيمة	بني ملال -خنيفرة	درعة -تافيلالت	سوس -ماسة	العيون -الساقية الحمراء	الداخلة -وادي الذهب	كلميم -واد نون	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
رئاسة الحكومة	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
مجالات قطاعية مختلفة	99	63	47	52	52	35	37	46	28	7	3	12	46	17	544
المجموع	**236**	**161**	**144**	**146**	**116**	**102**	**90**	**94**	**75**	**37**	**34**	**29**	**143**	**32**	**1 439**
النسبة	**% 16,40**	**% 11,19**	**% 10,01**	**% 10,15**	**% 8,06**	**% 7,09**	**% 6,25**	**% 6,53**	**% 5,21**	**% 2,57**	**% 2,36**	**% 2,02**	**% 9,94**	**% 2,22**	**% 100**
الحكومة الحالية															
مجال العدالة	41	19	19	19	12	12	15	7	12	3	3	5	24	1	192
قطاع الداخلية	8	6	2	1	5	4	0	2	2	3	1	1	6	0	41
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	4	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2

جغرافية المشتكي/ المجال القطاعي المعني بالتوجيه	الدار البيضاء -سطات	فاس -مكناس	الرباط -سلا -القنيطرة	مراكش -آسفي	الشرق	طنجة -تطوان -الحسيمة	بني ملال -خنيفرة	درعة -تافيلالت	سوس -ماسة	العيون -الساقية الحمراء	الداخلة -وادي الذهب	كلميم -واد نون	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
الجماعات والمجالس المنتخبة	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
البعثات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
قطاع الاقتصاد والمالية	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
مجالات قطاعية مختلفة	24	11	16	13	15	16	8	10	10	0	0	0	8	3	134
المجموع	84	38	39	36	33	36	25	21	24	6	4	6	38	5	395
النسبة	% 21,27	% 9,62	% 9,87	% 9,11	% 8,35	% 9,11	% 6,33	% 5,32	% 6,08	% 1,52	% 1,01	% 1,52	% 9,62	% 1,27	% 100
مجموع الحكومتين															
المجموع	320	199	183	182	149	138	115	115	99	43	38	35	181	37	1834

ينبغي التأكيد على ما سبق ذكره، في شأن القطاعات المعنية بالتوجيه، من أنها ليست قطاعات متشكى منها، بقدر ما هي قطاعات معنية بالشكاية أو الطلب، من وجهة نظر المشتكي أو المؤسسة التي توجهه إلى القطاع المناسب لبحث إيجاد الحلول المناسبة لموضوع تشكيه أو طلبه. كما يجب التأكيد كذلك، على أهمية إيلاء الاهتمام اللازم لهذا التوزيع، باعتباره مؤشرا جهويا للقطاعات المعنية بطلبات المواطنين، وبضرورة مناقشة المؤشر من زاوية أنها تبقى مجرد قطاعات موجه إليها، بمعنى أنها معنية بإيجاد الحل مباشرة في علاقتها مع المرتفق، أو أن الطلب لا يحمل طابع التشكي، أو أنها مجالات تخرج تصرفاتها عن نطاق اختصاص المؤسسة، أو أنها جهات أوكل لها المشرع وحدها حق النظر في نوع من التشكيات أو الطلبات، مما يجعله تحليلا أقرب إلى رصد احتياجات المواطن إلى المرفق منه إلى رصد اختلالات المرفق نفسه.

وهو ما يقدم صورة واضحة، حول منظومة التشكيات داخل البلاد، ويجعل منها أرضية للبحث حول ما أسميناه بـ «سيكولوجية التشكي»، ويعكس في المقابل، علاقة المرتفق بالمرفق العمومي، ومستوى رضاه على ما يتلقاه من خدمات، كما سبقت الإشارة إليه في أكثر من مناسبة.

ويقدم الجدول أعلاه، تحليلا مفصلا للتشكيات والطلبات المسجلة، خلال هذه السنة، من زاوية المجال القضائي المعني بها في سياقها الجهوي، أخذا بعين الاعتبار ما قلناه سابقا في شأن التغيير الحكومي وما نتج عنه من تحول بعض الإدارات من قطاع حكومي إلى آخر.

ويستنتج من التوزيع الجغرافي لمختلف القضاءات المعنية بشكايات وطلبات المرتفقين أن هناك اختلافا جغرافيا حسب الجهات التي ينتمي إليها أصحاب التشكيات والطلبات، وهو ما أتاح من جانب البعد الجهوي لمصدر التشكي الإجابة على تساؤل محوري مفاده: ما هي الإدارات التي يشتكي منها أو إليها مرتفقو جهة معينة بغض النظر عن مكان تواجدها؟

8 - التوزيع الجغرافي للشكايات حسب الحقوق المعنية بالإخلال

جغرافية المشتكي/ الحقوق المعنية بالإخلال	الدار البيضاء -سطات	الرباط -سلا -القنيطرة	فاس -مكناس	مراكش -آسفي	الشرق	طنجة -تطوان -الحسيمة	بني ملال -خنيفرة	درعة -تافيلالت	سوس -ماسة	الداخلة -وادي الذهب	العيون -الساقية الحمراء	كلميم -واد نون	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	201	113	116	118	90	92	79	64	64	7	15	19	128	12	**1118**
الحق في الملكية وتملك العقارات	17	22	13	11	18	6	10	5	6	28	2	2	18	2	**160**
الحق في حماية الممتلكات الفردية	20	17	12	11	12	7	7	8	8	0	1	2	23	2	**130**
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	22	13	7	8	8	11	5	10	6	3	3	3	14	1	**114**
الحق في التشغيل	7	7	16	7	15	6	8	11	4	0	13	5	3	3	**105**
الحق في السكن	15	4	6	4	2	3	1	0	5	26	7	0	3	2	**78**
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	10	5	3	4	2	7	7	0	1	0	0	0	3	0	**42**
الحق في بيئة سليمة	11	6	2	5	0	0	5	3	5	0	0	0	4	0	**41**
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	4	6	6	4	8	3	1	2	2	0	1	0	0	1	**38**
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	4	1	5	2	4	6	1	2	3	0	0	2	1	2	**33**

جهة الدار البيضاء -سطات	الرباط -سلا -القنيطرة	فاس -مكناس	مراكش -آسفي	الشرق	طنجة -تطوان -الحسيمة	بني ملال -خنيفرة	درعة -تافيلالت	سوس -ماسة	الداخلة -وادي الذهب	العيون -الساقية الحمراء	كلميم -واد نون	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
الحق في الحماية الاجتماعية	4	0	3	5	3	2	2	2	2	0	3	0	0	0	26
حقوق الطفل	5	2	2	2	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	17
الحق في التنمية المستدامة	1	3	0	0	1	2	1	2	1	0	0	0	2	0	13
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	3	0	0	1	2	0	0	2	0	0	1	1	1	0	10
الحق في التعليم	2	0	3	1	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	9
الحق في التنقل	2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3	0	8
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	7
الحق في حماية الحياة الخاصة	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	5
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
التميز العنصري	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2

جغرافية المشتكي/ الحقوق المعنية بالإخلال	الدار البيضاء -سطات	الرباط -سلا -القنيطرة	فاس -مكناس	مراكش -آسفي	الشرق	طنجة -تطوان -الحسيمة	بني ملال -خنيفرة	درعة -تافيلالت	سوس -ماسة	الداخلة -وادي الذهب	العيون -الساقية الحمراء	كلميم -واد نون	الخارج	جهات غير محددة	المجموع
الحق في اكتساب الجنسية	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
التمييز ضد النساء في الإدارة	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
التمييز داخل فضاء العمل	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
المجموع	333	205	197	187	168	146	134	114	111	65	46	34	207	30	1977
النسبة	% 16,84	% 10,37	% 9,96	% 9,46	% 8,50	% 7,38	% 6,78	% 5,77	% 5,61	% 3,29	% 2,33	% 1,72	% 10,47	% 1,52	% 100,00

إن تحليل التشكيات والطلبات المسجلة، خلال هذه السنة، من زاوية التكييف الحقوقي المعتمد في سياق جهوي، مع الأخذ بعين الاعتبار، ما سبقت الإشارة إليه في سياق التحليل الحقوقي العام، من أن التشكي الواحد قد يقبل أكثر من تكييف حقوقي، يظهر نوعا من التباين في التوزيع الجغرافي لمختلف التشكيات والطلبات من زاوية قراءتها الحقوقية، بحسب المناطق الجغرافية التي يقطن بها أصحاب التشكيات والطلبات، وهو ما يتيح، إذا ما أفردنا الشكايات والطلبات الواردة من الخارج بتحليل خاص، واستثنينا تلك الواردة من جهات غير محددة، على التفصيل المبين في الجدول، إبداء الملاحظات التالية :

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات

من مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بجهة الدار البيضاء – سطات، والتي تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 333 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 201 تكييفا، متبوعا بالحق في الحماية من تعسفات الإدارة بـ 22 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في حماية الممتلكات الفردية بما مجموعه 20 توصيفا، يليه الحق في الملكية وتملك العقارات بـ 17 توصيفا، فالحق في السكن بـ 15 توصيفا، ثم الحق في بيئة سليمة بـ 11 توصيفا، ثم الحق في السلامة الجسدية للأشخاص بـ 10 توصيفات، فباقي التوصيفات الحقوقية، بأعداد تقل عن 10 توصيفات لوقائع الشكايات والطلبات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و07 توصيفات، حسب التفصيل المبين في الجدول.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة

من مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بجهة الرباط –سلا –القنيطرة، والتي تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة،

فيما أن 205 وقائع أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 113 تكييفا، متبوعا بالحق في الملكية وتملك العقارات بـ 22 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في حماية الممتلكات الفردية بما مجموعه 17 توصيفا، يليه الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بـ 13 توصيفا، فباقي التوصيفات الحقوقية، على النحو المبين في الجدول، بأعداد تقل عن عشرة توصيفات لوقائع الشكايات والطلبات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و07 توصيفات.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة فاس- مكناس

من مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بجهة فاس- مكناس، والتي تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، فيما أن 197 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 116 تكييفا، متبوعا بالحق في التشغيل بـ 16 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في الملكية وتملك العقارات بما مجموعه 13 توصيفا، يليه الحق في حماية الممتلكات الفردية بـ 12 توصيفا، فباقي التوصيفات الحقوقية، بأعداد تقل عن عشرة توصيفات لوقائع الشكايات والطلبات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و07 توصيفات، على التفصيل المبين في الجدول.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة مراكش- آسفي

من مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بجهة مراكش- آسفي، والتي تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، فيما أن 187 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 118 تكييفا، متبوعا بالحق في حماية الممتلكات الفردية والحق في الملكية وتملك العقارات بـ 11 توصيفا حقوقيا لكل منهما، فباقي التوصيفات الحقوقية، على النحو المبين في الجدول، بأعداد تقل عن 10 توصيفات لوقائع الشكايات والطلبات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و08 توصيفات، على التفصيل المبين فيه.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة الشرق

من مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاطنين بجهة الشرق، والتي تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، فيما أن 168 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 90 تكييفا، متبوعا بالحق في الملكية وتملك العقارات بـ 18 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في التشغيل بما مجموعه 15 توصيفا، يليه الحق في حماية الممتلكات الفردية بـ 12 توصيفا، فباقي التوصيفات الحقوقية، على النحو المبين في الجدول، بأعداد تقل عن 10 توصيفات لوقائع الشكايات والطلبات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و08 توصيفات.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة طنجة - تطوان - الحسيمة

من مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاصرين بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة، والتي تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 146 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 92 تكييفا، متبوعا بالحق في الحماية من تعسفات الإدارة بـ 11 توصيفا حقوقيا، ثم باقي التوصيفات الحقوقية، بأعداد تقل عن 10 توصيفات لوقائع الشكايات والطلبات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و07 توصيفات، وفق التفصيل المبين في الجدول.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة بني ملال - خنيفرة

من مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاصرين بجهة بني ملال - خنيفرة، والتي تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 134 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 79 تكييفا، متبوعا بالحق في الملكية وتملك العقارات بـ 10 توصيفات، فباقي التوصيفات الحقوقية، بأعداد تقل عن 10 توصيفات لوقائع الشكايات والطلبات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و08 توصيفات، بحسب التفصيل المبين في الجدول.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة درعة - تافيلالت

من مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاصرين بجهة درعة - تافيلالت، والتي تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 114 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 64 تكييفا، متبوعا بالحق في التشغيل بـ 11 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بما مجموعه 10 توصيفات، تليه باقي التوصيفات الحقوقية على النحو المبين في الجدول، بأعداد تقل عن 10 توصيفات لوقائع الشكايات والطلبات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و08 توصيفات.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة سوس - ماسة

من مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاصرين بجهة سوس-ماسة، والتي تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 111 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة، بما مجموعه 64 تكييفا حقوقيا، فباقي التوصيفات الحقوقية، بأعداد تقل عن 10 توصيفات لوقائع الشكايات والطلبات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و08 توصيفات، وفق التفصيل المبين في الجدول.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة الداخلة – واد الذهب

من مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة –واد الذهب، والتي تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 65 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، بحسب ما هو مبين في الجدول، بأعداد تتراوح بين توصيف واحد و28 توصيفا.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة العيون – الساقية الحمراء

من مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بجهة العيون –الساقية الحمراء، والتي تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 46 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، بأعداد تتراوح بين توصيف واحد و15 توصيفا، على التفصيل المبين في الجدول.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من جهة كلميم- واد نون

من مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بجهة كلميم –واد نون، والتي تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 34 واقعة أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة، بما مجموعه 19 تكييفا، فباقي التوصيفات الحقوقية، على النحو المبين في الجدول، بأعداد تقل عن 10 توصيفات لوقائع الشكايات والطلبات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و05 توصيفات.

- بالنسبة للشكايات والطلبات الواردة من خارج التراب الوطني

وعلى صعيد آخر، يمكن الإشارة إلى أنه من مجموع وقائع الشكايات والطلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بالخارج، والتي تقبل تكييفا حقوقيا على ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة، نجد أن 207 وقائع أمكن تكييفها تكييفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والطلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بالخارج بما مجموعه 128 تكييفا، متبوعا بالحق في حماية الممتلكات الفردية بـ 23 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في الملكية وتملك العقارات بما مجموعه 18 توصيفا، يليه الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بـ 14 توصيفا، ثم باقي التوصيفات الحقوقية، بأعداد تقل عن 10 توصيفات لوقائع الشكايات والطلبات المقدمة داخل الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و04 توصيفات، على التفصيل المبين في الجدول.

المحور الثاني

نظرة متقاطعة حول ملفات التظلم المسجلة والمعالجة خلال سنة 2021

" طبع أول قانون لمؤسسة وسيط المملكة بتقنية "بر ايل" يشكل إشارة رمزية لتعزيز الخزانة الحقوقية بهذا النوع من المطبوعات، بما يتيح للأشخاص من ذوي الإعاقة البصرية التعرف على مؤسستنا وعلى صلاحياتها ومهامها "

وسيط المملكة

الرباط - 14 شتنبر 2021

الملفات المسجلة والمعالجة برسم سنة 2021					
نوع الملف	عدد الملفات المسجلة	النسبة من المجموع	عدد الملفات المعالجة	النسبة من المجموع	نسبة المعالجة
تظلم	3 547	% 65,58	3 968	% 68,14	% 111,87
توجيه	1 834	% 33,91	1 834	% 31,50	% 100,00
طلب تسوية	21	% 0,39	14	% 0,24	% 66,67
مبادرة تلقائية	7	% 0,13	7	% 0,12	% 100,00
المجموع	5 409	% 100,00	5 823	% 100,00	% 107,65



لقد أبانت الإحصائيات، أن عدد الملفات المفتوحة لما تم التوصل به خلال سنة 2021 من تظلمات وتشكيات وطلبات تسوية، وما قامت به المؤسسة من مبادرات تلقائية، بلغ ما مجموعه 5409 ملفات، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا مقارنة مع السنة الماضية «2020»، بما مجموعه 533 ملفا، أي بنسبة زيادة وصلت إلى 10,93%، وقد توزعت الملفات المذكورة على الشكل التالي:

- 3547 ملف تظلم، أي ما يمثل نسبة 65,58% من مجموع الملفات التي سجلتها المؤسسة، اتضح من دراستها الأولية أنها تندرج ضمن مجال اختصاصها، مسجلة بذلك زيادة صفيفة مقارنة مع السنة الماضية «2020»، بما مجموعه 258 ملفا، وبنسبة زيادة ناهزت 7,84%، وفي المقابل سجلت نسبة ملفات التظلم من المسجل العام انخفاضا صفيفا، في علاقتها مع ملفات التوجيه مقارنة مع السنة الماضية، حيث انتقلت من 67,45% خلال السنة الماضية، إلى 65,58% خلال هذه السنة؛

وقد عالجت المؤسسة ما مجموعه 3968 ملفا من هذا الصنف من الملفات بما نسبته 68,14% من مجموع المعالج، وبنسبة معالجة سنوية بلغت 111,87%.

- 1834 ملف توجيه، أي بنسبة 33,91% من مجموع الملفات المسجلة، وهي قضايا تبين أن مواضيعها لا تدخل ضمن نطاق اختصاصات المؤسسة، حيث عملت على إرشاد وتوجيه أصحابها إلى الجهات المختصة، قصد مواصلة الإجراءات والمساطر التي ينبغي القيام بها. ونظرا للطابع الخاص لمضامين بعضها فقد حرصت المؤسسة على إحالتها إلى الإدارات المعنية، أو إحاطة القطاع المعني علما بها، لاتخاذ ما يفرضه الموقف، دون أن تكون محل تتبع.

وقد سجلت المؤسسة كذلك زيادة ملموسة في عدد هذا النوع من الملفات، مقارنة مع السنة الماضية، بما مجموعه 261 ملفا، مسجلة بذلك نسبة زيادة بلغت 16,59%؛ بحيث انتقلت من 32,26% خلال السنة الماضية، إلى 33,91% خلال هذه السنة؛

وفي المقابل، عالجت المؤسسة ما مجموعه 1834 ملفا من هذا الصنف من الملفات بما نسبته 31,50% من مجموع المعالج، وبنسبة معالجة سنوية بلغت 100%.

- 21 طلبا من طلبات التسوية، أي بنسبة 0,39% من مجموع ما تم التوصل به، ورغم التطور الحاصل في هذا النوع من الطلبات خلال هذه السنة، بحيث لم تسجل المؤسسة برسم السنة الماضية سوى 07 طلبات، فإن المؤسسة وهي تسجل استمرارية معدودية اللجوء إلى هذه المسطرة من قبل الأطراف المعنية، لتؤكد من جديد أن طلبات التسوية تبقى آلية مهمة للإدارة والمرتفق على حد سواء لإيجاد الحلول التوافقية على قاعدة العدل والإنصاف، بعيدا عن منطق التظلم، وتدعو إلى الاستثمار فيها بشكل أكبر؛

وفي المقابل، عالجت المؤسسة ما مجموعه 14 ملفا من هذا الصنف من الملفات بما نسبته 0,24% من مجموع المعالج، وبنسبة معالجة سنوية بلغت 66,67%.

- 07 مبادرات تلقائية، أي بنسبة 0,13% من مجموع ما تم فتحه من ملفات، ورغم الاستقرار الحاصل في عدد المبادرات التلقائية للمؤسسة خلال هذه السنة، فإن ذلك يعتبر مؤشرا إيجابيا حول التطور الحاصل في هذا الموضوع، من منظور التفعيل الكامل لاختصاصات المؤسسة القانونية؛

ونظرا لخصوصية هذه الملفات، يمكن القول إن المؤسسة عالجت جميع هذه الملفات بما نسبته 0,12% من مجموع المعالج، وبنسبة معالجة سنوية بلغت 100%.

كل هذه المعطيات تبين أن النسبة العامة للمعالج من المسجل خلال هذه السنة بغض النظر عن طبيعة الملفات أو شكل المعالجة بلغت 107,65%.

أولا: ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات برسم سنة 2021



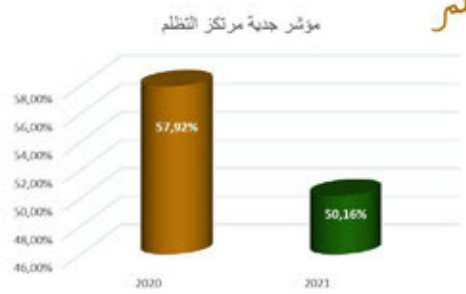
سنة المعالجة	عدد ملفات التظلم المسجلة	عدد القرارات الصادرة	نسبة المعالجة
2020	3 289	3 229	% 98,18
2021	3 547	3 778	% 106,51
نسبة النمو	%7,84	%17	**

خلافا للسنة الماضية، سجلت المؤسسة خلال هذه السنة، ارتفاعا طفيفا في عدد التظلمات التي توصلت بها والتي تدخل ضمن اختصاصها، بحيث انتقلت مما مجموعه 3289 تظلما توصلت به خلال سنة 2020، إلى 3547 تظلما تلقته برسم هذه السنة، وذلك بزيادة وصلت 7,84% مما شكل نسبة

65,58% من مجموع ما توارد عليها في شكل تظلمات وتشكيات وطلبات مختلفة.

وعلى غرار السنة الماضية، شهدت التظلمات المسجلة خلال هذه السنة ارتفاعا مهما أيضا في نسبة المعالجة، سواء بمقتضى قرارات أو توصيات، على نحو ما سيتم تحليله لاحقا بنوع من التفصيل، حيث تمت معالجة ما مجموعه 3778 ملفا من مجموع مخزون ملفات التظلم بالمؤسسة بمقتضى قرارات، مما جعل النسبة السنوية للمعالجة ترتفع هذه السنة إلى 106,51% من مجموع التظلمات المسجلة، مقابل نسبة 98,18% برسم السنة الماضية، أي بزيادة بلغت 8,33 نقطة مئوية.

1 - ملفات التظلم المسجلة بحسب مؤشر جدية مرتكز التظلم



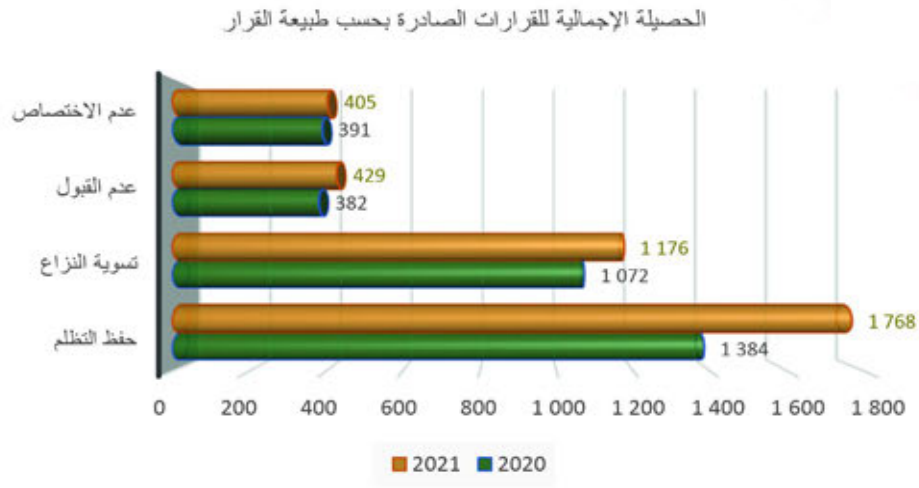
السنة	عدد ملفات التظلم المسجلة	عدد قرارات الحفظ	مؤشر جدية مرتكز التظلم
2020	3 289	1 384	% 57,92
2021	3 547	1 768	% 50,16

بالاستناد إلى ما سبق أن بلورته المؤسسة من مؤشر أطلقت عليه إسم «مؤشر جدية مرتكز التظلم»، الذي ينطلق من واقع كون عدد التظلمات المسجلة في مواجهة أي قطاع أو إدارة، لا يعني بالضرورة وجود اختلالات تدبيرية فيها، ومن أجل إعطاء صورة تقريبية حول نسبة التظلمات الجدية من مجموع التظلمات المسجلة، بالاعتماد على مجموع قرارات الحفظ التي انتهت فيها المؤسسة إلى رد التظلمات المقدمة إليها، لعدم قيامها على أساس سليم من القانون أو لعدم ارتكانها إلى مبادئ العدل والإنصاف، أو لعدم وجود ما يمكن أن تؤاخذ عليه الإدارة، أمكن تسجيل تراجع المؤشر العام لجدية مرتكز التظلم هذه السنة إلى 50,16%، عوض 57,92% التي تم تسجيلها السنة الماضية.

وتجدر الإشارة إلى أنه تعذر على المؤسسة، خلال هذه السنة، احتساب مؤشر جدية مرتكز التظلمات القطاعية «من زاوية كل قطاع على حدة» بالنظر للتعديل الحكومي الحاصل بتاريخ 07 أكتوبر 2021، والذي نقل بعض الإدارات من قطاع إلى قطاع آخر خلال الفترة الزمنية التي يغطيها هذا التقرير.

2 - الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة بحسب طبيعة القرار

طبيعة القرار	2020	2021		نسبة النمو
	عدد القرارات	عدد القرارات	النسبة من المجموع	
حفظ التظلم	1 384	1 768	% 46,80	% 27,75
تسوية النزاع	1 072	1 176	% 31,13	% 9,70
عدم القبول	382	429	% 11,36	% 12,30
عدم الاختصاص	391	405	% 10,72	% 3,58
المجموع	3 229	3 778	% 100,00	% 17,00



من مجموع ملفات التظلم التي تشكل مخزون المؤسسة، سواء المسجلة خلال سنة 2021 أو تلك المختلفة عن سنوات سابقة، وبزيادة مهمة بلغت 17% مقارنة مع السنة الماضية، عملت المؤسسة خلال هذه السنة على البت بمقتضى قرارات، فيما مجموعه 3778 تظلما، أي ما نسبته 106,51% من مجموع التظلمات المسجلة خلال السنة. وقد اتخذت هذه القرارات، كما في باقي السنوات، عدة أشكال توزعت بين قرارات بتسوية للنزاعات المعروضة عليها، وقرارات بالحفظ، وقرارات بعدم القبول وبعدم الاختصاص، وكلها قرارات حرصت المؤسسة عند إصدارها، على أن تضمنها كل ما وصلت إليه من نتائج وما اعتمدته من أسباب موجبة لذلك، كما حرصت على تبليغها لكافة الأطراف المعنية بها، إدارة كانت أو متظلما، في إطار تواصلي معلن لما انتهى إليه موقفها من موضوع التظلم.

ولئن كانت الملاحظة العامة في هذا الشأن متصلة بالزيادة الظاهرة في كل أنواع القرارات الصادرة مقارنة مع السنة الماضية على النحو المفصل في الجدول أعلاه، فإن المرصود أيضا هو محافظة قرارات الحفظ والتسوية على نفس نسقية الترتيب المسجلة خلال باقي السنة، بحيث احتلت قرارات الحفظ المرتبة الأولى بين مجموع القرارات الصادرة متبوعة بقرارات التسوية في المرتبة الثانية، فيما تقدمت قرارات عدم القبول إلى المرتبة الثالثة، وتراجعت قرارات عدم الاختصاص إلى المرتبة الرابعة.

وعموما، يظهر تحليل المعطيات الرقمية المرتبطة بمختلف القرارات الصادرة خلال هذه السنة الخلاصات والنتائج التالية:

- بالنسبة لقرارات الحفظ:

من منطلق كون قرارات الحفظ، تشكل إعلانا لموقف المؤسسة مما اعتبرته صوابا في موقف الإدارة اتجاه موضوع التظلم أو في أحيان أخرى تعبيرا عن كون البت في جوهر التظلم يحتاج إلى معطيات تقنية أو إجراء خبرات ميدانية لا تتوفر عليها المؤسسة في الوقت الراهن، فقد تسنى القول وعلى نفس نهج النتائج التي سجلتها المؤسسة في تقريرها خلال السنة الماضية، إن استمرارية تصدر هذا النوع من القرارات لمجموع ما أصدرته من قرارات، يعني أن عددا كبيرا من التظلمات ينتهي بالحفظ «49,84% من مجموع التظلمات المسجلة خلال هذه السنة» لعدم قيامه في الغالب على أساس من القانون، أو على ما يتطلبه إعمال مبادئ العدل والإنصاف.

ومن جانب آخر، بلغ عدد قرارات الحفظ التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة ما مجموعه 1768 قرارا وهو ما يمثل 46,80% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة، وبزيادة بلغت 3,94 نقطة مئوية مقارنة مع السنة الماضية؛ وهي خلاصة تعيد إلى الواجهة سؤال جدية مرتكز التظلم في جل الملفات التي انتهت إلى الحفظ، وما توفره من مؤشرات إدراكية حول منظومة التشكي إزاء الأداء الارتفاقي، وحول مجالات الاشتغال المفترضة لإيجاد الحلول الملائمة للحد من هذا النوع من التظلم.

- بالنسبة لقرارات التسوية:

باعتبار قرارات التسوية مؤشرا دالا على جدية تفاعل الإدارة مع تدخلات المؤسسة، بل ومؤشرا دالا على جدوى اللجوء إلى الوساطة المؤسساتية، ووسيلة لتقوية الثقة في هذا البديل الذي ابتغاه دستور المملكة تعزيزا للبناء الحقوقي، وانتصارا للشرعية، وحرصا على سمو القانون وسيادته، وتوطيدا لركائز دولة الحق والمؤسسات؛ أمكننا القول إن المعطيات المتعلقة بتسوية النزاعات في نسق التوزيع العام لطبيعة القرارات التي اتخذتها المؤسسة خلال هذه السنة، حافظت على نفس ترتيب السنة الفارطة محتلة بذلك المرتبة الثانية بعد قرارات الحفظ رغم الزيادة الملحوظة في عددها، حيث بلغت التظلمات التي تمت تسويتها ما مجموعه 1176، في مقابل 1074 تظلما فقط تمت تسويتها خلال السنة الماضية، وهو ما شكل نسبة 31,13% من إجمالي القرارات الصادرة، وقد اعتبرت هذه القرارات، أكثر أهمية، سواء بالنظر لما تشكله من إنهاء لموجب التظلم بشكل عام، أو بالنظر للمجالات القطاعية والتصنيف الموضوعاتي للتظلمات المعنية بها، على نحو ما سيأتي تفصيله.

- بالنسبة لقرارات عدم القبول:

خلافا للسنة الماضية، تقدمت قرارات عدم القبول إلى المرتبة الثالثة، بما مجموعه 429 قرارا، وبنسبة 11,36% من مجموع القرارات الصادرة، بعدما احتلت خلال السنة الماضية المرتبة الرابعة بما مجموعه 382؛ وعموما يعتبر هذا النوع من القرارات، حمال أوجه، فأحيانا يشكل تعبيرا على عدم استكمال المتظلم للإجراءات المتطلبة قانونا لقبول تظلمه، وأحيانا أخرى تعبيرا عن عدم انخراط المتظلم نفسه في متطلبات تجهيز ملفه أمام المؤسسة.

يذكر أن المادة 17 من القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط تشترط لقبول التظلمات:

- أن تكون مكتوبة، وإذا تعذر تقديمها كتابة، يدلي المتظلم بتصريح يتم تدوينه وتسجيله من قبل المصالح المختصة للمؤسسة وتسلم فورا نسخة منه للمعني بالأمر؛
- أن تكون موقعة من صاحب الطلب شخصيا، أو ممن ينوب عنه؛
- أن تكون مرفقة بالحجج والوثائق المبررة لها، إن كانت متوفرة لدى المتظلم؛
- أن تتضمن ما قام به المتظلم من مساع لدى الإدارة المعنية، قصد الاستجابة لمطالبه، عند الاقتضاء؛

- ألا ترجع الوقائع موضوع التظلم إلى تاريخ قديم يحول دون إمكانية إجراء الأبحاث والتحريات اللازمة.

ومعلوم أن المؤسسة تتلقى، أيضا، مختلف التظلمات عن طريق الإيداع الإلكتروني أو بأي وسيلة أخرى يمكن أن تترك أثرا كتابيا حسب ما يقتضي ذلك نص المادة 45 من النظام الداخلي للمؤسسة.

- بالنسبة لقرارات عدم الاختصاص:

خلافا للسنة الماضية، تراجعت قرارات عدم الاختصاص إلى المرتبة الرابعة بما مجموعه 405 قرارات، وبنسبة 10,74% من مجموع القرارات الصادرة، بعدما شكلت خلال السنة الماضية ما نسبته 12,11%؛ وعموما تشكل هذه القرارات مؤشرا على التحولات التي تطرأ على بعض التظلمات خلال مرحلة المعالجة بسبب قيام أو ظهور أحد الأسباب القانونية الموجبة لإصدارها مما يدل على أن المتظلم عادة ما يحاول إيجاد الحلول لمشاكله بطرق مختلفة وعبر طرق أبواب متعددة.

يذكر أن المادة 12 من القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط توجب التصريح بعدم الاختصاص في الحالات التالية:

- التظلمات المتعلقة بالقضايا المعروضة على القضاء؛
- التظلمات الرامية إلى مراجعة الأحكام القضائية؛
- القضايا التي يوجب فيها القانون اللجوء إلى لجن مختصة قبل اللجوء إلى القضاء؛
- القضايا التي تدخل في اختصاص إحدى مؤسسات وهيئات حماية حقوق الإنسان والنهوض بها، أو هيئات الحكامة الجيدة والتقنين.

ومن الجدير بالذكر أن المؤسسة، وكما هو الشأن بالنسبة لملفات التوجيه، تقوم بتوجيه أصحابها إلى الجهة المختصة، أو تحيل التظلم بجميع وثائقه على جهة الاختصاص متى تعلق الأمر بإحدى الهيئات والمؤسسات المنصوص عليها في الفصول 161 ومن 163 إلى 167 من الدستور.

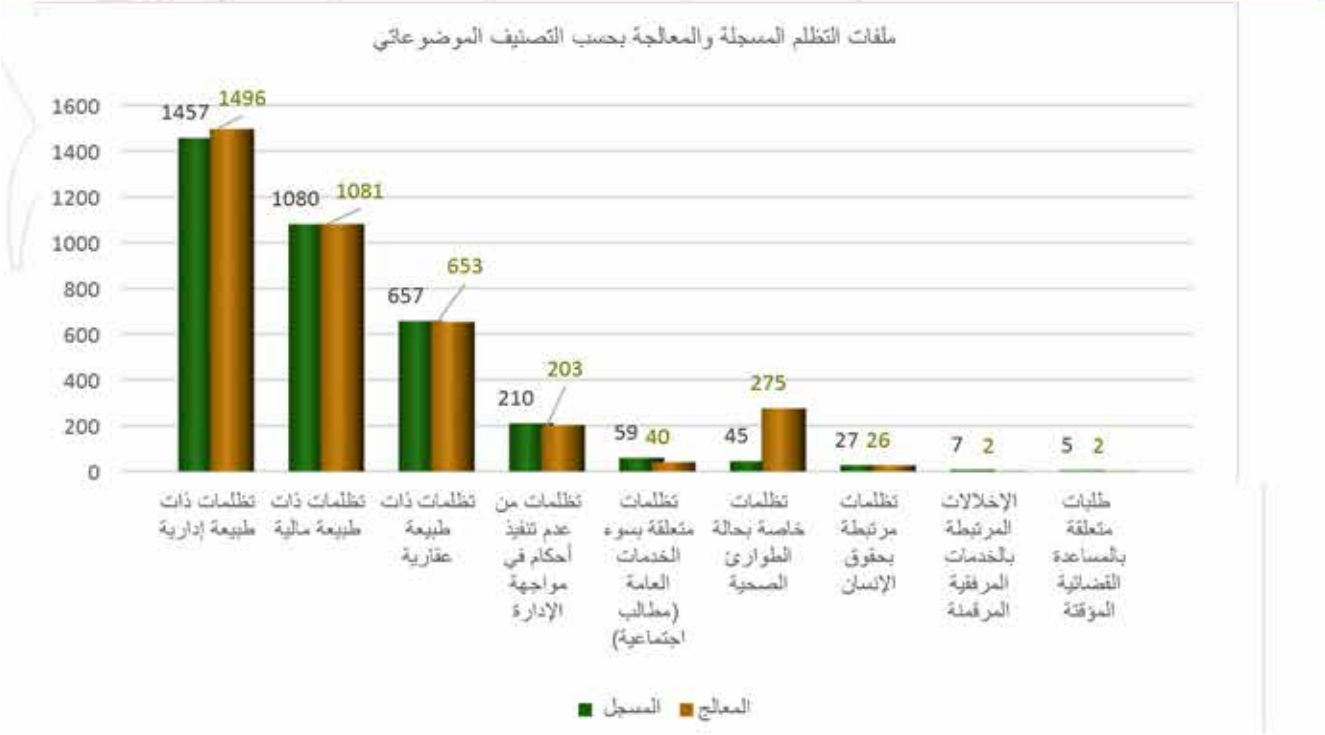
3 - تحليل ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب التصنيف الموضوعاتي

الجدول 1

التصنيف الموضوعاتي	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة (%)
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع (%)	عدد القرارات	النسبة من المجموع (%)	
تظلمات ذات طبيعة إدارية	**1 457**	**41,08**	**1 496**	**39,60**	**102,68**
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	461	13,00	484	12,81	104,99
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	378	10,66	374	9,90	98,94
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	249	7,02	234	6,19	93,98
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	226	6,37	256	6,78	113,27
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	90	2,54	85	2,25	94,44
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	20	0,56	27	0,71	135,00
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	16	0,45	17	0,45	106,25
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	13	0,37	11	0,29	84,62
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	3	0,08	4	0,11	133,33
تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي...)	1	0,03	4	0,11	400,00
تظلمات ذات طبيعة مالية	**1 080**	**30,45**	**1 081**	**28,61**	**100,09**
تظلمات متعلقة بالمعاشات	256	7,22	280	7,41	109,38
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	208	5,86	183	4,84	87,98
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	155	4,37	135	3,57	87,10
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	136	3,83	108	2,86	79,41
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	92	2,59	83	2,20	90,22
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	82	2,31	79	2,09	96,34
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	80	2,26	82	2,17	102,50
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	45	1,27	36	0,95	80,00
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	18	0,51	88	2,33	488,89
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	8	0,23	7	0,19	87,50
تظلمات ذات طبيعة عقارية	**657**	**18,52**	**653**	**17,28**	**99,39**
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	180	5,07	174	4,61	96,67
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	118	3,33	117	3,10	99,15

تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	84	2,37	77	2,04	91,67
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	63	1,78	60	1,59	95,24
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	54	1,52	44	1,16	81,48
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	35	0,99	44	1,16	125,71
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	25	0,70	30	0,79	120,00
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	25	0,70	24	0,64	96,00
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	24	0,68	25	0,66	104,17
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	16	0,45	24	0,64	150,00
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	13	0,37	14	0,37	107,69
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	6	0,17	7	0,19	116,67
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	5	0,14	6	0,16	120,00
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	5	0,14	5	0,13	100,00
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	4	0,11	2	0,05	50,00
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	**210**	**5,92**	**203**	**5,37**	**96,67**
الامتناع عن تنفيذ حكم	210	5,92	203	5,37	96,67
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	**59**	**1,66**	**40**	**1,06**	**67,80**
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	32	0,90	21	0,56	65,63
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية	14	0,39	9	0,24	64,29
تظلمات متعلقة بفك العزلة	10	0,28	9	0,24	90,00
تظلمات متعلقة بتخصيص ملاعب للقرب	3	0,08	1	0,03	33,33
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	**45**	**1,27**	**275**	**7,28**	**611,11**
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	22	0,62	248	6,56	1127,27
تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي	6	0,17	3	0,08	50,00
تظلمات مرتبطة باللقاح	4	0,11	3	0,08	75,00
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	3	0,08	4	0,11	133,33
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب	2	0,06	6	0,16	300,00
تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية	2	0,06	1	0,03	50,00
تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب	1	0,03	3	0,08	300,00
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب	1	0,03	2	0,05	200,00
تظلمات متعلقة بالطرد من العمل	1	0,03	1	0,03	100,00
تظلمات متعلقة بتأجيل تسديد قروض	1	0,03	1	0,03	100,00
تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي	1	0,03	1	0,03	100,00
تظلمات تهم وضعية المتوفين جراء الوباء	1	0,03	0	0,00	0,00
تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط	0	0,00	1	0,03	**

تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء	0	0,00	1	0,03	**
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	**27**	**0,76**	**26**	**0,69**	**96,30**
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	12	0,34	11	0,29	**91,67**
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	9	0,25	9	0,24	**100,00**
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	4	0,11	4	0,11	**100,00**
تظلمات مرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة	1	0,03	1	0,03	**100,00**
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي	1	0,03	1	0,03	**100,00**
الاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	**7**	**0,20**	**2**	**0,05**	**28,57**
إخلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة	4	0,11	1	0,03	**25,00**
إخلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة	2	0,06	1	0,03	**50,00**
إخلالات مرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية	1	0,03	0	0,00	**0,00**
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	**5**	**0,14**	**2**	**0,05**	**40,00**
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	5	0,14	2	0,05	**40,00**
المجموع	**3 547**	**100,00**	**3 778**	**100,00**	**106,51**



إذا ما استثنينا الاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة، على قلتها، والمتمثلة في الصعوبات المرتبطة بالولوج للخدمة أو المرتبطة بعدم تفعيل الخدمة أو بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية، كتصنيف موضوعاتي جديد تم استحداثه خلال هذه السنة، والذي اعتمدته المؤسسة مواكبة منها للخطاب العمومي المتصل بالانتقال الرقمي، والذي لم تسجل فيه سوى 07 تظلمات، أي بنسبة 0,20% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة، همت أربعة منها تظلمات من عدم تفعيل الخدمة

الارتفاقية المعلن عنها، واتصل اثنان منها بصعوبة الولوج للخدمة، بينما تم تسجيل تظلم واحد يهم الاختلالات المرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية، وقد تمت معالجة ملفين اثنين منها داخل السنة أي بنسبة 0,05% من مجموع الملفات المعالجة، وبنسبة معالجة بلغت 28,57%، علما أن الانخفاض الواضح، سواء في عدد الملفات المسجلة أو الملفات المعالجة في هذا الصنف من التظلمات، مرده حداثة اعتماد التصنيف في حد ذاته لاتصاله بمستجد الإرادة التدبيرية المعبر عنها حكوميا والمتمثلة في الانتقال الرقمي وما أفرزته التشكيلة الحكومية الجديدة، وبالتالي ظهور الحاجة إلى مواكبة هذا التحول من جانب الحقوق الارتفاقية، وفق تصنيفات فرعية فرضتها مواضيع التظلمات المتوصل بها على نحو ما سبق بيانه.

«إذا ما استثنينا ذلك» أمكن القول إن الترتيب العام لعدد التظلمات المسجلة خلال هذه السنة حافظ على نفس ترتيب السنة الماضية من زاوية التصنيفات الموضوعاتية المعتمدة، بحيث أظهر تحليل معطيات جدول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لملفات الاختصاص، خلال هذه السنة، أنها لم تخرج مبدئيا عن التصنيفات التقليدية المسجلة خلال السنة الماضية، بحيث حافظت التظلمات ذات الصبيغة الإدارية على المرتبة الأولى في سلم الترتيب، متبوعة في المرتبة الثانية بالتظلمات ذات الصبيغة المالية، فالتظلمات ذات الصبيغة العقارية التي تقدمت إلى المرتبة الثالثة، ثم التظلمات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة في المرتبة الرابعة، بينما حلت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية» في المرتبة الخامسة، ثم التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية في المرتبة السادسة، والتظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان في المرتبة السابعة، وأخيرا الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة.

كل ذلك، وفق التفصيل التالي:

- التظلمات ذات الصبيغة الإدارية

على غرار السنوات السابقة، حافظت القضايا ذات الصبيغة الإدارية، خلال هذه السنة، على المرتبة الأولى في التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات التظلم بما مجموعه 1457 تظلما، وهو ما يمثل 41,08% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة، مسجلة زيادة عددية في عدد الملفات التي تهم التظلمات من نفس الصبيغة، مقارنة مع السنة الماضية، وفي نفس الوقت زيادة نسبية بلغت 26,92%.

وقد همت هذه القضايا مجموعة من التصنيفات الفرعية، احتلت فيها التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية المرتبة الأولى، بما مجموعه 461 تظلما، وبنسبة 13% من مجموع ملفات التظلم المسجلة، وبنسبة معالجة بلغت 104,99%؛ تلتها التظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، بـ 378 تظلما، أي بنسبة 10,66% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة بلغت 98,94%؛ ثم التظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، بـ 249 تظلما، وبنسبة 7,02% من مجموع التظلمات المسجلة، وبنسبة معالجة بلغت 93,98%؛ فالتظلمات المتعلقة بعدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، بـ 226 تظلما، وبنسبة 6,37% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة بلغت 113,27%؛ ثم باقي التظلمات، كما هي مبينة في الجدول أعلاه، بأعداد ونسب ومستويات معالجة مختلفة.

وعموما، فقد أصدرت المؤسسة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 1496 قرارا، في شأن هذا النوع من التظلمات، أي ما يعادل 39,60% من مجموع القرارات الصادرة، وبنسبة معالجة بلغت 102,68%.

هذا، وقد ارتبطت هذه القرارات أيضا بذات التصنيفات الفرعية المبينة أعلاه، بحيث همت أساسا التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بـ 484 قرارا؛ وقرارات خصت تظلمات في شأن امتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بـ 374 قرارا؛ وأخرى تهم تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 256 قرارا؛ وتلك المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة الإدارية والحق في الجواب بـ 234 قرارا؛ وأخرى شملت تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات بـ 85 قرارا؛ وكذلك تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، وتظلمات متعلقة بدخول وإقامة الأجانب بالمغرب، وتظلمات همت الحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية، وأخيرا، تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية، وتظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم «نسخ أحكام، سجل عدلي...»، الكل بأعداد مختلفة تراوحت بين 04 قرارات و47 قرارا.

- التظلمات ذات الصبغة المالية

للسنة الثالثة على التوالي، احتلت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا المرتبة الثانية، بما مجموعه 1080 تظلما، وهو ما يمثل 30,45% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة، مشكلة في ذات الوقت زيادة مهمة في عدد الملفات التي تخص التظلمات من نفس الصبغة مقارنة مع السنة الماضية.

وكما في السنة الماضية، تعلق هذا الصنف من القضايا بمجموعة من التظلمات في إطار تصنيفات فرعية، تصدرتها تلك المتعلقة بالمعاشات، بـ 256 تظلما، أي بنسبة 7,22% من مجموع ملفات التظلم المسجلة؛ تلتها التظلمات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصبية بـ 208 تظلمات، بنسبة 5,86%؛ تلتها التظلمات المرتبطة بالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات، بـ 155 تظلما، وبنسبة 4,37% من نفس المجموع؛ ثم التظلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، بـ 136 تظلما، وبنسبة 3,83%.

بينما تقدمت، مقارنة مع السنة الماضية، التظلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي إلى المرتبة الخامسة بـ 92 تظلما، أي بنسبة 2,59%، وتراجعت التظلمات المتعلقة بالصلبيات العمومية في شكل صفقات وسندات طلب إلى المرتبة السادسة، بـ 82 تظلما، وبنسبة 2,31%؛ ثم التظلمات المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بـ 80 تظلما، وبنسبة 2,26%؛ تلتها تظلمات همت استرداد مبالغ مالية، بـ 45 تظلما، بنسبة 1,27%؛ فتلك المتعلقة باقتطاعات غير مستحقة التي تساوت بدورها المرتبة مع سابقتها، بـ 18 تظلما، وبنسبة 0,51%؛ في حين حافظت التظلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي على نهاية الترتيب، بـ 08 تظلمات وبنسبة 0,23%.

ولعل ما يتعين الاهتمام به في هذا الشأن، هو عدد التظلمات ذات الصلة بالمعاشات وبالتعويضات والإيراادات والمنح والإعانات وبالتغطية الصحية والمساعدة الصبية لعلاقتها بورش الحماية الاجتماعية.

ثم إن القرارات التي همت هذا النوع من التظلمات عرفت بدورها خلال هذه السنة زيادة عن السنة الماضية، بحيث أصدرت المؤسسة ما مجموعه 1081 قرارا في هذا النوع من التظلمات، بنسبة بلغت 28,61 % من مجموع القرارات الصادرة، وبنسبة معالجة بلغت 100,09% كثالث أكبر نسبة معالجة مقارنة مع باقي التصنيفات.

بالرغم من التغيير الحاصل في ترتيبها مقارنة مع السنة الماضية، فقد خصت القرارات الصادرة في هذه القضايا بدورها مجموعة من التظلمات وفق تصنيفات فرعية، توزعت بين تظلمات متعلقة بالمعاشات بـ 280 قرارا؛ وتظلمات مرتبطة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، بـ 183 قرارا؛ وتلك الخاصة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات بـ 135 قرارا؛ والتظلمات المرتبطة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 108 قرارات؛ والتظلمات المتعلقة باقتطاعات غير مستحقة بـ 88 قرارا؛ وتلك المتعلقة بالتظلمات من عدم الاستفادة من منح التعليم العالي بـ 83 قرارا؛ والقرارات المتعلقة بتظلمات تهم الضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بـ 82 قرارا؛ وكذلك التظلمات الخاصة بالطلبيات العمومية «الصفقات وسندات الطلب» بـ 79 قرارا؛ وتلك المرتبطة بطلب استرداد مبالغ مالية بـ 36 قرارا؛ وأخيرا القرارات الصادرة بشأن التظلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي بـ 07 قرارات.

- التظلمات ذات الصبغة العقارية

خلافا للسنة الماضية، لقد حلت التظلمات المرتبطة بهذا النوع من القضايا في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 657 تظلما، بنسبة 18,52% من مجموع التظلمات المسجلة التي تدخل في اختصاص المؤسسة، مسجلة بذلك تقدما في عدد الملفات التي تهم التظلمات من نفس الصبيغة مقارنة مع السنة الماضية. وقد توزعت بدورها إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية، التي همت بالأساس تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، بـ 180 تظلما وبنسبة 5,07% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة؛ تلتها تلك المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش، بـ 131 تظلما، بنسبة 3,69% من نفس المجموع؛ ثم التظلمات المرتبطة بالتعويض عن نزع الملكية بـ 84 تظلما، بنسبة 2,37%، مسجلة بذلك تقدما مقارنة مع السنة الماضية؛ ثم التظلمات المرتبطة بالتحفيظ العقاري بـ 63 تظلما، بنسبة 1,78% ؛ فالتظلمات المرتبطة بعدم تسوية وضعية بعض الأوعية العقارية «عدم إنهاء إجراءات التملك» بـ 54 تظلما، بنسبة 1,52% من نفس المجموع، متراجعة في ترتيب التصنيف مقارنة مع السنة الماضية؛ فالتظلمات المرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق»، بـ 35 تظلما، أو بنسبة 0,99%؛ تلتها التظلمات المرتبطة بالملك الخاص للدولة والتظلمات المتعلقة بوثائق التعمير، وتلك المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية وذات الصلة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار؛ ثم ما تبقى من تظلمات بتصنيفاتها الفرعية، كما هي مفصلة في الجدول أعلاه.

ومن جانب القرارات التي همت هذا الصنف من التظلمات، فكما في السنة الماضية، جاءت القرارات المرتبطة بالتظلمات ذات الصبيغة العقارية في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 653 قرارا، أي ما يعادل 17,28 % من مجموع القرارات الصادرة، وبنسبة معالجة بلغت 99,39 %.

وبالرغم من أن هذه القرارات همت أيضا نفس التصنيفات الفرعية التي تم تسجيلها خلال السنة الماضية، فإنها سجلت اختلافا على مستوى ترتيبها العددي، بحيث حلت القرارات التي تهم التظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية بـ 174 قرارا في مقدمة الترتيب؛ تلتها تراتبيا القرارات الصادرة في كل من التظلمات المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش بـ 131 قرارا؛ والتظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية بـ 77 قرارا؛ والتظلمات المرتبطة بالتحفيظ العقاري بـ 60 قرارا؛ والتظلمات المرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «بعدم إنهاء إجراءات التملك»، والتظلمات المرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، طريق» بـ 44 قرارا لكل منهما؛ والتظلمات المرتبطة بالملك الخاص للدولة بـ 30 قرارا؛ والتظلمات المرتبطة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية بـ 25 قرارا؛ والتظلمات المتعلقة بوثائق التعمير، والتظلمات المتعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار بـ 24 قرارا لكل واحدة منهما؛ والتظلمات المتعلقة بالأراضي المسترجعة بـ 07 قرارات؛ والتظلمات المرتبطة بالملك الغابوي بـ 06 قرارات؛ والتظلمات المرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية بـ 05 قرارات؛ والتظلمات المرتبطة بضم الأراضي الفلاحية بقرارين اثنين فقط.

- التظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة

جاءت هذه التظلمات في الرتبة الرابعة، في تصنيف تظلمات الاختصاص المسجلة خلال هذه السنة بما مجموعه 210 تظلمات، وبنسبة بلغت 5,92% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، مسجلة بذلك زيادة عددية في عدد الملفات التي تهم التظلمات من نفس الطبيعة، مقارنة مع السنة الماضية التي لم تتجاوز خلالها ما مجموعه 171 تظلما، وهي زيادة ينبغي الالتفات إليها لعلاقتها بموضوع يمس بشكل مباشر جدوى اللجوء إلى القضاء، خاصة في أعقاب النقاش العمومي الذي سبقت الإشارة إليه على خلفية المادة 9 من قانون المالية لسنة 2020.

وبالرغم من الاستقرار الذي سجلته القرارات الصادرة في التظلمات المتعلقة بهذا النوع من التصنيف، والذي حافظت بمقتضاه على التراجع الذي تم تسجيله خلال السنة الماضية، لتحتل بذلك المرتبة الخامسة، فإن ذلك لم يمنع أيضا من الإشارة إلى الارتفاع الحاصل في هذه القرارات عدديا ونسبيا، بالمقارنة مع السنة الماضية، بحيث سجلت ما مجموعه 203 قرارات، أي ما يعادل 5,37% من مجموع القرارات الصادرة، وبنسبة معالجة بلغت 96,67%.

- التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية»

بالرغم من قلة هذا النوع من التظلمات مقارنة مع ما تم تسجيله خلال هذه السنة من إجمالي التظلمات، التي عادة ما تتبلور في صورة مطالب اجتماعية، إلا أنها سجلت زيادة ملحوظة في عدد القضايا وتقدما في ترتيبها ضمن سلم التصنيفات الموضوعاتية، بحيث احتلت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا المرتبة الخامسة بما مجموعه 59 تظلما، عوض المرتبة السابعة التي احتلتها السنة الماضية بـ 08 تظلمات فقط، وهو ما جعلها تسجل ما نسبته 1,66% من مجموع ملفات الاختصاص.

وقد تعلق بهذا الصنف من القضايا، كما غيره من التصنيفات الرئيسية، مجموعة من التصنيفات الفرعية، تصدرتها هذه السنة التظلمات المتعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء بـ 32

تضلما، وبنسبة 0,90%؛ تلتها تلك المرتبطة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية، بـ 14 تضلما، أي بنسبة 0,39% من مجموع ملفات التضلم المسجلة؛ ثم التضلمات المرتبطة بفك العزلة عن بعض الدواوير والقرى، بـ 10 تضلمات، وبنسبة 0,28%؛ ثم 03 تضلمات مرتبطة بتخصيص ملاعب للقرب.

هذا، وقد تقدمت من جانب آخر، القرارات المتعلقة بسوء الخدمات العامة إلى المرتبة السادسة في تصنيف القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، بما مجموعه 40 قرارا، أي ما يعادل 1,06% من مجموع القرارات الصادرة، وبنسبة معالجة بلغت 67,80%؛ وقد همت هذه القرارات التصنيفات الفرعية المذكورة، بترتيب مغاير للسنة الماضية.

- التضلمات المتعلقة بحالة الطوارئ الصحية

لقد عرفت هذه التضلمات انخفاضا واضحا، خلال هذه السنة، في مجموع ما تم تسجيله منها، بحيث بقيت في حدود 45 تضلما، بنسبة لم تتجاوز 1,27% من مجموع التضلمات التي فتحت لها ملفات هذه السنة، وهمت بالأساس تصنيفات فرعية، على رأسها التضلمات المرتبطة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية، بـ 22 تضلما، وبنسبة 0,62% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة؛ تلتها التضلمات المرتبطة بالجواز الصحي بـ 06 تضلمات، وبنسبة 0,17% من نفس المجموع؛ فالتضلمات المرتبطة باللقاح، بـ 04 تضلمات، وبنسبة 0,11%؛ والتضلمات المرتبطة بالمنع من ممارسة نشاط، بـ 03 تضلمات، وبنسبة 0,08 %؛ ثم تلك المرتبطة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب وبعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية بتضلمين اثنين لكل منهما؛ فباقي التصنيفات الفرعية على النحو المبين في الجدول بتضلم واحد فقط.

وفي المقابل، سجلت القرارات المتعلقة بالتضلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية ارتفاعا مهما، بحيث وصل مجموع ما تم إصداره خلال هذه السنة 275 قرارا، ليستمر بذلك هذا الصنف من القضايا في المرتبة الرابعة من حيث ترتيب القرارات الصادرة، أي ما يعادل 7,28 % من مجموع القرارات الصادرة، وهو ما شكل أيضا نسبة معالجة بلغت 611,11% كأكبر نسبة معالجة مقارنة مع باقي التصنيفات برسم هذه السنة.

هذا، وبالإضافة للتصنيفين الفرعيين المحدثين خلال هذه السنة، المتعلقين بتضلمات مرتبطة بالجواز الصحي والتضلمات المرتبطة باللقاح، واللذين سجلا 03 قرارات لكل تصنيف، فقد همت القرارات المتعلقة بهذا النوع من التضلمات مجمل التصنيفات الفرعية الأخرى التي توزعت بين: تضلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية بـ 248 قرارا؛ وتضلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب بـ 06 قرارات؛ وتضلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط بـ 04 قرارات؛ وتضلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب بـ 03 قرارات؛ وتضلمات متعلقة بالمساس بالحق في التصبيب بقرارين اثنين؛ وتضلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط، وتضلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية، وتضلمات متعلقة بالطرد من العمل، وتضلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء، وتضلمات مرتبطة بتأجيل تسديد قروض، وتضلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي بقرار واحد لكل صنف.

• التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان

لقد عرفت هذه التظلمات انخفاضا طفيفا، خلال هذه السنة، في مجموع ما تم تسجيله منها، حيث بقيت في حدود 27 تظلما، بنسبة بسيطة لم تتجاوز 0,76%من مجموع التظلمات التي فتحت لها ملفات هذه السنة، وهمت بالأساس تصنيفات فرعية، على رأسها التظلمات المرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، بـ 12 تظلما، وبنسبة 0,34% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة؛ تلتها التظلمات المرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة بـ 09 تظلمات، وبنسبة 0,25% من نفس المجموع؛ فالتظلمات المرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال، بـ 04 تظلمات، وبنسبة 0,11%؛ والتظلمات المرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي، وتلك المرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة بتظلم واحد لكل منهما؛ في حين لم يسجل هذه السنة أي تظلم مرتبط بمزاعم الاختفاء القسري.

أما القرارات الخاصة بالتظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان، فقد واصلت تراجعها خلال هذه السنة أيضا، لتنتقل إلى المرتبة السابعة ضمن سلم القرارات التي أصدرتها المؤسسة بما مجموعه 26 قرارا فقط، وهو ما شكل انخفاضا واضحا في عددها مقارنة مع السنة الماضية، كما شكلت 0,69 % من مجموع القرارات الصادرة، وبنسبة معالجة بلغت 96,30%.

وقد همت القرارات الخاصة بهذا النوع من التظلمات مجمل التصنيفات الفرعية المشار إليها أعلاه، وقد توزعت بين: قرارات تهم تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية؛ وتظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة؛ وتظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال؛ وتظلمات متعلقة بمزاعم الاعتقال التعسفي؛ وتظلمات مرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة؛ وخلافا للسنة الماضية، فقد تم خلال هذه السنة تسجيل غياب القرارات المتعلقة بتظلمات ترتبط بمزاعم الاختفاء القسري، وبتظلمات مرتبطة بمزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات.

• الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

سجلت المؤسسة خلال هذه السنة 05 ملفات اختصاص متعلقة بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة، أي ما نسبته 0,14% من مجموع ملفات الاختصاص؛ وعموما يبقى هذا النوع من التصنيفات محتلا مراتب متأخرة في سلم ترتيب التظلمات المسجلة في المؤسسة بتصنيفاتها المختلفة.

كما أن القرارات الصادرة في هذا الشأن احتلت المرتبة الأخيرة في ترتيب القرارات الصادرة خلال هذه السنة، بقرارين اثنين، أي ما يعادل 0,05% من مجموع القرارات الصادرة خلال نفس السنة، وذلك بنسبة معالجة بلغت 40%.

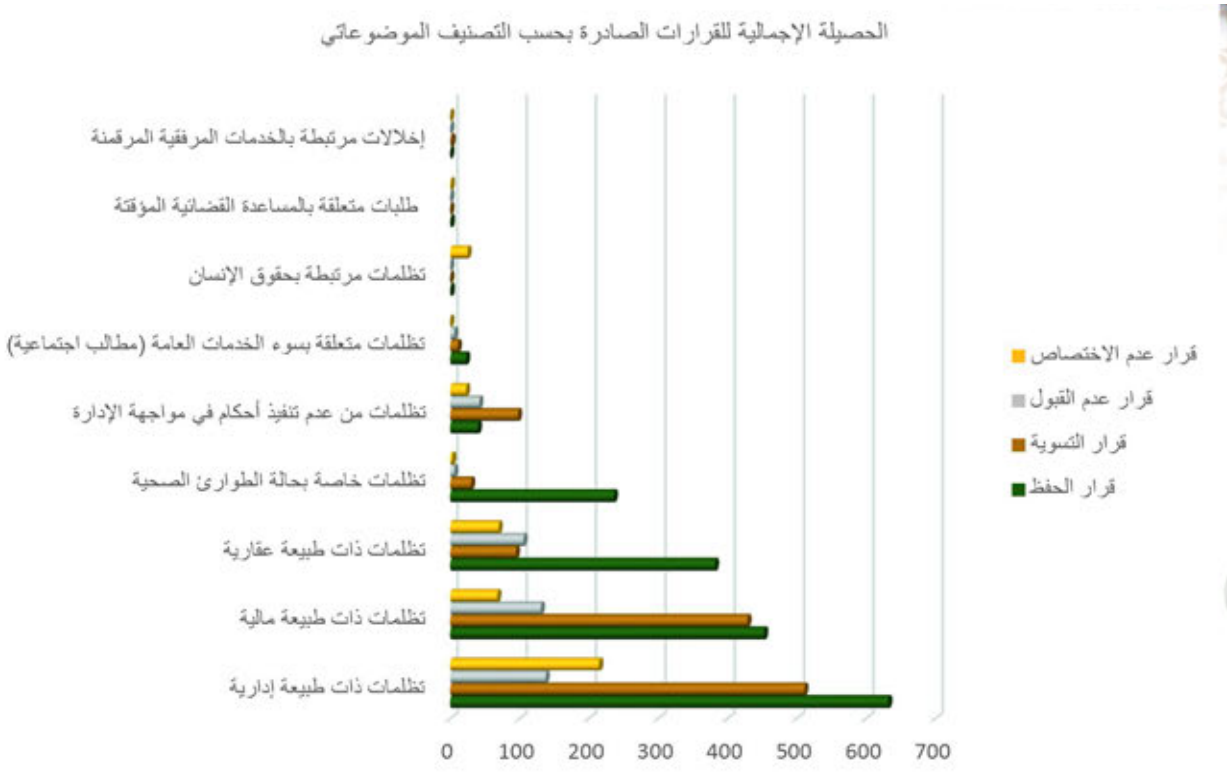
الجدول 4

طبيعة 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 ذات طبيعة إدارية	632	35,75	511	43,45	138	32,17	215	53,09	1496	39,60
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	223	12,61	117	9,95	46	10,72	98	24,20	484	12,81
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	164	9,28	152	12,93	36	8,39	22	5,43	374	9,90
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	129	7,30	39	3,32	28	6,53	60	14,81	256	6,78
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	37	2,09	162	13,78	16	3,73	19	4,69	234	6,19
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	54	3,05	18	1,53	10	2,33	3	0,74	85	2,25
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	9	0,51	11	0,94	0	0,00	7	1,73	27	0,71
تظلمات متعلقة بقانون دخول و إقامة الأجانب بالمغرب	8	0,45	7	0,60	1	0,23	1	0,25	17	0,45
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	5	0,28	4	0,34	0	0,00	2	0,49	11	0,29
تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي...)	0	0,00	1	0,09	1	0,23	2	0,49	4	0,11
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	3	0,17	0	0,00	0	0,00	1	0,25	4	0,11
تظلمات ذات طبيعة مالية	453	25,62	429	36,48	131	30,54	68	16,79	1081	28,61
تظلمات متعلقة بالمعاشات	152	8,60	76	6,46	40	9,32	12	2,96	280	7,41
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	67	3,79	94	7,99	21	4,90	1	0,25	183	4,84
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	53	3,00	51	4,34	23	5,36	8	1,98	135	3,57
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	48	2,71	40	3,40	12	2,80	8	1,98	108	2,86
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	24	1,36	60	5,10	2	0,47	2	0,49	88	2,33

طبيعة 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 بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	41	2,32	30	2,55	11	2,56	1	0,25	83	2,20
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	25	1,41	34	2,89	7	1,63	16	3,95	82	2,17
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	28	1,58	30	2,55	5	1,17	16	3,95	79	2,09
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	13	0,74	11	0,94	8	1,86	4	0,99	36	0,95
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	2	0,11	3	0,26	2	0,47	0	0,00	7	0,19
تظلمات ذات طبيعة عقارية	**382**	**21,61**	**95**	**8,08**	**106**	**24,71**	**70**	**17,28**	**653**	**17,28**
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	120	6,79	22	1,87	25	5,83	7	1,73	174	4,61
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	62	3,51	10	0,85	23	5,36	22	5,43	117	3,10
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع ملكية	44	2,49	12	1,02	14	3,26	7	1,73	77	2,04
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	31	1,75	10	0,85	8	1,86	11	2,72	60	1,59
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	17	0,96	19	1,62	5	1,17	3	0,74	44	1,16
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	20	1,13	8	0,68	11	2,56	5	1,23	44	1,16
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	20	1,13	2	0,17	4	0,93	4	0,99	30	0,79
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	9	0,51	4	0,34	7	1,63	5	1,23	25	0,66
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	18	1,02	4	0,34	1	0,23	1	0,25	24	0,64
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	16	0,90	2	0,17	2	0,47	4	0,99	24	0,64
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	11	0,62	1	0,09	2	0,47	0	0,00	14	0,37
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	5	0,28	0	0,00	2	0,47	0	0,00	7	0,19

طبيعة 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 مرتبطة بالملك الغابوي	5	0,28	1	0,09	0	0,00	0	0,00	6	0,16
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	2	0,11	0	0,00	2	0,47	1	0,25	5	0,13
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	2	0,11	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,05
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	**236**	**13,35**	**30**	**2,55**	**6**	**1,40**	**3**	**0,74**	**275**	**7,28**
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	226	12,78	17	1,45	5	1,17	0	0,00	248	6,56
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب	0	0,00	6	0,51	0	0,00	0	0,00	6	0,16
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	3	0,17	0	0,00	0	0,00	1	0,25	4	0,11
تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب	3	0,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,08
تظلمات مرتبطة باللقاح	1	0,06	2	0,17	0	0,00	0	0,00	3	0,08
تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي	0	0,00	3	0,26	0	0,00	0	0,00	3	0,08
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب	2	0,11	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,05
تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,03
تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية	0	0,00	1	0,09	0	0,00	0	0,00	1	0,03
تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,25	1	0,03
تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي	0	0,00	1	0,09	0	0,00	0	0,00	1	0,03
تظلمات متعلقة بتأجيل تسديد قروض	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,25	1	0,03
تظلمات متعلقة بالطرد من العمل	0	0,00	0	0,00	1	0,23	0	0,00	1	0,03
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	**40**	**2,26**	**98**	**8,33**	**42**	**9,79**	**23**	**5,68**	**203**	**5,37**
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	40	2,26	98	8,33	42	9,79	23	5,68	203	5,37

طبيعة القرار / التصنيف الموضوعاني	قرار الحفظ		قرار النسوية		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 بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	23	1,30	11	0,94	6	1,40	0	0,00	40	1,06
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	12	0,68	4	0,34	5	1,17	0	0,00	21	0,56
تظلمات متعلقة بفك العزلة	5	0,28	4	0,34	0	0,00	0	0,00	9	0,24
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية	5	0,28	3	0,26	1	0,23	0	0,00	9	0,24
تظلمات متعلقة بتخصيص ملاعب للقرب	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,03
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	0,06	0	0,00	0	0,00	25	6,17	26	0,69
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	1	0,06	0	0,00	0	0,00	10	2,47	11	0,29
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	9	2,22	9	0,24
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	0,99	4	0,11
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,25	1	0,03
تظلمات مرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,25	1	0,03
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	0,06	0	0,00	0	0,00	1	0,25	2	0,05
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	0,06	0	0,00	0	0,00	1	0,25	2	0,05
إخلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	0	0,00	2	0,17	0	0,00	0	0,00	2	0,05
إخلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة	0	0,00	1	0,09	0	0,00	0	0,00	1	0,03
إخلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة	0	0,00	1	0,09	0	0,00	0	0,00	1	0,03
المجموع	1768	100,00	1176	100,00	429	100,00	405	100,00	3778	100,00



لقد همت القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة مجمل التظلمات المشكلة لمخزونها بمجموع بلغ 3778 قرارا، أي بنسبة معالجة بلغت 106,51% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها على نحو ما تم بيانه، ولعل أهم ما تجدر الإشارة إليه هو أن هذه القرارات جاءت شاملة لمعظم التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية المعتمدة من لدن المؤسسة، وهو ما يمكن من إعطاء مؤشرات واضحة حول مجالات التظلم في ارتباطها مع ما تم إصداره من قرارات، حيث أسفر تحليل المعطيات المتوفرة انطلاقا من ذلك عن الاستنتاجات التالية:

- القرارات التي خصت تظلمات ذات طبيعة إدارية:

احتلت قرارات الحفظ في التظلمات ذات الطبيعة الإدارية، موقع الصدارة بما مجموعه 632 قرارا وما نسبته 42,25% من مجموع القرارات التي شملت هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي؛ وجاءت في المرتبة الثانية قرارات تسوية النزاعات بما مجموعه 511 قرارا وما نسبته 34,16% من مجموع القرارات التي همت نفس التصنيف؛ وخلافا للترتيب العام للقرارات الصادرة خلال هذه السنة، احتلت قرارات عدم الاختصاص المرتبة الثالثة في طبيعة القرارات التي تعلقت بالتصنيف الموضوعاتي الخاص بالتظلمات ذات الطبيعة الإدارية بما مجموعه 215 قرارا وبنسبة 14,37% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف؛ بينما جاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة قرارات عدم القبول بما مجموعه 138 قرارا وبنسبة 9,22% من نفس المجموع.

- القرارات التي همت تظلمات ذات طبيعة مالية:

احتلت كذلك قرارات الحفظ في التظلمات ذات الطبيعة المالية، المرتبة الأولى بما مجموعه 453 قرارا وما نسبته 41,91% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي؛ وجاءت في المرتبة الثانية قرارات تسوية النزاعات بما مجموعه 429 قرارا وما نسبته 39,69% من مجموع القرارات التي

خصت نفس التصنيف؛ وانسجاما مع الترتيب العام للقرارات الصادرة خلال هذه السنة، احتلت قرارات عدم القبول المرتبة الثالثة في طبيعة القرارات التي همت التصنيف الموضوعاتي الخاص بالتظلمات ذات الطبيعة المالية بما مجموعه 131 قرارا وبنسبة 12,12%من مجموع القرارات التي خصت هذا التصنيف؛ بينما جاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة قرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 68 قرارا وبنسبة 6,29% من نفس المجموع؛ مختلفة في ذلك عن الترتيب الذي جاءت به القرارات التي صدرت في تظلمات ذات طبيعة إدارية على نحو ما تم بيانه.

- القرارات التي همت تظلمات ذات طبيعة عقارية:

على غرار باقي التصنيفات، احتلت قرارات الحفظ، في التظلمات ذات الطبيعة العقارية، المرتبة الأولى بما مجموعه 382 قرارا وبنسبة 58,50% من مجموع القرارات التي شملت هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي؛ بينما جاءت في المرتبة الثانية قرارات عدم القبول بما مجموعه 106 قرارات وبنسبة 16,23% من مجموع القرارات التي همت نفس التصنيف؛ وخلافا للترتيب العام للقرارات الصادرة خلال هذه السنة، احتلت قرارات تسوية النزاعات المرتبة الثالثة في طبيعة القرارات التي تعلقت بالتصنيف الموضوعاتي الخاص بالتظلمات ذات الطبيعة العقارية بما مجموعه 95 قرارا وبنسبة 14,55% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف؛ بينما جاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة قرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 70 قرارا وبنسبة 10,72% من نفس المجموع؛ مختلفة في ذلك مع الترتيب الذي أتت به القرارات التي صدرت في التظلمات ذات طبيعة إدارية والتظلمات ذات طبيعة مالية على نحو ما تم بيانه.

- القرارات المتعلقة بالتظلمات الخاصة بحالة الكوارث الصحية:

جاءت قرارات الحفظ في التظلمات الخاصة بحالة الكوارث الصحية، على غرار باقي التصنيفات، في المرتبة الأولى بما مجموعه 236 قرارا وبنسبة 85,82%من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي؛ بينما جاءت في المرتبة الثانية قرارات تسوية النزاعات بما مجموعه 30 قرارا وبنسبة 10,91% من مجموع القرارات التي همت نفس التصنيف؛ وانسجاما مع الترتيب العام للقرارات الصادرة خلال هذه السنة، احتلت قرارات عدم القبول المرتبة الثالثة في طبيعة القرارات التي شملت التصنيف الموضوعاتي الخاص بالتظلمات التي تهم حالة الكوارث الصحية بما مجموعه 06 قرارات وما نسبته 2,18% من مجموع القرارات التي تعلقت بهذا التصنيف؛ بينما جاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة قرارات عدم الاختصاص بـ 03 قرارات فقط وبنسبة 1,09% من نفس المجموع؛ منسجمة في ذلك انسجاما كاملا مع الترتيب العام ومع الترتيب الذي جاءت به القرارات التي صدرت في تظلمات ذات طبيعة مالية على نحو ما تم بيانه.

- القرارات المتعلقة بالتظلمات الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام:

خلافا لباقي التصنيفات، أتت قرارات تسوية النزاعات الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام في المرتبة الأولى، بما مجموعه 98 قرارا وبنسبة 48,28% من مجموع القرارات التي خصت هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي؛ بينما جاءت في المرتبة

الثانية قرارات عدم القبول بما مجموعه 42 قرارا وبنسبة 40,69% من مجموع القرارات التي همت نفس التصنيف، خلافا أيضا للترتيب العام للقرارات الصادرة خلال هذه السنة؛ بينما احتلت قرارات الحفظ المرتبة الثالثة في طبيعة القرارات التي همت التصنيف الموضوعاتي الخاص بالتظلمات التي تهم عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة، بما مجموعه 40 قرارا وبنسبة 19,70% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف؛ بينما جاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة قرارات عدم الاختصاص بـ 23 قرارا فقط وبنسبة 11,33%من نفس المجموع.

- القرارات المتعلقة بالتظلمات الخاصة بسوء الخدمات العامة:

خلافا للتصنيفات الموضوعاتية الرئيسية المذكورة أعلاه، اقتصرت القرارات الصادرة في التظلمات المرتبطة بسوء الخدمات العامة على ثلاثة أنواع فقط من القرارات، احتلت فيها على غرار باقي التصنيفات، قرارات الحفظ المرتبة الأولى بما مجموعه 23 قرارا وبنسبة 57,50%من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي؛ وجاءت في المرتبة الثانية قرارات تسوية النزاعات بما مجموعـــه 11 قرارا وما نسبته 27,50% من مجموع القرارات التي خصت نفس التصنيف؛ وانسجاما مع الترتيب العام للقرارات الصادرة خلال هذه السنة، احتلت قرارات عدم القبول المرتبة الثالثة في طبيعة القرارات التي شملت التصنيف الموضوعاتي الخاص بالتظلمات التي تهم سوء الخدمات العامة بما مجموعه 06 قرارات وبنسبة 15% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف؛ بينما لم يسجل هذا النوع من التظلمات أي قرار من قرارات عدم الاختصاص على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

- القرارات المتعلقة بالتظلمات الخاصة بحقوق الإنسان:

خلافا للتصنيفات الموضوعاتية الرئيسية الخمس الأولى، اقتصرت القرارات الصادرة في التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان على نوعين فقط من القرارات، احتلت فيها بحكم طبيعة الموضوع قرارات عدم الاختصاص المرتبة الأولى بما مجموعه 25 قرارا وبنسبة 96,15%من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي؛ بينما جاءت في المرتبة الثانية قرارات الحفظ بقرار واحد وبنسبة ضعيفة لم تتعد 3,85% من مجموع القرارات التي همت نفس التصنيف؛ بينما لم يسجل أي قرار من قرارات عدم القبول أو التسوية على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

إن تحليل معطيات الجدول أعلاه، بالاستناد إلى نوع القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة في علاقته مع التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للتظلمات، يظهر أن قرارات الحفظ، كما احتلت المرتبة الأولى في مجموع القرارات الصادرة بـ 1768 قرارا، وفي التظلمات ذات الطبيعة الإدارية والمالية والعقارية كما في السنة الماضية، فقد انضاف إليها خلال هذه السنة أيضا التظلمات المتصلة بحالة الطوارئ الصحية «كوفيد 19»، وكذلك التظلمات المرتبطة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية»؛ في حين احتلت قرارات التسوية المرتبة الأولى في التظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة، وفي الإخلالات المرتبطة بالخدمات الارتفاقية المرقمنة؛ بينما حافظت هذه السنة قرارات عدم الاختصاص على المرتبة الأولى في حصيلة القرارات الصادرة بشأن التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان.

أما من جانب القرارات الصادرة عن المؤسسة في علاقتها مع التصنيف الموضوعاتي الفرعي للتظلمات، فقد تبين أنه بجانب قرارات الحفظ التي تصدرت ترتيب القرارات الصادرة في العديد من التصنيفات الفرعية، نجد أن قرارات التسوية، تصدرت أيضا ترتيب القرارات في مجموعة من التظلمات المرتبطة بذات المستوى من التصنيف، من قبيل التظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، والتظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، والتظلمات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، والتظلمات المتعلقة باقتطاعات غير مستحقة، والتظلمات المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، والتظلمات المتعلقة بطلبيات عمومية «الصفقات وسندات الطلب»، والتظلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي، والتظلمات المرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»...

4 - تحليل الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة بحسب طبيعة القرار

- تحليل قرارات الحفظ الصادرة خلال هذه السنة

لقد احتلت قرارات الحفظ التي همت التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالقضايا الإدارية الصادرة خلال هذه السنة مقدمة ترتيب قرارات الحفظ، بما مجموعه 632 قرارا، وبنسبة 35,75% من مجموع قرارات الحفظ، و16,73%من مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة؛ في حين حافظت قرارات الحفظ الصادرة في موضوع التظلمات ذات الطبيعة المالية على المرتبة الثانية بـ 453 قرارا، وبما نسبته 25,62 % من مجموع قرارات الحفظ، و11,99% من مجموع القرارات الصادرة؛ وعلى غرار السنة الماضية، حافظت قرارات الحفظ الصادرة في موضوع التظلمات التي تهم التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالقضايا العقارية على المرتبة الثالثة، بمجموع 382 قرارا، وبنسبة 21,61% من مجموع قرارات الحفظ الصادرة و10,11% من مجموع القرارات الصادرة؛ وجاءت قرارات الحفظ الصادرة في موضوع التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية في المرتبة الرابعة، بما مجموعه 236 قرارا، وبما نسبته 13,35% و6,25% على التوالي من نفس المجاميع؛ بينما احتلت هذه السنة قرارات الحفظ الصادرة في موضوع التظلمات الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة المرتبة الخامسة، بما مجموعه 40 قرارا بالحفظ، وهو ما مثل 2,26%، ونسبة 1,06% مما صدر؛ في حين بقيت المرتبة السادسة من نصيب قرارات الحفظ الصادرة في شأن التظلمات التي تدخل في زمرة التصنيف الموضوعاتي الخاص بالخدمات العامة بما مجموعه 23 قرارا، وبنسبة 1,30 % من مجموع قرارات الحفظ، و0,61% من مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة؛ ثم قرارات الحفظ الصادرة في باقي التصنيفات بقرار واحد لكل صنف.

ونفس المنطق، خضعت له قرارات الحفظ الصادرة في تظلمات تهم تصنيفات فرعية، على نحو ما هو مبين أعلاه، عبر سلم ترتيبي تراوح بين صفر و226 قرارا.

• تحليل قرارات التسوية الصادرة خلال هذه السنة

إن تحليل الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة خلال هذه السنة حسب التصنيف الموضوعاتي الرئيسي، يظهر الارتفاع الواضح في عددها مقارنة مع السنة الماضية، ويبرز من المعطيات الإحصائية أعلاه، أن قرارات التسوية الصادرة في شأن التظلمات التي تدخل في زمرة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالقضايا الإدارية، حافظت خلال هذه السنة كذلك على صدارة الترتيب، بما مجموعه 511 قرارا بتسوية النزاع، وهو ما مثل 43,45% من مجموع قرارات التسوية، و13,53%من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة؛ تلتها في المرتبة الثانية قرارات التسوية الصادرة في موضوع التظلمات ذات الصبيغة المالية، بما مجموعه 429 قرارا، وهو ما مثل على التوالي 36,48% و11,36% من نفس المجاميع؛ بينما تقدمت هذه السنة إلى المرتبة الثالثة قرارات التسوية التي همت موضوع تظلمات من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام بما مجموعه 98 قرارا، وهو ما يمثل 8,33% و2,59%من نفس المجاميع؛ في حين تقدمت قرارات التسوية الصادرة في صنف التظلمات ذات الصبيغة العقارية هذه السنة أيضا إلى المرتبة الرابعة، بـ 95 قرارا، وبنسبة 8,08% من مجموع قرارات التسوية، أي ما يمثل نسبة 2,51% من مجموع القرارات الصادرة؛ ثم تراجعت في الترتيب قرارات التسوية التي همت تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية إلى المرتبة الخامسة بما مجموعه 30 قرارا، وهو ما يمثل 2,55% و 0,79% من نفس المجاميع؛ في حين جاءت قرارات التسوية المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة السادسة، بـ 11 قرارا فقط، وهو ما مثل 0,94%، و0,29%مما ذكر؛ ذلك فضلا عن قرارات تسوية هما اختلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة.

باختلاف واضح مقارنة مع السنة الماضية، وعلى غرار قرارات الحفظ في شأن ترتيب القرارات بالنظر للتصنيف الموضوعاتي الفرعي، توزعت قرارات التسوية على مجموعة من التصنيفات الفرعية، احتلت فيها موضع الصدارة قرارات التسوية الصادرة في شأن التظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة الإدارية والحق في الجواب، بما مجموعه 162 قرارا، وهو ما مثل 13,78% من مجموع قرارات التسوية، و4,29%من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة؛ ثم قرارات التسوية الصادرة في موضوع امتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، بما مجموعه 152 قرارا بنسبة 12,93% من مجموع قرارات التسوية، و4,02%من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت قرارات تسوية التظلمات المرتبطة بتصرفات وقرارات إدارية بما مجموعه 117 قرارا وهو ما مثل 9,95% من مجموع قرارات التسوية، و3,10%من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة؛ ثم قرارات التسوية الصادرة في شأن تظلمات تهم عدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام، بـ 98 قرارا، وبنسبة 8,33% من مجموع قرارات التسوية، و2,59%من مجموع القرارات الصادرة خلال ذات السنة؛ تلتها في المرتبة الخامسة قرارات التسوية الصادرة في موضوع تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، بـ 94 قرارا وبنسبة 7,99% من مجموع قرارات التسوية، و2,49%من مجموع القرارات الصادرة خلال السنة؛ في حين جاءت قرارات التسوية المتعلقة بتظلمات تهم الحق في المعاش في المرتبة السادسة بـ 76 قرارا، وبنسبة 6,46% و2,01%من نفس المجاميع؛ بينما احتلت قرارات التسوية المتعلقة باقتطاعات غير مستحقة المرتبة السابعة بـ 60 قرارا وبنسبة 5,10% و1,59% مما ذكر؛ بينما حلت قرارات التسوية التي تهم تظلمات مرتبطة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات في المرتبة الثامنة،

بـ 51 قرارا وبنسبة 4,34% و1,35% من مجموع الجماميع على التوالي؛ فباقي التصنيفات الفرعية، بحسب ما هو مبين في الجدول أعلاه، عبر سلم ترتيبي تراوح بين صفر و40 قرارا.

- تحليل قرارات عدم القبول الصادرة خلال هذه السنة

يتبين من تحليل المعطيات التي تهم قرارات عدم القبول، أن ما تم إصداره خلال هذه السنة في موضوع التظلمات ذات الطبيعة الإدارية، وخلافا للسنة الماضية، احتل الصدارة بما مجموعه 138 قرارا، وهو ما يمثل 32,17% من مجموع قرارات عدم القبول الصادرة خلال السنة، و3,65%من مجموع القرارات الصادرة خلال نفس السنة؛ تليها في المرتبة الثانية، قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع تظلمات تنتمي إلى صنف التظلمات ذات الطبيعة المالية بما مجموعه 131 قرارا، وهو ما مثل 30,54% و 3,47%مما ذكر؛ في حين، تقدمت قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع تظلمات ذات طبيعة عقارية إلى المرتبة الثالثة بما مجموعه 106 قرارات، وهو ما مثل 24,71 % ونسبة 2,81% من نفس الجماميع؛ وتقدمت قرارات عدم القبول الصادرة في شأن التظلمات التي تدخل في زمرة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة وأشغال القانون العام إلى المرتبة الرابعة بما مجموعه 42 قرارا بعدم قبول التظلم، وهو ما مثل 9,79 %، و1,11% مما ذكر؛ وتراجعت قرارات عدم القبول التي تهم تظلمات متصلة بحالة الطوارئ الصحية «كوفيد-19»، إلى جانب ظهور قرارات عدم القبول الصادرة في التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الخامسة والأخيرة بستة قرارات فقط لكل صنف، وبنسبة 1,40 % من مجموع قرارات عدم القبول الصادرة.

وعلى غرار باقي القرارات، فإن كل تصنيف موضوعاتي رئيسي من التصنيفات المذكورة، يتضمن ترتيبا خاصا لقرارات عدم القبول بحسب تصنيفات موضوعاتية فرعية، احتلت فيه المرتبة الأولى خلافا للسنة الماضية، قرارات عدم القبول الصادرة في شأن تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بما مجموعه 46 قرارا، وهو ما يمثل 10,72% من مجموع قرارات عدم القبول الصادرة خلال السنة، و1,22% من مجموع القرارات الصادرة خلال نفس السنة؛ وتقدمت إلى المرتبة الثانية القرارات الصادرة في موضوع التظلمات المتعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم بـ 42 قرارا، بنسبة 9,79 % و1,11% من نفس المجموع؛ بينما حلت في المرتبة الثالثة قرارات عدم القبول الصادرة في شأن تظلمات متعلقة بالمعاشات بما مجموعه 40 قرارا، وهو ما يمثل 9,32% و1,06%من مجموع الجماميع؛

في حين، تراجعت القرارات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية إلى المرتبة الرابعة، بما مجموعه 36 قرارا، وهو ما يمثل بدوره 8,39% من مجموع قرارات عدم القبول الصادرة خلال السنة، و 0,95%من مجموع القرارات الصادرة خلال نفس السنة؛

ثم التظلمات المتعلقة بعدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين في المرتبة الخامسة بـ 28 قرارا، وهو ما يمثل 6,53% من مجموع قرارات عدم القبول الصادرة خلال السنة، و0,74%من مجموع القرارات الصادرة خلال نفس السنة؛

وتساوت في المرتبة السادسة قرارات عدم القبول الصادرة في شأن التظلمات المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية «بما فيها أراضي الكيش»، والتظلمات المتعلقة من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، بما مجموعه 25 قرارا لكل منهما، وهو ما شكل لكل صنف نسبة 5,83 % من مجموع قرارات

عدم القبول الصادرة خلال السنة، و0,66%من مجموع القرارات الصادرة خلال نفس السنة؛

وجاءت في المرتبة السابعة قرارات عدم القبول الصادرة في شأن التظلمات المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات بما مجموعه 23 قرارا، وهو ما يمثل نسبة 5,36%من مجموع قرارات عدم القبول الصادرة خلال السنة، و0,61% من مجموع القرارات الصادرة خلال نفس السنة؛

فباقي التصنيفات الفرعية حسب ما هو مبين في الجدول أعلاه.

- تحليل قرارات عدم الاختصاص الصادرة خلال هذه السنة

بالإضافة إلى الزيادة الملحوظة في عددها، بقي الترتيب العام لقرارات عدم الاختصاص الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، منسجما من زاوية التصنيف الرئيسي للتظلمات المعنية بها، مع الترتيب المسجل خلال السنتين الماضيتين، حيث احتلت الصدارة القرارات التي تهم التظلمات التي تدخل في زمرة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالقضايا الإدارية، بما مجموعه 215 قرارا، وهو ما يمثل 53,09% من مجموع قرارات عدم الاختصاص، ونسبة 5,69% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة؛ تلتها في المرتبة الثانية، قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع التظلمات ذات الطبيعة العقارية، بما مجموعه 70 قرارا، وهو ما مثل 17,28% و1,85% مما ذكر؛ ثم في المرتبة الثالثة، أتت قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع تظلمات ذات طبيعة مالية، بما مجموعه 68 قرارا، وهو ما مثل 16,79% من مجموع قرارات عدم الاختصاص، ونسبة 1,80% من إجمالي القرارات الصادرة برسم السنة؛ تليها في المرتبة الرابعة قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان، بما مجموعه 25 قرارا، وهو ما مثل 6,17% و0,66% من نفس المجاميع؛ وفي المرتبة الخامسة جاءت قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع تظلمات من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام بما مجموعه 23 قرارا، وهو ما مثل 5,68% من مجموع قرارات عدم الاختصاص، وبنسبة 0,61% من المجموع المذكور؛ وفي المرتبة السادسة والسابعة نجد قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوعي التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية وطلبات المساعدة القضائية المؤقتة بثلاثة قرارات للأولى وقرار واحد فقط بالنسبة للثانية، وبنسب ضعيفة من المجاميع المذكورة.

وكما باقي القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، تبين أنه داخل التصنيف الموضوعاتي الواحد من التصنيفات الرئيسية المذكورة، توزعت قرارات عدم الاختصاص حسب تصنيفات فرعية بترتيب يوافق السنة الماضية، احتفظت فيه بالمرتبة الأولى، كما في السنتين الماضيتين أيضا، القرارات الصادرة في شأن تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بما مجموعه 98 قرارا، أي بما نسبته 24,20% من مجموع قرارات عدم الاختصاص، و2,59% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة؛ تلتها القرارات الخاصة بالتظلمات المتعلقة بعدم تسوية الوضعيات الإدارية للموظفين بـ 60 قرارا، وهو ما مثل 14,81% و1,59% مما ذكر؛ في حين، وخلافا للسنة الماضية، احتلت القرارات الصادرة بعدم الاختصاص المتعلقة بتظلمات تهم الامتناع عن تنفيذ الأحكام المرتبة الثالثة بـ 23 قرارا بنسبتي 5,68% و0,61% من ذات المجاميع على التوالي؛ بينما احتلت قرارات عدم الاختصاص الصادرة في

موضوعي التظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية والتظلمات المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية المرتبة الرابعة بـ 22 قرارا لكل منهما وبنسبة 5,43% و0,58% من نفس المجاميع لكل من التصنيفين المذكورين؛ وفي المرتبة الخامسة جاءت قرارات عدم الاختصاص المتعلقة بالتظلمات التي تهم الحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 19 قرارا، وهو ما مثل 4,69% و0,50%؛

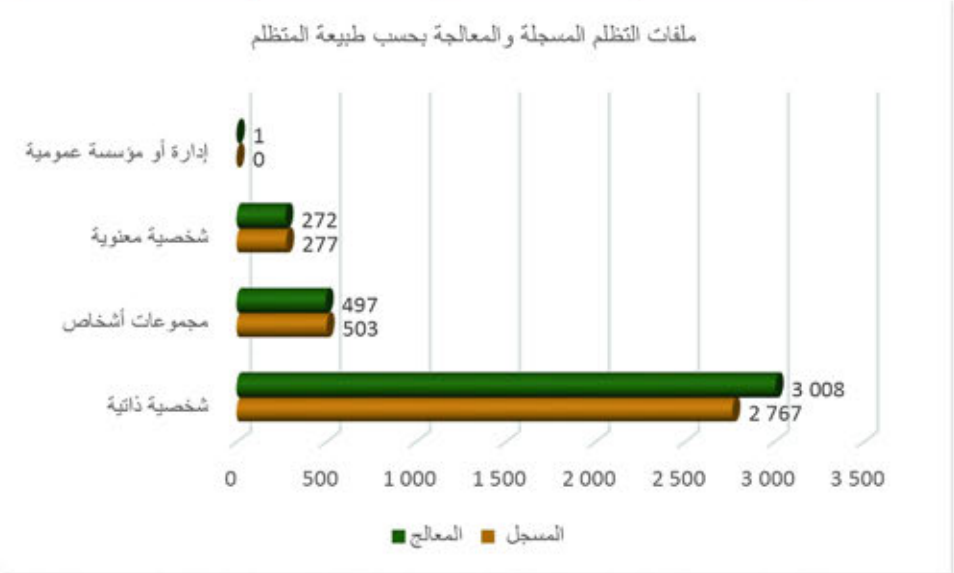
بينما تقاسمت أيضا قرارات عدم الاختصاص الصادرة في شأن تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل وتظلمات متعلقة بطلبيات عمومية «الصفقات وسندات الطلب» المرتبة السادسة بـ 16 قرارا لكل منهما، وهو ما مثل لكل صنف نسبة 3,95% من مجموع قرارات عدم الاختصاص و0,42% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة؛

بينما حل ترتيب باقي التصنيفات الفرعية، موضوع قرارات بعدم الاختصاص، وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه بأعداد ونسب مختلفة تراوحت بين صفر و12 قرارا.

5 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب طبيعة المتظلم

الجدول 1

طبيعة المتظلم	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	
شخصية ذاتية	2 767	% 78,01	3 008	% 79,62	% 108,71
مجموعات أشخاص	503	% 14,18	497	% 13,16	% 98,81
شخصية معنوية	277	% 7,81	272	% 7,20	% 98,19
إدارة أو مؤسسة عمومية	0	% 0,00	1	% 0,03	**
المجموع	**3 547**	**% 100,00**	**3 778**	**% 100,00**	**% 106,51**



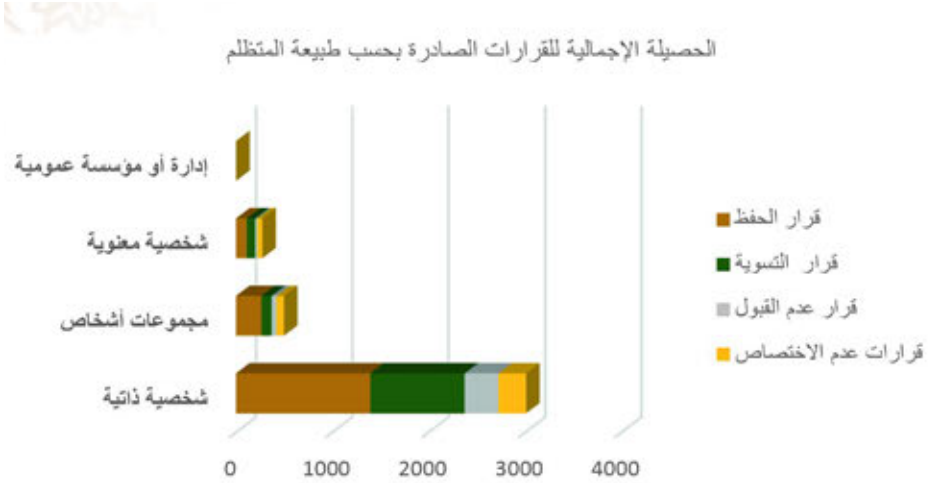
بالرغم من الزيادة الكبيرة المسجلة في عددها، يظهر تحليل مجمل التظلمات التي تم تسجيلها هذه السنة، حسب طبيعة المتظلمين المعنيين بها، أن التظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين ما زالت، وكل سنة، تحتل صدارة الترتيب بـ 1767 تظلما، أي بنسبة 78,01% من مجموع ملفات التظلم المسجلة؛ تليها في المرتبة الثانية، رغم استمرار وجود فارق كبير بينهما، تلك المقدمة من طرف مجموعات أشخاص بـ 503 تظلمات، أي بنسبة 14,18% من نفس المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة التظلمات التي تقدم بها أشخاص معنويون والبالغ عددها 177، أي بنسبة 7,81% مما ذكر.

هذا، مع ملاحظة استمرار غياب تظلمات مقدمة من طرف إدارة أو مؤسسة عمومية، خلافا للسنة ما قبل الماضية.

ومن جانب آخر، تصدرت بفارق كبير، القرارات الصادرة في موضوع تظلمات تقدم بها أشخاص ذاتيون سلم الترتيب بما مجموعه 3008 قرارات وبنسبة 79,62% من مجموع القرارات الصادرة خلال السنة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 108,71%؛ بينما جاءت في المرتبة الثانية القرارات الصادرة في شأن تظلمات تهم مجموعات أشخاص بـ 497 قرارا وبنسبة 13,16% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 98,81%؛ أعقبتها في الترتيب القرارات الصادرة في موضوع تظلمات تقدم بها أشخاص معنويون بما مجموعه 272 قرارا وهو ما شكل فقط 7,20% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 98,19%، بينما لم يتعد نصيب الإدارات والمؤسسات العمومية قرارا واحدا خلال ذات السنة.

الجدول 4

طبيعة القرار / طبيعة المتظلم	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
شخصية ذاتية	1 395	% 78,90	980	% 83,33	350	% 81,59	283	% 69,88	3 008	% 79,62
مجموعات أشخاص	263	% 14,88	107	% 9,10	53	% 12,35	74	% 18,27	497	% 13,16
شخصية معنوية	110	% 6,22	89	% 7,57	26	% 6,06	47	% 11,60	272	% 7,20
إدارة أو مؤسسة عمومية	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 0,25	1	% 0,03
المجموع	1 768	% 100	1 176	% 100	429	% 100	405	% 100	3 778	% 100



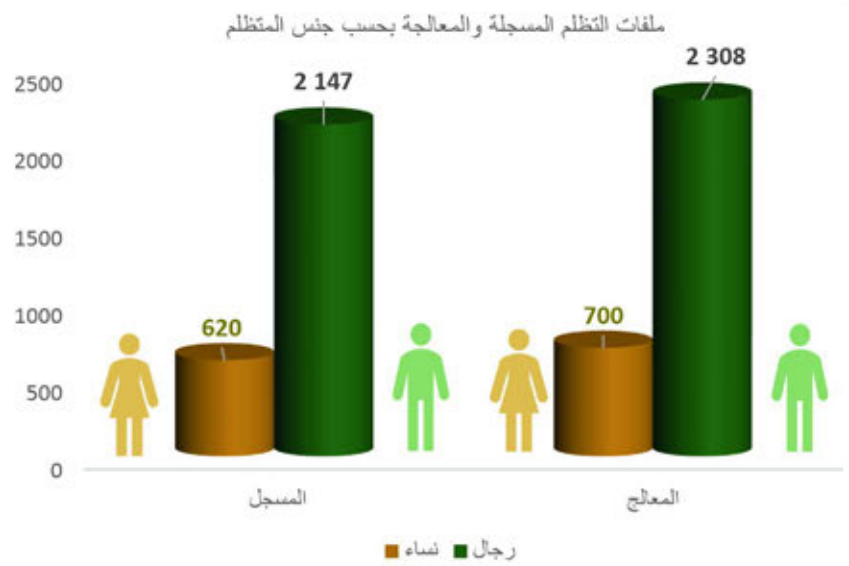
إن الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، وعلى غرار السنة الماضية، لم يتغير نسقها الترتيبي، بحيث جاء منسجما مع معطيات الترتيب العام لنوع القرارات الصادرة حتى في حالة تنوع طبيعة المتظلم، وهكذا حافظت قرارات الحفظ على مقدمة الترتيب؛ وتلتها قرارات التسوية في المرتبة الثانية؛ وقرارات عدم القبول في المركز الثالث؛ بينما حافظت أيضا قرارات عدم الاختصاص على مركزها الرابع والأخير.

هذا، علما أن الخلاصات المذكورة، كما فرضها ترتيب طبيعة المتظلمين، تأكدت أيضا حتى بالنسبة لنوع القرارات الصادرة، بحيث نجد القرارات الصادرة في موضوع تظلمات تقدم بها أشخاص ذاتيون مثلا تتصدر قرارات الحفظ، كما تتصدر قرارات التسوية وقرارات عدم القبول وقرارات عدم الاختصاص؛ وفي المقابل جاءت القرارات الصادرة في موضوع تظلمات تقدم بها مجموعات أشخاص في المرتبة الثانية في جميع أنواع القرارات؛ ونفس الشيء بالنسبة للقرارات الصادرة في موضوع تظلمات تقدم بها أشخاص معنويون، بحيث حافظت على مركزها الثالث أيضا في جميع أنواع القرارات، على النحو المبين في الجدول أعلاه.

6 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب جنس المتظلم

الجدول 1

جنس المتظلم	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	
رجال	2 147	% 77,59	2 308	% 76,73	% 107,50
نساء	620	% 22,41	700	% 23,27	% 112,90
مجموع الأشخاص الذاتيين	**2 767**	**% 100,00**	**3 008**	**% 100,00**	**% 108,71**



إن تحليل تمثيلية النساء في مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة، من زاوية مقاربة النوع، يظهر أنها بقيت في حدود 22,41% من مجموع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، بما مجموعه 620 تظلما، هذا مقابل 2147 تظلما تقدم به رجال، أي بنسبة 77,59% من نفس المجموع، وهي تمثيلية نسائية تقل إجمالا عما تم تسجيله خلال السنة الماضية، حيث بلغت 24,42%، في حين شكلت زيادة نسبية في عدد التظلمات المقدمة من طرف النساء، مقارنة مع النسبة العامة لها ضمن مجموع المسجل العام، والمحددة في 21,56%.

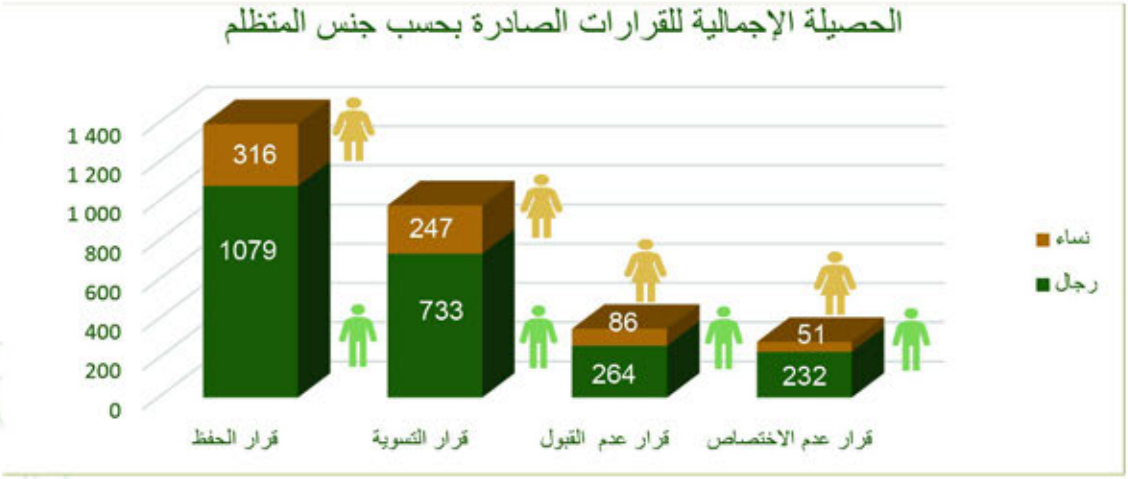
وتجدر الإشارة إلى أنه قد تم تحديد النسب المذكورة، بالنظر إلى مجموع التظلمات الخاصة بالأشخاص الذاتيين فقط، دون تلك المقدمة من مجموعات أشخاص، وكذا الأشخاص الاعتبارية، لكون هذه الفئة لا تسعف في تسليط الضوء بشكل دقيق على وضعية المرأة داخل منظومة التظلم.

وعلى نحو ما تمت الإشارة إليه سابقا، فقد أبان تحليل هذه التظلمات من حيث تصنيفها أيضا، أنها تتوزع بين تظلمات تهم حقوق المرأة مباشرة، وبين تظلمات قدمتها المرأة وهي في الأصل تتعلق بحقوق الأغيار.

ومن جانب آخر، وبالرغم من التراجع العددي الطفيف في تظلمات النساء، وعلى غرار السنة الماضية، فقد حافظت أيضا القرارات التي أصدرتها المؤسسة، برسم هذه السنة، من منظور مقاربة النوع على منحى التفوق العددي للقرارات التي تهم المتظلمين الرجال على حساب تلك التي تهم المتظلمات من النساء، حيث بقيت نسبة هذه الأخيرة في حدود 23,27% من مجموع القرارات التي تهم الأشخاص الذاتيين، بمجموع 700 قرار، مقابل 2308 قرارات صدرت في شأن تظلمات تقدم بها متظلمون رجال، أي بنسبة 76,73% من نفس المجموع؛ بينما عكس كل ذلك نسبة معالجة إجمالية بلغت 112,90% بالنسبة للنساء، و107,50% بالنسبة للرجال.

الجدول 4

طبيعة القرار / جنس المتظلم	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع		
رجال	1 079	% 77,35	733	% 74,80	264	% 75,43	232	% 81,98	2 308	% 76,73
نساء	316	% 22,65	247	% 25,20	86	% 24,57	51	% 18,02	700	% 23,27
مجموع الأشخاص الذاتيين	1 395	% 100	980	% 100	350	% 100	283	% 100	3 008	% 100



هذا، ويظهر من استقراء مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة أن الترتيب العام للقرارات الصادرة من حيث كميتها لم يسجل أي اختلاف من زاوية جنس المتظلم، حيث حافظت قرارات الحفظ على صدارة الترتيب متبوعة بقرارات التسوية وقرارات عدم القبول، ثم قرارات عدم الاختصاص؛ وإن كان الملاحظ أن قرارات الحفظ، التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة في التظلمات التي تقدمت بها نساء، سجلت استقرارا نسبيا، حيث شكلت ما نسبته 22,65% مقارنة مع السنة الماضية؛ وفي المقابل، انخفضت نسبة قرارات الحفظ التي همت تظلمات نظرائهن من الرجال بشكل خفيف إلى 77,35% بدل 77,67% تم تسجيلها خلال السنة الماضية، وهي أيضا معطيات مهمة، يستنتج منها أن مؤشر جدية الطلبات التي تقدمت بها النساء البالغ 49,03% متقارب مع مؤشر جدية الطلبات التي تقدم بها الرجال المحدد في 49,74%.

وخلافا للسنة الماضية، أفرز تحليل مجموع قرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة، باعتماد مقاربة النوع، انخفاضا في نسبة تمثيلية النساء في مجموع قرارات التسوية الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، حيث لم يتجاوز عدد قرارات التسوية الصادرة في شأن تظلمات تقدمت بها نساء 247 قرارا أي ما يمثل 25,20% فقط من المجموع المذكور، بينما بلغت خلال السنة الماضية 31,06%؛ وهذا طبعا في مقابل 733 قرار تسوية، صدر في شأن تظلمات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 74,80% من نفس المجموع.

واعتبارا لهذا المعطى النسبي لتمثيلية النساء بالنظر لعدد قرارات التسوية الصادرة، والذي يزيد عن نسبة تمثيليتهن في عدد التظلمات المسجلة، فإن المؤسسة تدعو الإدارات إلى التعامل بإيجابية أكبر مع هذا المؤشر الذي ينبغي الالتفات إليه في نسق الاهتمام العام بباقي مؤشرات النوع الاجتماعي.

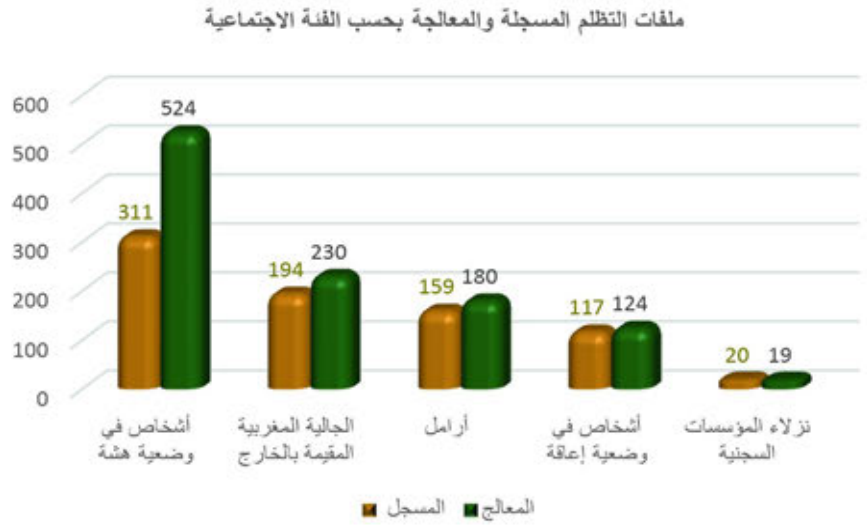
وعلى عكس السنة المنصرمة، فإن الزيادة التي شهدتها قرارات عدم القبول من زاوية مقاربة النوع، صاحبها تغيير ملموس في نسبة تمثيلية النساء بالنظر لقرارات عدم القبول التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة، بلغ 86 قرارا بعدم القبول يهم النساء، تم تسجيله خلال هذه السنة، إذ شكلت نسبة تمثيليتهن 24,57% من مجموع قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون؛ هذا مقابل 264 قرارا بعدم القبول صدر في شأن تظلمات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 75,43% من نفس المجموع.

نفس الزيادة النسبية لتمثيلية النساء تم تسجيلها خلال هذه السنة مقارنة مع نسبة قرارات عدم الاختصاص التي أصدرتها المؤسسة في السنة الماضية، من زاوية مقاربة النوع، رغم ما مثله هذا من انخفاض عددي، حيث إن نسبة ما نال النساء من قرارات عدم الاختصاص بلغت 18,02% من مجموع هذا النوع من القرارات الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، وذلك بما مجموعه 51 قرارا؛ مقابل 232 قرارا بعدم الاختصاص، صدرت في شأن تظلمات تقدم بها نظراؤهن من الرجال، أي بنسبة 81,98% من المجموع المذكور.

7 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب الفئة الاجتماعية

الجدول 1

الفئة الاجتماعية	المسجل			المعالج			نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد القرارات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	
أشخاص في وضعية هشة	311	% 38,83	% 8,77	524	% 48,65	% 13,87	% 168,49
الجالية المغربية المقيمة بالخارج	194	% 24,22	% 5,47	230	% 21,36	% 6,09	% 118,56
أرامل	159	% 19,85	% 4,48	180	% 16,71	% 4,76	% 113,21
أشخاص في وضعية إعاقة	117	% 14,61	% 3,30	124	% 11,51	% 3,28	% 105,98
نزلاء المؤسسات السجنية	20	% 2,50	% 0,56	19	% 1,76	% 0,50	% 95,00
المجموع	**801**	**% 100,00**	**% 22,58**	**1 077**	**% 100,00**	**% 28,51**	**% 134,46**



خلافا للسنة الماضية، فقد تبين أنه من مجموع 3547 تظلما تم تسجيله خلال هذه السنة بالمؤسسة، نجد أن 801 منها همت خمس فئات مجتمعية، أي ما يمثل نسبة 22,58% من مجموع المتوصل به، وهو ما يشكل انخفاضا في عدد الملفات التي تهم هذه الفئات، مقارنة مع سنة 2020، التي بلغ عدد هذه الملفات خلالها ما مجموعه 1228 ملفا.

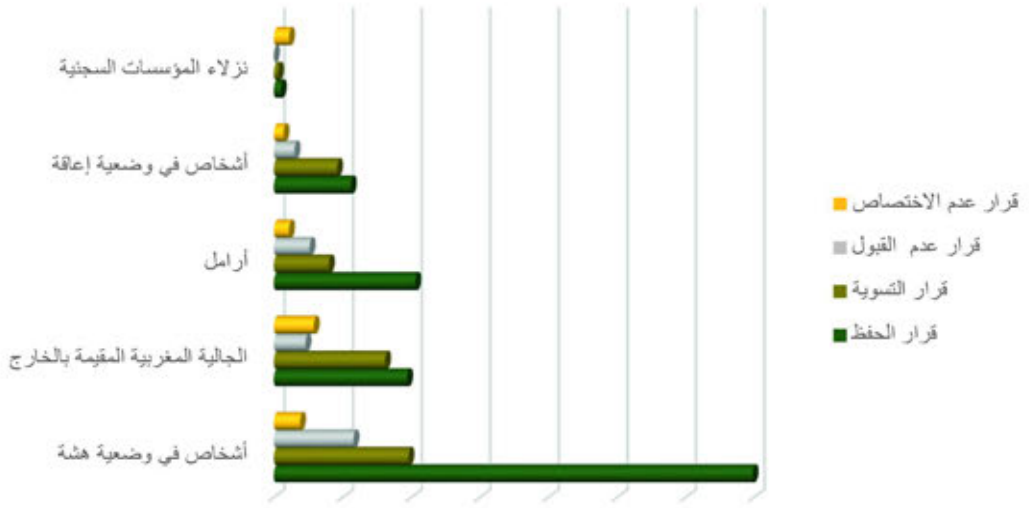
ورغم الانخفاض العددي الذي سجلته، حافظت فئة الأشخاص في وضعية هشة، خلال هذه السنة أيضا، على تصدر الترتيب بمجموع 311 ملفا، أي بنسبة 38,83% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة التي تهم الفئات المعنية بالدراسة، و8,77% من المسجل العام تظلم، ولعل مرد ذلك أساسا إلى الآثار الاقتصادية والاجتماعية لما بعد الأزمة الصحية وملفات ضرف الحجر الصحي التي أثرت بشكل مباشر على وضعيات هذه الفئات؛ أما المرتبة الثانية، فاحتلتها فئة الجالية المغربية المقيمة بالخارج بمجموع 194 ملفا، أي بنسبة 24,22% و5,47% مما ذكر؛ تلتها فئة الأرامل في المرتبة الثالثة بمجموع 159 تظلما، وبنسبة تحددت في 19,85% من نفس مجموع ملفات الفئات؛ ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 117 تظلما، أي بنسبة 14,61%؛ متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بمجموع 20 تظلما، أي بنسبة 2,50% من المجموع المذكور.

وعلى غرار السنة الماضية، حافظت فئة الأشخاص في وضعية هشة، على صدارة ترتيب الفئات المعنية بهذه القرارات خلال هذه السنة، بمجموع 524 قرارا، أي بنسبة 48,65% من إجمالي القرارات الصادرة التي تخص الفئات المعنية بالدراسة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 168,49%؛ كما حافظت فئة مغاربة العالم على المرتبة الثانية، بمجموع 230 قرارا وبنسبة 21,36% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 118,56%؛ وكذا فئة الأرامل على الرتبة الثالثة، بمجموع 180 قرارا، وبنسبة 16,71% من ذات المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 113,21%؛ وللسنة الثانية على التوالي، حافظت أيضا فئة الأشخاص في وضعية إعاقة على المرتبة الرابعة بمجموع 124 قرارا، أي بنسبة 11,51%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 105,98%؛ وفئة نزلاء المؤسسات السجنية التي بقيت بدورها محتلة المرتبة الخامسة، بمجموع 19 قرارا، وبنسبة 1,76%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 95%.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن هذا الترتيب، جاء منسجما مع ما أسفر عنه ترتيب هذه الفئات، من زاوية القرارات الصادرة على نحو ما سيأتي بيانه، بحيث يمكن القول إن الزيادة التي سجلها عدد القرارات الصادرة خلال هذه السنة مقارنة مع السنة الماضية، من 3449 إلى 3778 قرارا، عكستها أيضا الزيادة في عدد القرارات الصادرة عن المؤسسة بالنظر للفئات الاجتماعية المعنية بها، بحيث انتقلت من 1055 إلى 1077 قرارا هم الخمس فئات المجتمعية المعنية بالدراسة، غير أن هذه الزيادة العددية لم تصاحبها زيادة نسبية بالنظر لمجموع القرارات الصادرة، بحيث لم تتجاوز نسبة القرارات التي همت هذه الفئات 28,51% من مجموع القرارات الصادرة، في مقابل ما نسبته 32,67% من فئات المجموع تم تسجيلها خلال السنة الماضية، علما أن تضلعات هذه الفئات عرفت خلال هذه السنة نسبة معالجة إجمالية بلغت 134,46%.

الجدول 4

طبيعة القرار / الفئة الاجتماعية	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		المجموع	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
أشخاص في وضعية هشة	349	% 57,21	98	% 36,57	58	% 47,54	19	% 24,68	524	% 48,65
الجالية المغربية المقيمة بالخارج	97	% 15,90	81	% 30,22	23	% 18,85	29	% 37,66	230	% 21,36
أرامل	103	% 16,89	40	% 14,93	26	% 21,31	11	% 14,29	180	% 16,71
أشخاص في وضعية إعاقة	56	% 9,18	46	% 17,16	15	% 12,30	7	% 9,09	124	% 11,51
نزلاء المؤسسات السجنية	5	% 0,82	3	% 1,12	0	% 0,00	11	% 14,29	19	% 1,76
المجموع	610	% 100,00	268	% 100,00	122	% 100,00	77	% 100,00	1077	% 100,00



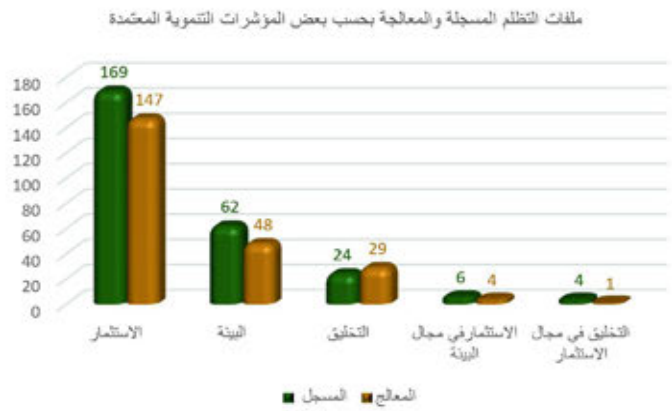
لئن كانت الملاحظة العامة حول ترتيب هذه القرارات في مجموعها تظهر نوعا من التلاؤم في الترتيب بين عدد التظلمات التي تقدمت بها كل فئة من الفئات المذكورة وعدد القرارات الصادرة في موضوعها، فإن الأمر ليس على هذا النحو متى تعلق بنوع القرارات الصادرة، بحيث أن فئتي الجالية المغربية المقيمة بالخارج والأرامل تعاملتا الترتيب بالنسبة لقرارات الحفظ وقرارات عدم القبول، ونفس الأمر حصل بين فئتي الأرامل والأشخاص في وضعية إعاقة بالنسبة لقرارات التسوية، وفئتي نزلاء المؤسسات السجنية والأشخاص في وضعية إعاقة بالنسبة لقرارات عدم الاختصاص.

وعموما، وكما في السنة الماضية، تبقى الملاحظة العامة حول هذا النوع من القرارات متصلة بما أظهرته من أن مختلف الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة استفادت من تسوية النزاعات الخاصة بها بمبادرة من الإدارة، وفق ترتيب يجعل خلال هذه السنة فئة الأشخاص في وضعية هشة في المقدمة، بما مجموعه 98 قرارا بتسوية النزاع، وهو ما شكل 36,57% من مجموع قرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة برسم هذه السنة لفائدة الفئات المعنية بالدراسة؛ متبوعة بفئة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج بـ 81 قرارا، وبنسبة 30,22% من فئات المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بـ 46 قرار تسوية، وبنسبة 17,16% من المجموع المذكور؛ ففئة الأرامل وفئة نزلاء المؤسسات السجنية وفق التصنيف المبين أعلاه.

8 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

الجدول 1

المؤشر المعتمد	المسجل			المعالج			نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد القرارات	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	
الاستثمار	169	% 63,77	% 1,75	147	% 64,19	% 3,89	% 86,98
البيئة	62	% 23,40	% 0,68	48	% 20,96	% 1,27	% 77,42
التخليق	24	% 9,06	% 4,76	29	% 12,66	% 0,77	% 120,83
الاستثمار في مجال البيئة	6	% 2,26	% 0,17	4	% 1,75	% 0,11	% 66,67
التخليق في مجال الاستثمار	4	% 1,51	% 0,11	1	% 0,44	% 0,03	% 25,00
المجموع	265	% 100,00	% 7,47	229	% 100,00	% 6,06	% 86,42



بزيادة طفيفة مقارنة مع السنة الماضية، يتضح من تحليل معطيات هذا الجدول، أن مواضيع 265 تضلما ارتبطت بمؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية، وكما كان عليه الأمر خلال السنتين الماضيتين «2019 و2020»، احتلت التضلمات المتصلة بمواضيع الاستثمار المرتبة الأولى بمجموع 169 تضلما، بنسبة 63,77% من مجموع ملفات التضلم المسجلة المعنية بهذه المؤشرات؛ بينما جاءت التضلمات التي تتضمن وقائع ذات صلة بالبيئة خلال هذه السنة، وخلافا للسنتين الماضيتين، في المرتبة الثانية، بـ 62 تضلما، بما نسبته 23,40% من نفس المجموع، مسجلة بذلك ارتفاعا في عدد التضلمات المعنية بهذا المؤشر؛ بينما تراجعت التضلمات ذات العلاقة بمؤشر التخليق إلى المرتبة الثالثة بـ 24 تضلما، وبنسبة 9,06%؛ أما فيما يتعلق بالمؤشرات المزدوجة، فقد تم تسجيل 06 تضلمات تهم الاستثمار في مجال البيئة، و04 تضلمات تخص التخليق في مجال الاستثمار، ولم تسجل المؤسسة خلال هذه السنة أي تضلم يهم التخليق في مجال الاستثمار في البيئة.

وعموما، يظهر تحليل هذه المعطيات أن مؤشر الاستثمار، احتل خلال هذه السنة صدارة ترتيب المؤشرات المعنية بهذه القرارات، بمجموع 147 قرارا، أي بنسبة 64,19% من إجمالي المؤشرات المعنية بالدراسة التي صدرت بشأنها قرارات، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 86,98%؛ بينما حل مؤشر البيئة في المرتبة الثانية، بمجموع 48 قرارا وبنسبة 20,96% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 77,42%، وجاء في الرتبة الثالثة مؤشر التخليق، بمجموع 29 قرارا، وبنسبة 12,66% من ذات المجموع، بأكبر نسبة معالجة إجمالية إذ بلغت 120,83%.

ومن جانب آخر، يمكن القول إن الزيادة التي سجلها عدد القرارات الصادرة خلال هذه السنة مقارنة مع السنة الماضية على نحو ما هو مفصل في الجدول، عكستها أيضا الزيادة في عدد القرارات الصادرة عن المؤسسة بالنظر لمجموع المؤشرات المعتمدة، بحيث بلغت 229 قرارا همت 03 مؤشرات بتفريعات مختلفة، بنسبة معالجة إجمالية لهذا الصنف من الملفات بلغت 86,42%. ومع ذلك فإن هذه الزيادة العددية لا تشكل زيادة نسبية كبيرة بالنظر لمجموع القرارات الصادرة، بحيث لم تتجاوز نسبة القرارات التي همت هذه المؤشرات 6,06% من مجموع القرارات الصادرة.

الجدول 4

طبيعة القرار / المؤشر المعتمد	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		المجموع	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
الاستثمار	70	%67,96	45	% 60,00	8	% 57,14	24	% 64,86	147	% 64,19
البيئة	16	% 15,53	25	% 33,33	3	% 21,43	4	% 10,81	48	% 20,96
التخليق	17	% 16,50	5	% 6,67	3	% 21,43	4	% 10,81	29	% 12,66
الاستثمار في مجال البيئة	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	4	% 10,81	4	% 1,75
التخليق في مجال الاستثمار	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	1	% 2,70	1	% 0,44
المجموع	103	% 100	75	% 100	14	% 100	37	% 100	229	% 100



لئن كانت الملاحظة العامة حول ترتيب هذه القرارات في مجموعها تظهر نوعا من التلاؤم في الترتيب بين عدد التظلمات التي همت كل مؤشر من المؤشرات المذكورة وعدد القرارات الصادرة في موضوعها، فإن الأمر ليس على هذا النحو متى تعلق بنوع القرارات الصادرة، بحيث لئن حافظت المؤشرات المذكورة على نفس الترتيب العام المشار إليه أعلاه بالنسبة لقرارات التسوية، فإن مؤشر البيئة والتخليق تبادلا الترتيب بالنسبة لقرارات الحفظ، في حين تساوى في الترتيب مؤشر البيئة ومؤشر التخليق بالنسبة لقرارات عدم القبول وقرارات عدم الاختصاص.

وعموما، وكما في السنة الماضية، تبقى الملاحظة العامة التي تميز هذا النوع من القرارات، متصلة بما أظهرته من أن المؤشرات المعنية بالدراسة استقطبت التظلمات المرتبطة بها من تسوية النزاعات بمبادرة من الإدارة، ولو بأعداد قليلة جدا كما هو الشأن بالنسبة لمؤشر التخليق، وفق ترتيب يجعل مؤشر الاستثمار خلال هذه السنة في مقدمة الترتيب، بما مجموعه 45 قرارا بتسوية النزاع، وهو ما شكل 60% من مجموع قرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة برسم هذه السنة في موضوع التظلمات المعنية بالمؤشرات محل الدراسة؛ متبوعا بمؤشر البيئة، بـ 25 قرارا، وبنسبة 33,33% من غاية المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة مؤشر التخليق بـ 05 قرارات تسوية، وبنسبة 6,67% من المجموع المذكور.

9 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب الحقوق المعنية بالإخلال

الجدول 1

الحقوق المعنية بالإخلال	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المسجلة	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التظلم المعالجة	النسبة من المجموع	
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	979	% 22,05	1 022	% 21,81	% 104,39
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	668	% 15,05	657	% 14,02	% 98,35
الحق في الملكية وتملك العقارات	567	% 12,77	571	% 12,19	% 100,71
الحق في الحماية الاجتماعية	469	% 10,56	709	% 15,13	% 151,17
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	275	% 6,19	343	% 7,32	% 124,73
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	274	% 6,17	281	% 6,00	% 102,55
الحق في التعليم	235	% 5,29	191	% 4,08	% 81,28
الحق في السكن	225	% 5,07	206	% 4,40	% 91,56
الحق في التنمية المستدامة	123	% 2,77	107	% 2,28	% 86,99
الحق في حماية الممتلكات الفردية	116	% 2,61	126	% 2,69	% 108,62
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	113	% 2,55	115	% 2,45	% 101,77
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	98	% 2,21	82	% 1,75	% 83,67
الحق في بيئة سليمة	98	% 2,21	66	% 1,41	% 67,35
حقوق الطفل	63	% 1,42	61	% 1,30	% 96,83
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	28	% 0,63	22	% 0,47	% 78,57
الحق في التنقل	25	% 0,56	41	% 0,88	% 164,00
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	24	% 0,54	21	% 0,45	% 87,50
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	16	% 0,36	10	% 0,21	% 62,50
الحق في التشغيل	14	% 0,32	14	% 0,30	% 100,00
المساواة بين الجنسين	10	% 0,23	11	% 0,23	% 110,00
التمييز ضد النساء في الإدارة	4	% 0,09	9	% 0,19	% 225,00
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	4	% 0,09	2	% 0,04	% 50,00
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	3	% 0,07	3	% 0,06	% 100,00
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	2	% 0,05	2	% 0,04	% 100,00
الحق في اكتساب الجنسية	2	% 0,05	1	% 0,02	% 50,00
الحق في حماية الحياة الخاصة	1	% 0,02	5	% 0,11	% 500,00
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	1	% 0,02	4	% 0,09	% 400,00
الحق في التجمع والتظاهر	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
التمييز داخل فضاء العمل	1	% 0,02	1	% 0,02	% 100,00
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته	1	% 0,02	0	% 0,00	% 0,00
الحق في حرية التدين	0	% 0,00	1	% 0,02	**
المجموع	**4 440**	**% 100,00**	**4 685**	**% 100,00**	**% 105,52**

يقدم هذا الجدول مؤشرا جديدا غير مسبوق لمجموع التظلمات التي توصلت بها المؤسسة بالاستناد إلى تصنيفات حقوقية لها علاقة بمجموعة من الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية، حيث عملت المؤسسة خلال هذه السنة، في إطار عملية الرصد الحقوقي لما تتوصل به من تظلمات، على إضافة معدل تحليلي جديد لمختلف الوقائع التي تشكل موضوع ما توصلت به من تظلمات تدخل ضمن صلاحياتها، وذلك من خلال 31 توصيفا حقوقيا، وهو ما أظهر أن التظلمات المصنفة تصنيفا حقوقيا شملت ما مجموعه 4440 حقا متظلما في إطاره، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 105,52%. علما أن التظلم الواحد قد يميل في تكييفه الحقوقي على أكثر من حق، وقد جاء في صدارة ترتيب هذه الحقوق تصنيف الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بمجموع 979 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 22,05% من مجموع ملفات التظلم التي تقبل تكييفا حقوقيا، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 104,39%؛ متبوعا بتصنيف الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 668 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 15,05% من غلاف المجموع، مسجلا بذلك فارقا واضحا بالمقارنة مع التصنيف السابق بنسبة معالجة إجمالية بلغت 98,35%؛ في حين احتل تصنيف الحق في الملكية وتملك العقارات المرتبة الثالثة بـ 567 توصيفا حقوقيا، أي بنسبة 12,77%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 100,71%؛ فالحق في الحماية الاجتماعية بـ 469 توصيفا حقوقيا، أي بنسبة 10,56%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 151,17%؛ فالحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 275 توصيفا حقوقيا، أي بنسبة 6,19%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 124,73%؛ فالحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية بـ 274 توصيفا حقوقيا، أي بنسبة 6,17 %، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 102,55%؛ فالحق في التعليم بـ 235 توصيفا حقوقيا، أي بنسبة 5,29%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 81,28%؛ فالحق في السكن بـ 225 توصيفا حقوقيا، أي بنسبة 5,07%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 91,56%؛ فباقي الحقوق وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

الجدول 4

طبيعة القرار / الحقوق المعنية بالإخلال	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات الحفظ	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات التسوية	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات عدم الاختصاص	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات عدم القبول	المجموع
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	453	295	161	113	1022
الحق في الحماية الاجتماعية	454	167	24	64	709
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	216	335	57	49	657
الحق في الملكية وتملك العقارات	285	117	81	88	571
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	187	75	43	38	343
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	117	125	10	29	281
الحق في السكن	133	40	11	22	206
الحق في التعليم	64	106	4	17	191
الحق في حماية الممتلكات الفردية	56	28	29	13	126
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	75	13	11	16	115
الحق في التنمية المستدامة	65	22	8	12	107

الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	26	32	17	7	82
الحق في بيئة سليمة	28	28	7	3	66
حقوق الطفل	23	29	2	7	61
الحق في التنقل	8	28	3	2	41
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	5	1	10	6	22
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	2	7	11	1	21
الحق في التشغيل	7	4	2	1	14
المساواة بين الجنسين	1	3	6	1	11
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	5	4	1	0	10
التميز ضد النساء في الإدارة	4	1	4	0	9
الحق في حماية الحياة الخاصة	1	3	1	0	5
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	3	1	0	0	4
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	2	1	0	0	3
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	2	0	0	0	2
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	1	0	1	0	2
الحق في التجمع والتظاهر	0	1	0	0	1
الحق في حرية التدين	1	0	0	0	1
الحق في اكتساب الجنسية	1	0	0	0	1
التميز داخل فضاء العمل	0	1	0	0	1
المجموع	**2 225**	**1 467**	**504**	**489**	**4 685**
النسبة من المجموع	**% 47,49**	**% 31,31**	**% 10,76**	**% 10,44**	**% 100,00**

ومن جهة أخرى، فقد خلص التصنيف إلى أن موضوع مجموع ما تم إصداره من قرارات يمكن إعادة ترتيب الوقائع المتصلة به على أساس 4685 قرارا يهم مواضيع ذات طبيعة حقوقية، مع مراعاة كون القرار الواحد قد يهم في ثناياه أكثر من حق موضوع التظلم بحكم الترابط القائم بين الحقوق من جهة، ولكون بعض التظلمات قد لا يكون لها تكييف حقوقي بالمفهوم المعتمد في هذا التصنيف من جهة ثانية، كل ذلك وفق تفصيل جاءت فيه قرارات الحفظ المرتبطة بمختلف التوصيفات الحقوقية في مقدمة الترتيب، بما مجموعه 2225 توصيفا حقوقيا، مشكلة بذلك نسبة 47,49% من مجموع القرارات التي همت مختلف التصنيفات الحقوقية؛ في حين احتلت قرارات التسوية المرتبة الثانية بما مجموعه 1467 توصيفا حقوقيا، وبما نسبته 31,31% من نفس المجموع؛ بينما، وخلافا للتصنيف العام للقرارات الصادرة، جاءت قرارات عدم الاختصاص التي همت مختلف التصنيفات الحقوقية في المرتبة الثالثة بما مجموعه 504 توصيفات حقوقية، وبما نسبته 10,76% من نفس المجموع؛ متقدمة بذلك على قرارات عدم القبول التي احتلت المرتبة الرابعة والأخيرة في سلم الترتيب بما مجموعه 489 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 10,44% من ذات المجموع.

وتجدر الإشارة إلى أن الترتيب المذكور لم يحافظ دائما على منطقه التراتبي عند تحليل المعطيات أعلاه، بالاستناد إلى طبيعة الحقوق المعنية بالقرار، وهكذا، فقد تصدر الحق في الحماية الاجتماعية ترتيب قرارات الحفظ بما مجموعه 454 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 20,40% من مجموع قرارات الحفظ التي همت مختلف التصنيفات الحقوقية؛ متبوعا بفارق جد بسيط بالحق في الحماية من تعسفات الإدارة بما مجموعه 453 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 20,36% من هذا النوع من القرارات؛ ثم في المرتبة الثالثة يأتي الحق في الملكية وتملك العقارات بما مجموعه 285 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 12,81% من هذا النوع

من القرارات؛ وفي المرتبة الرابعة الحق في المعلومة الإدارية بما مجموعه 216 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 9,71% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة الخامسة الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 187 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 8,40% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة السادسة جاء الحق في السكن اللائق بما مجموعه 133 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 5,98% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة السابعة الحق في الصحة وتأمين الخدمات الصحية بما مجموعه 117 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 5,26% من هذا النوع من القرارات؛ فباقي الحقوق وفق التصنيف المبين في الجدول.

لقد جاء التصنيف الخاص بقرارات التسوية بالنظر لطبيعة الحقوق موضوع القرار مغايرا لما تم بيانه، بحيث تصدر الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب ترتيب قرارات التسوية بما مجموعه 335 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 22,84% من مجموع قرارات التسوية التي همت مختلف التصنيفات الحقوقية؛ متبوعا بالحق في الحماية من تعسفات الإدارة بما مجموعه 295 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 20,11% من هذا النوع من القرارات؛ ثم في المرتبة الثالثة يأتي الحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 167 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 11,38% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة الرابعة الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية بما مجموعه 125 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 8,52% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة الخامسة الحق في الملكية وتملك العقارات بما مجموعه 117 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 7,98% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة السادسة جاء الحق في التعليم بما مجموعه 106 توصيفات حقوقية، وما نسبته 7,23% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة السابعة الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 75 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 5,11% من هذا النوع من القرارات؛ فباقي الحقوق وفق التصنيف المبين في الجدول.

أما قرارات عدم الاختصاص، فقد صغ عليها ترتيب مغاير لما تم بيانه، بحيث تصدر الحق في الحماية من تعسفات الإدارة ترتيب قرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 161 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 31,94% من مجموع قرارات عدم الاختصاص التي همت مختلف التصنيفات الحقوقية؛ متبوعا بالحق في الملكية وتملك العقارات بما مجموعه 81 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 16,07% من هذا النوع من القرارات؛ ثم في المرتبة الثالثة يأتي الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية بما مجموعه 57 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 11,31% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة الرابعة الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 43 توصيفا حقوقيا، ونسبته 8,53% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة الخامسة الحق في حماية الممتلكات الفردية بما مجموعه 29 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 5,75% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة السادسة جاء الحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 24 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 4,76% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة السابعة الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية، بما مجموعه 17 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 3,37% من هذا النوع من القرارات؛ فباقي الحقوق وفق التصنيف المبين في الجدول.

وجاء الترتيب الحقوقي لقرارات عدم القبول بالنظر لطبيعة الحق موضوع التظلم على النحو التالي: تصدر الحق في الحماية من تعسفات الإدارة ترتيب قرارات عدم القبول بما مجموعه 113 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 23,11% من مجموع قرارات عدم القبول التي همت مختلف التصنيفات الحقوقية؛ متبوعا بالحق في الملكية وتملك العقارات بما مجموعه 88 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 18% من هذا النوع من القرارات؛ ثم

في المرتبة الثالثة يأتي الحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 64 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 13,09% من هذا النوع من القرارات؛ وعلى غرار قرارات الحفظ، جاءت قرارات عدم القبول المتعلقة بالتصنيف الحقوقي المتعلق بالحق في المعلومة الإدارية في المرتبة الرابعة بما مجموعه 49 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 10,02% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة الخامسة، أيضا، جاء الحق في المساواة وتكافؤ الفرص بما مجموعه 38 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 7,77% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة السادسة جاء الحق في الصحة وتأمين الخدمات الصحية بما مجموعه 29 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 5,93% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة السابعة الحق في السكن اللائق بما مجموعه 22 توصيفا حقوقيا، وما نسبته 4,50% من هذا النوع من القرارات؛ ثم باقي الحقوق وفق التصنيف المبين في الجدول.

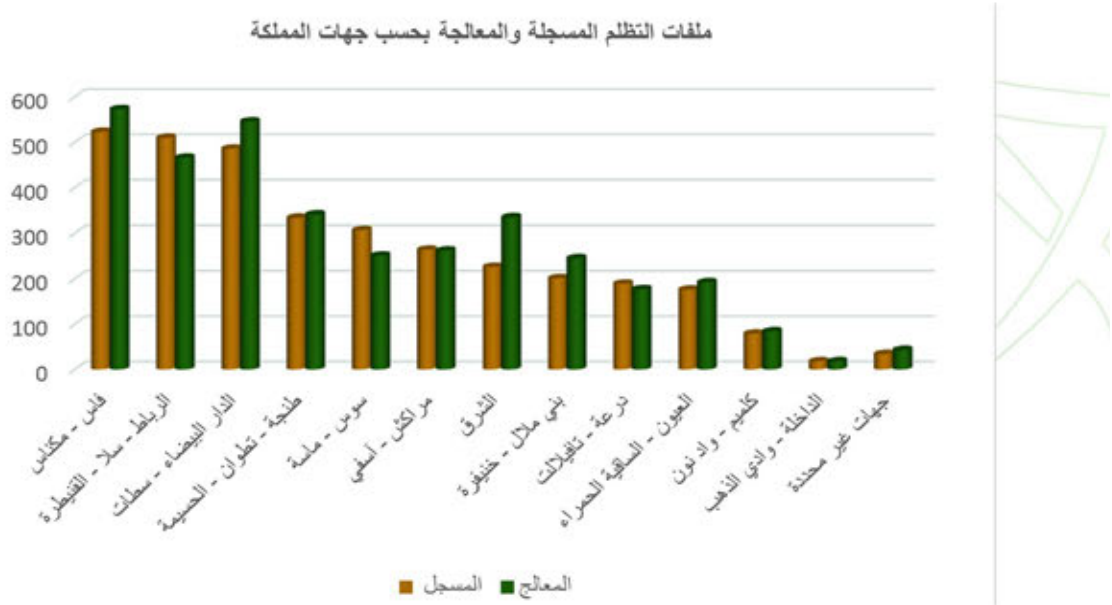
10 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب جهات المملكة

الجدول 1

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	المسجل			المعالج			نسبة المعالجة (%)
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم (%)	عدد القرارات	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع القرارات الصادرة (%)	
فاس - مكناس	**523**	**15,63**	**14,74**	**573**	**16,22**	**15,17**	**109,56**
مكناس	198	5,92	5,58	216	6,11	5,72	109,09
فاس	151	4,51	4,26	165	4,67	4,37	109,27
تازة	45	1,34	1,27	51	1,44	1,35	113,33
تاونات	34	1,02	0,96	37	1,05	0,98	108,82
بولمان	26	0,78	0,73	23	0,65	0,61	88,46
صفرو	18	0,54	0,51	21	0,59	0,56	116,67
الحاجب	18	0,54	0,51	17	0,48	0,45	94,44
مولاي يعقوب	17	0,51	0,48	18	0,51	0,48	105,88
إفران	16	0,48	0,45	25	0,71	0,66	156,25
الرباط - سلا - القنيطرة	**510**	**15,24**	**14,38**	**466**	**13,19**	**12,33**	**91,37**
الرباط	138	4,12	3,89	127	3,59	3,36	92,03
سلا	96	2,87	2,71	93	2,63	2,46	96,88
الصخيرات تمارة	93	2,78	2,62	83	2,35	2,20	89,25
القنيطرة	89	2,66	2,51	78	2,21	2,06	87,64
الخميسات	44	1,31	1,24	35	0,99	0,93	79,55
سيدي قاسم	30	0,90	0,85	29	0,82	0,77	96,67
سيدي سليمان	20	0,60	0,56	21	0,59	0,56	105,00
الدار البيضاء - سطات	**486**	**14,52**	**13,70**	**546**	**15,45**	**14,45**	**112,35**
الدار البيضاء	272	8,13	7,67	322	9,11	8,52	118,38
الجديدة	53	1,58	1,49	37	1,05	0,98	69,81
المحمدية	49	1,46	1,38	40	1,13	1,06	81,63
سطات	46	1,37	1,30	43	1,22	1,14	93,48
بنسليمان	20	0,60	0,56	16	0,45	0,42	80,00
سيدي بنور	15	0,45	0,42	25	0,71	0,66	166,67
برشيد	13	0,39	0,37	16	0,45	0,42	123,08

النواصر	12	0,36	0,34	36	1,02	0,95	300,00
مديونة	6	0,18	0,17	11	0,31	0,29	183,33
طنجة - تطوان - الحسيمة	**334**	**9,98**	**9,42**	**341**	**9,65**	**9,03**	**102,10**
طنجة-أصيلة	178	5,32	5,02	184	5,21	4,87	103,37
العرائش	42	1,25	1,18	40	1,13	1,06	95,24
تطوان	41	1,22	1,16	41	1,16	1,09	100,00
الحسيمة	24	0,72	0,68	27	0,76	0,71	112,50
المضيق الفنيدق	16	0,48	0,45	12	0,34	0,32	75,00
شفشاون	13	0,39	0,37	11	0,31	0,29	84,62
وزان	12	0,36	0,34	18	0,51	0,48	150,00
الفحص- أنجرة	8	0,24	0,23	8	0,23	0,21	100,00
سوس - ماسة	**307**	**9,17**	**8,66**	**251**	**7,10**	**6,64**	**81,76**
أكادير- إدا وتنان	118	3,53	3,33	93	2,63	2,46	78,81
إنزكان أيت ملول	73	2,18	2,06	55	1,56	1,46	75,34
تارودانت	52	1,55	1,47	55	1,56	1,46	105,77
تيزنيت	30	0,90	0,85	22	0,62	0,58	73,33
اشتوكة ايت باها	23	0,69	0,65	13	0,37	0,34	56,52
طاطا	11	0,33	0,31	13	0,37	0,34	118,18
مراكش - آسفي	**264**	**7,89**	**7,44**	**262**	**7,42**	**6,93**	**99,24**
مراكش	131	3,91	3,69	120	3,40	3,18	91,60
آسفي	47	1,40	1,33	52	1,47	1,38	110,64
قلعة السراغنة	22	0,66	0,62	26	0,74	0,69	118,18
الرحامنة	17	0,51	0,48	14	0,40	0,37	82,35
الحوز	15	0,45	0,42	18	0,51	0,48	120,00
الصويرة	11	0,33	0,31	12	0,34	0,32	109,09
شيشاوة	11	0,33	0,31	10	0,28	0,26	90,91
اليوسفية	10	0,30	0,28	10	0,28	0,26	100,00
الشرق	**226**	**6,75**	**6,37**	**335**	**9,48**	**8,87**	**148,23**
وجدة-أنجاد	90	2,69	2,54	93	2,63	2,46	103,33
الناضور	35	1,05	0,99	44	1,25	1,16	125,71
جرادة	34	1,02	0,96	25	0,71	0,66	73,53
تاوريرت	21	0,63	0,59	71	2,01	1,88	338,10
فجيج	18	0,54	0,51	67	1,90	1,77	372,22
بركان	18	0,54	0,51	20	0,57	0,53	111,11
جرسيف	7	0,21	0,20	10	0,28	0,26	142,86
الدريوش	3	0,09	0,08	5	0,14	0,13	166,67
بني ملال - خنيفرة	**201**	**6,01**	**5,67**	**245**	**6,93**	**6,48**	**121,89**
بني ملال	71	2,12	2,00	78	2,21	2,06	109,86
خريبكة	48	1,43	1,35	49	1,39	1,30	102,08
خنيفرة	34	1,02	0,96	63	1,78	1,67	185,29
أزيلال	27	0,81	0,76	32	0,91	0,85	118,52
الفقيه بن صالح	21	0,63	0,59	23	0,65	0,61	109,52
درعة - تافيلالت	**189**	**5,65**	**5,33**	**177**	**5,01**	**4,69**	**93,65**
الرشيدية	62	1,85	1,75	51	1,44	1,35	82,26
ميدلت	55	1,64	1,55	46	1,30	1,22	83,64
ورزازات	35	1,05	0,99	32	0,91	0,85	91,43
تنغير	22	0,66	0,62	26	0,74	0,69	118,18

زاكورة	15	0,45	0,42	22	0,62	0,58	146,67
العيون - الساقية الحمراء	**176**	**5,26**	**4,96**	**192**	**5,43**	**5,08**	**109,09**
العيون	148	4,42	4,17	167	4,73	4,42	112,84
السمارة	10	0,30	0,28	11	0,31	0,29	110,00
بوجدور	10	0,30	0,28	7	0,20	0,19	70,00
طرفاية	8	0,24	0,23	7	0,20	0,19	87,50
كلميم - واد نون	**79**	**2,36**	**2,23**	**84**	**2,38**	**2,22**	**106,33**
كلميم	49	1,46	1,38	52	1,47	1,38	106,12
سيدي إفني	15	0,45	0,42	13	0,37	0,34	86,67
طانطان	11	0,33	0,31	15	0,42	0,40	136,36
أسا - الزاك	4	0,12	0,11	4	0,11	0,11	100,00
الداخلة - وادي الذهب	**18**	**0,54**	**0,51**	**18**	**0,51**	**0,48**	**100,00**
وادي الذهب	18	0,54	0,51	17	0,48	0,45	94,44
أوسرد	0	0,00	0,00	1	0,03	0,03	**
جهات غير محددة	**34**	**1,02**	**0,96**	**43**	**1,22**	**1,14**	**126,47**
عمالات وأقاليم غير محددة	34	1,02	0,96	43	1,22	1,14	126,47
المجموع	**3 347**	**100,00**	**94,36**	**3 533**	**100,00**	**93,52**	**105,56**



إن تحليل المعطيات التفصيلية المبينة في الجدول أعلاه تظهر على غرار السنة الماضية، أن ساكنة كل جهات المملكة كانت مصدر تظلمات بنسب متقاربة أحيانا ومتفاوتة أحيانا أخرى، علما أن ما مجموعه 34 تظلما ورد عبر البريد أو عبر الوسائل الإلكترونية التي توفرها المؤسسة، لم يشر أصحابها إلى موطنهم.

والملاحظ، أنه للسنة الثالثة على التوالي تأتي نتائج التحليل لهذه المعطيات لتخالف منطق وجوب احتلال الجهات الأكثر كثافة سكانية وتمركزا للأنشطة الإدارية للمراتب المتقدمة في ترتيب عدد التظلمات الواردة منها، علما أنه، وعلى غرار المسجل العام تظلم يتضح أن جهة فاس-مكناس التي حافظت خلال هذه السنة أيضا، وللسنة الثانية على التوالي على صدارة الترتيب بما مجموعه 523 تظلما، بنسبة 15,63% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من مجموع جهات المملكة، وبنسبة

معالجة إجمالية بلغت 109,56% ؛ متبوعة بجهة الرباط – سلا – القنيطرة التي تقدمت خلال هذه السنة إلى المرتبة الثانية، بما مجموعه 510 تظلمات وبنسبة 15,24%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 91,37%؛ فجهة الدار البيضاء – سطات التي تراجعت هذه السنة إلى المرتبة الثالثة بـ 486 تظلما، بنسبة 14,52% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 112,35%؛ كل هذا رغم الفارق الكبير بين الجهات المذكورة من حيث الكثافة السكانية، إذ حسب معطيات إحصائية حول سكان الجهات «المندوبية السامية للتخطيط»، بلغت ساكنة «جهة فاس- مكناس 4.405.862 نسمة»، وساكنة «جهة الرباط – سلا – القنيطرة 4.867.744 نسمة» وساكنة «جهة الدار البيضاء – سطات 7.408.213 نسمة»؛ تلتها في المرتبة الرابعة جهة طنجة – تطوان – الحسيمة بـ 334 تظلما، بنسبة 9,98%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 102,10%؛ فجهة سوس- ماسة بـ 307 تظلمات، بنسبة 9,17%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 81,76%؛ تلتها جهة مراكش – آسفي بـ 264 تظلما، بنسبة 7,89%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 99,24%؛ فباقي الجهات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

أما بالنسبة لتوزيع التظلمات على مستوى العمالات والأقاليم، فقد تبين أن 08 عمالات تجاوزت عتبة 100 تظلم لكل واحدة منها، بما مجموعه 1334 تظلما، أي بنسبة 39,86% من مجموع ملفات التظلم الواردة من مختلف الجهات، وهكذا تصدرت، كما في السنة الماضية، عمالة الدار البيضاء الترتيب بـ 272 تظلما، بنسبة 8,13% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من عمالات وأقاليم المملكة؛ تلتها عمالة مكناس التي تقدمت إلى المرتبة الثانية بـ 198 تظلما، بنسبة 5,92% ؛ ثم عمالة طنجة-أصيلة التي تراجعت إلى المرتبة الثالثة، بما مجموعه 178 تظلما، بنسبة 5,32% من نفس المجموع؛ وبعدها عمالة فاس التي حافظت على مرتبتها الرابعة بـ 151 تظلما، بنسبة 4,51%؛ ثم عمالة العيون التي حافظت بدورها على المرتبة الخامسة، بـ 148 تظلما بنسبة 4,42%؛ فعمالة الرباط بـ 138 تظلما، بنسبة 4,12%؛ فعمالة مراكش بـ 131 تظلما، بنسبة 3,91% ؛ ثم عمالة أكادير- إداوتنان بـ 118 تظلما، بنسبة 3,53% .

فيما توزع الباقي على 66 عمالة وإقليما، بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين 3 تظلمات و96 تظلما، علما أن إقليم أوسرد لم يرد منه على المؤسسة أي تظلم، وأن 34 تظلما، كما سبقت الإشارة إليه، ورد على المؤسسة دون تحديد للعمالة أو للإقليم المعني.

ومن جهة أخرى، أظهرت المعطيات المبينة في الجدول أعلاه، أن ما ورد على المؤسسة من تظلمات تهم ساكنة العمالات التي توجد بها مقرات رئاسة الجهات بلغ مجموعه 1426 ملفا، وهو ما يشكل نسبة 42,61% من مجموع التظلمات الواردة من مختلف الجهات، وأن هذه العمالات شكلت دائما مصدر أكبر عدد من التظلمات الواردة داخل نفس الجهة، باستثناء تلك الواردة من عمالة مكناس التي فاقت في مجموعها التظلمات الواردة من عمالة فاس.

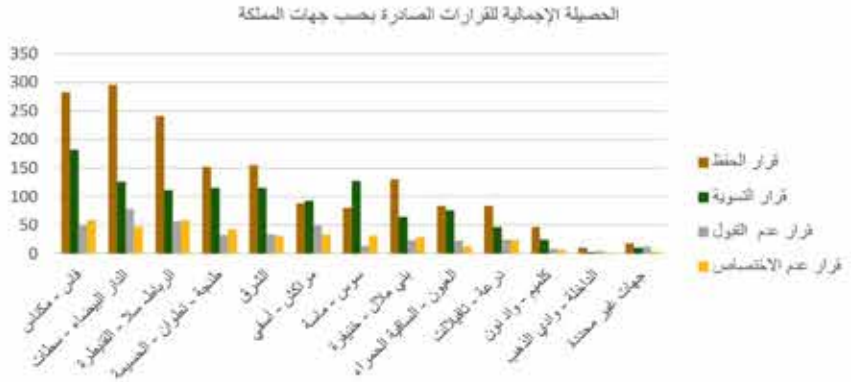
كما يتضح من خلال هذه المعطيات الإحصائية، أن مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في شأن التظلمات الواردة من نصف جهات المملكة الأولى في الترتيب، شكلت ما مجموعه 2523 قرارا، بنسبة بلغت 71,41% من مجموع القرارات الصادرة في شأن التظلمات الواردة من داخل التراب الوطني، فيما هم الباقي «967 قرارا» جهات المملكة الست الأخرى، بنسبة 27,37%، بينما شكلت القرارات التي همت التظلمات الواردة من جهات غير محددة 43 قرارا أي بنسبة 1,22%، وخصت

هذه الأخيرة تضلعات لم تتوصل المؤسسة إلى تحديد موضع أصحابها، لوردها عبر البريد الإلكتروني أو عبر مكتب الضبط الرقمي دون أربيان يمكن أن يساعد على ذلك.

ولعل ما يتعين الإشارة إليه في هذا الشأن، هو عدم التناسب بين التوزيع الجغرافي للقرارات الصادرة عن المؤسسة وجغرافية التضلعات الواردة عليها.

الجدول 4

طبيعة القرار / جهات المملكة	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من مجموع القرارات الصادرة (%)
	العدد	النسبة من مجموع قرارات الحفظ (%)	العدد	النسبة من مجموع قرارات التسوية (%)	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم القبول (%)	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص (%)		
فاس -مكناس	283	16,01	182	15,48	50	11,66	58	14,32	573	15,17
الدار البيضاء -سطات	296	16,74	125	10,63	78	18,18	47	11,60	546	14,45
الرباط-سلا -القنيطرة	241	13,63	111	9,44	56	13,05	58	14,32	466	12,33
طنجة -تطوان -الحسيمة	152	8,60	115	9,78	32	7,46	42	10,37	341	9,03
الشرق	155	8,77	115	9,78	34	7,93	31	7,65	335	8,87
مراكش -أسفي	88	4,98	92	7,82	49	11,42	33	8,15	262	6,93
سوس -ماسة	80	4,52	127	10,80	13	3,03	31	7,65	251	6,64
بني ملال -خنيفرة	130	7,35	64	5,44	23	5,36	28	6,91	245	6,48
العيون -الساقية الحمراء	83	4,69	75	6,38	22	5,13	12	2,96	192	5,08
درعة -تافيلالت	83	4,69	46	3,91	24	5,59	24	5,93	177	4,69
كلميم -واد نون	46	2,60	24	2,04	8	1,86	6	1,48	84	2,22
الداخلة -وادي الذهب	10	0,57	2	0,17	4	0,93	2	0,49	18	0,48
جهات غير محددة	18	1,02	10	0,85	12	2,80	3	0,74	43	1,14
المجموع	1 665	94,17	1 088	92,52	405	94,41	375	92,59	3 533	93,52
النسبة من المجموع (%)	47,13		30,80		11,46		10,61		100,00	



جاءت قرارات الحفظ التي همت تظلمات واردة من مختلف جهات المملكة في مقدمة الترتيب، بما مجموعه 1665 قرارا، مشكلة بذلك نسبة 47,13% من مجموع القرارات التي همت مختلف التظلمات الواردة من داخل التراب الوطني؛ في حين احتلت قرارات التسوية المرتبة الثانية بما مجموعه 1088 قرارا، وبما نسبته 30,80% من نفس المجموع؛ بينما، جاءت قرارات عدم القبول التي همت تظلمات واردة من مختلف جهات المملكة في المرتبة الثالثة بما مجموعه 405 قرارات، وبما نسبته 11,46% من نفس المجموع؛ متقدمة بذلك على قرارات عدم الاختصاص التي احتلت المرتبة الرابعة والأخيرة في سلم الترتيب بما مجموعه 375 قرارا، وما نسبته 10,61% من ذات المجموع.

وتجدر الإشارة إلى أن الترتيب المشار إليه، لم يحافظ دائما على منحاه التراتبي عند تحليل المعطيات أعلاه، بالاستناد إلى نوعية كل قرار في ارتباطه بالجهة. وهكذا، تصدرت القرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء – سطات ترتيب قرارات الحفظ بما مجموعه 296 قرارا، ونسبته 16,74% من هذا النوع من القرارات؛ متبوعة بفارق بسيط بالقرارات التي خصت التظلمات الواردة من جهة فاس –مكناس بما مجموعه 283 قرارا، ونسبته 16,01%من هذا النوع من القرارات؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي القرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة الرباط – سلا – القنيطرة بما مجموعه 241 قرارا، ونسبته 13,63% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة الرابعة القرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة الشرق بما مجموعه 155 قرارا، ونسبته 8,77% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة الخامسة القرارات التي شملت التظلمات الواردة من جهة طنجة – تطوان – الحسيمة بما مجموعه 152 قرارا، ونسبته 8,60% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة السادسة جاءت القرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة بني ملال –خنيفرة بما مجموعه 130 قرارا، وما نسبته 7,35% من هذا النوع من القرارات؛ فباقي الجهات وفق التصنيف المبين في الجدول.

أما التصنيف الخاص بقرارات التسوية بالنظر للجهة مصدر التظلم موضوع القرار، فقد جاء مغايرا لما تم بيانه، بحيث تصدرت التظلمات الواردة من جهة فاس– مكناس ترتيب قرارات التسوية بما مجموعه 182 قرارا، وما نسبته 15,48%من هذا النوع من القرارات؛ متبوعة بالقرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة سوس– ماسة بما مجموعه 127 قرارا، ونسبته 10,80%من هذا النوع من القرارات؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي القرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء –سطات بما مجموعه 125 قرارا، وما نسبته 10,63% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة الرابعة، وعلى غرار قرارات الحفظ، جاءت القرارات التي شملت التظلمات الواردة من جهة الشرق، التي تقاسمتها مع القرارات الواردة من جهة طنجة – تطوان –الحسيمة بما مجموعه 115 قرارا لكل جهة، ونسبته 9,78% من هذا النوع من القرارات لكل منهما؛ وفي المرتبة الخامسة القرارات التي خصت التظلمات الواردة من جهة الرباط –سلا –القنيطرة بما مجموعه 111 قرارا، ونسبته 9,44% من هذا النوع من القرارات؛ فباقي الجهات وفق التصنيف المبين في الجدول.

بينما جاء الترتيب الجهوي لقرارات عدم القبول بالنظر للجهة مصدر التظلم موضوع القرار، على النحو التالي: تصدرت التظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء –سطات ترتيب قرارات عدم القبول بما مجموعه 78 قرارا، وما نسبته 18,18% من هذا النوع من القرارات؛ متبوعة بالقرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة الرباط –سلا –القنيطرة بما مجموعه 56 قرارا، وما نسبته 13,05%من هذا النوع من القرارات؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي القرارات التي شملت التظلمات الواردة من جهة فاس–مكناس بما مجموعه

50 قرارا وما نسبته 11,66% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة الرابعة القرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة مراكش - آسفي بما مجموعه 49 قرارا، وما نسبته 11,42% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة الخامسة القرارات التي تعلقت بالتظلمات الواردة من جهة الشرق بما مجموعه 34 قرارا، وما نسبته 7,93% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة السادسة جاءت القرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة طنجة -تطوان-الحسيمة بما مجموعه 32 قرارا، وما نسبته 7,46% من هذا النوع من القرارات؛ فباقي الجهات وفق التصنيف المبين في الجدول.

أما قرارات عدم الاختصاص فقد طغى عليها ترتيب مغاير لما تم بيانه، بحيث تصدرت التظلمات الواردة من كل من جهة الرباط - سلا - القنيطرة وجهة فاس- مكناس ترتيب قرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 58 قرارا، ونسبته 14,32% من هذا النوع من القرارات لكل جهة؛ متبوعتان بالقرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة الدار البيضاء - سطات بما مجموعه 47 قرارا، ونسبته 11,60% من هذا النوع من القرارات؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي القرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة طنجة -تطوان -الحسيمة بما مجموعه 42 قرارا، ونسبته 10,37% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة الرابعة القرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة مراكش - آسفي بما مجموعه 33 قرارا، ونسبته 8,15% من هذا النوع من القرارات؛ وأما المرتبة الخامسة فتقاسمتها كل من القرارات التي همت التظلمات الواردة من جهة الشرق وتلك الواردة من جهة سوس- ماسة بما مجموعه 31 قرارا، ونسبته 7,65% من هذا النوع من القرارات لكل جهة؛ فباقي الجهات وفق التصنيف المبين في الجدول.

وفي سياق متصل، وكما في السنة الماضية، تبين من التوزيع الجغرافي لمكان التظلمات المعنية بالقرارات الصادرة خلال هذه السنة، على مستوى العمالات والأقاليم، أن 07 عمالات تجاوزت عتبة 100 قرار لكل واحدة منها، بما مجموعه 1301 قرارا، أي بنسبة 34,44% من مجموع القرارات الصادرة.

هذا، ويتبين أن القرارات الصادرة في شأن التظلمات الواردة على المؤسسة من العمالات التي توجد بها رئاسة مقرات الجهات، بلغ مجموعها 1469 قرارا، وهو ما يشكل نسبة 38,88% من مجموع القرارات الصادرة.

11 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب بلدان الإقامة

الجدول 1

بلدان الإقامة	المسجل			المعالج			نسبة المعالجة (%)
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم (%)	عدد القرارات	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع القرارات الصادرة (%)	
فرنسا	72	36,00	2,03	90	36,73	2,38	125,00
إسبانيا	26	13,00	0,73	33	13,47	0,87	126,92
بلجيكا	22	11,00	0,62	28	11,43	0,74	127,27
هولندا	15	7,50	0,42	16	6,53	0,42	106,67
إيطاليا	10	5,00	0,28	11	4,49	0,29	110,00
ألمانيا	9	4,50	0,25	11	4,49	0,29	122,22
كندا	7	3,50	0,20	9	3,67	0,24	128,57
الولايات المتحدة الأمريكية	5	2,50	0,14	7	2,86	0,19	140,00
قطر	4	2,00	0,11	4	1,63	0,11	100,00
بريطانيا	3	1,50	0,08	3	1,22	0,08	100,00
كوت ديفوار	3	1,50	0,08	2	0,82	0,05	66,67
السويد	2	1,00	0,06	1	0,41	0,03	50,00
السعودية	1	0,50	0,03	4	1,63	0,11	400,00
مصر	1	0,50	0,03	3	1,22	0,08	300,00
الكونغو	1	0,50	0,03	1	0,41	0,03	100,00
لبنان	1	0,50	0,03	1	0,41	0,03	100,00
النرويج	1	0,50	0,03	1	0,41	0,03	100,00
سويسرا	1	0,50	0,03	1	0,41	0,03	100,00
السينغال	1	0,50	0,03	1	0,41	0,03	100,00
روسيا	1	0,50	0,03	0	0,00	0,00	0,00
المكسيك	1	0,50	0,03	0	0,00	0,00	0,00
تونس	0	0,00	0,00	2	0,82	0,05	**
سوريا	0	0,00	0,00	1	0,41	0,03	**
تركيا	0	0,00	0,00	1	0,41	0,03	**
بلدان أجنبية غير محددة	13	6,50	0,37	14	5,71	0,37	107,69
المجموع	200	100,00	5,64	245	100,00	6,48	122,50

إن تحليل معطيات هذا الجدول يظهر أن المؤسسة توصلت خلال هذه السنة من القاصرين بـ 21 دولة أجنبية محددة، بما مجموعه 187 تظلما، فضلا عن 13 تظلما واردا من دول غير محددة، مسجلة بذلك ارتفاعا في عدد الدول مصدر التظلمات مقارنة مع السنة الماضية، وفي نفس الوقت انخفاضا في عدد التظلمات المتوصل بها من هذه الدول، كما يظهر من معطيات الجدول أن 05 دول إقامة، بلغت أو تجاوزت عتبة 10 ملفات لكل واحدة منها، بما مجموعه 145 تظلما، أي بنسبة 72,50% من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج، وخلافا للسنة الماضية، كانت أغلبها هذه السنة تهم متظلمين مقيمين بفرنسا التي تقدمت إلى المرتبة الأولى، بمجموع 72 تظلما، وبنسبة 36% من نفس

المجموع، و2,03% من إجمالي المسجل العام من ملفات التضلع وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 125% ؛ وبفارق مهم احتلت التضلعات الواردة من إسبانيا المرتبة الثانية، بـ 26 تضلعا، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 126,92%؛ متبوعة ببلجيكا التي حافظت على المرتبة الثالثة، بـ 22 تضلعا، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 127,27%؛ وهولندا بـ 15 تضلعا في المرتبة الرابعة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 106,67%؛ وإيطاليا في المرتبة السادسة بـ 10 تضلعات بنسبة معالجة إجمالية بلغت 110%؛ ثم باقي الدول بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين تضلع واحد و09 تضلعات.

كما يتضح من معطيات هذا الجدول، أن هناك انخفاضا في عدد القرارات التي أصدرتها المؤسسة برسم هذه السنة في تضلعات واردة من الخارج مقارنة مع السنة الماضية، حيث بقي عدد هذه القرارات محصورا في 245 قرارا، وهو ما يشكل نسبة 6,48% من مجموع القرارات الصادرة، عوض 315 تم تسجيلها السنة الماضية، في حين حافظ عدد دول الإقامة، التي تجاوزت القرارات التي تهم أشخاصا مقيمين بها عتبة 10 قرارات لكل واحدة منها، على استقراره خلال هذه السنة مقارنة مع السنة الماضية، حيث بلغ عدد هذه الدول 06 دول، بما مجموعه 189 قرارا، أي بنسبة 77,14% من مجموع القرارات الصادرة في تضلعات أشخاص مقيمين بالخارج، وقد هم أغلب هذه القرارات أشخاصا قاطنين بفرنسا، بمجموع 90 قرارا، وبنسبة 36,73% من مجموع القرارات الصادرة في تضلعات أشخاص مقيمين بالخارج؛ ثم إسبانيا في المرتبة الثانية، بـ 33 قرارا، وبنسبة 13,47% ؛ وبلجيكا بنفس عدد القرارات المسجلة السنة الماضية، والمتمثلة في 28 قرارا، وبنسبة 11,43% ؛ لتحتل القرارات التي تهم أشخاصا مقيمين بهولندا المرتبة الرابعة، بـ 16 قرارا، وبنسبة 6,53% ؛ ثم إيطاليا وألمانيا في نفس المرتبة، بـ 11 قرارا، وبنسبة 4,49% لكل منهما؛ أما الباقي فتوزع على 16 دولة، بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين قرار واحد و09 قرارات.

وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسة أصدرت ما مجموعه 14 قرارا في تضلعات ادعى أصحابها أنهم يقطنون بالخارج دون تحديد لدولة الإقامة.

الجدول 4

طبيعة القرار / بلدان الإقامة	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		مجموع القرارات	النسبة من مجموع القرارات الصادرة (%)
	العدد	النسبة من مجموع قرارات الحفظ (%)	العدد	النسبة من مجموع قرارات التسوية (%)	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص (%)	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم القبول (%)		
فرنسا	32	1,81	39	3,32	10	2,47	9	2,10	90	2,38
إسبانيا	9	0,51	14	1,19	8	1,98	2	0,47	33	0,87
بلجيكا	8	0,45	8	0,68	6	1,48	6	1,40	28	0,74
هولندا	11	0,62	2	0,17	2	0,49	1	0,23	16	0,42
ألمانيا	7	0,40	1	0,09	2	0,49	1	0,23	11	0,29
إيطاليا	9	0,51	2	0,17	0	0,00	0	0,00	11	0,29
كندا	6	0,34	2	0,17	0	0,00	1	0,23	9	0,24
الولايات المتحدة الأمريكية	3	0,17	4	0,34	0	0,00	0	0,00	7	0,19
السعودية	2	0,11	2	0,17	0	0,00	0	0,00	4	0,11
قطر	2	0,11	2	0,17	0	0,00	0	0,00	4	0,11
بريطانيا	1	0,06	2	0,17	0	0,00	0	0,00	3	0,08
مصر	1	0,06	2	0,17	0	0,00	0	0,00	3	0,08
تونس	0	0,00	2	0,17	0	0,00	0	0,00	2	0,05
كوت ديفوار	0	0,00	1	0,09	0	0,00	1	0,23	2	0,05
سوريا	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,03
الكونغو	0	0,00	1	0,09	0	0,00	0	0,00	1	0,03
لبنان	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,03
تركيا	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,03
النرويج	0	0,00	0	0,00	1	0,25	0	0,00	1	0,03
سويسرا	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,23	1	0,03
السينغال	0	0,00	0	0,00	1	0,25	0	0,00	1	0,03
السويد	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,23	1	0,03
بلدان أجنبية غير محددة	9	0,51	4	0,34	0	0,00	1	0,23	14	0,37
المجموع	103	5,83	88	7,48	30	7,41	24	5,59	245	6,48
النسبة من المجموع	42,04		35,92		12,24		9,80		100,00	

يتضح من معطيات هذا الجدول أن قرارات الحفظ التي همت تظلمات واردة من مختلف دول الإقامة جاءت في مقدمة الترتيب، بما مجموعه 103 قرارات، مشكلة بذلك نسبة 42,04% من مجموع القرارات التي همت مختلف التظلمات الواردة من الخارج؛ في حين احتلت قرارات التسوية المرتبة الثانية بما مجموعه 88 قرارا، وبما نسبته 35,92% من نفس المجموع؛ بينما، وخلافا للتظلمات الواردة من داخل التراب الوطني، جاءت قرارات عدم الاختصاص في المرتبة الثالثة بما مجموعه 30 قرارا، وبما نسبته

12,24% من نفس المجموع؛ متقدمة بذلك على قرارات عدم القبول التي احتلت المرتبة الرابعة والأخيرة في سلم الترتيب بما مجموعه 24 قرارا، وما نسبته 9,80% من مجموع المجموع.

وتجدر الإشارة إلى أنه، وبالرغم من تصدر فرنسا للترتيب في جميع أنواع القرارات، يبقى أن الترتيب المشار إليه لم يحافظ دائما على منحنى التراتبي عند تحليل المعطيات أعلاه، بالاستناد إلى نوعية كل قرار على حدة في ارتباطه ببلد الإقامة، بحيث تصدرت القرارات التي همت التظلمات الواردة من فرنسا ترتيب قرارات الحفظ بما مجموعه 32 قرارا وما نسبته 1,81%من هذا النوع من القرارات؛ متبوعة بالقرارات التي همت التظلمات الواردة من هولندا بما مجموعه 11 قرارا وما نسبته 0,62%من هذا النوع من القرارات؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي القرارات التي شملت التظلمات الواردة من إسبانيا وإيطاليا بما مجموعه 09 قرارات وما نسبته 0,51% من هذا النوع من القرارات لكل منهما؛ وفي المرتبة الرابعة القرارات التي همت التظلمات الواردة من بلجيكا بما مجموعه 08 قرارات وما نسبته 0,45% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة الخامسة القرارات التي همت التظلمات الواردة من ألمانيا بما مجموعه 07 قرارات وما نسبته 0,40% من هذا النوع من القرارات؛ وفي المرتبة السادسة جاءت القرارات التي همت التظلمات الواردة من كندا بما مجموعه 06 قرارات وما نسبته 0,34% من هذا النوع من القرارات؛ فباقي الدول بأقل من 03 قرارات وفق التصنيف المبين في الجدول.

أما التصنيف الخاص بقرارات التسوية بالنظر للدولة مصدر التظلم موضوع القرار، فقد جاء نوعا ما مغايرا لما تم بيانه، بحيث تصدرت التظلمات الواردة من فرنسا ترتيب قرارات التسوية بما مجموعه 59 قرارا وما نسبته 3,32% من هذا النوع من القرارات؛ متبوعة بالقرارات التي همت التظلمات الواردة من إسبانيا بما مجموعه 14 قرارا ونسبته 1,19%من هذا النوع من القرارات؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي القرارات التي خصت التظلمات الواردة من بلجيكا بما مجموعه 08 قرارات وبنسبة 0,68% من هذا النوع من القرارات؛ فالتظلمات الواردة من الولايات المتحدة الأمريكية في المرتبة الرابعة بما مجموعه 04 قرارات ونسبته 0,34% من هذا النوع من القرارات؛ فباقي الدول بأقل من قرارين وفق التصنيف المبين في الجدول.

أما قرارات عدم الاختصاص، فقد طغى عليها ترتيب مغاير لما تم بيانه، بحيث تصدرت التظلمات الواردة من فرنسا ترتيب قرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 10 قرارات ونسبته 2,47% من هذا النوع من القرارات؛ متبوعة بالقرارات التي همت التظلمات الواردة من إسبانيا بما مجموعه 08 قرارات ونسبته 1,98% من هذا النوع من القرارات؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي القرارات التي همت التظلمات الواردة من بلجيكا بما مجموعه 06 قرارات ونسبته 1,48% من هذا النوع من القرارات؛ فباقي الدول بأقل من قرارين وفق التصنيف المبين في الجدول.

بينما جاء ترتيب قرارات عدم القبول بالنظر للدول مصدر التظلم موضوع القرار، على نحو تصدرت فيه التظلمات الواردة من فرنسا ترتيب قرارات عدم القبول بما مجموعه 09 قرارات ونسبته 2,10% من هذا النوع من القرارات؛ متبوعة بالقرارات التي همت التظلمات الواردة من بلجيكا بما مجموعه ست قرارات ونسبته 1,40%من هذا النوع من القرارات؛ ثم في المرتبة الثالثة تأتي القرارات التي همت التظلمات الواردة من إسبانيا بقرارين اثنين وبنسبة 0,47% من هذا النوع من القرارات؛ فباقي الدول بقرار واحد وفق التصنيف المبين في الجدول.

12 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب الجنسية

الجنسية	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة (%)
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع (%)	عدد القرارات	النسبة من المجموع (%)	
مغربية	3 521	99,27	3 752	99,31	106,56
فرنسية	5	0,14	3	0,08	60,00
سورية	4	0,11	7	0,19	175,00
نيجيرية	3	0,08	3	0,08	100,00
مصرية	1	0,03	4	0,11	400,00
تونسية	1	0,03	3	0,08	300,00
تركية	1	0,03	1	0,03	100,00
فلسطينية	1	0,03	1	0,03	100,00
سينغالية	1	0,03	1	0,03	100,00
كونغولية	1	0,03	0	0,00	0,00
مالية	1	0,03	0	0,00	0,00
هولندية	1	0,03	0	0,00	0,00
بروفية	1	0,03	0	0,00	0,00
سويسرية	1	0,03	0	0,00	0,00
برتغالية	1	0,03	0	0,00	0,00
قمرية	1	0,03	0	0,00	0,00
جزائرية	1	0,03	0	0,00	0,00
غينية	1	0,03	0	0,00	0,00
عراقية	0	0,00	1	0,03	**
لبنانية	0	0,00	1	0,03	**
إسبانية	0	0,00	1	0,03	**
المجموع	3 547	100,00	3 778	100,00	106,51

وينبغي الإشارة إلى أن المعطيات المتعلقة بالتظلمات الواردة من الخارج لا تعني بالضرورة أن أصحابها يحملون جنسيات دول الإقامة، غير أن الجدول العالي يظهر أن مجموع التظلمات المسجلة بالمؤسسة والتي تدخل في اختصاصها، همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، بما مجموعه 3521 تظلما، بنسبة 99,27% من مجموع ملفات الاختصاص، بالإضافة إلى أشخاص من جنسيات مختلفة بما مجموعه 26 تظلما، توزعت بين 17 جنسية أجنبية، تهم 04 قرارات، احتلت فيها الصدارة، هذه السنة، الجنسية الفرنسية بـ 05 تظلمات؛ تلتها الجنسية السورية في المرتبة الثانية بـ 04 تظلمات؛ فالجنسية النيجيرية في المرتبة الثالثة بـ 03 تظلمات؛ فيما كان نصيب كل من الجنسيات التركية والفلسطينية والسينغالية والكونغولية والمالية والهولندية والبيروفية والسويسرية والبرتغالية والقمرية والجزائرية والغينية والمصرية والتونسية تظلم واحد لكل منها؛ وفق التفصيل المبين أعلاه.

وإذا ما استثنينا التظلمات التي تقدم بها أشخاص مغاربة، والتي شكلت مع باقي التظلمات التي تقدم بها أشخاص أجانب، مجموع ما تم التوصل به هذه السنة، الشيء الذي أفرز من زاوية المعالجة نسبة معالجة

بلغت 106,51%، أمكن القول إن ملفات الأجانب سجلت بدورها نسبة معالجة مهمة بلغت هذه السنة 100% على النحو المبين في الجدول أعلاه.

13 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب المجال القطاعي المعني بها «فترة ولاية الحكومة السابقة والحالية»

الجدول 1

المجال القطاعي المعني	المسجل			المعالج			نسبة المعالجة (%)
	عدد الملفات	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد القرارات	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع القرارات الصادرة * (%)	
الحكومة السابقة							
قطاع الداخلية	707	25,51	19,93	266	22,43	7,94	**37,62**
الجماعات والمجالس المنتخبة	381	13,74	10,74	140	11,80	4,18	**36,75**
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	310	11,18	8,74	104	8,77	3,11	**33,55**
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	264	9,52	7,44	248	20,91	7,41	**93,94**
قطاع الشغل والإدماج المهني	262	9,45	7,39	104	8,77	3,11	**39,69**
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	106	3,82	2,99	40	3,37	1,19	**37,74**
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	103	3,72	2,90	36	3,04	1,07	**34,95**
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	91	3,28	2,57	21	1,77	0,63	**23,08**
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	72	2,60	2,03	25	2,11	0,75	**34,72**
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	68	2,45	1,92	20	1,69	0,60	**29,41**
قطاع الصحة	67	2,42	1,89	19	1,60	0,57	**28,36**
صندوق الإيداع والتدبير	62	2,24	1,75	29	2,45	0,87	**46,77**
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	58	2,09	1,64	50	4,22	1,49	**86,21**
المجالات الإتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	36	1,30	1,01	9	0,76	0,27	**25,00**
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	35	1,26	0,99	14	1,18	0,42	**40,00**
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	27	0,97	0,76	10	0,84	0,30	**37,04**
مجال العدالة	21	0,76	0,59	11	0,93	0,33	**52,38**
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	20	0,72	0,56	4	0,34	0,12	**20,00**
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	13	0,47	0,37	4	0,34	0,12	**30,77**
رئاسة الحكومة	13	0,47	0,37	0	0,00	0,00	**0,00**
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	12	0,43	0,34	1	0,08	0,03	**8,33**

الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	7	0,25	0,20	15	1,26	0,45	**214,29**
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	5	0,18	0,14	1	0,08	0,03	**20,00**
الأمانة العامة للحكومة	2	0,07	0,06	1	0,08	0,03	**50,00**
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	1	0,04	0,03	2	0,17	0,06	**200,00**
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	0,04	0,03	0	0,00	0,00	**0,00**
مجالات قطاعية مختلفة	28	1,01	0,79	12	1,01	0,36	**42,86**
مجموع الحكومة السابقة	**2 772**	**100,00**	**78,15**	**1 186**	**100,00**	**35,41**	**42,78**
الحكومة الحالية							
قطاع الداخلية	247	31,87	6,96	559	25,84	16,69	**226,32**
قطاع الاقتصاد والمالية	111	14,32	3,13	376	17,38	11,23	**338,74**
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	64	8,26	1,80	165	7,63	4,93	**257,81**
الجماعات والمجالس المنتخبة	62	8,00	1,75	239	11,05	7,14	**385,48**
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	42	5,42	1,18	123	5,69	3,67	**292,86**
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	27	3,48	0,76	86	3,98	2,57	**318,52**
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	23	2,97	0,65	90	4,16	2,69	**391,30**
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	23	2,97	0,65	49	2,27	1,46	**213,04**
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	21	2,71	0,59	61	2,82	1,82	**290,48**
مجال العدالة	21	2,71	0,59	25	1,16	0,75	**119,05**
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	20	2,58	0,56	57	2,64	1,70	**285,00**
صندوق الإيداع والتدبير	18	2,32	0,51	48	2,22	1,43	**266,67**
قطاع التجهيز والماء	16	2,06	0,45	52	2,40	1,55	**325,00**
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	14	1,81	0,39	37	1,71	1,10	**264,29**
قطاع النقل واللوجستيك	10	1,29	0,28	24	1,11	0,72	**240,00**
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	9	1,16	0,25	16	0,74	0,48	**177,78**
قطاع الصناعة والتجارة	7	0,90	0,20	22	1,02	0,66	**314,29**
رئاسة الحكومة	7	0,90	0,20	18	0,83	0,54	**257,14**
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	6	0,77	0,17	18	0,83	0,54	**300,00**
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	5	0,65	0,14	27	1,25	0,81	**540,00**
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	5	0,65	0,14	15	0,69	0,45	**300,00**
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	3	0,39	0,08	14	0,65	0,42	**466,67**
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	2	0,26	0,06	11	0,51	0,33	**550,00**

قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	1	0,13	0,03	12	0,55	0,36	**1200,00**
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	0	0,00	0,00	3	0,14	0,09	-
قطاع الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	0	0,00	0,00	2	0,09	0,06	-
الأمانة العامة للحكومة	0	0,00	0,00	1	0,05	0,03	-
مجالات قطاعية مختلفة	11	1,42	0,31	13	0,60	0,39	**118,18**
مجموع الحكومة الحالية	**775**	**100,00**	**21,85**	**2 163**	**100,00**	**64,59**	**279,10**
مجموع القرارات الصادرة*	**3 547**	**--**	**100,00**	**3 349**	**--**	**100,00**	**94,42**

أخذا بعين الاعتبار ما سبقت الإشارة إليه، في شأن التعديل الحكومي وما ترتب عنه من تغيير في تشكيلة وبنية مختلف القطاعات الحكومية، فقد اعتمدت البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، تصنيف القطاع المعني بالتظلمات الوارد على المؤسسة في مرحلتين حكوميتين، ترصد المجالات القطاعية المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين، وهو ما أتاح إبداء الخلاصات التالية، حسب كل فترة حكومية على حدة:

فترة الحكومة السابقة

كما السنة الماضية، ورغم الانخفاض البسيط في عدد التظلمات المسجلة في مواجهته، احتل قطاع الداخلية صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالتظلم مسجلا ما مجموعه 707 تظلمات، أي بنسبة بلغت 25,51% من إجمالي التظلمات المسجلة بالمؤسسة خلال الولاية الحكومية السابقة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 37,62%؛ متبوعا بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة في المرتبة الثانية وارد إليها من المرتبة الثالثة، مقارنة مع السنة الماضية، بما مجموعه 381 تظلما، وبنسبة بلغت 13,74% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 36,75%؛ يليه في الترتيب قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي الذي تقدم بدوره هذه السنة إلى المرتبة الثالثة، بمجموع 310 تظلمات، وبنسبة بلغت 11,18% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 33,55%؛ واحتل المرتبة الرابعة المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بما مجموعه 264 تظلما، وبنسبة 9,52%، متراجعا إليها من المرتبة الثانية وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 93,94%؛ متقدما في نفس الوقت على قطاع الشغل والإدماج المهني الذي تراجع إلى المركز الخامس، بما مجموعه 262 تظلما، وبنسبة 9,45%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 39,69%؛ وكانت المرتبة السادسة من نصيب قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بما مجموعه 106 تظلمات، وبنسبة 3,82%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 37,74%؛ تلاه قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بما مجموعه 103 تظلمات، وبنسبة 3,72% وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 34,95%؛ فباقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات أنه، وعلى غرار السنة الماضية، بقيت المجالات القطاعية الرئيسية المعنية أكثر بتظلمات المرتفقين، والتي تجاوزت عتبة المائة تظلم لكل منها، محصورة في 07 مجالات، مشكلة مجتمعة ما مجموعه 2133 تظلما، أي ما نسبته 76,95% من مجموع التظلمات المفتوحة لدى

*باستثناء قرارات عدم القبول

المؤسسة خلال الفترة الحكومية السابقة، فيما توزعت باقي التضلعات ﴿639﴾ المسجلة خلال الولاية الحكومية السابقة بين 19 قطاعا محددا ومجالات قطاعية مختلفة، بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن نسبة معالجة التضلعات، خلال مرحلة الولاية الحكومية السابقة التي ناهزت 10 أشهر، بلغت في نهايتها إلى ما نسبته 42,78%.

فترة الحكومة الحالية

كما في كل الحكومة السابقة، احتل قطاع الداخلية صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالتضلع خلال الفترة المشمولة بهذا التقرير من الولاية الحكومية الحالية، مسجلا ما مجموعه 247 تضلعا، أي بنسبة بلغت 31,87% من إجمالي التضلعات المسجلة بالمؤسسة خلال الولاية الحكومية الحالية، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 226,32%، ليصبح مجموع ما تم تسجيله من تضلعات في مواجهة القطاع بغض النظر عن الفترة الحكومية هو 954 تضلعا؛ متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية في المرتبة الثانية، بما مجموعه 111 تضلعا، وبنسبة بلغت 14,32% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 338,74%؛ يليه في الترتيب قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة في المرتبة الثالثة، بمجموع 64 تضلعا، وبنسبة بلغت 8,26% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 257,81%؛ واحتل المرتبة الرابعة الجمال القطاعي الخاص بالجماعات والجالس المنتخبة بما مجموعه 62 تضلعا، وبنسبة 8%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 385,48% ليصبح مجموع ما تم تسجيله من تضلعات في مواجهة القطاع بغض النظر عن الفترة الحكومية هو443 تضلعا؛ متقدما في نفس الوقت على قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولاتية الصغرى والتشغيل والكفاءات الذي احتل المركز الخامس، بما مجموعه 42 تضلعا، وبنسبة 5,42%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 292,86%؛ بينما بقيت المرتبة السادسة من نصيب قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بما مجموعه 27 تضلعا، وبنسبة 3,48%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 318,52%؛ تلاه قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار وقطاع إعداد التراب الوطني والتعميير والإسكان وسياسة المدينة بما مجموعه 23 تضلعا، وبنسبة 2,97% لكل منهما، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 391,30% بالنسبة للأول ونسبة 213,04% بالنسبة للثاني؛ فباقي المجالات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أنه وعلى خلاف الولاية الحكومية السابقة، بقيت المجالات القطاعية الرئيسية المعنية أكثر بتضلعات المرتفقين، والتي تجاوزت عتبة المائة تضلع لكل منها، محصورة في مجالين اثنين، مشكلة مجتمعة ما مجموعه 358 تضلعا، أي ما نسبته 46,19% من مجموع التضلعات المفتوحة لدى المؤسسة خلال الفترة الحكومية الحالية، فيما توزعت باقي التضلعات ﴿417﴾ المسجلة خلال الولاية الحكومية الحالية بين 22 قطاعا محددا ومجالات قطاعية مختلفة، بأعداد ونسب متفاوتة. ليصبح مجموع ما تم تسجيله من تضلعات في مواجهة مختلف القطاعات بغض النظر عن الفترة الحكومية هو3547 تضلعا.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن نسبة معالجة التضلعات، خلال مرحلة الولاية الحكومية الحالية والتي دامت شهرين ونيف، بلغت في نهايتها إلى ما نسبته 79,10%.

الجدول 4

طبيعة القرار / المجال القطاعي المعني	قرار الحفظ		قرار التسوية		قرار عدم الاختصاص		مجموع القرارات	النسبة من مجموع القرارات الصادرة * (%)
	العدد	النسبة من مجموع قرارات الحفظ (%)	العدد	النسبة من مجموع قرارات التسوية (%)	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص (%)		
الحكومة السابقة								
قطاع الداخلية	112	6,33	116	9,86	38	9,38	266	7,94
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	166	9,39	72	6,12	10	2,47	248	7,41
الجماعات والمجالس المنتخبة	53	3,00	60	5,10	27	6,67	140	4,18
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	37	2,09	56	4,76	11	2,72	104	3,11
قطاع الشغل والإدماج المهني	36	2,04	66	5,61	2	0,49	104	3,11
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	5	0,28	5	0,43	40	9,88	50	1,49
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	10	0,57	16	1,36	14	3,46	40	1,19
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	12	0,68	13	1,11	11	2,72	36	1,07
صندوق الإيداع والتدبير	14	0,79	14	1,19	1	0,25	29	0,87
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	6	0,34	15	1,28	4	0,99	25	0,75
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	6	0,34	9	0,77	6	1,48	21	0,63
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	13	0,74	7	0,60	0	0,00	20	0,60
قطاع الصحة	2	0,11	13	1,11	4	0,99	19	0,57
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	0	0,00	0	0,00	15	3,70	15	0,45
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	0	0,00	13	1,11	1	0,25	14	0,42
مجال العدالة	0	0,00	5	0,43	6	1,48	11	0,33
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	0	0,00	3	0,26	7	1,73	10	0,30
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	6	0,34	3	0,26	0	0,00	9	0,27
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	0	0,00	1	0,09	3	0,74	4	0,12
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	0	0,00	3	0,26	1	0,25	4	0,12
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	0	0,00	0	0,00	2	0,49	2	0,06
الأمانة العامة للحكومة	0	0,00	1	0,09	0	0,00	1	0,03
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	1	0,06	0	0,00	0	0,00	1	0,03
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	0	0,00	1	0,09	0	0,00	1	0,03
مجالات قطاعية مختلفة	4	0,23	3	0,26	5	1,23	12	0,36
مجموع الحكومة السابقة*	**483**	**27,32**	**495**	**42,09**	**208**	**51,36**	**1 186**	**35,41**
الحكومة الحالية								
قطاع الداخلية	347	19,63	151	12,84	61	15,06	559	16,69

قطاع الاقتصاد والمالية	253	14,31	102	8,67	21	5,19	376	11,23
الجماعات والمجالس المنتخبة	153	8,65	64	5,44	22	5,43	239	7,14
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	66	3,73	84	7,14	15	3,70	165	4,93
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	57	3,22	64	5,44	2	0,49	123	3,67
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	31	1,75	58	4,93	1	0,25	90	2,69
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	58	3,28	19	1,62	9	2,22	86	2,57
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	44	2,49	8	0,68	9	2,22	61	1,82
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	47	2,66	8	0,68	2	0,49	57	1,70
قطاع التجهيز والماء	28	1,58	18	1,53	6	1,48	52	1,55
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	31	1,75	14	1,19	4	0,99	49	1,46
صندوق الإيداع والتدبير	27	1,53	19	1,62	2	0,49	48	1,43
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	17	0,96	19	1,62	1	0,25	37	1,10
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	13	0,74	12	1,02	2	0,49	27	0,81
مجال العدالة	19	1,07	3	0,26	3	0,74	25	0,75
قطاع النقل واللوجستيك	11	0,62	12	1,02	1	0,25	24	0,72
قطاع الصناعة والتجارة	14	0,79	4	0,34	4	0,99	22	0,66
رئاسة الحكومة	12	0,68	4	0,34	2	0,49	18	0,54
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	12	0,68	2	0,17	4	0,99	18	0,54
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	3	0,17	1	0,09	12	2,96	16	0,48
المجالات الاتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	10	0,57	5	0,43	0	0,00	15	0,45
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	7	0,40	2	0,17	5	1,23	14	0,42
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	8	0,45	1	0,09	3	0,74	12	0,36
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	8	0,45	3	0,26	0	0,00	11	0,33
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	3	0,17	0	0,00	0	0,00	3	0,09
قطاع الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	2	0,11	0	0,00	0	0,00	2	0,06
الأمانة العامة للحكومة	0	0,00	1	0,09	0	0,00	1	0,03
مجالات قطاعية مختلفة	4	0,23	3	0,26	6	1,48	13	0,39
مجموع الحكومة الحالية*	1 285	72,68	681	57,91	197	48,64	2 163	64,59
مجموع الحكومتين السابقة والحالية								
المجموع*	1 768	100,00	1 176	100,00	405	100,00	3 349	100,00

*باستثناء قرارات عدم القبول

عموما، تبقى القرارات التي تصدرها المؤسسة إجمالا تعبيرا عن إحدى حالات ثلاث، إما أنها تظهر إيجابية تفاعل الإدارة المعنية من خلال ما يتم إصداره من قرارات بتسوية النزاع، أو أنها تؤكد صوابية موقف الإدارة من خلال ما تصدره من قرارات بالحفظ، أو أنها تبين الموقف المعبر عنه من طرف المؤسسة في حدود معينة من غير مناقشة جوهر الحق المتظلم بشأن المساربه، وبغض النظر عن شكل التظلم وصيغة موضوعه من خلال قرارات عدم الاختصاص وعدم القبول.

لأجل ما تقدم، يوفر تقرير هذه السنة، وعلى غرار ما تم خطه خلال السنتين الماضيتين، معطيات حول القطاعات المعنية بهذه القرارات، تجمع بين عدد التظلمات المقدمة في مواجهة القطاع، وبين عدد ما انتهى منها إلى إصدار قرارات تعبر في الغالب عن إيجابية موقف الإدارة المعنية بها، لما يتيحه ذلك من إمكانية رسم صورة واضحة حول «أداء المؤسسة»، في جانبه المرتبط بالموازنة بين حق المواطن وما يتوجب له من حماية، وأداء المرفق العمومي وما يتعين له من دعم متى ثبتت جديته.

وهكذا، يمكن إبداء الملاحظات التالية:

- بالنسبة للفترة المتراوحة بين فاتح يناير و7 أكتوبر 2021 من ولاية الحكومة السابقة

على غرار السنة الماضية، استمر تمركز مجال قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالقرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه الفترة، مسجلا بذلك ما مجموعه 266 قرارا، أي بنسبة بلغت 7,94% من مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة خلال السنة دون احتساب قرارات عدم القبول؛ كما حافظ المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، خلال نفس الفترة، على المرتبة الثانية بـ 248 قرارا، بنسبة 7,41% من غاية المجموع؛ متبوعا بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة الذي تقدم إلى المرتبة الثالثة بـ 140 قرارا، بنسبة 4,18%؛ بينما تراجع المجال القطاعي الخاص بالتربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي إلى المركز الرابع، إلى جانب قطاع الشغل والإدماج المهني ضمن المجالات القطاعية المعنية بقرارات المؤسسة الصادرة خلال هذه الفترة، بما مجموعه 104 قرارات لكل منهما، وبنسبة 3,11%؛ وتقدم قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية إلى المرتبة الخامسة بـ 50 قرارا، بنسبة 1,49% ؛ تلاه في الترتيب قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 40 قرارا، وبنسبة 1,19%؛ فقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 36 قرارا، بنسبة 1,07%؛ فباقي المجالات القطاعية، بأقل من 1 % كما هي مبينة في الجدول تباعا.

كل ذلك وفق تفصيل جاء فيه قرارات تسوية النزاعات التي همت التظلمات التي تخص مختلف المجالات القطاعية في مقدمة الترتيب، بما مجموعه 495 قرارا، مشكلة بذلك نسبة 41,74% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه الفترة دون احتساب قرارات عدم القبول؛ في حين احتلت قرارات الحفظ المرتبة الثانية بما مجموعه 483 قرارا، وبما نسبته 40,73% من نفس المجموع، بينما، جاءت قرارات عدم الاختصاص في المرتبة الثالثة في سلم الترتيب بما مجموعه 208 قرارات وبنسبة 17,54% من غاية المجموع.

وتجدر الإشارة إلى أن الترتيب، المشار إليه أعلاه، لم يحافظ على منطقه التراتبي عند تحليل المعطيات السالف عرضها بالاستناد إلى نوعية كل قرار على حدة، بحيث أن التصنيف الخاص بقرارات التسوية بالنظر للمجالات القطاعية المعنية بالتظلم موضوع القرار، قد جاء نوعا ما مغايرا لما تم بيانه سابقا من حيث ترتيب القطاعات المعنية، حيث تصدرت التظلمات التي تهم مجال قطاع الداخلية ترتيب القطاعات المعنية بقرارات تسوية النزاعات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه الفترة، مسجلا بذلك ما مجموعه 116 قرارا بالتسوية، أي بنسبة بلغت 23,43% من مجموع قرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه الفترة؛ كما حافظ المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة خلال نفس الفترة على المرتبة الثانية، بـ 72 قرارا، وبنسبة 14,55% ؛ متبوعا بقطاع الشغل والإدماج المهني الذي

احتل المرتبة الثالثة بـ 66 قرارا بالتسوية، أي نسبة 13,33% ؛ بينما احتل مجال الجماعات والمجالس المنتخبة المركز الرابع ضمن المجالات القطاعية المعنية بقرارات التسوية الصادرة خلال هذه الفترة، بما مجموعه 60 قرارا، وبنسبة 12,12% من مجموع قرارات التسوية الصادرة خلال نفس الفترة؛ بينما جاء قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الخامسة بـ 56 قرارا، وبنسبة 11,31% ؛ تلته باقي المجالات القطاعية بـ 16 قرارا بالتسوية أو أقل كما هي مبينة في الجدول تباعا.

وعموما، فقد شكلت قرارات التسوية من مجموع القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه الفترة، إذا ما استثنينا قرارات عدم القبول من المجموع المذكور، ما نسبته 41,74% ؛ وكما السنتين الماضيتين، أمكن التأكيد على أن هناك قطاعات بذلت جهدا واضحا لإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل الارتفاقية المعروضة أمامها، بالاستناد إلى مؤشر نسبي أساسه عدد قرارات التسوية من مجموع التظلمات المسجلة برسم السنة موضوع التقرير.

أما بالنسبة للتصنيف الخاص بقرارات الحفظ، بالنظر للمجالات القطاعية المعنية بالتظلم موضوع القرار، ومن أجل الاستمرار في رسم صورة مكتملة تجمع بين عدد التظلمات المقدمة في مواجهة القطاع، وبين العدد منها الذي انتهى إلى إصدار قرارات بالحفظ، بما يعنيه ذلك في الغالب من صوابية موقف الإدارة المعنية بها، فقد جاء نوعا ما مغايرا لما تم بيانه سابقا من حيث ترتيب القطاعات المعنية، بحيث تصدرت التظلمات التي تهم المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة ترتيب القطاعات المعنية بقرارات الحفظ الصادرة عن المؤسسة خلال هذه الفترة، مسجلا بذلك ما مجموعه 166 قرارا بالحفظ، أي بنسبة بلغت 34,37% من مجموع قرارات الحفظ التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه الفترة؛ في حين تراجع مجال قطاع الداخلية مقارنة مع السنة الماضية، بالنظر لقرارات الحفظ الصادرة خلال نفس الفترة، إلى المرتبة الثانية بـ 112 قرارا، بنسبة 23,19%؛ متبوعا بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة الذي تراجع بدوره إلى المرتبة الثالثة بـ 53 قرارا بالحفظ، بنسبة 10,97% ؛ في حين جاء قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الرابعة بـ 37 قرارا بالحفظ، بنسبة 7,66%؛ بينما احتل قطاع الشغل والإدماج المهني المركز الخامس ضمن المجالات القطاعية المعنية بقرارات الحفظ الصادرة خلال هذه الفترة، بما مجموعه 36 قرارا، وبنسبة 7,45% من مجموع قرارات الحفظ الصادرة خلال نفس الفترة؛ فباقي المجالات القطاعية بـ 14 قرارا بالحفظ أو أقل كما هي مبينة في الجدول تباعا.

وبالرغم من التحول المنهجي الذي تبنته المؤسسة في تحليل القرارات الصادرة عنها من خلال اعتماد «الإدارة المعنية بالقرار» عوض «الإدارة المتظلم منها»، وكما الشأن بالنسبة للسنة الماضية، فقد أظهر تحليل الحصيلة الإجمالية لقرارات الحفظ الصادرة خلال هذه الفترة حسب المجال القطاعي المعني بها، تباينا في ترتيب هذه القطاعات بالنظر لعدد التظلمات المقدمة في مواجهتها.

وهكذا، إذا ما استثنينا قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة الذي تصدر هذه السنة ترتيب المجالات القطاعية المعنية بقرارات الحفظ، في الوقت الذي حل فيه في المرتبة الرابعة بين المجالات القطاعية المعنية بالتظلمات على نحو ما سبق بيانه، وإذا ما استثنينا أيضا صندوق الإيداع والتدبير الذي تقدم إلى المرتبة السادسة، والقطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني الذي حل في المركز السابع في ترتيب عدد قرارات الحفظ التي تخصهما، نجد أن بعض القطاعات سجلت تراجعا من قبيل قطاع الداخلية،

والجماعات والمجالس المنتخبة، وقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي ...إلخ، الكل وفق التفصيل أعلاه.

أما بالنسبة للتصنيف الخاص بقرارات عدم الاختصاص، بالنظر للمجالات القطاعية المعنية، بالتظلم موضوع القرار، فقد جاء كذلك مغايرا لما تم بيانه سابقا من حيث ترتيب القطاعات المعنية، بحيث تصدرت القرارات الصادرة في شأن التظلمات التي تهم قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية ترتيب القطاعات المعنية بقرارات عدم الاختصاص الصادرة عن المؤسسة خلال هذه الفترة، مسجلا بذلك ما مجموعه 40 قرارا بعدم الاختصاص، أي بنسبة بلغت 19,23% من مجموع قرارات عدم الاختصاص التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه الفترة؛ في حين تراجع مجال قطاع الداخلية مقارنة مع السنة الماضية، بالنظر لقرارات عدم الاختصاص الصادرة في التظلمات التي تهمه خلال نفس الفترة، إلى المرتبة الثانية بـ 38 قرارا، وبنسبة 18,27%؛ متبوعا بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة الذي تراجع إلى المرتبة الثالثة بـ 27 قرارا بعدم الاختصاص، وبنسبة 12,98%؛ في حين جاءت الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة في المرتبة الرابعة بـ 15 قرارا بعدم الاختصاص، بنسبة 7,21%؛ بينما احتل قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء المركز الخامس ضمن المجالات القطاعية المعنية بقرارات عدم الاختصاص الصادرة خلال هذه الفترة، بما مجموعه 14 قرارا، وبنسبة 6,73% من مجموع قرارات عدم الاختصاص الصادرة خلال ذات الفترة؛ فباقي المجالات القطاعية، بـ 11 قرارا بعدم الاختصاص أو أقل، كما هو مبين في الجدول تباعا.

إن تصنيف المجالات القطاعية المعنية بقرارات عدم الاختصاص التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه الفترة، في علاقتها بنتائج تصنيف نفس المجالات القطاعية من حيث عدد التظلمات المقدمة في مواجهتها، إذا ما استثنينا قرارات عدم الاختصاص الصادرة في التظلمات المتعلقة بقطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية الذي تصدر قائمة قرارات عدم الاختصاص، في الوقت الذي احتل فيه المرتبة 13 في التظلمات المسجلة في مواجهته، واستثنينا أيضا قرارات عدم الاختصاص الصادرة في التظلمات المرتبطة بالهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة التي احتلت المركز الرابع، نجد أن بعض القطاعات تراجعت في ترتيب قرارات عدم الاختصاص، ومن بينها قطاع الداخلية والجماعات والمجالس المنتخبة وقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي...إلخ، وذلك وفق التفصيل أعلاه.

والجدير بالإشارة في هذا الشأن، إلى أن عدم تعليل القرارات الصادرة بعدم القبول من زاوية المجالات القطاعية، مرده عدم إمكانية انتساب هذه القرارات إلى قطاع معين ما دامت المؤسسة تتخذ هذه القرارات في غالب الأحيان في غياب مراسلة الإدارة المعنية بها.

إن تصنيف المجالات القطاعية المعنية بالقرارات الصادرة بحسب نوعها، على نحو ما تم بيانه، يظهر تجلاء المجالات القطاعية التي كانت أكثر إيجابية في التعامل مع التظلمات المعروضة عليها من خلال الحرص على إيجاد الحلول للبعض منها، مما جعل قرارات التسوية تتصدر القرارات التي تعني 13 مجالا قطاعيا وهي: قطاع الداخلية، وقطاع الشغل والإدماج المهني، والجماعات والمجالس المنتخبة، وقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، وقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء، وقطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة، وقطاع الفلاحة والصيد

البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، وقطاع الصحة، وقطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، وقطاع الطاقة والمعادن والبيئة، وقطاع الثقافة والشباب والرياضة، والأمانة العامة للحكومة، وقطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة، «صندوق الإيداع والتدبير بالتساوي مع قرارات الحفظ»، على نحو ما هو موضح أعلاه.

- بالنسبة للفترة المتراوحة بين 7 أكتوبر 2021 و31 دجنبر 2021 من ولاية الحكومة الحالية

على غرار ما تم بيانه أعلاه، استمر مجال قطاع الداخلية في صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالقرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه الفترة أيضا، مسجلا بذلك ما مجموعه 559 قرارا، أي بنسبة بلغت 16,69% من مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة خلال السنة دون احتساب قرارات عدم القبول؛ كما حافظ المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية في تركيبته الجديدة خلال هذه الفترة على المرتبة الثانية، بـ 376 قرارا، بنسبة 11,23%؛ متبوعا بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة الذي حافظ بدوره على المرتبة الثالثة بـ 239 قرارا، بنسبة 7,14%؛ ثم جاء المجال القطاعي الخاص بالتربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة الذي حل محل قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المركز الرابع ضمن المجالات القطاعية المعنية بقرارات المؤسسة الصادرة خلال هذه الفترة، بما مجموعه 165 قرارا، وبنسبة 4,93% من مجموع القرارات الصادرة خلال السنة؛ واحتل قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات المرتبة الخامسة بـ 123 قرارا، بنسبة 3,67%؛ تلاه في الترتيب قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار بـ 90 قرارا، وبنسبة 2,69%؛ فقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، بـ 86 قرارا، بنسبة 2,57% ؛ فباقي المجالات القطاعية، كما هي مبينة في الجدول تباعا.

وخلافا لنتائج التحليل السابق، فقد احتلت قرارات الحفظ التي همت التظلمات التي تهم مختلف المجالات القطاعية صدارة الترتيب، بما مجموعه 1285 قرارا، مشكلة بذلك نسبة 59,41% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه الفترة دون احتساب قرارات عدم القبول؛ في حين احتلت قرارات تسوية النزاعات المرتبة الثانية بما مجموعه 681 قرارا، وبما نسبته 31,48% من نفس المجموع؛ بينما جاءت قرارات عدم الاختصاص في المرتبة الثالثة في سلم الترتيب بما مجموعه 197 قرارا، وبنسبة 9,11% من نفس المجموع.

وهذا الترتيب لم يحافظ على منحاه التراتبي عند تحليل المعطيات أعلاه بالاستناد إلى نوعية كل قرار على حدة، بحيث أن التصنيف الخاص بقرارات الحفظ، بالنظر للمجالات القطاعية المعنية بالتظلم موضوع القرار، الذي يقدم صورة مكتملة تجمع بين عدد التظلمات المقدمة في مواجهة القطاع، وبين العدد منها الذي انتهى إلى إصدار قرارات بالحفظ، بما يعنيه ذلك في الغالب من صوابية موقف الإدارة المعنية بها، جاء نوعا ما مغايرا لما تم بيانه سابقا من حيث ترتيب القطاعات المعنية، بحيث تصدرت التظلمات التي تهم المجال القطاعي الخاص بالداخلية ترتيب القطاعات المعنية بقرارات الحفظ الصادرة عن المؤسسة خلال هذه الفترة، مسجلا بذلك ما مجموعه 347 قرارا بالحفظ، أي بنسبة بلغت 27% من مجموع قرارات الحفظ التي أصدرتها المؤسسة خلال نفس الفترة؛ في حين احتل مجال قطاع الاقتصاد والمالية، بالنظر لقرارات الحفظ الصادرة خلال نفس الفترة، المرتبة الثانية بـ 253 قرارا،

بنسبة 19,69%؛ متبوعا بمجال الجماعات والجالس المنتخبة الذي حافظ على المرتبة الثالثة بـ 153 قرارا بالحفظ، وبنسبة 11,91%؛ في حين جاء قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة في المرتبة الرابعة بـ 66 قرارا بالحفظ، وبنسبة 5,14%؛ بينما احتل قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات المركز الخامس ضمن المجالات القطاعية المعنية بقرارات الحفظ الصادرة خلال هذه الفترة، بما مجموعه 58 قرارا، وبنسبة 4,51% من مجموع قرارات الحفظ الصادرة خلال نفس الفترة؛ فباقي المجالات القطاعية، كما هو مبينة في الجدول تباعا.

وتبقى نفس الملاحظة التي أثرناها عند تحليل خلاصات قرارات الحفظ خلال الفترة السابقة، بشأن التحول المنهجي الذي تبنته المؤسسة في تعليل القرارات الصادرة عنها من خلال اعتماد «الإدارة المعنية بالقرار» عوض «الإدارة المتظلم منها» قائمة، فقد أظهر تحليل الحصيلة الإجمالية لقرارات الحفظ الصادرة خلال هذه الفترة حسب المجال القطاعي المعني بها، تباينا أيضا في ترتيب هذه القطاعات بالنظر لعدد التظلمات المقدمة في مواجهتها.

وهكذا، إذا ما استثنينا قطاع الداخلية الذي تصدر هذه السنة ترتيب المجالات القطاعية المعنية بقرارات الحفظ وفي ذات الوقت صدارة المجالات القطاعية المعنية بالتظلمات على نحو ما تم بيانه، وإذا ما استثنينا كذلك قطاع الاقتصاد والمالية الذي حافظ على المرتبة الثانية، نجد أن كلا من قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة، ومجال الجماعات والجالس المنتخبة تبادلا الترتيب الثالث والرابع، وقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات وقطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات تبادلا الرتبة الخامسة والسادسة، فباقي المجالات القطاعية على النحو المبين في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة للتصنيف الخاص بقرارات التسوية بالنظر للمجالات القطاعية المعنية بالتظلم موضوع القرار، ورغم محافظة قطاع الداخلية على صدارة ترتيب القطاعات المعنية بقرارات تسوية النزاعات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه الفترة، مسجلا بذلك ما مجموعه 151 قرارا بالتسوية، أي بنسبة بلغت 22,17% من مجموع قرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه الفترة؛ وبالرغم من محافظة المجال القطاعي الخاص بالاقتصاد والمالية خلال نفس الفترة على المرتبة الثانية بـ 102 قرار، وبنسبة 14,98%؛ فقد جاء ترتيب باقي القطاعات مغايرا نوعا ما لما تم بيانه سابقا، بحيث جاءت التظلمات التي تهم قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة في المرتبة الثالثة بـ 84 قرارا بالتسوية، وبنسبة 12,33%؛ وتقاسم قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات ومجال الجماعات والجالس المنتخبة المركز الرابع ضمن المجالات القطاعية المعنية بقرارات التسوية الصادرة خلال هذه الفترة، بما مجموعه 64 قرارا، وبنسبة 9,40% من مجموع قرارات التسوية الصادرة خلال ذات الفترة لكل واحد منهما؛ بينما جاء قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار في المرتبة الخامسة بـ 58 قرارا، وبنسبة 8,52%؛ تلته باقي المجالات القطاعية بـ 19 قرارا بالتسوية أو أقل، كما هو مبينة في الجدول تباعا.

وكما تم بيانه في شأن الحكومة السابقة، شكلت قرارات التسوية من مجموع القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه الفترة، إذا ما استثنينا قرارات عدم القبول من المجموع المذكور، نسبة مهمة جدا؛ مما أمكن معه التأكيد مجددا على أن هناك قطاعات بذلت جهدا واضحا لإيجاد الحلول المناسبة

للمشاكل الاتفاقية المعروضة أمامها، بالاستناد إلى مؤشر نسبي أساسه عدد قرارات التسوية من مجموع التظلمات المسجلة برسم هذه الفترة موضوع التقرير.

أما بالنسبة لتصنيف المجالات القطاعية المعنية بالتظلم موضوع القرار بالاستناد إلى قرارات عدم الاختصاص، فقد جاء كذلك مغايرا لما تم بيانه في الفترة السابقة من حيث الترتيب، بحيث تصدرت القرارات الصادرة في شأن التظلمات التي تهم قطاع الداخلية ترتيب القطاعات المعنية بقرارات عدم الاختصاص الصادرة عن المؤسسة خلال هذه الفترة، مسجلا بذلك ما مجموعه 61 قرارا بعدم الاختصاص، أي بنسبة بلغت 30,96% من مجموع قرارات عدم الاختصاص التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه الفترة؛ في حين تقدم مجال الجماعات والمجالس المنتخبة بالنظر لقرارات عدم الاختصاص الصادرة في التظلمات التي تهمه خلال نفس الفترة إلى المرتبة الثانية بـ 22 قرارا، وبنسبة 11,17%؛ متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية الذي تراجع بدوره إلى المرتبة الثالثة بـ 21 قرارا بعدم الاختصاص، بنسبة 10,66%؛ في حين جاء قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة في المرتبة الرابعة بـ 15 قرارا بعدم الاختصاص، بنسبة 7,61%؛ بينما تقدم قطاع الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة إلى المركز الخامس ضمن المجالات القطاعية المعنية بقرارات عدم الاختصاص الصادرة خلال هذه الفترة، بما مجموعه 12 قرارا، وبنسبة 6,09% من مجموع قرارات عدم الاختصاص الصادرة خلال ذات الفترة؛ فباقي المجالات القطاعية بـ 09 قرارات بعدم الاختصاص أو أقل، كما هو مبين في الجدول تباعا.

إن تصنيف المجالات القطاعية المعنية بقرارات عدم الاختصاص التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه الفترة، وعلاقة ذلك بنتائج تصنيف نفس المجالات القطاعية من حيث عدد التظلمات المقدمة في مواجهتها، إذا ما استثنينا قرارات عدم الاختصاص الصادرة في التظلمات المتعلقة بقطاع الداخلية الذي حافظ على الصدارة في عدد التظلمات المسجلة في مواجهته، وفي عدد قرارات عدم الاختصاص التي تخصه، يظهر أن مجال الجماعات والمجالس المنتخبة أحرز تقدما باحتلاله المركز الثاني في عدد قرارات عدم الاختصاص التي تهمه، كما أن الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة تقدمت بدورها إلى المرتبة الخامسة، في حين سجلت بعض القطاعات تراجعا كقطاع الاقتصاد والمالية وقطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة، الكل على النحو المبين أعلاه.

وكما تم بيانه آنفا في شأن القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال الولاية الحكومية السابقة، يبقى أيضا مرد عدم تقبل القرارات الصادرة بعدم القبول، من زاوية المجالات القطاعية، إلى عدم إمكانية انتساب هذه القرارات إلى قطاع بذاته، ما دامت المؤسسة تتخذ هذا النوع من القرارات في غالب الأحيان في غياب مراسلة الإدارة المعنية بها.

إن تصنيف المجالات القطاعية المعنية بالقرارات الصادرة بحسب نوعها، على نحو ما تم بيانه، وسواء تعلق الأمر بالولاية الحكومية السابقة أو الحالية، يظهر تجلاء المجالات القطاعية التي كانت أكثر إيجابية في التعامل مع التظلمات المعروضة عليها من خلال الحرص على إيجاد الحلول للبعض منها، وهو ما يفسره عدد قرارات التسوية التي تصدرت القرارات التي تعنى 6 مجالات قطاعية في الولاية الحالية، وهي: قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة، قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات، قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار، قطاع الصحة والحماية الاجتماعية، قطاع النقل واللوجستيك، والأمانة العامة للحكومة، على نحو ما هو موضح أعلاه.

ومن أجل الاستمرار في رسم صورة مكتملة تجمع بين عدد التظلمات المقدمة في مواجهة القطاع، وبين العدد منها الذي انتهى إلى إصدار قرارات بالحفظ، بما يعنيه ذلك في الغالب من صوابية موقف الإدارة المعنية بها، فقد تصدرت قرارات الحفظ فيها ترتيب القرارات الصادرة خلال هذه الفترة: قطاع الداخلية وقطاع الاقتصاد والمالية، والجماعات والمجالس المنتخبة، وقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، والقطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني وقطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة، وقطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة، وقطاع التجهيز والماء، وصندوق الإيداع والتدبير وقطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، ومجال العدالة؛ تليها باقي القطاعات بالترتيب المبين أعلاه.

14 – ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب مكان التسجيل

مكان التسجيل	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة (%)
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع (%)	عدد القرارات الصادرة	النسبة من المجموع (%)	
الإدارة المركزية	1 721	48,52	1 854	49,07	107,73
التمثيليات الجهوية	1 281	36,12	1 420	37,59	110,85
مندوبية جهة طنجة -تطوان -الحسيمة	220	6,20	214	5,66	97,27
المندوبية المحلية بمكناس	193	5,44	215	5,69	111,40
مندوبية جهة فاس -مكناس	189	5,33	207	5,48	109,52
نقطة الاتصال بأكادير	157	4,43	131	3,47	83,44
مندوبية جهة الدار البيضاء -سطات	157	4,43	226	5,98	143,95
مندوبية جهة العيون -الساقية الحمراء	154	4,34	184	4,87	119,48
نقطة الاتصال بمراكش	85	2,40	74	1,96	87,06
نقطة الاتصال ببني ملال	75	2,11	106	2,81	141,33
نقطة الاتصال بوجدة	45	1,27	62	1,64	137,78
نقطة الاتصال بالداخلة	6	0,17	1	0,03	16,67
بوابة فضاء المواطن E-PLAINTE	545	15,37	504	13,34	92,48
المجموع	3 547	100,00	3 778	100,00	106,51

يظهر من المعطيات المتعلقة بتوزيع الملفات المسجلة بالمؤسسة، والتي تدخل ضمن مجال اختصاصها، أن ما مجموعه 1721 تظلما، وبنسبة بلغت 48,52%، ورد على الإدارة المركزية، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 107,73% ؛ فيما توزع ما مجموعه 1281، وبنسبة 36,12%، على مختلف المصالح الخارجية للمؤسسة بنسبة معالجة إجمالية بلغت 110,85%، وفق ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

إن تحليل الأداء الجهوي للمؤسسة، من خلال ما توصلت به من تظلمات، يظهر أنه بالرغم من توسيع مجال التواجد التمثيلي للمؤسسة في أغلب جهات المملكة، فإن معظم التظلمات التي توصلت بها، كانت عبر مقرها المركزي، كما يظهر بجلاء التوجه نحو التظلم الإلكتروني من خلال «فضاء المواطن» بما مجموعه 545 تظلما، وهو ما شكل نسبة 15,37%، ونسبة معالجة إجمالية بلغت 92,48%؛ محافظة

بذلك على وتيرة التطور الذي سجلته في عدد المتظلمين الذين اختاروا اللجوء إلى الخدمات الإلكترونية للمؤسسة لإيداع تظلماتهم.

ونفس التبرير الذي سقناه لتفسير العدد الكبير للتظلمات والتشكيات التي تتوصل بها الإدارة المركزية والارتفاع الظاهر في عدد التظلمات والشكايات الإلكترونية في معرض تحليل العدد الإجمالي للمسجل بالمؤسسة، يبقى قائما أيضا في شأن عدد التظلمات المتوصل بها.

ثانيا: ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات برسم سنة 2021

إن إعطاء صورة واضحة عن كيفية تعامل الإدارة مع توصيات المؤسسة، يوجب قبل الخوض في تحليل وضعية التوصيات التي تداولتها المؤسسة خلال هذه السنة، واعتبارا لأهمية التوصيات ضمن مكونات التقرير، الإشارة إلى أن المقاربة التحليلية المتبعة في هذا الشأن تأخذ بعين الاعتبار المعطيات التالية:

- التوصيات المخلفة عن السنوات السابقة: وتهم مجموع ما تخلف لدى المؤسسة من توصيات غير منفذة في بداية سنة التقرير «2021»، بغض النظر عن سنة صدورها؛
- التوصيات الصادرة: وتهم مجموع ما أصدرته المؤسسة من توصيات في مختلف الملفات المعالجة خلال سنة 2021، سواء همت ملفات تظلم مسجلة برسم ذات السنة، أو الملفات المخلفة عن سنوات سابقة؛
- التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ: وتهم مجموع التوصيات غير المنفذة المحفوظة في سنوات سابقة «قبل سنة 2019»، وتم إخراجها من الحفظ خلال سنة التقرير «2021»، بغض النظر عن سنة صدورها؛
- توصيات التتبع: وتهم مجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة بشكل تراكمي، حيث تضم التوصيات الصادرة خلال هذه السنة، وكذا تلك المخلفة عن سنوات سابقة وما زالت لم تنفذ بعد، سواء تعلق الأمر بالتوصيات الرائجة أو التي تم إخراجها من الحفظ خلال سنة التقرير.

وبالتالي، فإن هذا المحور من التقرير، يقدم معطيات تفصيلية عما أصدرته المؤسسة من توصيات في شأن التظلمات المعروضة عليها.

1 - التوصيات المتراكمة موضوع التتبع

سنة إصدار التوصية	المخلف من التوصيات	التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	التوصيات الصادرة	مجموع المتراكم
2020	1 011	8	230	1 249
2021	912	11	190	1 113



إن الاستمرار في تتبع التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، ما دامت لم تنفذ بعد، وما دام المتظلم الذي فضل اللجوء إلى المؤسسة لإيجاد حلول توافقية لتظلماته بعيدا عن المساطر القضائية، لم يحصل على حقوقه المشروعة، يظهر بجلاء واقع هذه التوصيات وموقف الإدارة منها، وإذ تعتبر المؤسسة أن هذا الأمر يفسر في جزء كبير منه مدى إيمان الإدارة برسالة الوساطة المؤسساتية وبأبعادها الدستورية.

بالرغم من أن نسبة إصدار التوصيات لم تتجاوز 5,36% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة، والذي بلغ 3547 تظلما، في مقابل نسبة بت بمقتضى قرارات بلغت 106,51% من غاية المجموع على نحو ما تم بيانه، فقد أمكن القول إن مجموع التوصيات المتراكمة، التي تم تداولها خلال هذه السنة، بلغ 1113 توصية، وهو مجموع يضم بالإضافة إلى ما تخلف عن السنوات الماضية من توصيات بدون تنفيذ والبالغ عددها 912 توصية مخلفة، و11 توصية تم إخراجها من الحفظ بنسبة 0,99% من مجموع توصيات التتبع، يضم كذلك ما أصدرته منها المؤسسة خلال السنة، والبالغ مجموعها 190 توصية جديدة، همت مجمل الملفات المكونة لمخزون المؤسسة.

وضعية تدابير مخزون المؤسسة من التوصيات
التوصيات المتراكمة موضوع التتبع 1113
الوضعية في نهاية السنة موضوع التقرير
المخلف من التوصيات 912
التوصيات المنفذة 228
التوصيات غير المنفذة 832
التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة 53
التوصيات الصادرة 190
التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ 11
386 دون جواب
322 في طور التنفيذ
219 تعذر التنفيذ (لمبررات غير مقبولة)
171 في انتظار انصرام اجل الجواب
10 تنفيذ التوصية
3 ملف معروض على القضاء
1 بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتدخل)
1 تعذر التنفيذ (لمبررات مقبولة)
0 التنفيذ الجزئي
مخلف السنة القادمة
278 دون جواب
271 في طور التنفيذ
195 تعذر التنفيذ (لمبررات غير مقبولة)
88 في انتظار انصرام اجل الجواب
توصيات تحفظ
27 بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتدخل)
26 تعذر التنفيذ (لمبررات مقبولة)
183 تنفيذ التوصية
39 ملف معروض على القضاء
6 التنفيذ الجزئي

2 - الوضعية العامة لإجمالي التوصيات المتراكمة موضوع التتبع

مآل التوصية		التوصيات موضوع التتبع خلال السنة موضوع التقرير				التوصيات موضوع التتبع في نهاية السنة موضوع التقرير	
		المخلف من التوصيات	التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	التوصيات الصادرة 2021	المجموع	التوصيات موضوع التتبع	المجموع
التوصيات المنفذة	تنفيذ التوصية	--	6	4	**10**	183	**228**
	ملف معروض على القضاء	--	--	3	**3**	39	
	التنفيذ الجزئي	--	--	--	**--**	6	
التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة	بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	--	--	1	**1**	27	**53**
	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	--	1	--	**1**	26	
التوصيات غير المنفذة	دون جواب	333	--	53	**386**	278	**832**
	في طور التنفيذ	297	3	22	**322**	271	
	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	214	1	4	**219**	195	
	في انتظار انصرام آجال الجواب	68	--	103	**171**	88	
المجموع		**912**	**11**	**190**	**1 113**	**1 113**	**1 113**

إن الوقوف عند المعطيات التفصيلية لأعداد التوصيات موضوع التتبع، خلال هذه السنة، يظهر أن المخلف منها عن السنوات الماضية توزع بين توصيات بقيت دون جواب في حدود 333 توصية، وأخرى اعتبرت في طور التنفيذ بلغ عددها 297 توصية، وثالثة تم تصنيفها على أنها توصيات ترفض الإدارة تنفيذها، وتعتبر المؤسسة أن ما سيق من مبررات حولها لا يرقى لدرجة المقبولية، ويتعلق الأمر بـ 214 توصية، بينما صنفت 68 توصية ضمن صنف التوصيات التي لم ينصرم أجل الجواب عنها بعد، والمحدد في ثلاثين يوما.

بينما توزعت التوصيات الإحدى عشرة التي تم إخراجها من الحفظ بين تصنيفات أربعة، بحيث أن 06 منها تم إخراجها من الحفظ ونفذت في غاية السنة، وتوصية واحدة تم حفظها بعدما اعتبرت المؤسسة أن المبررات التي ساقتها الإدارة لدعم موقفها بعدم التنفيذ تبقى مبررات معقولة، كما تم البدء في تنفيذ ثلاثة منها، بينما بقيت توصية واحدة دون تنفيذ وصنفت ضمن التوصيات التي ترفض الإدارة تنفيذها، وتعتبر المؤسسة أن ما سيق من مبررات حولها لا يرقى لدرجة المقبولية.

أما التوصيات الصادرة خلال هذه السنة، فقد توزعت بدورها بين تصنيفات أربعة، بحيث نفذ منها في غاية السنة 04 توصيات، واعتبرت 03 منها في حكم المنفذة للجوء المعني بها إلى القضاء، وتوصية واحدة تم اعتبارها أيضا بمثابة تنفيذ لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم نفسه، بينما

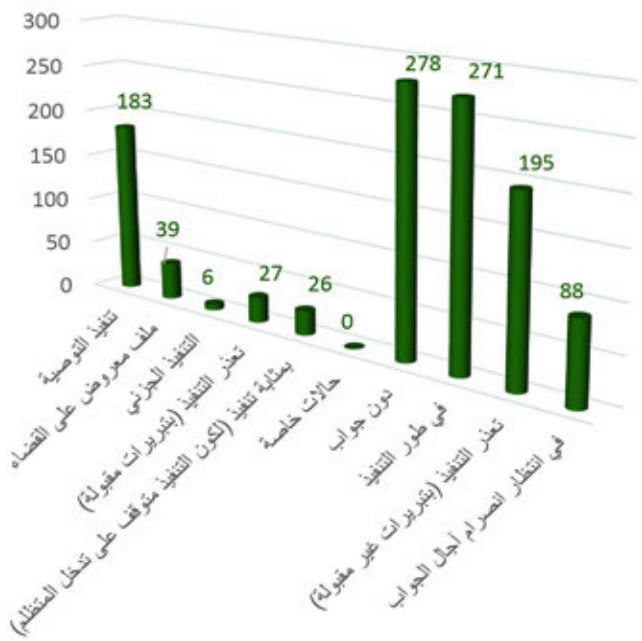
بقيت 04 توصيات بدون تنفيذ، وصنفت ضمن التوصيات التي ترفض الإدارة تنفيذها وتعتبر المؤسسة أن ما سيق من مبررات حولها لا يرقى لدرجة المقبولية، كما تم البدء في تنفيذ 22 توصية، بينما بقيت 53 توصية دون جواب رغم انصرام الأجل المخصص لذلك، وصنفت ضمن التوصيات التي ترفض الإدارة تنفيذها، بينما صنفت 103 توصيات ضمن صنف التوصيات التي لم ينصرم أجل الجواب عنها بعد، والمحدد في ثلاثين يوما.

وقد انتهت سنة التقرير إلى رسم خارطة جديدة لوضعيات التوصيات موضوع التتبع، موزعة على الشكل التالي: 228 توصية منفذة، و53 توصية محفوظة لمبررات معقولة، و832 توصية غير منفذة سيتم نقل إجراءاتها إلى السنة الموالية.

وعموما، فقد تم خلال هذه السنة تنفيذ مجموعة من التوصيات، وذلك بغض النظر عن سنة إصدارها، مما مكن من إبراز الجهود الكبير المبذول من طرف المؤسسة، وسلط الضوء على الوساطات الناجحة التي أفرزت حلولا عملية منصفة انتهت بإحقاق الحقوق ورد المظالم، حيث تم تنفيذ ما مجموعه 183 توصية، مما جعل النسبة السنوية لتنفيذ التوصيات خلال سنة 2021 تصل إلى 96,32% عوض نسبة 80,43% تم تسجيلها خلال السنة الماضية؛ في حين أن التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، وتبين أن موضوعها معروض على القضاء، مما حدا بها إلى إيقاف تدخلها بشأنها، قد بلغت 39 توصية أي بنسبة 20,53% من نفس المجموع، عوض نسبة 11,74% التي تم تسجيلها برسم السنة الماضية؛ في حين اعتبرت المؤسسة أن 06 توصيات تم تنفيذها جزئيا بنسبة 3,16% من مجموع المجموع، عوض نسبة 3,91% التي تم تسجيلها في السنة الماضية. وهكذا، نجد أن المعدل العام لتنفيذ التوصيات هذه السنة بلغ نسبة جد مهمة حددت في 120% من مجموع التوصيات الصادرة، عوض نسبة 96,09% التي تم تسجيلها السنة الماضية، أي بزيادة 23,91 نقطة مئوية مقارنة مع نفس السنة.

تتبع التوصيات		2020		2021			
		عدد التوصيات موضوع التتبع	المجموع	عدد التوصيات موضوع التتبع	المجموع	النسبة من المجموع (%)	نسبة النمو (%)
التوصيات المنفذة	تنفيذ التوصية	185	221	183	228	16,44	3,17
	ملف معروض على القضاء	27		39		3,50	
	التنفيذ الجزئي	9		6		0,54	
التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	63	116	27	53	2,43	-54,31
	بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	50		26		2,34	
	حالات خاصة	3		0		0,00	
التوصيات غير المنفذة	دون جواب	333	912	278	832	24,98	-8,77
	في طور التنفيذ	297		271		24,35	
	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	214		195		17,52	
	في انتظار انصرام آجال الجواب	68		88		7,91	
المجموع		1 249	1 249	1 113	1 113	100,00	-10,89

التوصيات موضوع التتبع برسم سنة 2021



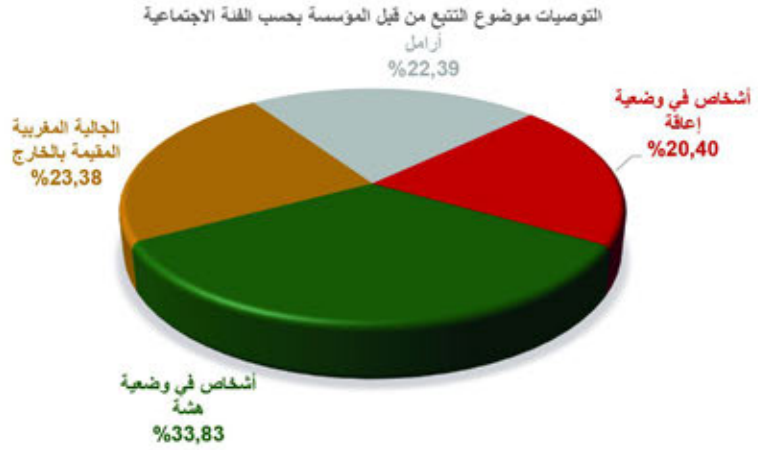
من جانب آخر، يظهر من تحليل الوضعية العامة لمختلف التوصيات التي تتبعتها المؤسسة خلال هذه السنة مقارنة مع السنة الماضية، أن هناك تطورا على مختلف مستويات التتبع، حيث انتقلت التوصيات المنفذة، سواء في صورة التنفيذ الكامل أو الجزئي أو لعرضها على القضاء بإرادة المتظلم مما يحول دون إمكانية تتبعها، من 221 توصية إلى 228 توصية، بنسبة نمو بلغت 3,17%؛ وفي المقابل انتقلت التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة من 116 توصية إلى 53 توصية فقط، أي بنسبة انخفاض بلغت 54,31%؛ بينما انخفض كذلك المخزون العام للتوصيات غير المنفذة سواء في شكل توصيات بقيت دون جواب أو في طور التنفيذ أو تعذر تنفيذها لمبررات غير مقبولة أو لبقائها في مرحلة الإجراءات لعدم انصرام الأجل القانوني للتنفيذ من 912 توصية إلى 832 توصية غير منفذة، بنسبة انخفاض بلغت 8,77%.

ومع ذلك، فإن الملاحظ في هذا الشأن أن عدد التوصيات التي ظلت دون جواب الإدارة المعنية، رغم انتهاء الآجال الممنوحة لها، بقيت مرتفعة، خلال هذه السنة أيضا، مقارنة بباقي الوضعيات الأخرى المعتمدة من لدن المؤسسة في موضوع مآل التوصيات الصادرة عنها، بمجموع 278 توصية، وهو ما يمثل 24,98% من مجموع التوصيات المتراكمة؛ متبوعة وكما في السنة الماضية، بتلك التي أعلنت الإدارات المعنية بها أنها توجد في طور التنفيذ، بمجموع 271 توصية، وهو ما يمثل 24,35% من مجموع التوصيات المتراكمة؛ ثم التوصيات التي أعلنت الإدارة المعنية بها موقفها المتمسك بتعذر تنفيذها لأسباب غير مقنعة للمؤسسة، والتي انخفض عددها مقارنة بالسنة الماضية، بما مجموعه 195 توصية، وما نسبته 17,52% من المتراكم العام؛ ثم التوصيات التي تم تنفيذها بـ 183 توصية، وبنسبة 16,44%؛ متبوعة بالتوصيات التي تنتظر انصرام أجل الجواب والتي ارتفع عددها هذه السنة، حيث بلغت ما مجموعه 88 توصية، بما نسبته 7,91% ؛ تلتها التوصيات التي فضل أصحابها اللجوء إلى القضاء مما حدا بالمؤسسة إلى رفع يدها عن تتبعها، وذلك احتراما لمبدإ استقلالية القضاء، بما مجموعه 39 توصية، وبنسبة 3,50%؛ ثم نجد كلا من التوصيات التي تعذر التنفيذ «بتبريرات مقبولة» بمجموع 27

توصية، وبنسبة 2,43% ، والتوصيات التي اعتبرت وضعياتها بمثابة تنفيذ «لكون التنفيذ متوقفا على تدخل المتضلع» بمجموع 16 توصية، وبنسبة 2,34%؛ وأخيرا التوصيات التي تم تنفيذها جزئيا من لدن الإدارة بمجموع 06 توصيات، وبنسبة 0,54%.

3 - التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب الفئة الاجتماعية

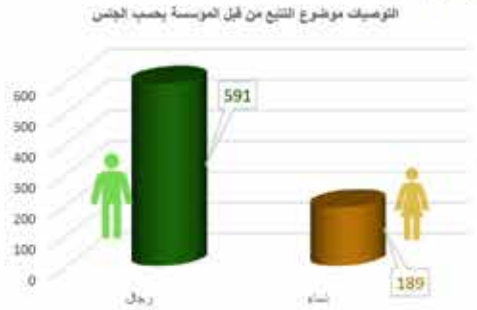
الفئة الاجتماعية	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع (%)
أشخاص في وضعية هشة	68	33,83	**6,11**
الجالية المغربية المقيمة بالخارج	47	23,38	**4,22**
أرامل	45	22,39	**4,04**
أشخاص في وضعية إعاقة	41	20,40	**3,68**
المجموع	**201**	**100,00**	**18,06**



من مجموع التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، والتي كانت موضوع تتبع خلال هذه السنة، نجد أن 201 منها يهم مختلف الفئات الاجتماعية موضوع الدراسة، وهو ما يمثل 18,06% من مجموع التوصيات موضوع التتبع، وهي توصيات تهم بالدرجة الأولى فئة الأشخاص في وضعية هشة، بما مجموعه 68 توصية، أي بنسبة 6,11% من مجموع التوصيات موضوع تتبع؛ تليها في المرتبة الثانية فئة الجالية المغربية المقيمة بالخارج، بما مجموعه 47 توصية، أي بنسبة 4,22% من المجموع المذكور؛ ثم فئة الأرامل في المرتبة الثالثة بما مجموعه 45 توصية، أي بنسبة 4,04% من فئات المجموع؛ في حين جاءت فئة الأشخاص في وضعية إعاقة في المرتبة الرابعة، بما مجموعه 41 توصية وبنسبة 3,68% من نفس المجموع.

وهي معطيات تبرز الكلفة الاجتماعية التي يؤديها أصحاب الحقوق، الذين يفضلون اللجوء إلى الوساطة المؤسساتية، خاصة حينما يتعلق الأمر بفئات اجتماعية تستحق الرعاية.

4 – التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة حسب الجنس

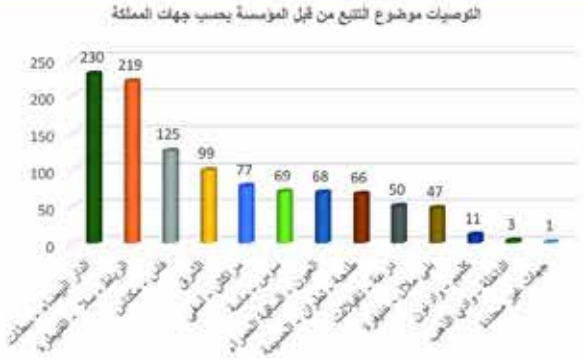


جنس المتظلم	العدد	النسبة من المجموع(%)
رجال	591	75,77
نساء	189	24,23
مجموع الأشخاص الذاتيين	**780**	**100,00**

من مجموع التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، والتي كانت موضوع تتبع خلال هذه السنة أيضا، نجد أن ما يخص منها الأشخاص الذاتيين يصل إلى 780 توصية، وهو ما يمثل 70,08% من إجمالي التوصيات موضوع التتبع، وهي توصيات تظهر من زاوية مقاربة النوع، أن 189 منها تهم النساء أي بنسبة 24,23% من مجموع التوصيات موضوع التتبع الخاصة بالأشخاص الذاتيين. وفي المقابل نجد 591 توصية صادرة لفائدة الرجال أي بنسبة 75,77% من المجموع المذكور.

5 – التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة حسب جهات المملكة

جهات المملكة	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع (%)
الدار البيضاء -سطات	230	20,66
الرباط -سلا -القنيطرة	219	19,68
فاس -مكناس	125	11,23
الشرق	99	8,89
مراكش -أسفي	77	6,92
سوس -ماسة	69	6,20
العيون -الساقية الحمراء	68	6,11
طنجة -تطوان -الحسيمة	66	5,93
درعة -تافيلالت	50	4,49
بني ملال -خنيفرة	47	4,22
كلميم -واد نون	11	0,99
الداخلة -وادي الذهب	3	0,27
جهات غير محددة	1	0,09
المجموع	**1 065**	**95,69**



إذا ما استثنينا التوصيات التي تهم تظلمات واردة على المؤسسة من الخارج، على نحو ما سيأتي تفصيله، نجد أن من مجموع التوصيات التي أصدرتها المؤسسة والتي كانت موضوع تتبع خلال هذه السنة، هناك 1065 توصية تخص تظلمات واردة على المؤسسة من مختلف جهات المملكة، وهو ما يمثل 95,69% من إجمالي التوصيات موضوع التتبع، وهي توصيات تتوزع عدديا حسب كل جهة من جهات المملكة، بحيث تحتل جهة الدار البيضاء -سطات المرتبة الأولى بما مجموعه 230 توصية، أي بنسبة 20,66% من مجموع التوصيات موضوع التتبع؛ تليها في المرتبة الثانية جهة الرباط -سلا -القنيطرة بما مجموعه 219 توصية، أي بنسبة 19,68% من المجموع المذكور؛ ثم جهة فاس-مكناس بما مجموعه 125 توصية، أي بنسبة 11,23% من مجموع المجموع؛ في حين جاءت باقي الجهات بأقل من 100 توصية لكل منها، على الترتيب المبين في الجدول أعلاه عددا ونسبا.

6 - التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج حسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع (%)
فرنسا	20	1,80
بلجيكا	9	0,81
إسبانيا	5	0,45
ألمانيا	3	0,27
إيطاليا	2	0,18
هولندا	2	0,18
روسيا	1	0,09
الجزائر	1	0,09
دانمارك	1	0,09
بريطانيا	1	0,09
كندا	1	0,09
لبنان	1	0,09
بلد غير محدد	1	0,09
المجموع	**48**	**4,31**



بالموازاة مع التوزيع الجغرافي للمتظلمين المستفيدين من التوصيات على الصعيد الوطني، تظهر المعطيات أعلاه مجموع التوصيات موضوع التتبع من لدن المؤسسة والتي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج، حيث نجد أن من مجموع التوصيات التي كانت موضوع تتبع خلال هذه السنة، هناك 48 توصية تخص تظلمات واردة على المؤسسة من الخارج، وهو ما يمثل 4,31% من إجمالي التوصيات موضوع التتبع، وهي توصيات تتوزع عدديا حسب كل دولة، حيث تحتل التوصيات التي تهم أشخاصا مقيمين بفرنسا المرتبة الأولى، بما مجموعه 20 توصية أي بنسبة 1,80% من مجموع التوصيات موضوع التتبع؛ تليها في المرتبة الثانية تلك التي تخص أشخاصا مقيمين ببلجيكا، بما مجموعه 09 توصيات أي بنسبة 0,81% من المجموع المذكور؛ ثم التوصيات التي تخص أشخاصا مقيمين بإسبانيا، بما مجموعه 05 توصيات أي بنسبة 0,45% من مجموع المجموع؛ في حين جاءت باقي التوصيات التي تهم أشخاصا مقيمين بالخارج بأقل من ذلك موزعة على 09 دول محددة وبلد واحد غير محدد، على الترتيب المبين في الجدول أعلاه نسبا.

7 – التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع (%)
الاستثمار	103	87,29	9,25
البيئة	12	10,17	1,08
التخليق	2	1,69	0,18
التخليق في مجال البيئة	1	0,85	0,09
المجموع	**118**	**100,00**	**10,60**

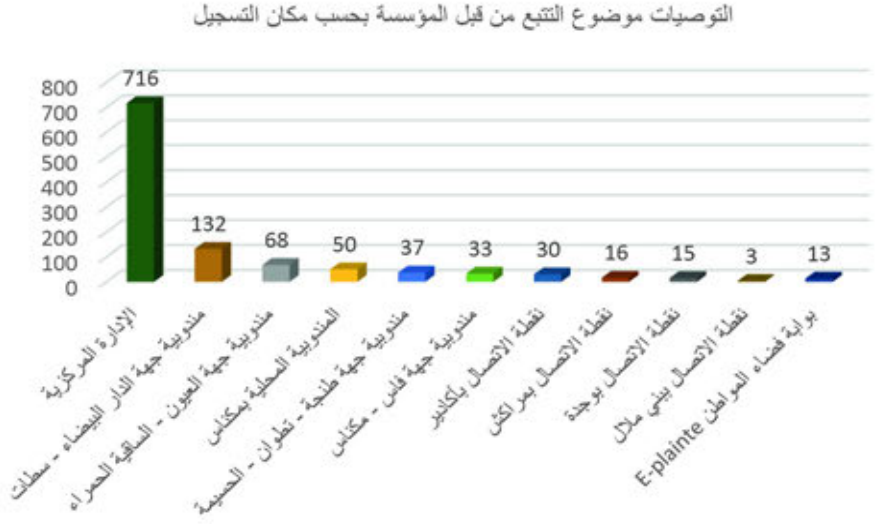


اعتبارا لما تشكله الاختلالات المرفقية من أثر مباشر على شروط التنمية، تم تحليل التوصيات موضوع التتبع بالاستناد إلى ثلاثة مؤشرات تنموية، اعتبرتها المؤسسة على درجة من الأهمية والراهنية، هي الاستثمار والبيئة والتخليق. فتبين أن 118 من هذه التوصيات يهم مختلف المؤشرات المذكورة، وهو ما يمثل 10,60% من مجموع التوصيات موضوع التتبع، وهي توصيات تهم بالدرجة الأولى مؤشر الاستثمار،

بما مجموعه 103 توصيات، أي بنسبة 9,25% من مجموع التوصيات موضوع التتبع؛ يليه في المرتبة الثانية مؤشر البيئة، بما مجموعه 12 توصية أي بنسبة 1,08% من المجموع المذكور؛ ثم مؤشر التخليق في المرتبة الثالثة، بتوصيتين اثنتين أي بنسبة 0,18% من مجموع المجموع؛ في حين جاء المؤشر المزدوج المتعلق بالتخليق في مجال البيئة في المرتبة الرابعة بتوصية واحدة.

8 – التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب مكان التسجيل

مكان تسجيل التظلم	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من المجموع (%)
الإدارة المركزية	716	64,33
التمثيليات الجهوية	384	34,50
مندوبية جهة الدار البيضاء -سطات	132	11,86
مندوبية جهة العيون -الساقية الحمراء	68	6,11
المندوبية المحلية بمكناس	50	4,49
مندوبية جهة طنجة -تطوان -الحسيمة	37	3,32
مندوبية جهة فاس -مكناس	33	2,96
نقطة الاتصال بأكادير	30	2,70
نقطة الاتصال بمراكش	16	1,44
نقطة الاتصال بوجدة	15	1,35
نقطة الاتصال ببني ملال	3	0,27
بوابة فضاء المواطن(E-plainte)	13	1,17
المجموع	1 113	100,00



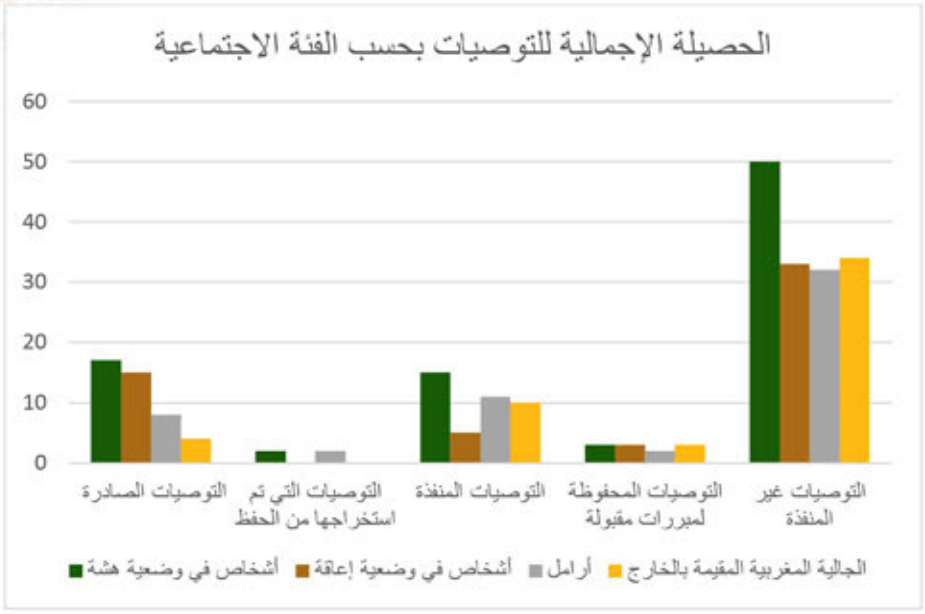
ضمن نسق إبراز الامتداد الجهوي لأداء المؤسسة، وعلى نهج السنة الماضية، وجب التذكير بأن مجموع التوصيات موضوع التتبع من صرف المؤسسة، وإن صدرت مركزيا ويتم تتبعها مركزيا أيضا، فإنها تختلف بحسب مكان تسجيل التظلمات التي أنتجتها بين الإدارة المركزية والتمثيليات الخارجية للمؤسسة ومنظومة التظلمات الإلكترونية، بحيث تبين أن من مجموع التوصيات موضوع التتبع، والبالغ

عددها 1113 توصية، نجد أن 716 توصية منها تهم تظلمات تم تسجيلها مركزيا «المقر المركزي لمؤسسة الوسيط»، وهو ما يمثل 64,33% من التوصيات موضوع التتبع؛ تليها في المرتبة الثانية التوصيات التي تهم التظلمات التي تم تسجيلها لدى التمثيليات الخارجية للمؤسسة «منذوبيات جهوية ومحلية ونقط اتصال»، بما مجموعه 384 توصية أي بنسبة 34,50% من المجموع المذكور، توزعت بدورها بين تسع تمثيليات، احتلت فيها منذوبية جهة الدار البيضاء -سطات المرتبة الأولى بـ 132 توصية، متبوعة بمنذوبية جهة العيون -الساقية الحمراء بـ 68 توصية، فباقي التمثيليات على التفصيل المبين في الجدول أعلاه؛ ثم التوصيات التي تهم تظلمات تم تسجيلها عبر فضاء المواطن في المرتبة الثالثة بـ 13 توصية أي بنسبة 1,17% من مجموع المجموع.

كما في السنة الماضية، تبدأ السنة موضوع التقرير بالمخلف والصادر من التوصيات وما تم استخراجه من الحفظ، وتنتهي برسم خارطة جديدة لوضعيات التوصيات موضوع التتبع، موزعة على توصيات منفذة، أو محفوظة لمبررات معقولة، أو غير منفذة. إلا أن تحليل الجداول القادمة سيقتصر على 5 مجموعات، بقراءة عمودية، بغض النظر عن المخلف من السنوات الفارطة، ويتعلق الأمر بالتوصيات الصادرة، والتوصيات التي تم استخراجها من الحفظ، والتوصيات المنفذة، والتوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة، والتوصيات غير المنفذة.

9 - الحصيلة الإجمالية للتوصيات حسب الفئة الاجتماعية

وضعية التوصية / الفئة الاجتماعية	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع					
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة (%)
أشخاص في وضعية هشة	17	8,95	2	18,18	15	6,58	3	5,66	50	6,01
أشخاص في وضعية إعاقة	15	7,89	0	0,00	5	2,19	3	5,66	33	3,97
أرامل	8	4,21	2	18,18	11	4,82	2	3,77	32	3,85
الجالية المغربية المقيمة بالخارج	4	2,11	0	0,00	10	4,39	3	5,66	34	4,09
المجموع	**44**	**23,16**	**4**	**36,36**	**41**	**17,98**	**11**	**20,75**	**149**	**17,91**



بقراءة عمودية للجدول، يظهر من تحليل المعطيات التفصيلية لأعداد التوصيات المتراكمة الخاصة بالفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة موضوع التتبع خلال هذه السنة، أنها لا تختلف عن الوضعية العامة لتوصيات التتبع، بحيث توزع المخزون العام منها بين مجموعة التوصيات الصادرة في حدود 44 توصية، همت فئة الأشخاص في وضعية هشة وفئة الأشخاص في وضعية إعاقة وفئة الأرامل وفئة الجالية المغربية المقيمة بالخارج، بأعداد ونسب مختلفة حسب الترتيب المبين في الجدول؛ بينما تشكلت المجموعة الثانية من مجمل التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ، وقد بلغ عددها 04 توصيات همت فئتين اجتماعيتين فقط، هما فئة الأشخاص في وضعية هشة وفئة الأرامل بتوصيتين اثنتين لكل فئة؛ بينما تشكلت المجموعة الثالثة من إجمالي التوصيات التي تم تنفيذها في حدود 41 توصية، وقد همت مجموع الفئات المذكورة؛ أما المجموعة الرابعة فقد تضمنت التوصيات التي تم حفظها لمبررات مقبولة، وعددها 11 توصية، توزعت بدورها على ما ذكر من الفئات بأعداد ونسب مختلفة؛ في حين، بقي ما مجموعه 149 توصية تم تصنيفها في المجموعة الخامسة، التي ضمت التوصيات التي ترفض الإدارة تنفيذها إما دون تبرير أو بتبريرات تعتبرها المؤسسة لا ترقى لدرجة المقبولية، وقد همت كذلك هذه الفئات.

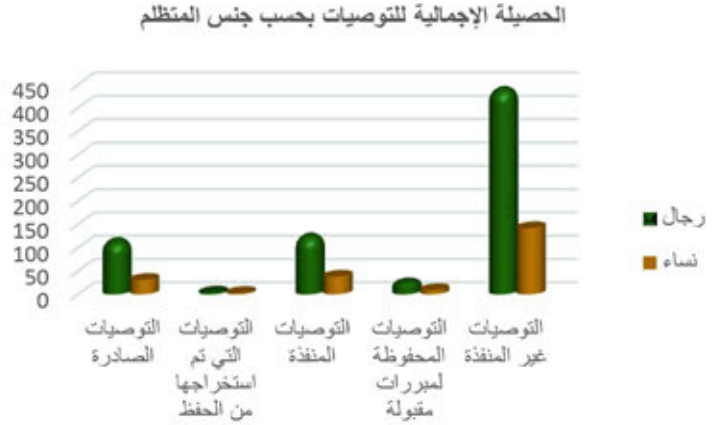
من جانب تحليلي آخر، تبين أن عددا من التوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، بالنظر إلى المستفيد منها، همت مختلف الفئات المجتمعية المعنية بالدراسة، بحيث من مجموع 44 توصية أصدرتها المؤسسة لفائدة هذه الفئات، نجد أن 41 منها، تم تنفيذها، وهو ما يمثل نسبة تنفيذ سنوية بلغت 93,18% من مجموع التوصيات الصادرة لفائدة هذه الفئات، ويشكل أيضا نسبة 17,98% من إجمالي التوصيات المنفذة بغض النظر عن المستفيد منها.

ولعل ما تجدر الإشارة إليه في موضوع تنفيذ هذه التوصيات، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة تصدرت الترتيب، بما مجموعه 15 توصية منفذة، أي بنسبة 6,58% من مجموع التوصيات المنفذة؛ تلتها في المرتبة الثانية فئة الأرامل بـ 11 توصية منفذة، وبنسبة 4,82% من فئات المجموع؛ ثم باقي الفئات على النحو المفصل في الجدول.

وفي المقابل، وكما في السنة الماضية، حافظت فئة الأشخاص في وضعية هشة على صدارة ترتيب الفئات المعنية بالتوصيات الصادرة، بمجموع 17 توصية، أي بنسبة 8,95% من إجمالي ما أصدرته المؤسسة خلال هذه السنة من توصيات؛ تلتها في الترتيب فئة الأشخاص في وضعية إعاقة، بمجموع 15 توصية، وبنسبة 7,89% من نفس المجموع، محتلة بذلك المرتبة الثانية؛ ثم فئة الأرامل بمجموع 08 توصيات، وبنسبة 4,21% من مجموع التوصيات الصادرة؛ وفي مؤخرة الترتيب، نجد فئة الجالية المغربية المقيمة بالخارج، التي تراجعت هذه السنة في الترتيب مقارنة مع السنة الماضية، بمجموع 04 توصيات، أي بنسبة 2,11% مما ذكر.

10 – الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب جنس المتظلم

وضعية التوصية / جنس المتظلم	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع					
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)
رجال	115	78,77	6	66,67	125	76,69	27	75,00	439	75,56
نساء	31	21,23	3	33,33	38	23,31	9	25,00	142	24,44
مجموع الأشخاص الذاتيين	**146**	**100,00**	**9**	**100,00**	**163**	**100,00**	**36**	**100,00**	**581**	**100,00**



إن تحليل المعطيات التفصيلية بقراءة عمودية لأعداد التوصيات المتراكمة موضوع التتبع، خلال هذه السنة بالاستناد إلى جنس المعني بها، يظهر كذلك أنها لا تختلف عن الوضعية العامة التي توجد عليها توصيات التتبع، حيث توزع المخزون العام منها بين: مجموعة التوصيات الصادرة في حدود 146 توصية، 115 منها تخص الرجال، بينما 31 فقط تخص نظيراتهم من النساء؛ بينما تشكلت المجموعة الثانية من مجمل التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ، وقد بلغ عددها 09 توصيات، همت فئة النساء بـ 03 توصيات، وفئة الرجال بـ 06 توصيات؛ بينما تشكلت المجموعة الثالثة من إجمالي التوصيات التي تم تنفيذها في حدود 163 توصية، استفاد الرجال من 125 توصية منفذة، في حين

استفادت النساء من 38 منها؛ أما المجموعة الرابعة فقد تضمنت التوصيات التي تم حفظها لمبررات مقبولة، وعددها 36 توصية، توزعت بدورها بين النساء بـ 09 توصيات والرجال بـ 27 توصية محفوظة؛ في حين بقي ما مجموعه 581 توصية، تم تصنيفها في المجموعة الخامسة التي ضمت التوصيات التي ترفض الإدارة تنفيذها إما دون تبرير أو بتبريرات تعتبرها المؤسسة لا ترقى لدرجة المقبولية، موزعة بين 439 توصية تهم الرجال، و142 توصية تتعلق بحقوق النساء.

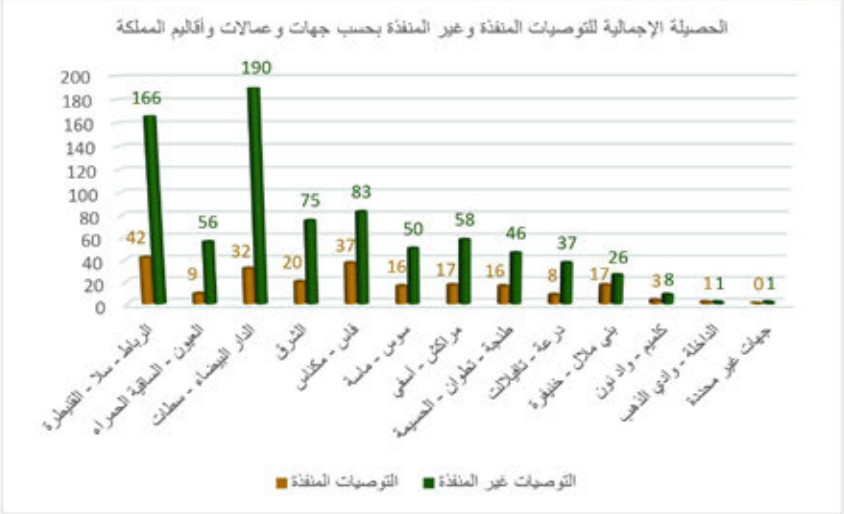
من جانب آخر، تبين أنه في مقابل 31 توصية أصدرتها المؤسسة لفائدة النساء خلال هذه السنة على نحو ما تم بيانه، نجد أن المنفذ لفائدتهن بلغ 38 توصية، وهو ما يمثل نسبة تنفيذ سنوية بلغت 122,58% من مجموع التوصيات الصادرة لفائدة هذه الفئة خلال السنة، ويشكل أيضا نسبة 23,31% من إجمالي التوصيات المنفذة لفائدة الأشخاص الطبيعيين بغض النظر عن جنس المستفيد منها. ومع ذلك، فإن هذه النسبة تظهر أن نسبة تمثيلية النساء في مجموع المنفذ عرفت انخفاضا، بعدما بلغت في السنة الماضية 25% من مجموع التوصيات المنفذة التي تهم أشخاصا ذاتيين.

11 – الحصيلة الإجمالية للتوصيات حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

وضعية التوصية / جهات وعمالات و أقاليم المملكة	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع					
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة (%)
الرباط -سلا -القنيطرة	**45**	**23,68**	**3**	**27,27**	**42**	**18,42**	**11**	**20,75**	**166**	**19,95**
الرباط	13	6,84	1	9,09	16	7,02	2	3,77	61	7,33
سلا	10	5,26	1	9,09	4	1,75	2	3,77	37	4,45
الصخيرات تمارة	7	3,68	1	9,09	12	5,26	3	5,66	28	3,37
القنيطرة	7	3,68	0	0,00	5	2,19	4	7,55	16	1,92
سيدي قاسم	3	1,58	0	0,00	3	1,32	0	0,00	8	0,96
سيدي سليمان	3	1,58	0	0,00	1	0,44	0	0,00	3	0,36
الخميسات	2	1,05	0	0,00	1	0,44	0	0,00	13	1,56
العيون -الساقية الحمراء	**29**	**15,26**	**0**	**0,00**	**9**	**3,95**	**3**	**5,66**	**56**	**6,73**
العيون	26	13,68	0	0,00	9	3,95	3	5,66	52	6,25
بوجدور	1	0,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,12
السمارة	1	0,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,24
طرفاية	1	0,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,12
الدار البيضاء -سطات	**19**	**10,00**	**0**	**0,00**	**32**	**14,04**	**8**	**15,09**	**190**	**22,84**

الدار البيضاء	12	6,32	0	0,00	25	10,96	6	11,32	156	18,75
برشيد	3	1,58	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	0,96
الجديدة	2	1,05	0	0,00	1	0,44	0	0,00	8	0,96
المحمدية	1	0,53	0	0,00	1	0,44	0	0,00	6	0,72
بنسليمان	1	0,53	0	0,00	2	0,88	1	1,89	3	0,36
سطات	0	0,00	0	0,00	2	0,88	0	0,00	2	0,24
سيدي بنور	0	0,00	0	0,00	1	0,44	0	0,00	3	0,36
النواصر	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,89	3	0,36
مديونة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,12
الشرق	**19**	**10,00**	**4**	**36,36**	**20**	**8,77**	**4**	**7,55**	**75**	**9,01**
وجدة-أنجاد	14	7,37	2	18,18	6	2,63	1	1,89	46	5,53
تاوريرت	2	1,05	0	0,00	0	0,00	1	1,89	3	0,36
الناضور	2	1,05	1	9,09	5	2,19	1	1,89	16	1,92
الدريوش	1	0,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,12
بركان	0	0,00	0	0,00	3	1,32	1	1,89	4	0,48
جرسيف	0	0,00	0	0,00	3	1,32	0	0,00	2	0,24
جرادة	0	0,00	1	9,09	3	1,32	0	0,00	2	0,24
فجيج	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,12
فاس -مكناس	**19**	**10,00**	**0**	**0,00**	**37**	**16,23**	**5**	**9,43**	**83**	**9,98**
مكناس	9	4,74	0	0,00	13	5,70	3	5,66	35	4,21
فاس	6	3,16	0	0,00	18	7,89	1	1,89	33	3,97
بولمان	2	1,05	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,24
الحاجب	1	0,53	0	0,00	2	0,88	0	0,00	4	0,48
صفرو	1	0,53	0	0,00	1	0,44	1	1,89	2	0,24
تازة	0	0,00	0	0,00	2	0,88	0	0,00	2	0,24
إفران	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,36
تاونات	0	0,00	0	0,00	1	0,44	0	0,00	2	0,24
سوس -ماسة	**13**	**6,84**	**0**	**0,00**	**16**	**7,02**	**3**	**5,66**	**50**	**6,01**
إنزكان أيت ملول	5	2,63	0	0,00	5	2,19	0	0,00	8	0,96
أكادير -إدا وتنان	4	2,11	0	0,00	6	2,63	3	5,66	24	2,88
تارودانت	2	1,05	0	0,00	2	0,88	0	0,00	3	0,36
اشتوكة ايت باها	2	1,05	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	0,48
تيزنيت	0	0,00	0	0,00	2	0,88	0	0,00	11	1,32
طاطا	0	0,00	0	0,00	1	0,44	0	0,00	0	0,00
مراكش -أسفي	**13**	**6,84**	**2**	**18,18**	**17**	**7,46**	**2**	**3,77**	**58**	**6,97**
مراكش	5	2,63	0	0,00	7	3,07	1	1,89	27	3,25
آسفي	3	1,58	1	9,09	3	1,32	0	0,00	9	1,08
الرحامنة	2	1,05	1	9,09	0	0,00	0	0,00	5	0,60
الصويرة	1	0,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	0,84
قلعة السراغنة	1	0,53	0	0,00	3	1,32	0	0,00	6	0,72

اليوسفية	1	0,53	0	0,00	0	0,00	2	0,88	0	0,12
الحوز	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,88	1	0,24
شيشاوة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,12
طنجة -تطوان -الحسيمة	12	6,32	0	0,00	16	7,02	4	7,55	46	5,53
تطوان	6	3,16	0	0,00	3	1,32	3	5,66	12	1,44
طنجة-أصيلة	4	2,11	0	0,00	10	4,39	0	0,00	18	2,16
العرائش	1	0,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	0,96
شفشاون	1	0,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,24
المضيق الفنيدق	0	0,00	0	0,44	1	0,00	0	0,00	2	0,24
الفحص-أنجرة	0	0,00	0	0,44	1	0,00	0	0,00	0	0,00
وزان	0	0,00	0	0,44	1	0,00	0	1,89	2	0,24
الحسيمة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,24
درعة -تافيلالت	8	4,21	0	0,00	8	3,51	5	9,43	37	4,45
ميدلت	4	2,11	0	0,00	2	0,88	3	5,66	8	0,96
الرشيدية	3	1,58	0	0,00	2	0,88	0	0,00	16	1,92
تنغير	1	0,53	0	0,00	2	0,88	1	1,89	6	0,72
ورزازات	0	0,00	0	0,00	1	0,44	0	0,00	6	0,72
زاكورة	0	0,00	0	0,00	1	0,44	1	1,89	1	0,12
بني ملال -خنيفرة	6	3,16	2	18,18	17	7,46	4	7,55	26	3,13
خريبكة	2	1,05	1	9,09	2	0,88	3	5,66	11	1,32
الفقيه بن صالح	2	1,05	0	0,00	2	0,88	0	0,00	5	0,60
بني ملال	1	0,53	0	0,00	6	2,63	0	0,00	8	0,96
خنيفرة	1	0,53	1	9,09	5	2,19	0	0,00	0	0,00
أزيلال	0	0,00	0	0,00	2	0,88	1	1,89	2	0,24
كلميم -واد نون	1	0,53	0	0,00	3	1,32	0	0,00	8	0,96
سيدي إفني	1	0,53	0	0,00	1	0,44	0	0,00	4	0,48
كلميم	0	0,00	0	0,00	2	0,88	0	0,00	3	0,36
طانطان	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,12
الداخلة -وادي الذهب	1	0,53	0	0,00	1	0,44	1	1,89	1	0,12
وادي الذهب	1	0,53	0	0,00	1	0,44	1	1,89	1	0,12
جهات غير محددة	1	0,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,12
عمالات أو أقاليم غير محددة	1	0,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,12
المجموع	186	97,89	11	100,00	218	95,61	50	94,34	797	95,79



إن تحليل المعطيات التفصيلية بقراءة عمودية لأعداد التوصيات المتراكمة موضوع التتبع خلال هذه السنة، في علاقتها بالتطلعات الواردة من مختلف جهات المملكة، يظهر أنها مماثلة للوضعية العامة لتوصيات التتبع، بحيث توزع مخزون هذه التوصيات بين مجموعة التوصيات الصادرة في حدود 186 توصية همت مختلف جهات المملكة بأعداد ونسب مختلفة، احتلت فيها جهة الرباط – سلا – القنيطرة المرتبة الأولى بما مجموعه 45 توصية، وبنسبة 23,68% من مجموع التوصيات الصادرة، وتلتها جهة العيون – الساقية الحمراء في المرتبة الثانية بما مجموعه 29 توصية، وبنسبة 15,26% من نفس المجموع، بينما حلت جهات الدار البيضاء –سطات والشرق وفاس–مكناس في المرتبة الثالثة بما مجموعه 19 توصية وبنسبة 10% من مجموع التوصيات الصادرة لكل منها، فباقي الجهات بحسب الترتيب المبين في الجدول؛ وتشكلت المجموعة الثانية من مجمل التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ، وقد بلغ عددها 11 توصية همت فقط جهة الشرق بـ 04 توصيات، وجهة الرباط – سلا – القنيطرة بثلاث توصيات، وجهتي مراكش – آسفي وبني ملال – خنيفرة بتوصيتين اثنتين لكل منهما؛ بينما تشكلت المجموعة الثالثة من إجمالي التوصيات التي تم تنفيذها في حدود 218 توصية، وقد همت مختلف جهات المملكة بأعداد ونسب مختلفة، احتلت فيها جهة الرباط – سلا – القنيطرة أيضا المرتبة الأولى بما مجموعه 42 توصية، وبنسبة 18,42% من مجموع التوصيات المنفذة، متبوعة بجهة فاس–مكناس في المرتبة الثانية بما مجموعه 37 توصية، وبنسبة 16,23% من نفس المجموع، بينما حلت جهة الدار البيضاء – سطات في المرتبة الثالثة بما مجموعه 32 توصية، وبنسبة 14,04% من مجموع التوصيات المنفذة، فباقي الجهات بحسب الترتيب المبين في الجدول؛ أما المجموعة الرابعة، فقد تضمنت التوصيات التي تم حفظها لمبررات مقبولة، وعددها 50 توصية، توزعت بدورها على مختلف جهات المملكة، باستثناء جهة كلميم– واد نون، بأعداد ونسب مختلفة، احتلت فيها جهة الرباط –سلا –القنيطرة كذلك المرتبة الأولى، بما مجموعه 11 توصية وبنسبة 20,75% من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة، متبوعة بجهة الدار البيضاء – سطات في المرتبة الثانية، بما مجموعه 08 توصيات، وبنسبة 15,09% من نفس المجموع، بينما حلت جهتا فاس–مكناس ودرعة –تافيلالت في المرتبة الثالثة بما مجموعه 05 توصيات وبنسبة 9,43% من مجموع لكل منهما، فباقي الجهات بحسب الترتيب المبين في الجدول بأعداد ونسب مختلفة؛ في حين بقي ما مجموعه 797 توصية تم تصنيفها في المجموعة الخامسة، التي ضمت التوصيات التي ترفض الإدارة تنفيذها إما دون تبرير أو بتبريرات تعتبرها المؤسسة لا ترقى لدرجة المقبولية،

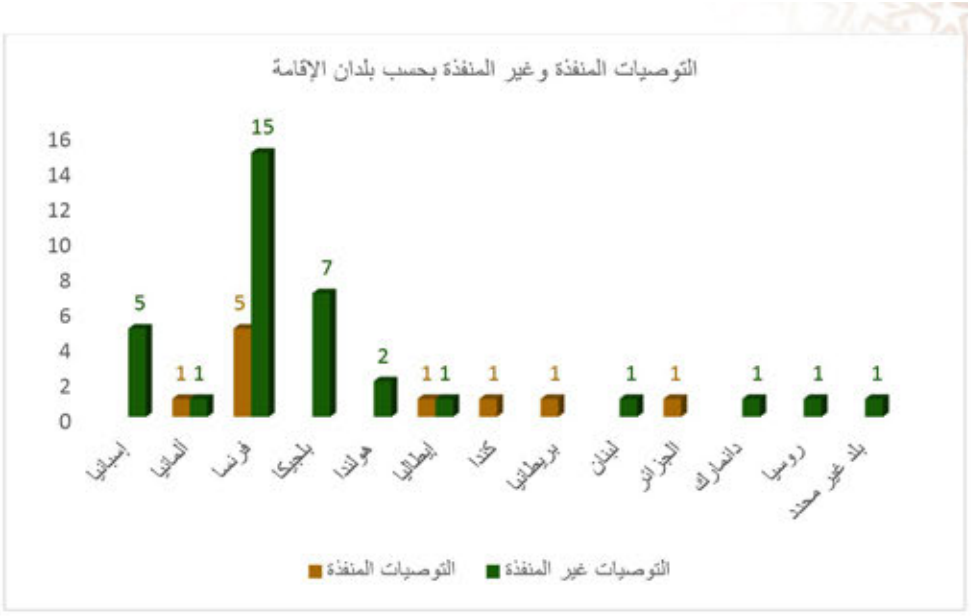
وقد همت بدورها مختلف جهات المملكة بأعداد ونسب مختلفة، احتلت فيها جهة الدار البيضاء – سطات المرتبة الأولى، بما مجموعه 190 توصية وبنسبة 22,84% من مجموع التوصيات غير المنفذة، متبوعة بجهة الرباط – سلا – القنيطرة في المرتبة الثانية، بما مجموعه 166 توصية وبنسبة 19,95% من نفس المجموع، بينما حلت جهة فاس-مكناس في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 83 توصية وبنسبة 9,98% من مجموع التوصيات غير المنفذة، ثم باقي الجهات حسب الترتيب المبين في الجدول.

وكما سبقت الإشارة إليه بالنسبة للقرارات، تظهر البيانات الإحصائية عدم التناسب بين التوزيع الجغرافي للتظلمات الواردة على المؤسسة وجغرافية التوصيات الصادرة عن المؤسسة حسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة.

ويقدم الجدول أعلاه مستوى تحليليا آخر، يهم التوزيع الجغرافي لمختلف التوصيات موضوع التتبع حسب الجهات والعمالات والأقاليم المذكورة، وفق ما هو مفصل أعلاه.

12 – الحصيلة الإجمالية للتوصيات حسب بلدان الإقامة

وضعية التوصية / بلدان الإقامة	التوصيات الصادرة		التوصيات موضوع التتبع					
			التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة (%)
إسبانيا	3	1,58	0	0,00	0	0,00	5	0,60
ألمانيا	1	0,53	1	0,44	1	1,89	1	0,12
فرنسا	0	0,00	5	2,19	0	0,00	15	1,80
بلجيكا	0	0,00	0	0,00	2	3,77	7	0,84
هولندا	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,24
إيطاليا	0	0,00	1	0,44	0	0,00	1	0,12
كندا	0	0,00	1	0,44	0	0,00	0	0,00
بريطانيا	0	0,00	1	0,44	0	0,00	0	0,00
لبنان	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,12
الجزائر	0	0,00	1	0,44	0	0,00	0	0,00
دانمارك	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,12
روسيا	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,12
بلد غير محدد	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,12
المجموع	**4**	**2,11**	**10**	**4,39**	**3**	**5,66**	**35**	**4,21**

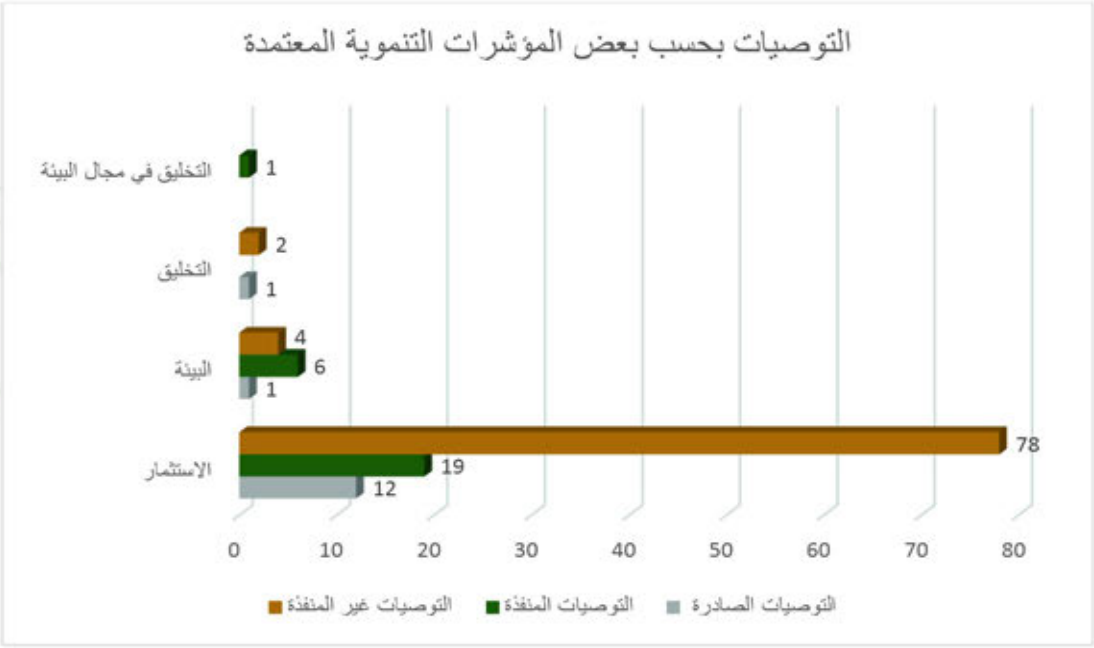


يظهر تحليل المعطيات التفصيلية بقراءة عمودية لأعداد التوصيات المتراكمة موضوع التتبع خلال هذه السنة، في علاقتها بالتظلمات الواردة من الخارج بحسب بلدان الإقامة، أنها تتوزع بين مجموعة التوصيات الصادرة، وذلك في حدود 04 توصيات، همت تظلمات واردة من إسبانيا بثلاث توصيات وبنسبة 1,58% من مجموع التوصيات الصادرة، وألمانيا بتوصية واحدة؛ بينما تشكلت المجموعة الثانية من إجمالي التوصيات التي تم تنفيذها في حدود 10 توصيات، وقد همت 06 دول إقامة بأعداد ونسب مختلفة، احتلت فيها فرنسا المرتبة الأولى، بما مجموعه 05 توصيات وبنسبة 2,19% من مجموع التوصيات المنفذة، متبوعة بألمانيا وإيطاليا وكندا وبريطانيا والجزائر بتوصية واحدة لكل منها، بحسب ما هو مبين في الجدول؛ أما المجموعة الثالثة فقد تضمنت التوصيات التي تم حفظها لمبررات مقبولة، وعددها 03 توصيات توزعت بدورها بين بلجيكا بتوصيتين، وألمانيا بتوصية واحدة؛ في حين بقي ما مجموعه 35 توصية تم تصنيفها في المجموعة الرابعة، التي ضمت التوصيات التي لم تقم الإدارة بتنفيذها، إما دون تبرير أو بتبريرات تعتبرها المؤسسة لا ترقى لدرجة المقبولية، وقد همت بدورها 09 دول إقامة وبلد غير محدد، احتلت فيها فرنسا المرتبة الأولى، بما مجموعه 15 توصية وبنسبة 1,80% من مجموع التوصيات غير المنفذة، متبوعة ببلجيكا في المرتبة الثانية، بما مجموعه 07 توصيات، وبنسبة 0,84% من نفس المجموع، بينما حلت إسبانيا في المرتبة الثالثة بـ 05 توصيات وبنسبة 0,60% من مجموع التوصيات غير المنفذة، فباقي الدول بحسب ما هو مبين في الجدول.

وتجدر الإشارة إلى أن تصنيف التوصيات المتراكمة موضوع التتبع في علاقتها مع بلدان إقامة المتظلمين، لم يتضمن مجموعة التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ على غرار باقي معايير التصنيف.

13 – الحصيلة الإجمالية للتوصيات حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

وضعية التوصية / المؤشر المعتمد	التوصيات الصادرة		التوصيات موضوع التتبع					
			التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة (%)
الاستثمار	12	6,32	19	8,33	6	11,32	78	9,38
البيئة	1	0,53	6	2,63	2	3,77	4	0,48
التخليق	1	0,53	0	0,00	0	0,00	2	0,24
التخليق في مجال البيئة	0	0,00	1	0,44	0	0,00	0	0,00
المجموع	**14**	**7,37**	**26**	**11,40**	**8**	**15,09**	**84**	**10,10**



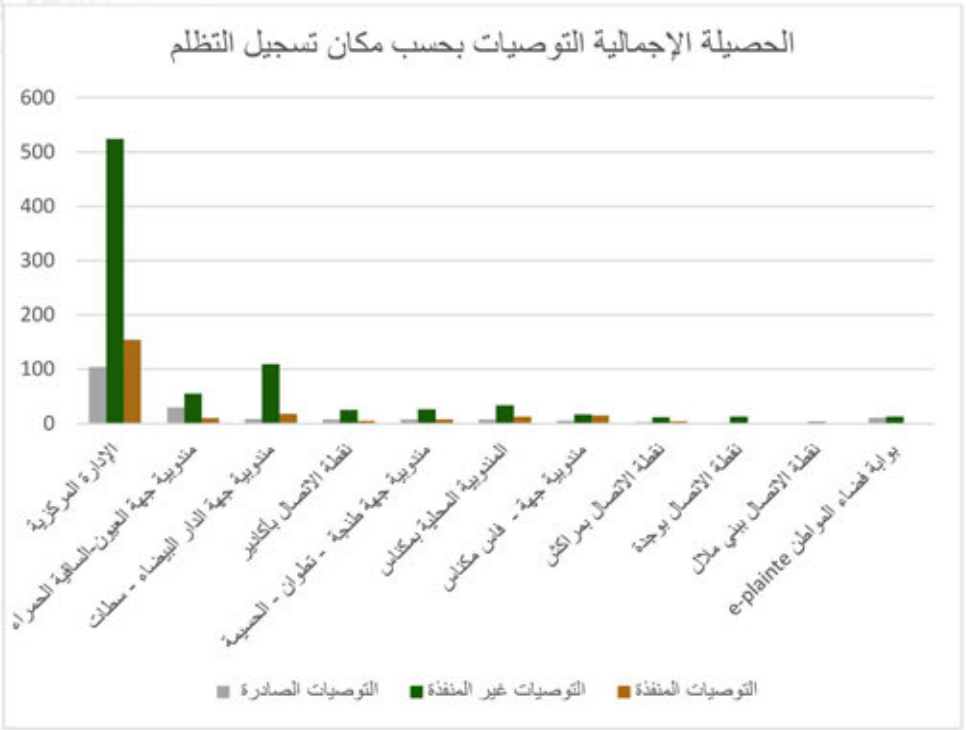
يتضح من تحليل المعطيات التفصيلية بقراءة عمودية للتوصيات المتراكمة موضوع التتبع خلال هذه السنة، من زاوية ما ترتبط به من مؤشرات تنموية، أنها تتوزع بين مجموعة التوصيات الصادرة، في حدود 14 توصية، همت بالأساس مؤشر الاستثمار بـ 12 توصية وبنسبة 6,32% من مجموع التوصيات الصادرة، ومؤشر البيئة ومؤشر التخليق بتوصية واحدة لكل منهما؛ بينما ضمت المجموعة الثانية إجمالي التوصيات التي تم تنفيذها في حدود 26 توصية، منها 19 توصية همت مؤشر الاستثمار، وبنسبة 8,33% من مجموع التوصيات المنفذة، متبوعة بالتوصيات التي تخص مؤشر البيئة بـ 06 توصيات وبنسبة 2,63% من فئات المجموع، ومؤشر التخليق في مجال البيئة بتوصية واحدة حسب ما هو مبين في الجدول؛ أما المجموعة الثالثة فقد تضمنت التوصيات التي تم حفظها لمبررات مقبولة وعددها 08 توصيات، توزعت بدورها بين توصيات تهم مؤشر الاستثمار بـ 06 توصيات وبنسبة 11,32% من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة، متبوعة بالتوصيات التي تخص مؤشر البيئة بتوصيتين اثنتين وبنسبة 3,77% من

ذات المجموع؛ في حين بقي ما مجموعه 84 توصية تم تصنيفها في المجموعة الرابعة، التي ضمت التوصيات التي لم تقم الإدارة بتنفيذها إما دون تبرير أو بتبريرات تعتبرها المؤسسة لا ترقى لدرجة المقبولية، وقد همت بدورها 03 مؤشرات، احتل فيها مؤشر الاستثمار المرتبة الأولى بما مجموعه 78 توصية وبنسبة 9,38% من مجموع التوصيات غير المنفذة، متبوعا بمؤشر البيئة في المرتبة الثانية بما مجموعه 04 توصيات وبنسبة 0,48% من نفس المجموع، بينما حل مؤشر التخليق في المرتبة الثالثة بتوصيتين اثنتين وبنسبة 0,24% من مجموع التوصيات غير المنفذة؛ كل ذلك حسب ما هو مبين في الجدول.

وتجدر الإشارة إلى أن تصنيف التوصيات موضوع التتبع، في علاقتها مع المؤشرات التنموية، لم يتضمن بدوره مجموعة التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ على غرار باقي معايير التصنيف.

14 – الحصيلة الإجمالية للتوصيات حسب مكان تسجيل التظلم

وضعية التوصية / مكان التسجيل	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع					
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة (%)	العدد	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة (%)
الإدارة المركزية	104	54,74	11	100,00	154	67,54	38	71,70	524	62,98
التمثيليات الجهوية	75	39,47	0	0,00	74	32,46	15	28,30	295	35,46
مندوبية جهة العيون-الساقية الحمراء	30	15,79	0	0,00	10	4,39	3	5,66	55	6,61
مندوبية جهة الدار البيضاء -سطات	9	4,74	0	0,00	18	7,89	5	9,43	109	13,10
نقطة الاتصال بأكادير	8	4,21	0	0,00	5	2,19	0	0,00	25	3,00
مندوبية جهة طنجة -تطوان -الحسيمة	8	4,21	0	0,00	8	3,51	2	3,77	27	3,25
المندوبية المحلية بمكناس	8	4,21	0	0,00	13	5,70	3	5,66	34	4,09
مندوبية جهة فاس -مكناس	6	3,16	0	0,00	15	6,58	1	1,89	17	2,04
نقطة الاتصال بمراكش	3	1,58	0	0,00	4	1,75	0	0,00	12	1,44
نقطة الاتصال بوجدة	2	1,05	0	0,00	1	0,44	1	1,89	13	1,56
نقطة الاتصال ببني ملال	1	0,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,36
بوابة فضاء المواطن e-plainte	11	5,79	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13	1,56
المجموع	190	100,00	11	100,00	228	100,00	53	100,00	832	100,00



إن اعتماد نفس المنهج في تحليل المعطيات التفصيلية للتوصيات المتراكمة موضوع التتبع خلال هذه السنة، من زاوية الأداء الجهوي للمؤسسة، يظهر أنها تضم أيضا خمس مجموعات تتوزع بين مجموعة التوصيات الصادرة في حدود 190 توصية، همت بالأساس توصيات تتعلق بتظلمات تم تسجيلها مركزيا بـ 104 توصيات وبنسبة 54,74% من مجموع التوصيات الصادرة، وتوصيات تهم تظلمات تم تسجيلها لدى التمثيليات الجهوية للمؤسسة بـ 75 توصية وبنسبة 39,47% من مجموع المجموع، ثم توصيات تهم تظلمات تم تسجيلها عبر منظومة التظلمات الإلكترونية للمؤسسة «فضاء المواطن» بـ 11 توصية، وبنسبة 5,79% من نفس المجموع؛ بينما ضمت المجموعة الثانية إجمالي التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ في حدود 11 توصية همت جميعها توصيات تخص تظلمات تم تسجيلها مركزيا؛ بينما ضمت المجموعة الثالثة إجمالي التوصيات التي تم تنفيذها في حدود 228 توصية، همت بالأساس توصيات تتعلق بتظلمات تم تسجيلها مركزيا بـ 154 توصية وبنسبة 67,54% من مجموع التوصيات المنفذة، وتوصيات تهم تظلمات تم تسجيلها لدى التمثيليات الجهوية للمؤسسة بـ 74 توصية وبنسبة 32,46% من مجموع المجموع؛ أما المجموعة الرابعة فقد تضمنت التوصيات التي تم حفظها لمبررات مقبولة، وعددها 53 توصية، توزعت بدورها بين توصيات تتعلق بتظلمات تم تسجيلها مركزيا بـ 38 توصية وبنسبة 71,70% من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة، وتوصيات تهم تظلمات تم تسجيلها لدى التمثيليات الجهوية للمؤسسة بـ 15 توصية وبنسبة 28,30% من مجموع المجموع؛ في حين بقي ما مجموعه 832 توصية، تم تصنيفها في المجموعة الخامسة التي ضمت التوصيات التي لم تقم الإدارة بتنفيذها إما دون تبرير أو بتبريرات تعتبرها المؤسسة لا ترقى لدرجة المقبولية، وقد همت بدورها توصيات تتعلق بتظلمات تم تسجيلها مركزيا بـ 524 توصية وبنسبة 62,98% من مجموع التوصيات غير المنفذة، وتوصيات تهم تظلمات تم تسجيلها لدى التمثيليات الجهوية للمؤسسة بـ 295 توصية وبنسبة 35,46% من مجموع المجموع، ثم توصيات تهم تظلمات تم تسجيلها عبر منظومة التظلمات الإلكترونية للمؤسسة «فضاء المواطن» بـ 13 توصية وبنسبة 1,56% من نفس المجموع؛ كل ذلك حسب ما هو مبين في الجدول.

وتجدر الإشارة إلى أن تصنيف التوصيات موضوع التتبع سجل أيضا تباينا بين كل تمثيلية جهوية وأخرى، تباينت فيها مواقع الترتيب مختلف التمثيليات، حسب الوضعية العامة لتوصيات التتبع، حسب التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

15 – الحصيلة الإجمالية للتوصيات الصادرة حسب الحقوق المعنية بالإخلال

الحقوق المعنية بالإخلال حسب التوصيات الصادرة	العدد	النسبة من المجموع (%)
الحق في الحماية الاجتماعية	59	23,79
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	43	17,34
الحق في التعليم	39	15,73
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	22	8,87
الحق في الملكية وتملك العقارات	22	8,87
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	18	7,26
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	10	4,03
الحق في السكن	8	3,23
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	8	3,23
الحق في حماية الممتلكات الفردية	3	1,21
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	3	1,21
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	3	1,21
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	3	1,21
الحق في بيئة سليمة	2	0,81
حقوق الطفل	2	0,81
الحق في التنقل	1	0,40
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	1	0,40
التميز ضد النساء في الإدارة	1	0,40
المجموع	**248**	**100,00**

سيرا على نفس المنحى التحليلي، الذي خصت به المؤسسة هذه السنة مجموع التظلمات المسجلة ومجموع القرارات الصادرة، يقدم هذا الجدول مؤشرا جديدا لمجموع التوصيات الصادرة بالاستناد إلى نفس التصنيفات الحقوقية التي لها علاقة بمجموعة الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية، على نحو ما سبقت الإشارة إليه، بحيث عملت المؤسسة خلال هذه الفترة، في إطار عملية الربط الحقوقي بين ما تصدره من توصيات، وبين 32 توصيفا حقوقيا معتمدا من طرفها، وهو ما أظهر أن التوصيات الصادرة خلال هذه السنة بلغ عددها ما مجموعه 248 توصيفا حقوقيا ذا صلة بـ 18 حقا متظلما في إطاره، علما أن كل توصية قد تميل في تكييف وقائعها، من الناحية الحقوقية، على أكثر من حق.

وهكذا، فقد جاء في صدارة ترتيب هذه الحقوق تصنيف الحق في الحماية الاجتماعية بمجموع 59 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 23,79% من مجموع التوصيات الصادرة التي تقبل وقائعها تكييفا حقوقيا؛ متبوعا بتصنيف الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 43 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 17,34% من نفس المجموع؛ في حين احتل تصنيف الحق في التعليم المرتبة الثالثة بـ 39 توصيفا حقوقيا وبنسبة 15,73%؛ فالحق في الحماية من تعسفات الإدارة والحق في الملكية وتملك العقارات بـ 22 توصيفا

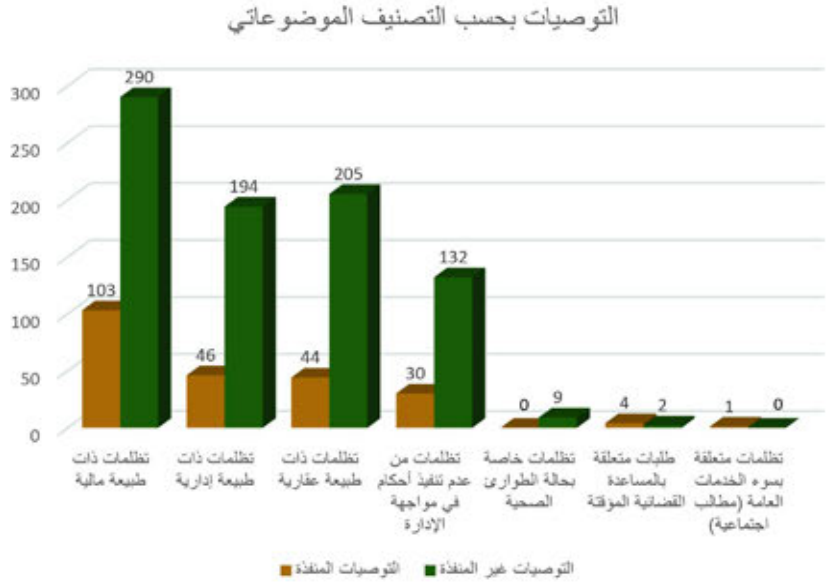
حقوقيا وبنسبة 8,87% لكل منهما من مجموع التوصيات التي تقبل وقائعها تكييفا حقوقيا؛ يليهما الحق في الصحة وتأمين الخدمات الصحية والرعاية الصحية بـ 18 توصيفا حقوقيا بنسبة 7,26% من ذات المجموع؛ فالحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 10 توصيفات حقوقية وبنسبة 4,03% مما ذكر؛ ثم باقي التصنيفات الحقوقية بأعداد تقل عن العشرة، وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

16 - الحصيلة الإجمالية للتوصيات حسب التصنيف الموضوعاتي

وضعية التوصية / التصنيف الموضوعاتي	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع					
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)
تظلمات ذات طبيعة مالية	**71**	**37,37**	**8**	**72,73**	**103**	**45,18**	**9**	**16,98**	**290**	**34,86**
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	17	8,95	1	9,09	19	8,33	1	1,89	60	7,21
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	17	8,95	1	9,09	23	10,09	0	0,00	75	9,01
تظلمات متعلقة بالمعاشات	14	7,37	0	0,00	14	6,14	0	0,00	45	5,41
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	11	5,79	5	45,45	18	7,89	3	5,66	39	4,69
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	8	4,21	0	0,00	16	7,02	4	7,55	51	6,13
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	3	1,58	1	9,09	8	3,51	0	0,00	10	1,20
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	1	0,53	0	0,00	2	0,88	1	1,89	4	0,48
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	0	0,00	0	0,00	2	0,88	0	0,00	5	0,60
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	0	0,00	0	0,00	1	0,44	0	0,00	1	0,12
تظلمات ذات طبيعة إدارية	**68**	**35,79**	**0**	**0,00**	**46**	**20,18**	**18**	**33,96**	**194**	**23,32**
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	45	23,68	0	0,00	12	5,26	7	13,21	74	8,89
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	15	7,89	0	0,00	17	7,46	7	13,21	59	7,09
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	3	1,58	0	0,00	1	0,44	1	1,89	10	1,20
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	2	1,05	0	0,00	10	4,39	2	3,77	15	1,80
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	1	0,53	0	0,00	2	0,88	0	0,00	19	2,28

تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	1	0,53	0	0,00	1	0,44	0	0,00	13	1,56
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	1	0,53	0	0,00	2	0,88	1	1,89	4	0,48
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	0	0,00	0	0,00	1	0,44	0	0,00	0	0,00
تظلمات ذات طبيعة عقارية	**29**	**15,26**	**1**	**9,09**	**44**	**19,30**	**18**	**33,96**	**205**	**24,64**
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	13	6,84	0	0,00	4	1,75	3	5,66	33	3,97
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	6	3,16	0	0,00	4	1,75	2	3,77	63	7,57
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	5	2,63	0	0,00	2	0,88	2	3,77	17	2,04
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع ملكية	2	1,05	1	9,09	9	3,95	5	9,43	27	3,25
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	1	0,53	0	0,00	0	0,00	1	1,89	5	0,60
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	1	0,53	0	0,00	6	2,63	0	0,00	15	1,80
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	1	0,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	1,44
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	0	0,00	0	0,00	10	4,39	2	3,77	10	1,20
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	0	0,00	0	0,00	2	0,88	3	5,66	12	1,44
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	0	0,00	0	0,00	6	2,63	0	0,00	5	0,60
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	0	0,00	0	0,00	1	0,44	0	0,00	0	0,00
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,24
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,24
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,24
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	**11**	**5,79**	**2**	**18,18**	**30**	**13,16**	**7**	**13,21**	**132**	**15,87**
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	11	5,79	2	18,18	30	13,16	7	13,21	132	15,87
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	**9**	**4,74**	**0**	**0,00**	**0**	**0,00**	**0**	**0,00**	**9**	**1,08**
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	9	4,74	0	0,00	0	0,00	0	0,00	9	1,08

طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	1,05	0	0,00	4	1,75	1	1,89	2	0,24
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	1,05	0	0,00	4	1,75	1	1,89	2	0,24
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	0	0,00	0	0,00	1	0,44	0	0,00	0	0,00
تظلمات مرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	0	0,00	0	0,00	1	0,44	0	0,00	0	0,00
المجموع	190	100,00	11	100,00	228	100,00	53	100,00	832	100,00



ضمن النسق التحليلي لمجموع التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة، يقدم هذا الجدول تحليلا عموديا لمختلف التوصيات من زاوية التصنيف الموضوعاتي للتظلمات موضوع التوصية، في محاولة لرصد مكامن الخلل في أداء الإدارة بالاستناد إلى مجالات ارتفاقية بعينها، تشكل موضوع تظلم تعتبره المؤسسة جديا، بحسب ما أدلي به من وثائق أمامها، وما قامت به من أبحاث، أو أحيانا لعدم تجاوب الإدارة مع الموضوع واضطرار المؤسسة للبت فيه في غياب موقف واضح من الإدارة إزاء التظلم المقدم في مواجهتها. وهكذا، يتبين من المعطيات أعلاه أن التوصيات، على نحو ما سبقت الإشارة إليه، تجتمع أيضا في خمس مجموعات تتوزع بين مجموعة التوصيات الصادرة، في حدود 190 توصية، همت بالأساس توصيات تتعلق بتظلمات ذات طبيعة مالية بـ 71 توصية وبنسبة 37,37% من مجموع التوصيات الصادرة، ويشكل بالتالي انخفاضا في عدد التوصيات الصادرة في نفس الموضوع مقارنة مع السنة الماضية، بحيث تم تسجيل 86 توصية صادرة؛ تليها في المرتبة الثانية توصيات تهم تظلمات ذات طبيعة إدارية بـ 68 توصية وبنسبة 35,79% من ذات المجموع، ويؤشر كذلك على زيادة في عدد التوصيات الصادرة في نفس الموضوع مقارنة مع السنة الماضية، بحيث تم تسجيل 50 توصية صادرة؛ ثم في المرتبة الثالثة توصيات تهم تظلمات ذات طبيعة عقارية بـ 29 توصية وبنسبة 15,26% من نفس المجموع، ويشكل بالتالي انخفاضا واضحا في عدد التوصيات الصادرة في نفس الموضوع مقارنة مع السنة الماضية، بحيث تم تسجيل 50 توصية صادرة؛ تليها في المرتبة الرابعة توصيات تهم تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة بـ 11 توصية وبنسبة 5,79% من نفس المجموع، وهو ما يشكل

انخفاضا في عدد التوصيات الصادرة في نفس الموضوع مقارنة مع السنة الماضية، التي عرفت تسجيل 40 توصية صادرة؛ وفي المرتبة الخامسة جاءت التوصيات التي تهم تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية بـ 09 توصيات وبنسبة 4,74% من نفس المجموع؛ ثم في المرتبة السادسة حلت التوصيات المتعلقة بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة بتوصيتين وبنسبة 1,05% من نفس المجموع، ويشكل بالتالي انخفاضا في عدد التوصيات الصادرة في نفس الموضوع مقارنة مع السنة الماضية، بحيث تم تسجيل 04 توصيات صادرة؛ كل ذلك موزع وفق التصنيفات الفرعية المبينة في الجدول أعلاه.

وضمت المجموعة الثانية إجمالي التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ، في حدود 11 توصية، همت معظمها توصيات تتعلق بتظلمات ذات طبيعة مالية بـ 08 توصيات وبنسبة 72,73% من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ؛ تليها في المرتبة الثانية توصيات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة بتوصيتين اثنتين وبنسبة 18,18% من نفس المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة توصية واحدة تهم تظلما ذا طبيعة عقارية؛ كل ذلك وفق التصنيفات الفرعية المبينة في الجدول أعلاه.

بينما شملت المجموعة الثالثة إجمالي التوصيات التي تم تنفيذها في حدود 228 توصية، همت بالأساس توصيات تخص أيضا تظلمات ذات طبيعة مالية بـ 103 توصيات وبنسبة 45,18% من مجموع التوصيات المنفذة؛ تليها في المرتبة الثانية توصيات تهم تظلمات ذات طبيعة إدارية بـ 46 توصية وبنسبة 20,18%، من ذات المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة توصيات تهم تظلمات ذات طبيعة عقارية بـ 44 توصية وبنسبة 19,30% من نفس المجموع؛ تليها في المرتبة الرابعة توصيات تهم تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة بـ 30 توصية وبنسبة 13,16% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الخامسة جاءت التوصيات المتعلقة بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة بـ 04 توصيات وبنسبة 1,75% من نفس المجموع؛ بالإضافة إلى توصية واحدة خاصة بتظلم متعلق بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية»؛ كل ذلك وفق التصنيفات الفرعية المبينة في الجدول أعلاه.

أما المجموعة الرابعة، فقد تضمنت التوصيات التي تم حفظها لمبررات مقبولة وعددها 53 توصية، توزعت بدورها بين توصيات تخص تظلمات ذات طبيعة إدارية وتلك المتعلقة بتظلمات ذات طبيعة عقارية بـ 18 توصية وبنسبة 33,96% من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة لكل منهما؛ تليها في المرتبة الثانية توصيات تهم تظلمات ذات طبيعة مالية بـ 09 توصيات وبنسبة 16,98% من ذات المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة توصيات تهم تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة بـ 07 توصيات وبنسبة 13,21% من نفس المجموع؛ تليها في المرتبة الرابعة توصية وحيدة تهم طلبات المساعدة القضائية المؤقتة؛ كل ذلك وفق ما تضمنه الجدول أعلاه من تصنيفات فرعية.

في حين، بقي ما مجموعه 832 توصية تم تصنيفها في المجموعة الخامسة التي ضمت التوصيات التي لم تقم الإدارة بتنفيذها إما دون تبرير أو بتبريرات تعتبرها المؤسسة لا ترقى لدرجة المقبولية، وقد همت بدورها توصيات تتعلق بتظلمات ذات طبيعة مالية بـ 290 توصية وبنسبة 34,86% من مجموع التوصيات غير المنفذة، تليها في المرتبة الثانية توصيات تهم تظلمات ذات طبيعة عقارية بـ 205 توصيات وبنسبة 24,64% من ذات المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة توصيات تهم تظلمات ذات طبيعة إدارية بـ 194 توصية وبنسبة 23,32% من نفس المجموع؛ تليها في المرتبة الرابعة توصيات تهم تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة بـ 132 توصية وبنسبة 15,87% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الخامسة جاءت التوصيات التي تهم تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية بـ 09 توصيات وبنسبة 1,08% من نفس المجموع؛ ثم

في المرتبة السادسة التوصيات المتعلقة بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة بتوصيتين اثنتين وبنسبة 0,24% من نفس المجموع؛ كل ذلك على التفصيل الخاص بالتصنيفات الفرعية المضمنة في الجدول أعلاه.

17 - الحصيلة الإجمالية للتوصيات حسب المجال القطاعي المعني بها خلال الولايتين الحكوميتين

وضعية التوصية / المجال القطاعي المعني	التوصيات الصادرة		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات موضوع التتبع					
					التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات غير المنفذة	
	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)
الحكومة السابقة										
قطاع الداخلية	3	23,08	0	0,00	28	15,14	8	18,60	159	24,73
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	3	23,08	0	0,00	17	9,19	5	11,63	37	5,75
رئاسة الحكومة	2	15,38	1	25,00	16	8,65	1	2,33	66	10,26
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	2	15,38	0	0,00	11	5,95	4	9,30	16	2,49
قطاع الصحة	2	15,38	0	0,00	1	0,54	1	2,33	27	4,20
المجال القضائي	1	7,69	0	0,00	4	2,16	1	2,33	1	0,16
الجماعات والمجالس المنتخبة	0	0,00	1	25,00	31	16,76	16	37,21	161	25,04
قطاع الشغل والإدماج المهني	0	0,00	1	25,00	27	14,59	0	0,00	41	6,38
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	0	0,00	1	25,00	21	11,35	2	4,65	44	6,84
قطاع العدل	0	0,00	0	0,00	8	4,32	1	2,33	1	0,16
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	0	0,00	0	0,00	7	3,78	0	0,00	25	3,89
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	0	0,00	0	0,00	5	2,70	1	2,33	23	3,58
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	0	0,00	0	0,00	4	2,16	1	2,33	14	2,18
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	0	0,00	0	0,00	2	1,08	1	2,33	1	0,16
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	0	0,00	0	0,00	2	1,08	0	0,00	3	0,47
صندوق الإيداع والتدبير	0	0,00	0	0,00	1	0,54	1	2,33	2	0,31
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	9	1,40
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	0,78

المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,47
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,31
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,31
مجالات قطاعية مختلفة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,16
مجموع الحكومة السابقة	**13**	**100,00**	**4**	**100,00**	**185**	**100,00**	**43**	**100,00**	**643**	**100,00**
الحكومة الحالية										
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	39	22,03	0	0,00	0	0,00	0	0,00	41	21,69
قطاع الاقتصاد والمالية	34	19,21	1	14,29	4	9,30	0	0,00	34	17,99
رئاسة الحكومة	29	16,38	5	71,43	3	6,98	0	0,00	30	15,87
قطاع الداخلية	22	12,43	0	0,00	8	18,60	4	40,00	26	13,76
الجماعات والمجالس المنتخبة	19	10,73	0	0,00	7	16,28	2	20,00	23	12,17
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	7	3,95	0	0,00	1	2,33	0	0,00	7	3,70
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	5	2,82	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	2,65
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	4	2,26	0	0,00	6	13,95	0	0,00	5	2,65
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	4	2,26	0	0,00	2	4,65	3	30,00	4	2,12
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	4	2,26	0	0,00	2	4,65	0	0,00	4	2,12
قطاع العدل	2	1,13	1	14,29	5	11,63	0	0,00	1	0,53
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	2	1,13	0	0,00	1	2,33	0	0,00	1	0,53
قطاع التجهيز والماء	1	0,56	0	0,00	2	4,65	1	10,00	2	1,06
قطاع النقل واللوجستيك	1	0,56	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,53
المجال الفضائي	1	0,56	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,53
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	0,56	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,53
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	1	0,56	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,53
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	0,56	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,53

صندوق الإيداع والتدبير	0	0,00	0	0,00	1	2,33	0	0,00	1	0,53
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	0	0,00	0	0,00	1	2,33	0	0,00	0	0,00
مجموع الحكومة الحالية	**177**	**100,00**	**7**	**100,00**	**43**	**100,00**	**10**	**100,00**	**189**	**100,00**
مجموع الحكومتين	190		11		228		53		832	

أخذا بعين الاعتبار التغيير الحكومي الذي سبقت الإشارة إليه عند الحديث عن المسجل من التظلمات والتشكيات، وكذا عند الحديث عما أصدرته المؤسسة من قرارات، وسيرا على نفس النهج الذي خطته المؤسسة خلال السنتين الماضيتين، بهدف الاستمرار في رسم صورة مكتملة تجمع بين عدد التظلمات المقدمة في مواجهة القطاع والإدارات التابعة له، وبين العدد منها الذي انتهى إلى إصدار توصيات تعكس حقيقة وجود اختلالات في تصريف بعض القطاعات للشأن الإداري، أمكن إبداء الملاحظات التالية:

- بالنسبة للحكومة السابقة:

بقراءة عمودية للجدول، تبين من المعطيات أعلاه أن مجموع التوصيات التي تخص الحكومة السابقة، يمكن تحليلها أيضا انطلاقا من خمس مجموعات تتوزع بين: مجموعة التوصيات الصادرة، التي بقيت في حدود 13 توصية، بسبب كون إصدار التوصيات يتم عادة في الربع الأخير من السنة، لاتصال ذلك بمراحل تجهيز الملفات، وقد همت بالأساس توصيات موجهة لقطاع الداخلية وقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، بـ 03 توصيات وبنسبة 23,08% من مجموع التوصيات الصادرة في عهد الحكومة السابقة لكل منهما؛ تليها في المرتبة الثانية توصيات موجهة لرئاسة الحكومة وقطاع الطاقة والمعادن والبيئة وقطاع الصحة، بتوصيتين اثنتين وبنسبة 15,38% من غلاف المجموع لكل منها على حدة؛ ثم في المرتبة الثالثة توصية وحيدة تهم المجال القضائي، وذلك وفق الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

بينما ضمت المجموعة الثانية إجمالي التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ، في حدود 04 توصيات، همت رئاسة الحكومة والمجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة وقطاع الشغل والإدماج المهني وقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بتوصية واحدة لكل قطاع، وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

وضمت المجموعة الثالثة إجمالي التوصيات التي تم تنفيذها، في حدود 185 توصية، همت بالأساس توصيات الجماعات والمجالس المنتخبة بـ 31 توصية وبنسبة 16,76% من مجموع التوصيات المنفذة خلال هذه الفترة الحكومية؛ تليها في المرتبة الثانية توصيات تهم قطاع الداخلية، بـ 28 توصية وبنسبة 15,14% من غلاف المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة توصيات تهم قطاع الشغل والإدماج المهني بـ 27 توصية وبنسبة 14,59% من نفس المجموع؛ تليها في المرتبة الرابعة توصيات تهم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 21 توصية وبنسبة 11,35% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الخامسة جاءت التوصيات المتعلقة بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 17 توصية وبنسبة 9,19% من نفس المجموع؛ فباقي القطاعات وفق الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

أما المجموعة الرابعة، فقد تضمنت التوصيات التي تم حفظها لمبررات مقبولة، وعددها 43 توصية، توزعت بدورها بين توصيات تخص الجماعات والمجالس المنتخبة بـ 16 توصية وبنسبة 37,21% من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة التي تخص هذه الفترة الحكومية؛ تليها في المرتبة الثانية توصيات تهم قطاع الداخلية بـ 08 توصيات وبنسبة 18,60% من مجموع المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة توصيات تهم قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 05 توصيات وبنسبة 11,63% من نفس المجموع؛ تليها في المرتبة الرابعة 04 توصيات تهم قطاع الطاقة والمعادن والبيئة بنسبة 9,30% من نفس المجموع؛ فباقي القطاعات بتوصية أو توصيتين على التفصيل المبين في الجدول أعلاه نسبا.

في حين، بقي ما مجموعه 643 توصية تم تصنيفها في المجموعة الخامسة التي ضمت التوصيات التي لم تقم الإدارة بتنفيذها إما دون تبرير أو بتبريرات تعتبرها المؤسسة لا ترقى لدرجة المقبولية، وقد همت بدورها توصيات تخص الجماعات والمجالس المنتخبة، بـ 161 توصية وبنسبة 25,04% من مجموع التوصيات غير المنفذة خلال هذه الولاية الحكومية؛ تليها في المرتبة الثانية توصيات تهم قطاع الداخلية بـ 159 توصية وبنسبة 24,73% من مجموع المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة توصيات تهم تظلمات تخص رئاسة الحكومة بـ 66 توصية وبنسبة 10,26% من نفس المجموع؛ تليها في المرتبة الرابعة توصيات تهم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 44 توصية وبنسبة 6,84% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الخامسة جاءت التوصيات التي تهم قطاع الشغل والإدماج المهني بـ 41 توصية وبنسبة 6,38% من نفس المجموع؛ ثم في المرتبة السادسة التوصيات المتعلقة بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 37 توصية وبنسبة 5,75% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة السابعة جاءت التوصيات التي تهم قطاع الصحة بـ 27 توصية وبنسبة 4,20% من نفس المجموع؛ تليها في المرتبة الثامنة التوصيات التي تهم قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 25 توصية وبنسبة 3,89% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة التاسعة التوصيات التي تهم قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 23 توصية وبنسبة 3,58% من نفس المجموع؛ فباقي القطاعات بأقل من 20 توصية لكل منها، على الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

- بالنسبة للحكومة الحالية:

أخذا بعين الاعتبار ما مجموعه 643 توصية بقيت دون تنفيذ كمخلف خلال هذه السنة، تهم مختلف الإدارات التي كانت مشكلة للحكومة السابقة، فقد تبين من المعطيات أعلاه أن مجموع التوصيات التي تخص الحكومة الحالية، يمكن تحليلها عموديا أيضا، انطلاقا من خمس مجموعات تتوزع بين: مجموعة التوصيات الصادرة، التي بلغت ما مجموعه 177 توصية، أخذا بعين الاعتبار ما تمت الإشارة إليه من أن إصدار التوصيات يتم عادة في الربع الأخير من السنة، لاتصال ذلك بمراحل تجهيز الملفات، وأن الحكومة الحالية لم تتول زمام التسيير الحكومي إلا بتاريخ 07 أكتوبر 2022، وقد همت التوصيات الصادرة بالأساس قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات بـ 39 توصية وبنسبة 22,03% من مجموع التوصيات الصادرة في عهد الحكومة الحالية؛ تليها في المرتبة الثانية توصيات موجهة لقطاع الاقتصاد والمالية بـ 34 توصية وبنسبة 19,21% من مجموع المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة توصيات موجهة لرئاسة الحكومة بـ 29 توصية وبنسبة 16,38% من مجموع المجموع؛ وفي المرتبة الرابعة توصيات موجهة لقطاع الداخلية بـ 22 توصية وبنسبة 12,43% من مجموع المجموع؛ وفي

المرتبة الخامسة توصيات موجهة للجماعات والمجالس المنتخبة بـ 19 توصية وبنسبة 10,73% من مجموع، يلي ذلك باقي القطاعات المبينة في الجدول أعلاه، بعدد توصيات يقل عن العشرة لكل قطاع، وفق التفصيل العددي والنسبي المبين فيه.

بينما ضمت المجموعة الثانية إجمالي التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ، في حدود 07 توصيات، همت رئاسة الحكومة بـ 05 توصيات وبنسبة 71,43% من مجموع التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ خلال هذه الولاية الحكومية؛ تليها توصية تهم قطاع الاقتصاد والمالية وأخرى تهم قطاع العدل، وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

وقد ضمت المجموعة الثالثة إجمالي التوصيات التي تم تنفيذها خلال هذه الولاية الحكومية، في حدود 43 توصية، همت بالأساس توصيات قطاع الداخلية بـ 08 توصيات وبنسبة 18,60% من مجموع التوصيات المنفذة؛ تليها في المرتبة الثانية توصيات تهم قطاع الجماعات والمجالس المنتخبة بـ 07 توصيات وبنسبة 16,28% من مجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة توصيات تهم قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بـ 06 توصيات وبنسبة 13,95% من نفس المجموع؛ تليها في المرتبة الرابعة توصيات تهم قطاع العدل بـ 05 توصيات وبنسبة 11,63% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الخامسة جاءت التوصيات المتعلقة بقطاع الاقتصاد والمالية بـ 04 توصيات وبنسبة 9,30% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة السادسة جاءت التوصيات المتعلقة برئاسة الحكومة بـ 03 توصيات وبنسبة 6,98% من نفس المجموع؛ فباقي القطاعات بتوصيتين أو توصية واحدة منفذة، وفق الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

أما المجموعة الرابعة، فقد تضمنت التوصيات التي تم حفظها لمبررات مقبولة، وعددها 10 توصيات، توزعت بدورها بين 04 توصيات تخص قطاع الداخلية بنسبة 40% من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة؛ تليها في المرتبة الثانية توصيات تهم قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة بـ 03 توصيات وبنسبة 30% من مجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة توصيات تهم قطاع الجماعات والمجالس المنتخبة بتوصيتين اثنتين وبنسبة 20 % من نفس المجموع؛ تليها في المرتبة الرابعة توصية وحيدة محفوظة لمبررات معقولة تهم قطاع التجهيز والماء، على التفصيل المبين في الجدول.

في حين، بقي ما مجموعه 189 توصية تم تصنيفها في المجموعة الخامسة التي ضمت التوصيات التي لم تقم الإدارة بتنفيذها، إما دون تبرير، أو بتبريرات تعتبرها المؤسسة لا ترقى لدرجة المقبولية، وقد همت بدورها توصيات تخص قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات بـ 41 توصية وبنسبة 21,69% من مجموع التوصيات غير المنفذة خلال هذه الفترة الحكومية؛ تليها في المرتبة الثانية توصيات تهم قطاع الاقتصاد والمالية بـ 34 توصية وبنسبة 17,99% من مجموع؛ ثم في المرتبة

الثالثة توصيات تهم رئاسة الحكومة بـ 30 توصية وبنسبة 15,87% من نفس المجموع؛ تليها في المرتبة الرابعة توصيات تهم قطاع الداخلية بـ 26 توصية وبنسبة 13,76% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الخامسة جاءت التوصيات التي تهم قطاع الجماعات والمجالس المنتخبة بـ 23 توصية وبنسبة 12,17% من نفس المجموع؛ فباقي القطاعات بأقل من 10 توصيات لكل منها، على الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

18 – الوضعية العامة للتوصيات غير المنفذة

مآل التوصية	2020	2021					نسبة النمو (%)
	عدد التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة -الحكومة السابقة-	عدد التوصيات غير المنفذة -الحكومة الحالية-	مجموع التوصيات غير المنفذة	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع (%)	
دون جواب	333	212	66	278	33,41	24,98	-16,52
في طور التنفيذ	297	243	28	271	32,57	24,35	-8,75
التعذر (بتبريرات غير مقبولة)	214	188	7	195	23,44	17,52	-8,88
في انتظار انصرام آجال الجواب	68	0	88	88	10,58	7,91	29,41
المجموع	912	643	189	832	100,00	74,75	-8,77



إن الوقوف على الوضعية العامة للتوصيات غير المنفذة، خلال سنة 2021، يظهر أنها تتوزع إلى أربع وضعيات، علما أنه مما مجموعه 832 توصية دون تنفيذ، نجد 278 منها أي 33,41% من مجموع غير المنفذ، بقي دون جواب من الإدارة رغم انصرام الأجل المحدد لذلك، وهو ما لم تستصغ معه المؤسسة بسط رقابتها على مبررات عدم التنفيذ؛ تليها في المرتبة الثانية التوصيات التي أعلنت الإدارة عن نيتها إزاء تنفيذها، واعتبرتها المؤسسة في طور التنفيذ، بما مجموعه 271 توصية أي بنسبة 32,57% من المجموع المذكور؛ بينما حلت في المرتبة الثالثة التوصيات التي لم تقم الإدارة بتنفيذها، إما دون تبرير، أو بتبريرات تعتبرها المؤسسة لا ترقى لدرجة المقبولية، على نحو ما سبقت الإشارة إليه، وذلك بما مجموعه 195 توصية وبنسبة 23,44% من ذات المجموع؛ وفي نهاية الترتيب، نجد التوصيات التي تم تبليغها إلى الإدارة ولم تتلق المؤسسة في شأنها أي جواب، غير أن المؤسسة تستصحب في شأنها نية الإدارة انتظار انصرام الأجل المحدد لها للتنفيذ، ويتعلق الأمر بـ 88 توصية صدرت في متم السنة موضوع التقرير، أي بنسبة لم تتجاوز 10,58%.

ومع ذلك، تبقى الملاحظة الأساسية مرتبطة بالانخفاض الملموس في عدد التوصيات غير المنفذة في نهاية السنة، مقارنة مع السنة الماضية، بحيث انتقل من 912 توصية غير منفذة إلى 832 توصية دون تنفيذ، أي بنسبة انخفاض بلغت 8,77%؛ نفس الملاحظة المتصلة بمؤشر الانخفاض تم تسجيلها في مختلف الوضعيات المذكورة، بحيث بلغت نسبة انخفاض عدد التوصيات التي بقيت دون جواب 16,52%، وبلغت نسبة انخفاض عدد التوصيات التي صنفت على أنها في طور التنفيذ إلى 8,75%، وبلغت نسبة انخفاض عدد التوصيات التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة إلى 8,88%، في حين سجلت التوصيات التي بقيت في انتظار انتهاء الأجل المخصص للجواب زيادة في عددها، بسبب الفترة الانتقالية التي صاحبت تنصيب الحكومة الجديدة، وبالتالي تأخير إصدار التوصيات.

هذا، وإذا ما استثنينا وضعيتي «في انتظار انصرام الأجل» و«في طور التنفيذ»، تبقى القطاعات المعنية بالتوصيات غير المنفذة محددة فيما مجموعه 473 توصية مصنفة قطاعيا على النحو التالي:

19 - التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة حسب المجال القطاعي وحسب المآل

المجال القطاعي	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة (%)	مآل التوصية	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة (%)
الحكومة السابقة					
قطاع الداخلية	124	14,90	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	83	9,98
			دون جواب	41	4,93
الجماعات والمجالس المنتخبة	107	12,86	دون جواب	72	8,65
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	35	4,21
قطاع الشغل والإدماج المهني	32	3,85	دون جواب	22	2,64
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	10	1,20
رئاسة الحكومة	24	2,88	دون جواب	22	2,64
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	2	0,24
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	22	2,64	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	13	1,56
			دون جواب	9	1,08
قطاع الصحة	22	2,64	دون جواب	19	2,28
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	3	0,36
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	17	2,04	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	12	1,44
			دون جواب	5	0,60
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	13	1,56	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	7	0,84
			دون جواب	6	0,72
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	9	1,08	دون جواب	5	0,60
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	4	0,48
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	8	0,96	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	8	0,96

قطاع الثقافة والشباب والرياضة	8	0,96	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	6	0,72
			دون جواب	2	0,24
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	3	0,36	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	2	0,24
			دون جواب	1	0,12
صندوق الإيداع والتدبير	2	0,24	دون جواب	2	0,24
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	2	0,24	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	2	0,24
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	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 السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	0,12	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1	0,12
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	0,12	دون جواب	1	0,12
المجال القضائي	1	0,12	دون جواب	1	0,12
قطاع العدل	1	0,12	دون جواب	1	0,12
مجالات قطاعية مختلفة	1	0,12	دون جواب	1	0,12
مجموع الحكومة السابقة	**400**	**48,08**	**مجموع الحكومة السابقة**	**400**	**48,08**
الحكومة الحالية					
قطاع الاقتصاد والمالية	22	2,64	دون جواب	22	2,64
قطاع الداخلية	15	1,80	دون جواب	12	1,44
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	3	0,36
الجماعات والمجالس المنتخبة	12	1,44	دون جواب	10	1,20
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	2	0,24
رئاسة الحكومة	9	1,08	دون جواب	8	0,96
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1	0,12
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	6	0,72	دون جواب	6	0,72
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	3	0,36	دون جواب	3	0,36
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	0,12	دون جواب	1	0,12
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	1	0,12	دون جواب	1	0,12
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	0,12	دون جواب	1	0,12
صندوق الإيداع والتدبير	1	0,12	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1	0,12

قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	0,12	دون جواب	1	0,12
قطاع العدل	1	0,12	دون جواب	1	0,12
مجموع الحكومة الحالية	73	8,77	مجموع الحكومة الحالية	73	8,77
مجموع الحكومتين	473	56,85	مجموع الحكومتين	473	56,85

وعموما، وبغض النظر عن هذا التمييز المنهجي بين الحكومتين السابقة والحالية، وبغض النظر عن معظم التصنيفات ذات الصلة بمختلف التوصيات غير المنفذة خلال هذه السنة، تبقى الملاحظة الأساسية، في هذا الشأن، أن مبدأ استمرارية المرفق العمومي تجعل الحكومة الحالية مطالبة ببذل المزيد من الجهد لتنفيذ المتراكم من التوصيات، والتي يبلغ عددها الإجمالي 832 توصية دون تنفيذ تم ترحيلها إلى السنة المقبلة في إطار إجراءات تتبع التوصيات غير المنفذة.

20 - القيمة المالية للأحكام المنفذة خلال سنة 2021 حسب الجهة التي ينتمي إليها المتظلم

جغرافية المتظلم	القيمة المالية للتوصيات المنفذة بالدرهم	النسبة من المجموع (%)
الشرق	11 817 059,00	56,59
فاس -مكناس	6 846 623,87	32,79
كلميم -واد نون	1 128 495,00	5,40
مراكش-آسفي	728 086,60	3,49
طنجة -تطوان -الحسيمة	162 729,75	0,78
سوس-ماسة	114 538,16	0,55
الرباط-سلا-القنيطرة	61 565,96	0,29
بني ملال -خنيفرة	23 574,49	0,11
المجموع	**20 882 672,83**	**100,00**

إن التحليل الجغرافي للمبالغ المنفذة خلال سنة 2021، أو تلك التي رفعت عنها المؤسسة يدها لعرضها على القضاء مجددا، على إثر توصيات صادرة عن المؤسسة في موضوع تنفيذ الأحكام محددة القيمة، يظهر بجلاء أنها همت، كما في السنة الماضية، 08 جهات من جهات المملكة، واحتل فيها المتظلمون المقيمون بجهة الشرق المرتبة الأولى، بنسبة 56,59% من مجموع القيم المالية للتوصيات المنفذة؛ متبوعة بجهة فاس-مكناس بنسبة 32,79% من نفس المجموع؛ فجهة كلميم-واد نون بنسبة 5,40%؛ فيما توزع الباقي على متظلمين ينتمون لـ 05 جهات أخرى بنسب متفاوتة، وفق التفصيل المبين في الجدول قيما ونسبا.

المحور الثالث

نظرة متقاطعة حول طلبات التسوية المسجلة والمعالجة خلال سنة 2021

" الأمل معقود على الجامعات وعلى الكليات وعلى مراكز ومختبرات البحث، أينما وجدت، في إطار تر افع علمي رزين لإبراز الخلاصات والجوانب الخفية في خلاصات التقرير السنوي للمؤسسة من أجل إتاحة المزيد من الفهم، والمزيد من الدعم في التعاطي مع القضايا المعقدة التي تظهر بين الفينة والأخرى في أداء الإدارة داخل المجتمع، أو حتى لممارسة نوع من الضغط المنطقي أو الضغط العلمي على الإدارة "

وسيط المملكة
تطوان - 24 فبر اير 2021

معطيات عامة حول طلبات التسوية المسجلة والمعالجة خلال سنة 2021				
عدد ملفات طلبات التسوية المسجلة	طلبات التسوية المعالجة			نسبة المعالجة (%)
	شكل المعالجة	عدد المحاضر	النسبة من المجموع (%)	
21	محضر بالإشهاد على عدم التسوية	8	57,14	38,10
	محضر بالإشهاد على التسوية	6	42,86	28,57
	المجموع	14	100,00	66,67



خلافا للسنة الماضية، سجلت المؤسسة خلال هذه السنة، ارتفاعا مهما في عدد طلبات التسوية التي توصلت بها، سواء من الإدارة نفسها، أو من خواص فضلوا سلوك هذه المسطرة عوض مسطرة التظلم، بحيث انتقلت من 07 طلبات تسوية توصلت بها المؤسسة خلال سنة 2020، إلى 21 طلب تسوية تلقتها برسم هذه السنة، وذلك بزيادة وصلت إلى 200%، وهو مع ذلك تبقى نسبة ضعيفة مقارنة مع مجموع ما توارد عليها في شكل تظلمات وتشكيات وطلبات مختلفة خلال هذه السنة.

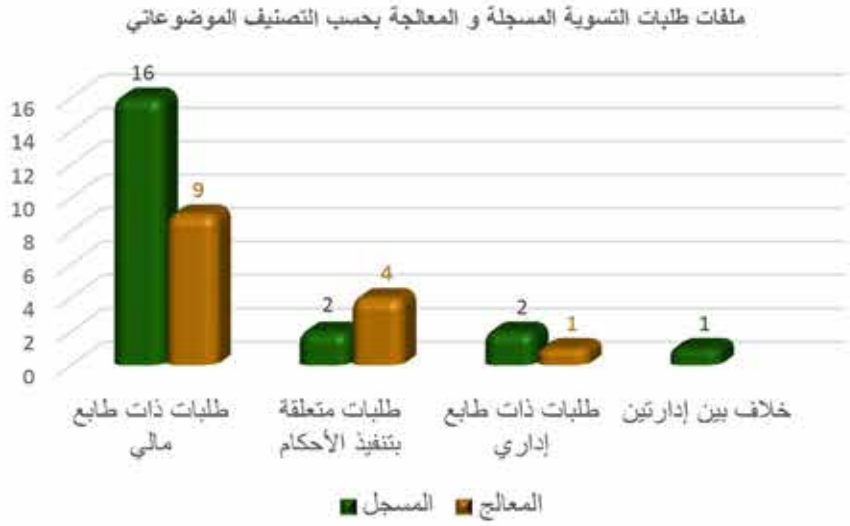
وقد شهدت طلبات التسوية المسجلة خلال هذه السنة، ارتفاعا مهما في نسبة المعالجة، على نحو ما سيتم تحليله لاحقا، حيث تمت معالجة ما مجموعه 14 ملفا من مجموع مخزون ملفات طلبات التسوية بالمؤسسة، مما جعل النسبة السنوية للمعالجة ترتفع هذه السنة إلى 66,67% من مجموع طلبات التسوية المسجلة.

وهكذا، فمن مجموع ملفات طلبات التسوية التي تشكل مخزونها، عملت المؤسسة، خلال هذه السنة، على تصفية ما مجموعه 06 ملفات بمقتضى محاضر إشهاد على التسوية، أي ما نسبته 42,86% من مجموع طلبات التسوية المعالجة خلال السنة، بينما انتهت مساعيها إلى الإشهاد على عدم تسوية ما مجموعه 08 ملفات، أي ما يمثل نسبة 57,14% من نفس المجموع، وكلها ملفات حرصت المؤسسة على تقريب وجهات النظر بين طرفيها من خلال جلسات تسوية حضرها ممثلو الأطراف المعنية.

وعموما، فقد اعتبرت المؤسسة محاضر الإشهاد على التسوية الصادرة في هذه الملفات، أكثر أهمية، سواء بالنظر لما تشكله من إنهاء لموجب طلبات التسوية بشكل عام، أو بالنظر للمجالات القطاعية والتصنيف الموضوعاتي للتظلمات المعنية بها، على نحو ما سيأتي تفصيله.

أولا: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	طلبات التسوية المسجلة		طلبات التسوية المعالجة				نسبة المعالجة (%)
	عدد الملفات	النسبة (%)	عدد محاضر الإشهاد بعدم التسوية	عدد محاضر الإشهاد بالتسوية	المجموع	النسبة (%)	
طلبات ذات طابع مالي	**16**	**76,19**	**3**	**6**	**9**	**64,29**	**56,25**
أداء مستحقات مالية	13	61,90	0	3	3	21,43	23,08
طلب إعفاء من استرجاع مبالغ مالية	1	4,76	0	2	2	14,29	200,00
كيفية احتساب الذعائر والزيادات الجبائية	1	4,76	2	0	2	14,29	200,00
طلب تأجيل أقساط بنك	1	4,76	0	1	1	7,14	100,00
طلب إعفاءات من ذعائر بنكية	0	0,00	1	0	1	7,14	**
طلبات متعلقة بتنفيذ الأحكام	**2**	**9,52**	**4**	**0**	**4**	**28,57**	**200,00**
تنفيذ الأحكام	2	9,52	4	0	4	28,57	200,00
طلبات ذات طابع إداري	**2**	**9,52**	**1**	**0**	**1**	**7,14**	**50,00**
تسوية الوضعيات الإدارية الفردية	1	4,76	1	0	1	7,14	100,00
تسوية وضعية عقود إدارية	1	4,76	0	0	0	0,00	0,00
خلاف بين إدارتين	**1**	**4,76**	**0**	**0**	**0**	**0,00**	**0,00**
خلاف حول تفسير نص قانوني	1	4,76	0	0	0	0,00	0,00
المجموع	**21**	**100,00**	**8**	**6**	**14**	**100,00**	**66,67**



إذا ما استثنينا التصنيف الموضوعاتي المرتبط بالخلاف القائم بين إدارتين على قلة ملفاته، كتصنيف موضوعاتي يحظى باهتمام خاص، بالنظر لما يعبر عنه من ضعف تنسيق المواقف التدبيرية

في الموضوع الواحد، وإن لم يسجل خلال هذه السنة، سوى طلب تسوية واحد متصل أساسا بالاختلاف الحاصل بين إداريين حول تفسير نص قانوني، أمكن القول إن الترتيب العام لعدد طلبات التسوية المسجل خلال هذه السنة، أفرز ترتيبا احتلت فيه طلبات التسوية ذات الصبيغة المالية المرتبة الأولى في سلم الترتيب، متبوعة بكل من الطلبات المتعلقة بتنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإدارة، وطلبات التسوية ذات الصبيغة الإدارية، كل ذلك وفق التفصيل التالي:

- طلبات التسوية ذات الصبيغة المالية

لقد احتلت طلبات التسوية المرتبطة بهذه القضايا، بما مجموعه 16 طلبا، ونسبة 76,19% من مجموع طلبات التسوية المسجلة، المرتبة الأولى ضمن لائحة المسجل منها خلال هذه السنة، في حين بلغت نسبة معالجة الملفات المندرجة ضمن هذا التصنيف 56,25%، بما مجموعه 09 ملفات، توزعت بين تصنيفات فرعية عبارة عن طلبات أداء مستحقات مالية، وطلب إعفاء من استرجاع مبالغ مالية، وطلب تأجيل أقساط بنكية، وطلب كيفية احتساب الغرامات والزيادات الجبائية، ثم طلب إعفاء من غرامات بنكية. وقد انتهت 06 منها بمحاضر الإشهاد على تسوية نهائية، بينما خلصت 03 منها إلى عدم التسوية، وهو ما جعل نسبة التسوية في هذا التصنيف تبلغ 66,67%.

- طلبات التسوية ذات الصلة بتنفيذ الأحكام

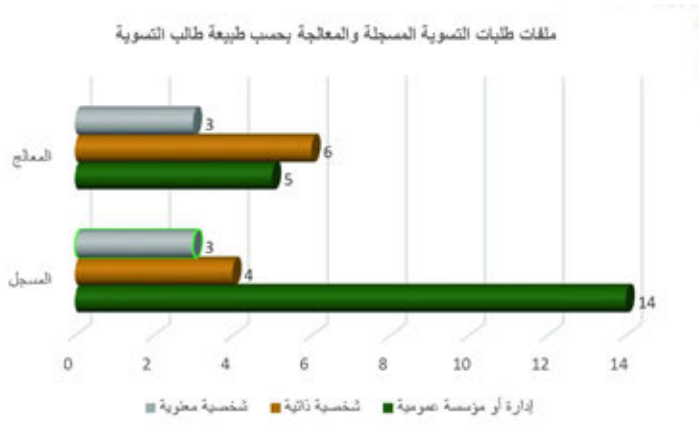
لقد احتلت طلبات التسوية المرتبطة بهذا النوع من القضايا بطلبي تسوية، ونسبة 9,52% من مجموع طلبات التسوية المسجلة، المرتبة الثانية ضمن لائحة المسجل منها خلال هذه السنة، حيث بلغت نسبة معالجة الملفات المندرجة ضمن هذا التصنيف 100%، بما مجموعه 04 ملفات انتهت إلى عدم التسوية.

- طلبات التسوية ذات الصبيغة الإدارية

احتل هذا النوع من القضايا المرتبة الثانية كذلك ضمن لائحة المسجل منها خلال هذه السنة، وذلك بطلبي تسوية، ونسبة 9,52% من مجموع طلبات التسوية المسجلة، في حين بلغت نسبة معالجة الملفات المندرجة ضمن هذا التصنيف 50%، بملف واحد، وقد انتهى بحوزه إلى عدم التسوية.

ثانيا: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب صبيغة طالب التسوية

طبيعة طالب التسوية	طلبات التسوية المسجلة		طلبات التسوية المعالجة				نسبة المعالجة (%)
	عدد الملفات المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	المجموع	النسبة من المجموع (%)	
إدارة أو مؤسسة عمومية	14	66,67	2	3	5	35,71	**35,71**
شخصية ذاتية	4	19,05	4	2	6	42,86	**150,00**
شخصية معنوية	3	14,29	2	1	3	21,43	**100,00**
المجموع	**21**	**100,00**	**8**	**6**	**14**	**100,00**	**66,67**



لعل أهم ملاحظة ينبغي الإشارة إليها في هذا الشأن، هي تلك المتعلقة باحتلال طلبات التسوية المقدمة من قبل إدارات أو مؤسسات عمومية للمرتبة الأولى ضمن الطلبات المسجلة من حيث عددها، بحيث بلغت 14 طلبا أي بنسبة 66,67% من مجموع المسجل منها، تمت معالجة 05 منها بنسبة معالجة بلغت 35,71%، 03 منها انتهت بمحاضر الإشهاد على تسوية نهائية، بينما خلص 02 منها إلى عدم التسوية، وهو ما جعل نسبة التسوية في هذا التصنيف تبلغ 60%؛

بينما جاءت طلبات التسوية المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين في المرتبة الثانية ضمن الطلبات المسجلة من حيث عددها، بحيث بلغت 04 طلبات أي بنسبة 19,05% من مجموع المسجل منها، تمت معالجة 06 منها بنسبة معالجة بلغت 150%، 02 منها انتهت بمحاضر الإشهاد على تسوية نهائية، بينما خلص 04 منها إلى عدم التسوية، وهو ما جعل نسبة التسوية في هذا التصنيف تبلغ 33,33%؛

أما طلبات التسوية المقدمة من قبل أشخاص معنوية فقد حلت في المرتبة الثالثة ضمن الطلبات المسجلة من حيث عددها، بحيث بلغت 03 طلبات أي بنسبة 14,29% من مجموع المسجل منها، تمت معالجة 03 منها بنسبة معالجة بلغت 100%، منها ملف واحد انتهى بمحضر الإشهاد على تسوية نهائية، بينما خلص الإثنان الباقيان إلى عدم التسوية، وهو ما جعل نسبة التسوية في هذا التصنيف تبلغ 33,33%.

ثالثا: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب جنس طالب التسوية

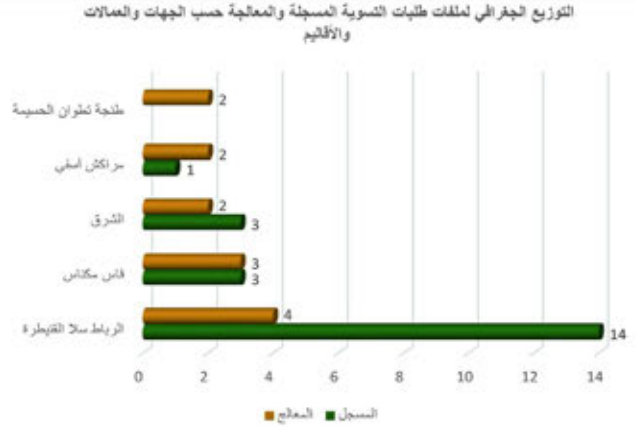
جنس طالب التسوية	طلبات التسوية المسجلة		طلبات التسوية المعالجة				نسبة المعالجة (%)
	عدد الملفات المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	المجموع	النسبة من المجموع (%)	
رجال	3	75,00	4	1	5	83,33	166,67
نساء	1	25,00	0	1	1	16,67	100,00
مجموع الأشخاص الذاتيين	4	100,00	4	2	6	100,00	150,00

إن تحليل تمثيلية النساء في مجموع طلبات التسوية التي تم تسجيلها خلال هذه السنة، من زاوية مقاربة النوع، يظهر أنها بقيت في حدود 25% من مجموع طلبات التسوية المسجلة التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، بملف واحد؛ هذا مقابل 03 طلبات تقدم بها رجال، أي بنسبة 75% من نفس المجموع، وهي تمثيلية غير ذات دلالة بالنظر لقلة الملفات.

وجاءت طلبات التسوية التي تمت معالجتها والبالغ عددها 06 ملفات، موزعة كذلك بين النساء والرجال، هم منها فئة الرجال 05 طلبات، أي بنسبة معالجة بلغت 166,67%، توزعت بين ملف واحد انتهى بمحضر الإشهاد على تسوية نهائية، بينما خلص 04 منها إلى عدم التسوية؛ في حين لم تتجاوز طلبات التسوية التي تمت معالجتها لفائدة النساء ملفا واحدا انتهى بالتسوية.

رابعا: التوزيع الجغرافي لملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة حسب الجهات والعمالات والأقاليم

جهات وعمالات و أقاليم المملكة	طلبات التسوية المسجلة		طلبات التسوية المعالجة				نسبة المعالجة (%)
	عدد الملفات المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	المجموع	النسبة من مجموع المعالج طلبات تسوية (%)	
الرباط -سلا-القنيطرة	**14**	**66,67**	**0**	**4**	**4**	**28,57**	**28,57**
الرباط	14	66,67	0	4	4	28,57	28,57
فاس -مكناس	**3**	**14,29**	**3**	**0**	**3**	**21,43**	**100,00**
مكناس	2	9,52	2	0	2	14,29	100,00
تازة	1	4,76	1	0	1	7,14	100,00
الشرق	**3**	**14,29**	**0**	**2**	**2**	**14,29**	**66,67**
وجدة-أنجاد	3	14,29	0	2	2	14,29	66,67
مراكش -آسفي	**1**	**4,76**	**2**	**0**	**2**	**14,29**	**200,00**
مراكش	1	4,76	0	0	0	0,00	0,00
الصويرة	0	0,00	2	0	2	14,29	**
طنجة -تطوان -الحسيمة	**0**	**0,00**	**2**	**0**	**2**	**14,29**	******
تطوان	0	0,00	1	0	1	7,14	**
وزان	0	0,00	1	0	1	7,14	**
المجموع	**21**	**100,00**	**7**	**6**	**13**	**92,86**	**61,90**



إن تحليل المعطيات التفصيلية المبينة في الجدول أعلاه، يظهر أن مصدر طلبات التسوية المسجلة خلال هذه السنة اقتصر على 04 جهات من جهات المملكة كانت مصدر طلبات، بنسب متقاربة أحيانا ومتفاوتة أحيانا أخرى؛ أما المعالج منها هم بلدا أجنبيا واحدا «فرنسا» بمحضر إشهاد واحد على عدم التسوية، وتعلق الباقي بـ 05 جهات من جهات المملكة، انتهى مجموع المعالج منها، المتمثل في 13 ملفا، إلى إصدار 07 محاضر بالإشهاد على عدم التسوية و06 محاضر بالإشهاد على التسوية.

وتظهر خلاصات المعطيات المتوفرة أن جهة الرباط – سلا – القنيطرة احتلت، خلال هذه السنة، صدارة الترتيب بما مجموعه 14 طلب تسوية بنسبة 66,67% من مجموع ملفات طلبات التسوية المسجلة الواردة من مجموع جهات المملكة، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 28,57%، انتهى مجموع المعالج منها، والمتمثل في 04 ملفات، إلى إصدار محاضر بالإشهاد على التسوية؛

في حين، حلت جهة فاس-مكناس في المرتبة الثانية بما مجموعه 03 طلبات تسوية بنسبة 14,29% من مجموع ملفات طلبات التسوية المسجلة خلال هذه السنة، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 100%، انتهى مجموع المعالج منها، والمتمثل في 03 ملفات، إلى إصدار محاضر بالإشهاد على عدم التسوية؛

وحلت جهة الشرق في نفس المرتبة بنفس المجموع «03 طلبات تسوية» ونفس النسبة 14,29% من مجموع ملفات طلبات التسوية الواردة خلال هذه السنة، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 66,67%، انتهى مجموع المعالج منها، والمتمثل في ملفين اثنين، إلى إصدار محضرين بالإشهاد على التسوية؛

بينما حلت جهة مراكش-آسفي في المرتبة الثالثة والأخيرة بطلب تسوية وحيد بنسبة 4,76% من مجموع ملفات طلبات التسوية المسجلة خلال هذه السنة، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 100%، انتهى مجموع المعالج منها، والمتمثل في ملفين اثنين، إلى إصدار محضرين بالإشهاد على عدم التسوية؛

وعلى صعيد آخر، تبين المعطيات أعلاه أن جهة طنجة – تطوان – الحسيمة، وإن لم تسجل خلال هذه السنة أي طلب تسوية، فإن المعالجة انصبت على طلبات تم تسجيلها خلال السنة الماضية، وانتهت إلى إصدار محضرين بالإشهاد على عدم التسوية.

خامسا: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة حسب المجال القطاعي المعني خلال الولايتين الحكوميتين

المجال القطاعي	طلبات التسوية المسجلة		طلبات التسوية المعالجة				نسبة المعالجة (%)
	عدد الملفات المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	المجموع	النسبة من المجموع (%)	
الحكومة السابقة							
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	3	14,29	0	0	0	0,00	0,00
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	3	14,29	0	0	0	0,00	0,00
قطاع الداخلية	3	14,29	0	0	0	0,00	0,00
الجماعات والمجالس المنتخبة	2	9,52	2	0	2	66,67	100,00
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	2	9,52	0	0	0	0,00	0,00
قطاع الشغل والإدماج المهني	1	4,76	0	0	0	0,00	0,00
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	4,76	0	0	0	0,00	0,00
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	4,76	0	0	0	0,00	0,00
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	1	4,76	0	0	0	0,00	0,00
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	4,76	0	0	0	0,00	0,00
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	4,76	0	0	0	0,00	0,00
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	1	4,76	1	0	1	33,33	100,00
مجالات قطاعية مختلفة	1	4,76	0	0	0	0,00	0,00
مجموع الحكومة السابقة	**21**	**100,00**	**3**	**0**	**3**	**100,00**	**14,29**
الحكومة الحالية							
قطاع الاقتصاد والمالية	0	0,00	2	1	3	27,27	**
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	0	0,00	1	2	3	27,27	**
الجماعات والمجالس المنتخبة	0	0,00	0	1	1	9,09	**
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	0	0,00	1	0	1	9,09	**
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	0	0,00	0	1	1	9,09	**
مجالات قطاعية مختلفة	0	0,00	1	1	2	18,18	**
مجموع الحكومة الحالية	**0**	**0,00**	**5**	**6**	**11**	**100,00**	**
مجموع الحكومتين	**21**	**	**8**	**6**	**14**	**	**66,67**

بنفس منطق التمييز بين جزئين من ولايتين حكوميتين متعاقبتين، تظهر مجمل معطيات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة خلال سنة 2021 داخل المؤسسة، من زاوية المجالات القطاعية المعنية، «تظهر» بجلاء تصنيف القطاع المعني بها حسب كل فترة حكومية على حدة على النحو التالي:

- فترة الحكومة السابقة

يظهر من المعطيات التفصيلية المبينة في الجدول أعلاه، أن جميع طلبات التسوية المسجلة، خلال هذه السنة، تم تسجيلها خلال فترة ولاية الحكومة السابقة، وقد احتل كل من قطاع الثقافة والشباب والرياضة، وقطاع الداخلية، والقطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني صدارة ترتيب القطاعات المعنية بطلبات التسوية، بما مجموعه 03 ملفات وبنسبة 14,29% من إجمالي طلبات التسوية المسجلة بالمؤسسة خلال فترة الولاية الحكومية لكل قطاع مما ذكر، دون أن يتم معالجة أي منها خلال هذه الفترة؛ متبوعا بالجهاز القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة وقطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي في المرتبة الثانية بملفين اثنين، وبنسبة مئوية بلغت 9,52% من نفس المجموع لكل منهما، عولج منها بمقتضى محضرين بالإشهاد على عدم التسوية ملفان اثنان يخصان الجماعات والمجالس المنتخبة؛ يلي ذلك في الترتيب باقي القطاعات المبينة في الجدول بطلب تسوية واحد لكل منها، عولج منها بمقتضى محضر بالإشهاد على عدم التسوية ملف واحد يخص قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة.

- فترة الحكومة الحالية

خلافا للحكومة السابقة، يظهر من المعطيات التفصيلية المبينة في الجدول أعلاه أنه لم يسجل أي ملف يهم طلبات التسوية خلال فترة ولاية الحكومة الحالية، وفي المقابل، عولج خلال هذه الفترة 11 ملفا بمقتضى 06 محاضر بالإشهاد على التسوية، تعلق اثنان منها بالقطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني، والباقي يخص قطاع الاقتصاد والمالية، والجهاز القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة، وقطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة ومجالات قطاعية مختلفة، حيث تم تحرير محضر واحد بالإشهاد على التسوية لكل منها، بينما هم الباقي من الملفات المعالجة 05 ملفات انتهت بمحاضر بالإشهاد على عدم التسوية، ارتبط اثنان منها بقطاع الاقتصاد والمالية، والباقي هم القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني، وقطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية، ومجالات قطاعية مختلفة، حيث تم تحرير محضر واحد بالإشهاد على عدم التسوية لكل منها.

المحور الرابع

نظرة متقاطعة حول ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال سنة 2021

" إن فكرة المؤشرات الأخلاقية، في مجال العدالة، تلامس جانبين مختلفين يهمان في ذات الوقت: قياس الأثر السلبي وقياس جهود تجاوزه؛ وإذا كنا نعي جيدا صعوبة إيجاد معيار علمي جامع لقياس هذه العلاقة وتقييم آثارها، فإننا على يقين أيضا بأن عملية الرصد والقياس ممكنة، على الأقل من خلال بعض السلوكيات التي تعتبر مؤشرات للأقيسة الإدراكية التي تحاول رصد الانطباعات من خلال استطلاعات رأي حول الأداء القضائي"

وسيط المملكة

الرباط - 24 و25 يونيو 2021

معطيات عامة حول ملفات التوجيه التي تم تسجيلها والبت فيها بمقتضى قرارات إجرائية						
2020		2021				
ملفات التوجيه المسجلة	ملفات التوجيه المعالجة	ملفات التوجيه المسجلة	ملفات التوجيه المعالجة	نسبة المعالجة	نسبة النمو من المسجل	نسبة النمو من المعالج
1 573	1 643	1 834	1 834	%100,00	%16,59	%11,63

ملفات التوجيه التي تم البت فيها بمقتضى قرارات إجرائية



بالإضافة إلى ما قامت به المؤسسة من مبادرات تهدف إلى إحاطة الإدارات المعنية علما ببعض الشكايات، بالنظر لأهمية موضوعها، أو لملامسة مواضيعها لوضعيات تستأثر باهتمام الرأي العام المحلي والوطني أو تمس بمجالات حقوقية عامة تتطلب اهتماما خاصا من الإدارات المعنية بها؛ واصلت المؤسسة خلال هذه السنة خدماتها التوجيهية والإرشادية لمختلف المواطنين الذين يطرقون بابها في مواضيع تخرج عن اختصاصها، لضمان تواصل فعال بين الإدارة والمرتفق، وهذا، بالموازاة مع ما قامت به من إحالات لبعض الشكايات التي تخرج عن اختصاصها على الجهات المعنية.

لذا، وبنفس المنهجية التحليلية المتبعة في موضوع معالجة التظلمات التي تدخل في نطاق اختصاصها، يقدم هذا الحيز من التقرير جانبا آخر من تشكيات المواطنين في علاقاتهم البينية.

معطيات عامة حول ملفات التوجيه التي تم تسجيلها والبت فيها بمقتضى قرارات إجرائية

لقد عرف عدد ملفات عدم الاختصاص التي تم تسجيلها بالمؤسسة، خلال هذه السنة، ارتفاعا طفيفا مقارنة مع السنة الماضية، بحيث وصل إلى ما مجموعه 1834 شكاية، أي ما نسبته 33,91% من مجموع المسجل العام، وهو ما شكل نسبة نمو بلغت 16,59% من المسجل توجيه، وقد فتحت لها ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاطة أو الحفظ على الحالة حسب كل حالة. وفي هذا الصدد، عالجت المؤسسة بمقتضى قرارات إجرائية، جميع ما توصلت به من شكايات، وهو ما شكل نسبة معالجة بلغت 100 % من إجمالي مخزون ملفات عدم الاختصاص التي تم تسجيلها بالمؤسسة، وهو ما يعني أيضا أن المخلف لدى المؤسسة من هذا النوع من الشكايات منعدم برسم هذه السنة.

أولا: الحصيلة الإجمالية لملفات التوجيه المعالجة بحسب طبيعة القرارات الإجرائية المتخذة

طبيعة الإجراء	2020	2021		نسبة النمو (%)
	عدد القرارات الإجرائية	عدد القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع (%)	
توجيه المشتكي	1 442	1 619	88,28	12,27
إحالة	77	108	5,89	40,26
إحاطة	85	68	3,71	-20,00
حفظ على الحالة	39	39	2,13	0,00
المجموع	1 643	1 834	100,00	11,63



من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال سنة 2021، وبزيادة بلغت 11,63% مقارنة مع السنة الماضية، عملت المؤسسة خلال هذه السنة على البت بمقتضى قرارات إجرائية، فيما مجموعه 1834 ملفا، أي ما نسبته 100 % من مجموع الشكايات والطلبات المسجلة خلال السنة. وقد اتخذت هذه القرارات كما في باقي السنوات، عدة أشكال توزعت بين قرارات إجرائية بالتوجيه أو الإحاطة أو الإحالة أو الحفظ على الحالة. وقد خلص تحليل المعطيات الخاصة بالموضوع خلال هذه السنة، وعلى نحو السنة الماضية، إلى أن إجراء توجيه المشتكي احتل المرتبة الأولى بما مجموعه 1619 قرارا إجرائيا وهو ما شكل 88,28% من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة؛ في حين، وخلافا للسنة الماضية، فإن إجراء الإحالة تقدم هذه السنة إلى المرتبة الثانية، بما مجموعه 108 قرارات إجرائية، بنسبة 5,89% من نفس المجموع؛ بينما تراجعت إجراءات الإحاطة إلى المرتبة الثالثة هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، بحيث لم تتجاوز ما مجموعه 68 قرارا إجرائيا، بنسبة 3,71% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة؛

وبقي إجراء الحفظ على الحالة محتفظا بالمرتبة الأخيرة، مع الاستقرار المسجل في أعدادها، مقارنة مع السنة الماضية، بـ 39 ملفا، وبنسبة 2,13% من مجموع المجموع.

ورغم عدم محافظة هذه القرارات على نفس نسقية الترتيب المسجل خلال السنة الماضية، فإن الملاحظة العامة في هذا الشأن متصلة بالزيادة الملحوظة في عدد القرارات الإجرائية الصادرة المتعلقة بتوجيه المشتكي وبالإحالة، مقارنة مع السنة الماضية، على النحو المفصل في الجدول أعلاه.

وعموما، يظهر تحليل المعطيات الرقمية، المرتبطة بمختلف القرارات الإجرائية الصادرة خلال هذه السنة، مجموعة من الخلاصات والنتائج التي تختلف باختلاف زاوية النظر إليها على النحو الذي سيأتي بيانه.

ثانيا: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب التصنيف الموضوعاتي

الجدول 1

التصنيف الموضوعاتي	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة (%)
	عدد الملفات	النسبة من المجموع (%)	عدد القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع (%)	
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	649	35,39	649	35,39	100,00
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	415	22,63	415	22,63	100,00
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	256	13,96	256	13,96	100,00
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	141	7,69	141	7,69	100,00
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	91	4,96	91	4,96	100,00
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	79	4,31	79	4,31	100,00
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	54	2,94	54	2,94	100,00
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	43	2,34	43	2,34	100,00
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	30	1,64	30	1,64	100,00
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	28	1,53	28	1,53	100,00
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	18	0,98	18	0,98	100,00
شكايات تهم السلوك القضائي	16	0,87	16	0,87	100,00
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	5	0,27	5	0,27	100,00
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	3	0,16	3	0,16	100,00
شكايات ضد إدارات أجنبية	3	0,16	3	0,16	100,00
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	2	0,11	2	0,11	100,00
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	1	0,05	1	0,05	100,00
المجموع	**1 834**	**100,00**	**1 834**	**100,00**	**100,00**

بالاستناد إلى تصنيف موضوعاتي رئيسي لجميع المواضيع محل الشكايات التي تفرج عن انطلاق مهامها وصلاحياتها، عالجت المؤسسة مختلف ما توصلت به من طلبات وتشكيات، وهو ما مكن من إعطاء مؤشرات إدراكية واضحة حول مواضيعها، وبالتالي حول مجالات اهتمام المشتكين وما تم اتخاذه في شأنها من إجراءات.

لقد تمكنت المؤسسة خلال هذه السنة أيضا، من رسم خارطة موازية للتشكيات، من غير أن تكون مندرجة ضمن اختصاصها، وذلك من خلال تحليل المعطيات المتوفرة انطلاقا من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها، اعتمادا على سبعة عشر تصنيفا رئيسيا، وفق ما سيأتي بعده من تفصيل يوضح انسجام منهجية المعالجة المتبعة في مختلف ما تتوصل به المؤسسة من شكايات من جهة، ويرسم صورة أوضح لمنظومة التشكي والمطالب المرتبطة بها من جهة ثانية، وذلك بعيدا عن منطق الاختصاص الإجرائي، مستندة في ذلك على ما تجمع لديها من قضايا، وفق تصنيفات اعتبرتها جامعة لأهم المواضيع المعروضة عليها، والتي سجلت زيادة تصنيف واحد خلال هذه السنة مقارنة مع السنة الماضية.

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين»

خلافا للسنة الماضية، سجل هذا النوع من الشكايات ارتفاعا عدديا ملحوظا، بحيث وصل مجموع ما تم تسجيله منها إلى 649 شكاية بنسبة 35,39% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة، في مقابل ما مجموعه 489 شكاية بنسبة 31,09% تم تسجيلها السنة الماضية، محافظة بذلك للسنة الثالثة على التوالي، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات عدم الاختصاص، بالنظر لمجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة. وهي نزاعات يغلب عليها الطابع الخاص، ومع ذلك تبقى مؤشرا مهما يجب قراءته من زاوية محاولة أصحابها إيجاد حلول لها خارج المسالك القضائية، الأمر الذي ترى معه المؤسسة، مرة أخرى، ضرورة إيلاء الآليات البديلة لحل المنازعات بين الخواص المكانة المستحقة لها، إن على المستوى التشريعي أو التطبيقي.

- شكايات متعلقة بالمجال القضائي «تضم 07 تصنيفات»

على غرار السنة الماضية، وبالرغم مما فرضته هندسة منظومة التظلمات الإلكترونية خلال هذه السنة كذلك، من تفصيل لموضوع التشكيات المرتبطة بالمجال القضائي، حسبما هو مبين في الجدول أعلاه، فإن هذه الشكايات مجتمعة، حافظت خلال هذه السنة على موقعها بين المراكز المتقدمة، بما مجموعه 441 شكاية، موزعة بين شكايات تهم أحكاما وقرارات قضائية، والتي حافظت هذه السنة كذلك على المرتبة الثالثة من حيث مجموع الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، بما مجموعه 256 شكاية، ممثلة بذلك نسبة 13,96% مما ذكر، وهي تشكيات تثير تساؤلات حول موضوع جودة الحكم القضائي في علاقته بمجال الثقة والارتياح الواجبين للأحكام القضائية، مما يستدعي من الأجهزة القائمة على الشأن القضائي إيلاءها العناية اللازمة؛ ثم تأتي الشكايات المرتبطة بعدم تنفيذ أحكام قضائية صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، التي تراجعت هذه السنة إلى المرتبة السادسة ضمن التصنيف العام، بما مجموعه 79 ملفا، وما نسبته 4,31% من نفس المجموع، مما يعتبر مؤشرا على ضرورة الاهتمام بموضوع التنفيذ القضائي ليس فقط بالنسبة للأحكام الصادرة في مواجهة الدولة، ولكن أيضا بالنسبة للأحكام الصادرة في مواجهة الخواص؛ تلتها الشكايات الموجهة ضد مساعدي القضاء بما مجموعه 54 ملفا، وما نسبته 2,94% من نفس المجموع، متقدمة بذلك هذه السنة أيضا إلى المرتبة السابعة؛ ثم الشكايات التي همت زمن التقاضي، بالرغم من تقدم الشكايات المتعلقة بطول مدة التقاضي إلى المرتبة العاشرة، بما مجموعه 28 ملفا، وما نسبته 1,53%؛ ثم

الشكايات المتعلقة بالسلوك القضائي والتي جاءت في المرتبة الثانية عشر بما مجموعه 16 شكاية، وما نسبته 0,87%؛ فيما جاءت الشكايات المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، والتي جاءت في المرتبة الثالثة عشر بما مجموعه 05 شكايات، وما نسبته 0,27%؛ وأخيرا، وخلافا للسنة الماضية، التي لم تسجل المؤسسة برسمها أي شكاية تخص طلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية، تم خلال هذه السنة تسجيل 03 شكايات بهذا الشأن، بنسبة 0,16%.

- طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

كما السنة الماضية، حلت طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات المسجلة بالمؤسسة، خلال هذه السنة، في المرتبة الثانية في الترتيب العام، سواء من زاوية الطلبات المسجلة أو الملفات المعالجة، بما مجموعه 415 طلبا، أي بنسبة تعادل 22,63% من مجموع الشكايات التي تفرج عن اختصاص المؤسسة، وإن سجلت زيادة عددية هذه السنة مقارنة مع سابقتها، التي بقيت في حدود 357 طلبا، وهي في مجموعها طلبات وملتمسات تعبر عن واقع الهشاشة والاحتياج الذي تعيشه بعض الفئات الاجتماعية، التي تبحث عن إيجاد حلول لأوضاع اجتماعية أو لاحتياجات إدارية بعيدا عن المساطر والإجراءات المعمول بها.

- شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام

بانخفاض بسيط، وعلى غرار السنة الماضية، جاء ترتيب هذه الشكايات في المرتبة الرابعة، بما مجموعه 141 شكاية، اتخذ بشأنها 141 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 7,69% من مجموع الشكايات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة، وفي نفس سياق ما تم تسجيله ومعالجته السنة الماضية، لم تفرج مواضيع هذا النوع من التشكيات، بالرغم من عمومية مواضيعها وعدم دقة وقائعها، عن كونها مطالب عامة لم يتح للمؤسسة إمكانية البحث فيها لافتقارها إلى العناصر المساعدة على ذلك، غير أنها تبقى وقائع مجسدة لعدم الثقة في الأداء الإداري أو أحيانا كاشفة لسوء فهم المواطن للمساطر والإجراءات الإدارية، أو لضعف التواصل بين الإدارة والمرتفق على اختلاف أشكاله، وهي مطالب سبق للمؤسسة أن نبهت إلى ضرورة الالتفات إليها في مناسبات وتقارير سابقة، وتجدد التأكيد عليها لعلاقتها المباشرة بمبتغى تحقيق الثقة في أداء المرفق العام.

وقد تلا هذه التصنيفات المهمة عدديا، مجموعة من الشكايات التي حالت باقي التصنيفات الموضوعاتية المسجلة خلال هذه السنة، موزعة بين تلك التي يرجع النظر فيها إلى المحاكم، وتلك المتعلقة بشكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»، وشكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة المقدمة في شكل مطالب اجتماعية، ثم طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء، وشكايات مقدمة في مواجهة إدارات أجنبية، وأخرى متعلقة بحقوق الإنسان، وشكايات متعلقة بالحصول على الجنسية، بأعداد ونسب مختلفة، حسب الترتيب الوارد في الجدول أعلاه.

ولعل الجامع بين كل هذه التصنيفات، على قلتها، أن جميع الملفات التي فتحت في شأنها تمت معالجتها بنسبة معالجة شاملة بلغت هذه السنة 100% مقارنة مع المسجل منها.

الجدول 4

طبيعة الإجراء / التصنيف الموضوعاتي	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع (%)
	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)		
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	620	38,30	16	14,81	5	7,35	8	20,51	649	35,39
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	366	22,61	36	33,33	3	4,41	10	25,64	415	22,63
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	252	15,57	3	2,78	0	0,00	1	2,56	256	13,96
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	43	2,66	35	32,41	48	70,59	15	38,46	141	7,69
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	87	5,37	3	2,78	0	0,00	1	2,56	91	4,96
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	78	4,82	1	0,93	0	0,00	0	0,00	79	4,31
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	54	3,34	0	0,00	0	0,00	0	0,00	54	2,94
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	39	2,41	2	1,85	0	0,00	2	5,13	43	2,34
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	14	0,86	4	3,70	11	16,18	1	2,56	30	1,64
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	28	1,73	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	1,53
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	18	1,11	0	0,00	0	0,00	0	0,00	18	0,98
شكايات تهم السلوك القضائي	8	0,49	7	6,48	0	0,00	1	2,56	16	0,87
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	5	0,31	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	0,27
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	3	0,19	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,16
شكايات ضد إدارات أجنبية	2	0,12	0	0,00	1	1,47	0	0,00	3	0,16
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	0,06	1	0,93	0	0,00	0	0,00	2	0,11
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
المجموع	**1 619**	**100,00**	**108**	**100,00**	**68**	**100,00**	**39**	**100,00**	**1 834**	**100,00**

يظهر التوزيع العام للقرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، بالنظر لنوعها في علاقتها مع التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للتشكيات والطلبات التي توصلت بها المؤسسة، أن القرار الإجرائي بتوجيه المشتكي حافظ على صدارة الترتيب في أغلب القضايا التي تخص التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية لملفات التوجيه، رغم الاختلاف الحاصل في الترتيب بين مختلف التصنيفات، بينما يظهر التصنيف تباينا للمواقع بين الإحالة والإحالة والحفظ على الحالة حسب كل تصنيف، بحيث في الوقت الذي حافظت فيه القرارات الإجرائية بالإحالة على المرتبة الثانية في كل من الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص، وبطلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، والشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية، والشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم، والشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، والشكايات التي تهم السلوك القضائي، احتلت نفس المرتبة القرارات الإجرائية بالإحالة في كل من الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة، والشكايات المقدمة في مواجهة الإدارات الأجنبية، في حين تصدرت الترتيب في الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام.

بينما تساوى القراران الإجرائيان بالإحالة والحفظ على الحالة من حيث العدد وتقاسما المرتبة الثانية في شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان». ولم تسجل التصنيفات التي تخص شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء، وشكايات من حول مدة التقاضي «زمن التقاضي»، وطلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء، وشكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية، وشكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية، وشكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية، أي قرار إجرائي بالإحالة أو الإحالة أو الحفظ على الحالة، كل على حسبما هو مفصل في الجدول أعلاه.

وعموما، فقد شملت القرارات الإجرائية بالتوجيه، 17 تصنيفا موضوعاتيا، بما مجموعه 1619 قرارا إجرائيا، وقد تبين أن الصنف المتعلق بالشكايات المرتبطة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» حظي، كما في السنة الماضية، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالتوجيه، ممثلا بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 620 إجراء، وهو ما مثل 38,30% من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة؛ تلته طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات بـ 366 قرارا إجرائيا بالتوجيه بنسبة 22,61% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية بـ 252 قرارا إجرائيا بالتوجيه بنسبة 15,57% من ذات المجموع؛ فباقي التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول التوضيحي أعلاه، عبر سلم ترتيبي تراوح بين إجراء واحد و87 إجراء، على نحو ما سبق بيانه.

وشملت القرارات الإجرائية بالإحالة 10 تصنيفات موضوعاتية، بما مجموعه 108 قرارات إجرائية، وقد تبين أن الصنف المتعلق بطلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات حظي بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحالة، ممثلا بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 36 إجراء، وهو ما مثل 33,33% من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة الصادرة خلال هذه السنة؛ تلته الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام بـ 35 قرارا إجرائيا بالإحالة بنسبة 32,41% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» بـ 16 قرارا إجرائيا بالإحالة، بنسبة 14,81% من ذات المجموع؛ فباقي التصنيفات

الموضوعاتية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول أعلاه، عبر سلم ترتيبي تراوح بين إجراء واحد وسبعة إجراءات، على نحو ما سبق بيانه.

بينما همت القرارات الإجرائية بالإحاطة 05 تصنيفات موضوعاتية، بما مجموعه 68 قرارا إجرائيا، وقد تبين أن الصنف المتعلق بشكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام حظي بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحاطة، محتلا بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 48 إجراء، وهو ما مثل 70,59% من مجموع القرارات الإجرائية بالإحاطة الصادرة خلال هذه السنة؛ تلته الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية» بـ 11 قرارا إجرائيا بالإحاطة، بنسبة 16,18% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» بخمسة قرارات إجرائية بالإحاطة بنسبة 7,35% من نفس المجموع؛ فباقي التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة على النحو المبين في الجدول أعلاه، عبر سلم ترتيبي تراوح بين إجراء واحد وثلاثة إجراءات.

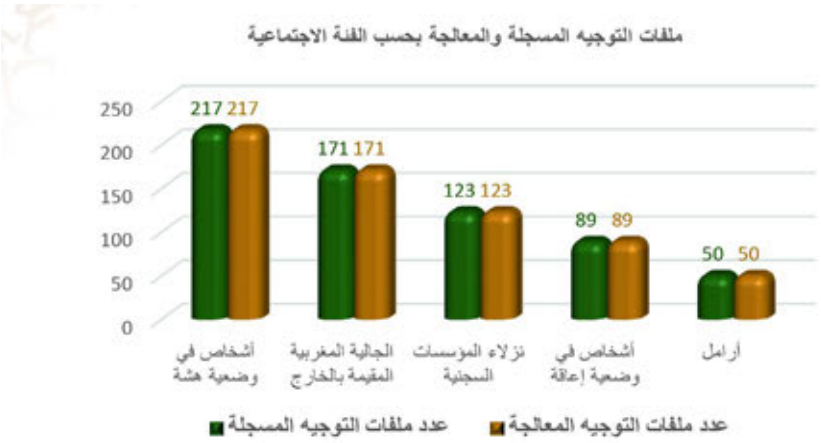
في حين، شملت القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة 08 تصنيفات موضوعاتية، بما مجموعه 39 قرارا إجرائيا، يستفاد منها أن الصنف المتعلق بشكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام حظي كذلك بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة، محتلا بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 15 إجراء، وهو ما مثل 38,46% من مجموع القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة الصادرة خلال هذه السنة؛ تلته الشكايات المرتبطة بطلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات بـ 10 قرارات إجرائية بالحفظ على الحالة، بنسبة 25,64% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت أيضا الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «ذاتيين ومعنويين» بـ 08 قرارات إجرائية بالحفظ على الحالة، بنسبة 20,51% من نفس المجموع؛ فباقي التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول أعلاه، عبر سلم ترتيبي تراوح بين إجراء واحد وإجراءين.

من جانب آخر، يتضح أن المؤسسة، وبالرغم من عدم بسط اختصاصها على موضوع سوء التدبير الإداري العام لعدم قيام فكرة التظلم، فقد تبين أن مبادراتها في هذا الشأن تتم من خلال الإحاطة، وذلك وفق التفصيل المبين أعلاه.

ثالثا: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب الفئة الاجتماعية

الجدول 1

الفئة الاجتماعية	المسجل		المعالج			نسبة المعالجة (%)
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة (%)	
أشخاص في وضعية هشة	217	33,38	217	33,38	11,83	100,00
الجالية المغربية المقيمة بالخارج	171	26,31	171	26,31	9,32	100,00
نزلاء المؤسسات السجنية	123	18,92	123	18,92	6,71	100,00
أشخاص في وضعية إعاقة	89	13,69	89	13,69	4,85	100,00
أرامل	50	7,69	50	7,69	2,73	100,00
المجموع	**650**	**100,00**	**650**	**100,00**	**35,44**	**100,00**



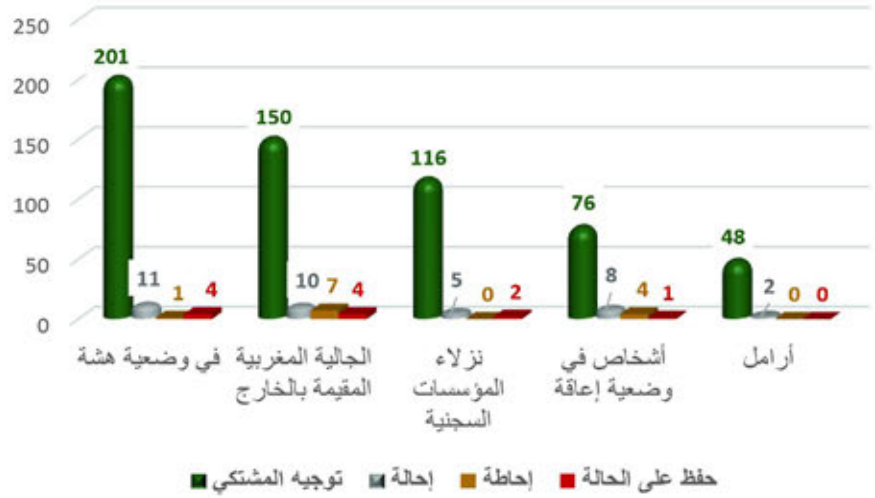
من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال هذه السنة بمقتضى قرارات إجرائية، الذي بلغ 1834 ملفا، تبين أن 650 منها همت خمس فئات مجتمعية، أي ما يمثل نسبة 35,44% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة أو المعالجة، بنسبة معالجة كاملة بلغت 100% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة استنادا إلى شكايات وطلبات هذه الفئات.

هذا، وقد تبين أن طابع الهشاشة «بما فيها الهشاشة الارتفاقية»، كخاصية مشتركة للفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، استمر في تصدر ترتيب الفئات المعنية بهذا النوع من الملفات، سواء من جهة عدد الملفات المسجلة أو من جانب عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، بمجموع 217 إجراء، أي بنسبة 33,38% من مجموع ملفات الفئات المعنية بالدراسة، وبنسبة 11,83% من مجموع ملفات التوجيه؛ تلتها في الترتيب فئة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج بمجموع 171 شكاية وبالتالي 171 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 26,31% ، وبنسبة 9,32% من نفس المجاميع على التوالي؛ ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية بمجموع 123 ملفا/قرارا إجرائيا، أي بنسبة 18,92% و6,71% مما ذكر؛ وبعدها جاءت فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 89 شكاية وبالتبعية 89 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 13,69% و4,85% من المجاميع المذكورة؛ متبوعة بفئة الأرامل بمجموع 50 ملفا أو قرارا إجرائيا، وبنسبة 7,69% و2,73% مما سبق. وهي أعداد ونسب تبين من جهة التطابق الحاصل بين عدد الشكايات التي تقدمت بها كل فئة من الفئات المذكورة، وعدد القرارات الإجرائية المتخذة في موضوعها، ومن جهة ثانية تؤشر على أنه تم الحفاظ على غالبية التصنيف الفئوي الذي تم تسجيله خلال السنة الماضية، مع تماثل المواقع بين فئة نزلاء المؤسسات السجنية وفئة الجالية المغربية المقيمة بالخارج.

الجدول 4

طبيعة الإجراء / الفئة الاجتماعية	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الاجرائية	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة (%)
	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة (%)		
في وضعية هشة	201	12,42	11	10,19	1	1,47	4	10,26	217	11,83
الجالية المغربية المقيمة بالخارج	150	9,26	10	9,26	7	10,29	4	10,26	171	9,32
نزلاء المؤسسات السجنية	116	7,16	5	4,63	0	0,00	2	5,13	123	6,71
أشخاص في وضعية إعاقة	76	4,69	8	7,41	4	5,88	1	2,56	89	4,85
أرامل	48	2,96	2	1,85	0	0,00	0	0,00	50	2,73
المجموع	591	36,50	36	33,33	12	17,65	11	28,21	650	35,44

الحصيلة الإجمالية لملفات التوجيه المعالجة بحسب الفئة الاجتماعية



وعلاقة بما سبق، يظهر التوزيع العام للقرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، بالنظر لنوعها في علاقتها مع الفئة الاجتماعية المعنية بها، أن القرار الإجرائي بتوجيه المشتكي حافظ على صدارة الترتيب بالنسبة لجميع الفئات الاجتماعية، بينما سجلت باقي القرارات الإجرائية ترتيبا مغايرا، بحيث في الوقت الذي حافظ فيه القرار الإجرائي بالإحالة على المرتبة الثانية، تم تسجيل تبادل للمواقع بين الإحاطة والحفظ على الحالة حسب الفئة الاجتماعية المعنية، فكما حافظت القرارات الإجرائية بالإحاطة على المرتبة الثالثة في كل من الشكايات التي تهم أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج والأشخاص في وضعية إعاقة، احتلت نفس المرتبة القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة في كل من شكايات الأشخاص في وضعية هشة ونزلاء المؤسسات السجنية، ولم تسجل أي إجراء يهم فئة الأرامل.

وعموما، فقد تبين أن الصنف المتعلق بالشكايات المقدمة من لدن أشخاص في وضعية هشة حظي، كما في السنة الماضية، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالتوجيه، محتلا بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 201 إجراء، وهو ما مثل 12,42% من مجموع القرارات الإجرائية بالتوجيه؛ تلته الشكايات المقدمة من طرف أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج بـ 150 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وبنسبة 9,26% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المقدمة من قبل نزلاء المؤسسات السجنية بـ 116 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وبنسبة 7,16% من مجموع المجموع؛ وفي المرتبة الرابعة جاءت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص في وضعية إعاقة بـ 76 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وبنسبة 4,69% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الخامسة والأخيرة جاءت الشكايات المقدمة من قبل فئة الأرامل بـ 48 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وبنسبة 2,96% من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة، على نحو ما هو مبين في الجدول.

نفس الترتيب تقريبا حافظت عليه القرارات الإجرائية بالإحالة، بحيث احتل الصنف المتعلق بالشكايات المقدمة من لدن أشخاص في وضعية هشة المرتبة الأولى بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحالة، بما مجموعه 11 إجراء، وهو ما مثل 10,19% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ تلته الشكايات المقدمة من طرف أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج بـ 10 قرارات إجرائية بالإحالة، وبنسبة 9,26% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة تقدمت القرارات الإجرائية التي تهم الشكايات المقدمة من قبل أشخاص في وضعية إعاقة بـ 08 قرارات إجرائية بالإحالة، وبنسبة 7,41% من مجموع المجموع؛ وتراجعت إلى المرتبة الرابعة الشكايات المقدمة من قبل نزلاء المؤسسات السجنية بـ 05 قرارات إجرائية بالإحالة، وبنسبة 4,63% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الخامسة والأخيرة جاءت الشكايات المقدمة من قبل فئة الأرامل بقرارين إجرائيين بالإحالة، وبنسبة 1,85% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة، على نحو ما هو مبين في الجدول.

أما القرارات الإجرائية بالإحاطة فقد ظهرت بترتيب مغاير لما تقدم، جاءت فيه الشكايات المقدمة من لدن أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج متصدرة للترتيب، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحاطة، بما مجموعه 07 قرارات إجرائية، وهو ما مثل 10,29% من مجموع إجراءات الإحاطة المتخذة؛ تلتها القرارات الإجرائية التي تهم الشكايات المقدمة من طرف أشخاص في وضعية إعاقة بـ 04 قرارات إجرائية بالإحاطة، وبنسبة 5,88% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص في وضعية هشة بقرار إجرائي واحد بالإحاطة؛ في حين لم تسجل الشكايات المقدمة من قبل فئة الأرامل وفئة نزلاء المؤسسات السجنية أي قرار إجرائي بالإحاطة خلال هذه السنة، على نحو ما هو مبين في الجدول.

في حين، تساوت في المرتبة الأولى القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة التي تهم كلا من الشكايات المقدمة من لدن أشخاص في وضعية هشة وتلك المقدمة من طرف أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج بما مجموعه 04 إجراءات لكل فئة، ونسبة 10,26% من مجموع القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المتخذة لكل منهما؛ وفي المرتبة الثانية جاءت الشكايات المقدمة من قبل نزلاء المؤسسات السجنية بقرارين إجرائيين بالحفظ على الحالة، بنسبة 5,13% من مجموع المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص في وضعية إعاقة بقرار إجرائي واحد بالحفظ على الحالة؛ في حين لم ينتج عن الشكايات المقدمة من قبل فئة الأرامل أي قرار إجرائي بالحفظ على الحالة خلال هذه السنة.

رابعا: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

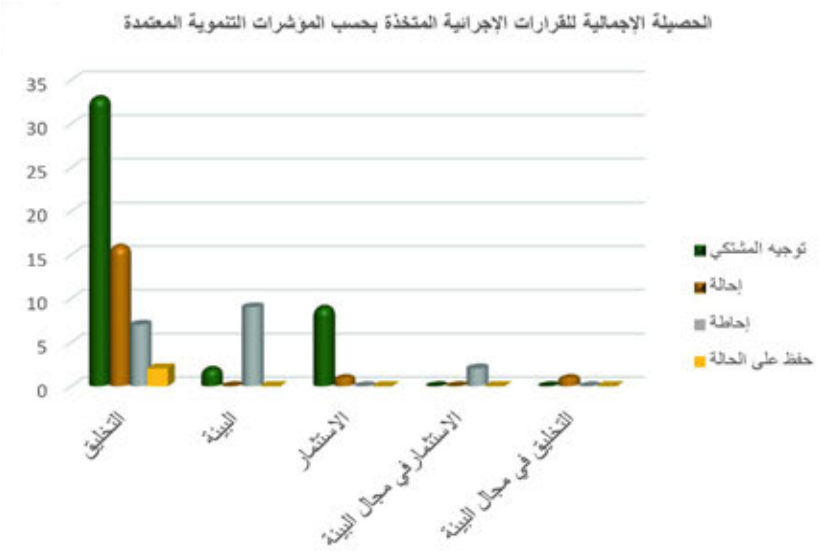
الجدول 1

المؤشر المعتمد	المسجل		المعالج			نسبة المعالجة (%)
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة (%)	
التخليق	58	70,73	58	70,73	3,16	100,00
البيئة	11	13,41	11	13,41	0,60	100,00
الاستثمار	10	12,20	10	12,20	0,55	100,00
الاستثمار في مجال البيئة	2	2,44	2	2,44	0,11	100,00
التخليق في مجال البيئة	1	1,22	1	1,22	0,05	100,00
المجموع	**82**	**100,00**	**82**	**100,00**	**4,47**	**100,00**



الجدول 2

طبيعة الإجراء / المؤشر المعتمد	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة (%)
	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الاحاطة (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة (%)		
التخليق	33	2,04	16	14,81	7	10,29	2	5,13	58	3,16
البيئة	2	0,12	0	0,00	9	13,24	0	0,00	11	0,60
الاستثمار	9	0,56	1	0,93	0	0,00	0	0,00	10	0,55
الاستثمار في مجال البيئة	0	0,00	0	0,00	2	2,94	0	0,00	2	0,11
التخليق في مجال البيئة	0	0,00	1	0,93	0	0,00	0	0,00	1	0,05
المجموع	**44**	**2,72**	**18**	**16,67**	**18**	**26,47**	**2**	**5,13**	**82**	**4,47**



سيرا على ما انتهجته في تقريريها السابقين، عمدت المؤسسة إلى تحليل ما توصلت به من شكايات بالرغم من أن موضوعها لا يدخل ضمن صلاحياتها، بالاعتماد على بعض المؤشرات التنموية، وهو ما أظهر أن الشكايات المسجلة والمعالجة خلال هذه السنة بمقتضى قرارات إجرائية همت 03 مؤشرات، تقدمها، للسنة الثانية على التوالي وبزيادة طفيفة، مؤشر التخليق بمجموع 58 ملف توجيه عوض 46 ملفا تم تسجيله السنة الماضية، وبنسبة 3,16% من مجموع ملفات التوجيه؛ متبوعا بمؤشر البيئة بـ 11 ملف توجيه عوض 16 ملفا من نفس النوع تم تسجيله في السنة الماضية، وبنسبة 0,60% من غاية المجموع، مسجلا بذلك انخفاضا في عدد الملفات التي تهم هذا المؤشر؛ في حين احتل مؤشر الاستثمار المرتبة الثالثة بـ 10 ملفات توجيه، وبنفس النسبة المسجلة خلال السنة الماضية في علاقتها بمجموع ملفات التوجيه المعالجة، أي 0,55%؛ فمؤشر الاستثمار في مجال البيئة بملفين ومؤشر التخليق في مجال البيئة بملف توجيه واحد.

هذا، وينبغي الإشارة إلى أن القرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه ذات الصلة بالمؤشرات التنموية المذكورة غلب عليها هذه السنة قرارات إجرائية بالتوجيه بما مجموعه 44 قرارا إجرائيا؛ في حين تساوت الإحالة والإحاطة في المرتبة الثانية بـ 18 قرارا إجرائيا لكل منهما؛ بينما لم يتخذ القرار الإجرائي بالحفظ على الحالة سوى في شكايتين اثنتين لهما ارتباط بهذه المؤشرات. كل ذلك، مع اختلاف بين في ترتيب مجموع القرارات الإجرائية بحسب كل مؤشر على حدة، بحيث تصدرت القرارات الإجرائية بالتوجيه والإحالة والحفظ على الحالة ملفات التخليق؛ في حين تصدرت القرارات الإجرائية بالإحاطة ملفات البيئة، وفق التصنيف المبين في الجدول 2 أعلاه.

وعموما، فقد تبين أن الصنف المتعلق بالشكايات المعنية بمؤشر التخليق حظي بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالتوجيه، ممثلا بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 33 قرارا إجرائيا، وهو ما مثل 2,04% من مجموع قرارات التوجيه المتخذة؛ تلته القرارات الإجرائية المتعلقة بمؤشر الاستثمار بـ 09 قرارات إجرائية بالتوجيه، وبنسبة 0,56% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت القرارات الإجرائية التي تهم مؤشر البيئة بقرارين إجرائيين بالتوجيه، وبنسبة 0,12% من غاية المجموع؛ بينما لم تسجل المؤشرات المختلفة أي قرار إجرائي بالتوجيه على نحو ما هو مبين في الجدول 2.

بينما احتلت القرارات الإجرائية بالإحالة التي تهم مؤشر التخليق المرتبة الأولى بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحالة، بما مجموعه 16 قرارا إجرائيا، وهو ما مثل 14,81% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ تلته القرارات الإجرائية التي تهم مؤشر الاستثمار والمؤشر المختلط «التخليق في مجال البيئة» بقرار إجرائي بالإحالة لكل منهما؛ بينما لم يسجل مؤشر البيئة والمؤشر المختلط «الاستثمار في مجال البيئة» أي قرار إجرائي بالإحالة على نحو ما هو مبين في الجدول 2.

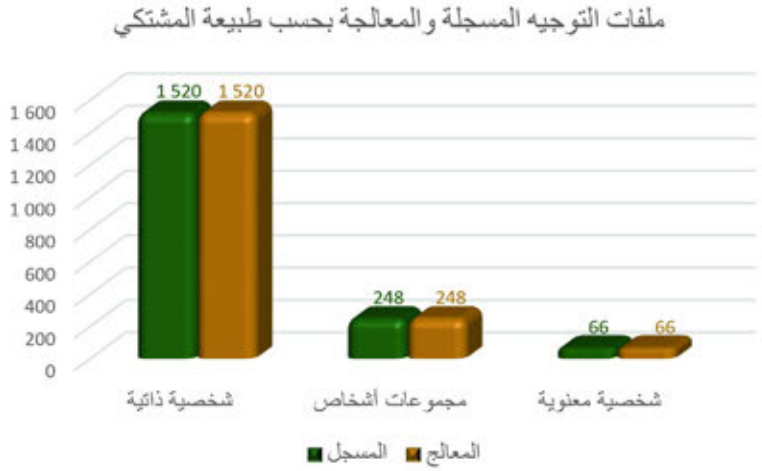
في حين، تبين أن الصنف المتعلق بالشكايات المعنية بمؤشر البيئة حظي بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحالة، محتلا بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 09 قرارات إجرائية، وهو ما مثل 13,24% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ تلته القرارات الإجرائية المتعلقة بمؤشر التخليق بـ 07 قرارات إجرائية بالإحالة، وبنسبة 10,29% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت القرارات الإجرائية التي تهم المؤشر المختلط «الاستثمار في مجال البيئة» بقرارين إجرائيين بالإحالة، وبنسبة 2,94% من نفس المجموع؛ بينما لم يسجل مؤشر الاستثمار والمؤشر المختلط «التخليق في مجال البيئة» أي قرار إجرائي بالإحالة، على نحو ما هو مبين في الجدول 2.

أما القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة، فلم تسجل هذه السنة سوى قرارين إجرائيين اثنين هما مؤشر التخليق؛ بينما لم تسجل باقي المؤشرات أي قرار إجرائي بالحفظ على الحالة وفق ما هو مبين في الجدول 2.

خامسا: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب طبيعة المشتكي

الجدول 1

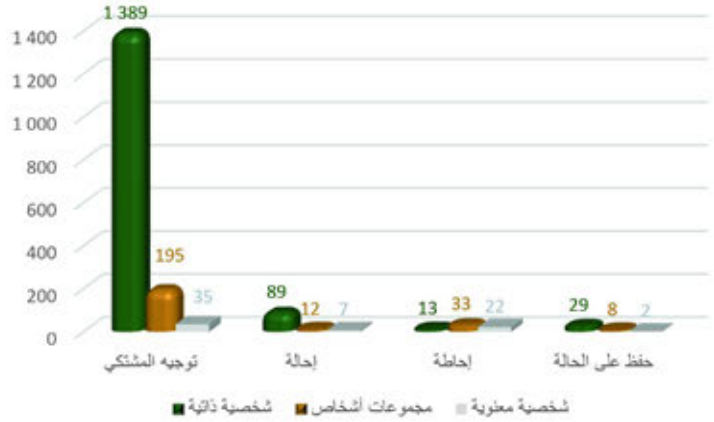
طبيعة المشتكي	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة (%)
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع (%)	
شخصية ذاتية	1 520	82,88	1 520	82,88	100,00
مجموعات أشخاص	248	13,52	248	13,52	100,00
شخصية معنوية	66	3,60	66	3,60	100,00
المجموع	**1 834**	**100,00**	**1 834**	**100,00**	**100,00**



تظهر المعطيات أعلاه من جانب تحليلي مغاير، أن معظم ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، خلال هذه السنة، بالنظر إلى طبيعة المشتكين المعنيين بها، تهم كما في السنة الماضية الشكايات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين، التي حافظت على صدارة الترتيب من حيث أعداد الإجراءات المتخذة، بـ 1520 شكاية وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 82,88% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، وبنسبة معالجة بلغت 100 %؛ تليتها في المرتبة الثانية -على نفس ترتيب ملفات التظلم- الشكايات والطلبات المقدمة من طرف مجموعات أشخاص والقرارات الإجرائية المتخذة فيها، بـ 248 ملفا وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 13,52% من المسجل والمعالج توجيه؛ ثم في المرتبة الثالثة حلت الشكايات والقرارات الإجرائية المتعلقة بشكايات تقدم بها أشخاص معنوية، حيث بقيت في حدود 66 شكاية وقرارا إجرائيا، أي بنسبة لم تتجاوز 3,60% من المجموع المذكور.

الجدول 4

طبيعة الإجراء / طبيعة المشتكي	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع (%)
	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)		
شخصية ذاتية	1 389	85,79	89	82,41	13	19,12	29	74,36	1 520	82,88
مجموعات أشخاص	195	12,04	12	11,11	33	48,53	8	20,51	248	13,52
شخصية معنوية	35	2,16	7	6,48	22	32,35	2	5,13	66	3,60
المجموع	1 619	100,00	108	100,00	68	100,00	39	100,00	1 834	100,00



يظهر التوزيع العام للقرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، بالنظر لنوعها في علاقتها مع طبيعة المشتكي، أن القرار الإجرائي بتوجيه المشتكى حافظ على صدارة الترتيب بالنسبة لجميع أشكال المتظلمين، بينما يظهر التصنيف أيضا تباينا للمواقع بين الإحاطة والإحالة والحفظ على الحالة حسب طبيعة المشتكي، حيث في الوقت الذي حافظت فيه القرارات الإجرائية بالإحالة على المرتبة الثانية في الشكايات المقدمة من طرف أشخاص ذاتيين، احتلت نفس المرتبة القرارات الإجرائية بالإحاطة في كل من الشكايات المقدمة من مجموعات أشخاص والمقدمة من أشخاص معنوية.

بينما حافظ القرار الإجرائي بالحفظ على الحالة على المرتبة الرابعة بالنسبة لجميع أنواع المشتكين، باستثناء الشكايات المقدمة من طرف أشخاص ذاتيين التي احتل فيها المركز الثالث، حسب ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

وعموما، فقد تبين أن الصنف المتعلق بالشكايات المقدمة من لدن أشخاص طبيعيين حظي، كما في السنة الماضية، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالتوجيه، ممثلا بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 1389 قرارا إجرائيا، وهو ما مثل 85,79% من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة؛ تلته الشكايات المقدمة من طرف مجموعات أشخاص بـ 195 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وبنسبة 12,04% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص معنوية بـ 35 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وبنسبة 2,16% من ذات المجموع؛ وذلك على نحو ما هو مبين في الجدول.

نفس الترتيب حافظت عليه القرارات الإجرائية بالإحالة، حيث احتل الصنف المتعلق بالشكايات المقدمة من لدن أشخاص طبيعيين المرتبة الأولى، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحالة، بما مجموعه 89 إجراء، وهو ما مثل 82,41% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ تلته الشكايات المقدمة من طرف مجموعات أشخاص بـ 12 قرارا إجرائيا بالإحالة، وبنسبة 11,11% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص معنوية بـ 07 قرارات إجرائية بالإحالة، وبنسبة 6,48% من ذات المجموع؛ على نحو ما هو مبين في الجدول.

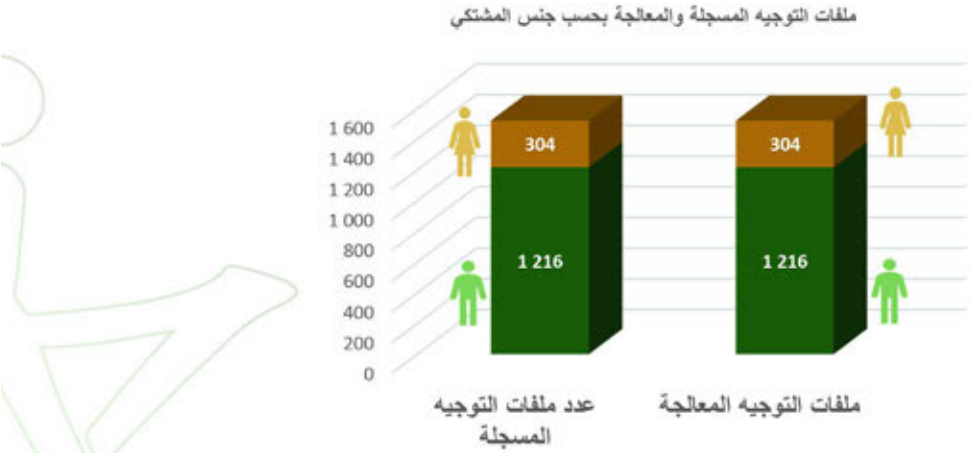
أما القرارات الإجرائية بالإحاطة فقد جاءت بترتيب مغاير لما تقدم، احتل فيها الصنف المتعلق بالشكايات المقدمة من لدن مجموعات أشخاص المرتبة الأولى، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالإحاطة، بما مجموعه 33 قرارا إجرائيا، وهو ما مثل 48,53% من مجموع إجراءات الإحاطة المتخذة؛ تلته الشكايات المقدمة من طرف أشخاص معنوية بـ 22 قرارا إجرائيا بالإحاطة، وبنسبة 32,35% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص طبيعيين بـ 13 قرارا إجرائيا بالإحاطة، وبنسبة 19,12% من ذات المجموع؛ على نحو ما هو مبين في الجدول.

نفس الترتيب أيضا، أتت به القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة، حيث احتل الصنف المتعلق بالشكايات المقدمة من لدن أشخاص طبيعيين المرتبة الأولى، بأكبر عدد من القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة، بما مجموعه 29 قرارا إجرائيا، وهو ما مثل 74,36% من مجموع إجراءات الحفظ على الحالة، المتخذة؛ تلته الشكايات المقدمة من طرف مجموعات أشخاص بـ 08 قرارات إجرائية بالحفظ على الحالة وبنسبة 20,51% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص معنوية بقرارين إجرائيين بالحفظ على الحالة، وبنسبة 5,13% من ذات المجموع؛ على نحو ما هو مبين في الجدول.

سادسا: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جنس المشتكي

الجدول 1

جنس المشتكي	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة (%)
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع (%)	
رجال	1 216	80,00	1 216	80,00	100,00
نساء	304	20,00	304	20,00	100,00
مجموع الأشخاص الذاتيين	**1 520**	**100,00**	**1 520**	**100,00**	**100,00**

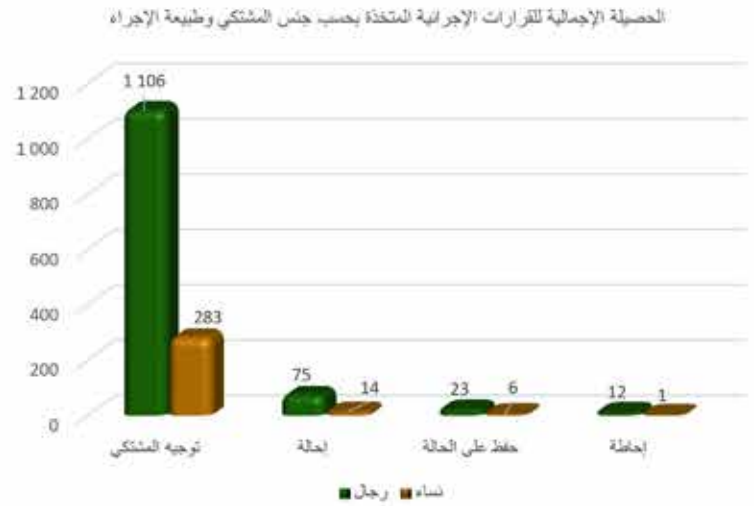


إن تحليل مجموع ما توصلت به المؤسسة من شكايات وطلبات تخرج عن مجال تدخلها، والبالغ على نحو ما تم بيانه، 1834 شكاية، يظهر أن عدد الرجال الذين بعثوا بشكاياتهم بلغ 1216، بنسبة أقل بقليل من النسبة المسجلة السنة الماضية، بحيث لم تتجاوز هذه السنة 80% من مجموع الشكايات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين والبالغ عددهم 1520، مقابل 304 شكايات مقدمة من طرف النساء، بنسبة تزيد قليلا عن النسبة المسجلة خلال السنة الماضية، حيث بلغت هذه السنة 20% من نفس المجموع، عوض نسبة 18,30% التي تم تسجيلها السنة الماضية. وهو نتيجة، وإن كانت بدورها مؤكدة لفكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء كمعطى عام، فإنها من ناحية المقاربة النسبية تبقى أقل من النسبة العامة لهن في مجموع الملفات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة والتي بلغت 21,56%، وأقل كذلك من النسبة العامة لهن في ملفات التظلم التي بلغت 22,41%.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسة عالجت، خلال هذه السنة، جميع ملفات التوجيه المسجلة بغض النظر عن جنس المعنيين بها، بحيث بلغت نسبة المعالجة 100%.

الجدول 4

طبيعة الإجراء / جنس المشتكي	توجيه المشتكي		إحالة		حفظ على الحالة		إحاطة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع (%)
	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)		
رجال	1 106	79,63	75	84,27	23	79,31	12	92,31	1 216	80,00
نساء	283	20,37	14	15,73	6	20,69	1	7,69	304	20,00
مجموع الأشخاص الذاتيين	1 389	100,00	89	100,00	29	100,00	13	100,00	1 520	100,00

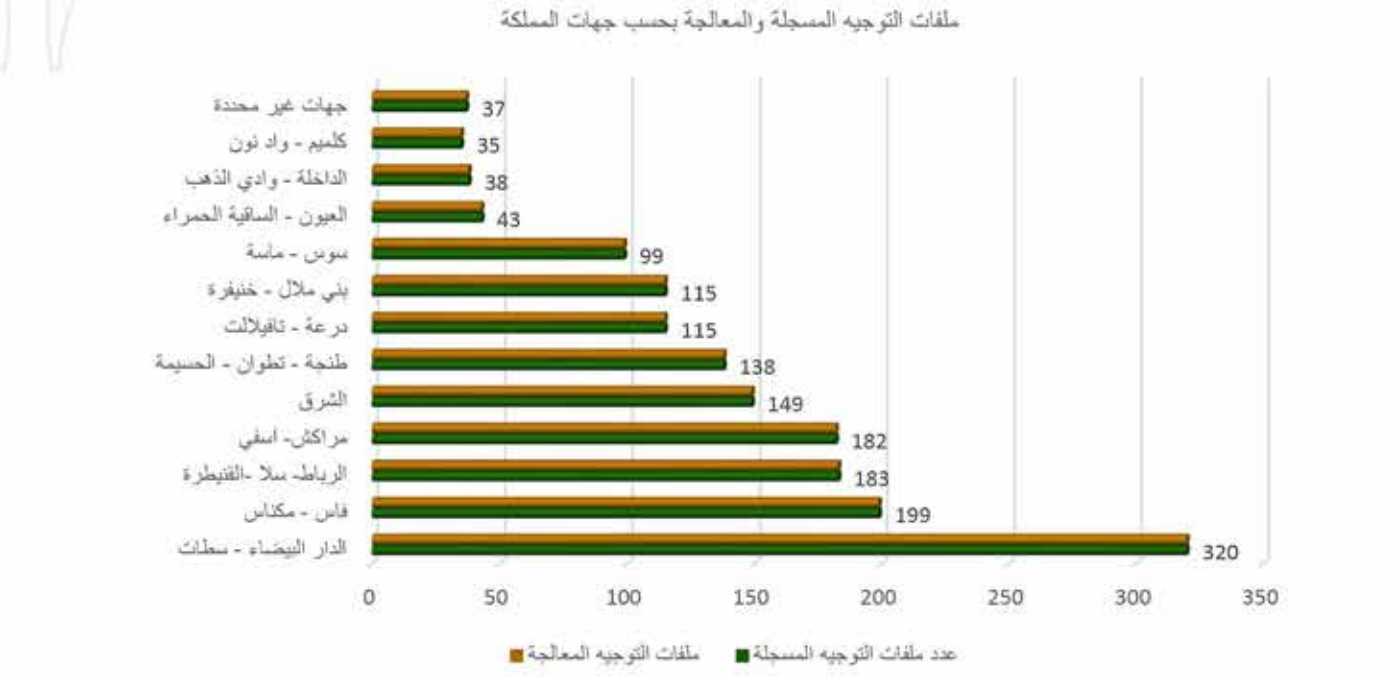


بالرغم من الملاحظة العامة المتعلقة بقلة القرارات الإجرائية الصادرة في شكايات النساء مقارنة مع تلك المقدمة من الرجال، بسبب التفاوت الحاصل في عدد المسجل من الشكايات بالنسبة لكل جنس، على نحو ما تم بيانه، فإن التوزيع العام للقرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، بالنظر لنوعها في علاقتها مع جنس المشتكي، يظهر أن ترتيب القرارات الإجرائية حافظ على نفس النسق بالنسبة للجنسين، بحيث استمر القرار الإجرائي بالتوجيه في تصدر الترتيب؛ متبوعا بالقرار الإجرائي بالإحالة في المرتبة الثانية؛ وبالحفظ على الحالة في المرتبة الثالثة؛ بينما جاء القرار الإجرائي بالإحاطة في المرتبة الرابعة في كل من الشكايات المقدمة بغض النظر عن جنس مقدمها؛ حسب ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

سابعا: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جهات المملكة

الجدول 1

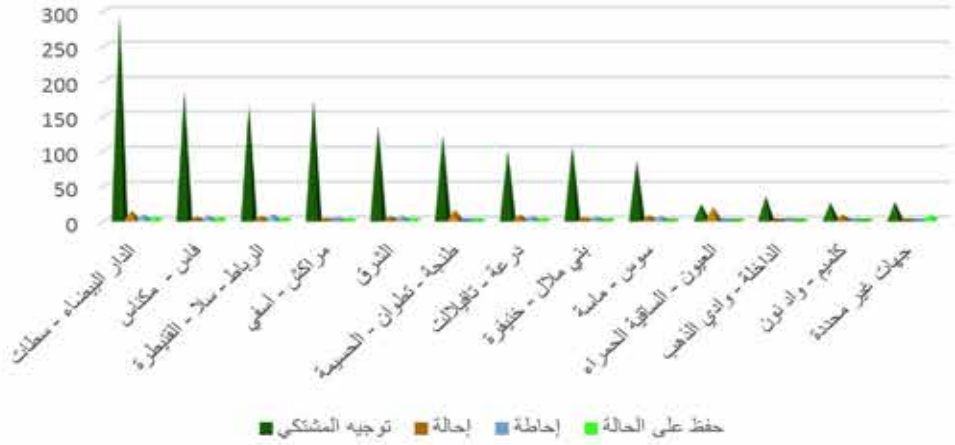
جهات المملكة	المسجل		المعالج		
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة (%)
الدار البيضاء -سطات	320	19,36	320	19,36	17,45
فاس -مكناس	199	12,04	199	12,04	10,85
الرباط-سلا -القنيطرة	183	11,07	183	11,07	9,98
مراكش-أسفي	182	11,01	182	11,01	9,92
الشرق	149	9,01	149	9,01	8,12
طنجة -تطوان -الحسيمة	138	8,35	138	8,35	7,52
درعة -تافيلالت	115	6,96	115	6,96	6,27
بني ملال -خنيفرة	115	6,96	115	6,96	6,27
سوس -ماسة	99	5,99	99	5,99	5,40
العيون -الساقية الحمراء	43	2,60	43	2,60	2,34
الداخلة -وادي الذهب	38	2,30	38	2,30	2,07
كلميم -واد نون	35	2,12	35	2,12	1,91
جهات غير محددة	37	2,24	37	2,24	2,02
المجموع	**1 653**	**100,00**	**1 653**	**100,00**	**90,13**



الجدول 4

طبيعة الإجراء / جهات المملكة	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة (%)
	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة (%)		
الدار البيضاء -سطات	292	18,04	14	12,96	9	13,24	5	12,82	320	17,45
فاس -مكناس	183	11,30	5	4,63	7	10,29	4	10,26	199	10,85
الرباط -سلا -القنيطرة	164	10,13	6	5,56	9	13,24	4	10,26	183	9,98
مراكش -آسفي	172	10,62	3	2,78	4	5,88	3	7,69	182	9,92
الشرق	134	8,28	6	5,56	6	8,82	3	7,69	149	8,12
طنجة -تطوان -الحسيمة	121	7,47	15	13,89	0	0,00	2	5,13	138	7,52
درعة -تافيلالت	98	6,05	8	7,41	6	8,82	3	7,69	115	6,27
بني ملال -خنيفرة	105	6,49	4	3,70	5	7,35	1	2,56	115	6,27
سوس -ماسة	85	5,25	7	6,48	6	8,82	1	2,56	99	5,40
العيون -الساقية الحمراء	23	1,42	19	17,59	1	1,47	0	0,00	43	2,34
الداخلة -وادي الذهب	34	2,10	1	0,93	3	4,41	0	0,00	38	2,07
كلميم -واد نون	25	1,54	8	7,41	2	2,94	0	0,00	35	1,91
جهات غير محددة	26	1,61	1	0,93	2	2,94	8	20,51	37	2,02
المجموع	1 462	90,30	97	89,81	60	88,24	34	87,18	1 653	90,13

الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية المتخذة بحسب جهات المملكة



لقد أفرز التوزيع الجغرافي لملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال هذه السنة، عن تعلقها بشكايات وطلبات مشتكين من مختلف جهات المملكة، بأعداد وبنسب متفاوتة، علما أن 37 ملفا منها توصلت به المؤسسة إلكترونيا «عبر فضاء المواطن أو عبر مكتب الضبط الرقمي»، دون أن تتوصل إلى تحديد موطن أصحابها لافتقارها إلى البيانات الأساسية التي يمكن أن تساعد على ذلك.

وإذا ما استثنينا احتساب الشكايات الواردة من الخارج، والتي سيأتي تفصيلها لاحقا، فإن ما ينبغي الإشارة إليه في هذا الشأن، هو أن عدد الشكايات والقرارات الإجرائية المتخذة في شأن ملفات التوجيه فاق عتبة المائة في ثمان جهات من جهات المملكة خلال هذه السنة، فيما قل عن ذلك في باقي جهات المملكة الأربع.

من جانب آخر، يتبين من التوزيع الترابي لملفات التوجيه التي تم تسجيلها ومعالجتها خلال هذه السنة على مستوى مختلف جهات المملكة، أن جهة الدار البيضاء -سطات تصدرت ترتيب باقي جهات المملكة من حيث عدد الشكايات الواردة منها، وبالتبعية عدد ملفات التوجيه المعالجة، بما مجموعه 320 ملفا وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 19,36% من مجموع الشكايات المسجلة وملفات التوجيه المعالجة حسب جهات المملكة، أي بنسبة 17,45% من مجموع القرارات الإجرائية المتخذة؛ تلتها في المرتبة الثانية جهة فاس- مكناس بما مجموعه 199 ملفا وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 12,04% من ذات المجموع؛ ثم جهة الرباط - سلا - القنيطرة في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 183 ملفا وقرارا إجرائيا، بنسبة 11,07% مما ذكر؛ أعقبتها في المرتبة الرابعة جهة مراكش - آسفي، بأعداد جد متقاربة، بما مجموعه 182 ملفا وقرارا إجرائيا، بنسبة 11,01% من نفس المجموع؛ فباقي الجهات حسب الترتيب المبين في الجدول 1 أعلاه.

ولأن نسبة المعالجة بلغت خلال هذه السنة 100% على نحو ما تم بيانه، فإن البيانات الإحصائية الخاصة بملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، تظهر، خلافا لملفات التظلم، تطابقا عدديا ونسبيا تاما بين التوزيع الجغرافي للتشكيات المسجلة داخل المؤسسة، وجغرافية القرارات الإجرائية المتخذة في موضوعها.

هذا، وينبغي الإشارة إلى أن القرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه، ذات الصلة بالتوزيع الجهوي للشكايات والطلبات المتوصل بها، غلب عليها هذه السنة إجراءات التوجيه في جميع جهات المملكة رغم الاختلاف الحاصل في الترتيب بين مختلف الجهات، بينما يظهر التصنيف تباينا للمواقع بين الإحالة والإحالة والحفظ على العالة حسب كل جهة.

بينما تساوى القراران الإجرائيان بالإحالة والإحالة من حيث العدد، وتقاسما المرتبة الثانية في جهة الشرق، في حين تقدمت القرارات الإجرائية بالحفظ على العالة إلى المرتبة الثانية فيما يخص الشكايات التي تهم جهات غير محددة، كل ذلك حسب ما هو مفصل في الجدول 2 أعلاه.

وعموما، فقد همت القرارات الإجرائية الصادرة بالتوجيه والإحالة والإحالة مختلف جهات المملكة، باستثناء، جهة صنجة - تطوان - الحسيمة التي لم تسجل أي قرار إجرائي بالإحالة خلال هذه السنة، ونفس الملاحظة بالنسبة للقرارات الإجرائية بالحفظ على العالة التي شملت جل الجهات، باستثناء جهات العيون - الساقية الحمراء، والداخلة - واد الذهب، وكلميم-واد نون.

وفي الوقت الذي حافظت فيه القرارات الإجرائية بالإحالة على المرتبة الثانية في كل من جهة العيون - الساقية الحمراء، وجهة صنجة - تطوان - الحسيمة، وجهة الدار البيضاء - سطات، وجهة مراكش -تافيلالت، وجهة كلميم- واد نون، وجهة سوس- ماسة، احتلت نفس المرتبة القرارات الإجرائية بالإحالة في كل من جهة الرباط - سلا - القنيطرة، وجهة فاس- مكناس، وجهة بني ملال -خنيفرة، وجهة مراكش - آسفي، وجهة الداخلة - واد الذهب، بينما تساوى القراران الإجرائيان المذكوران من

حيث العدد وتقاسما المرتبة الثانية في جهة الشرق، أما القرار الإجرائي بالحفظ على الحالة، فقد حافظ على المرتبة الرابعة في معظم الجهات، في حين تقاسم المرتبة الثالثة مع القرار الإجرائي بالإحالة في جهة مراكش - آسفي، كل ذلك حسب ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

وجاء ترتيب مختلف جهات المملكة من زاوية نوع القرار الإجرائي مختلفا، حيث احتلت جهة الدار البيضاء - سطات صدارة الترتيب بالنسبة لإجراءات التوجيه، كما تشاركت الصدارة مع جهة الرباط - سلا - القنيطرة بالنسبة لإجراءات الإحالة، وتصدرت الترتيب جهة العيون -الساقية الحمراء بالنسبة لإجراءات الإحالة، في حين جاءت في المرتبة الأولى كذلك الجهات غير المعدة بالنسبة لإجراءات الحفظ على الحالة، فباقي الجهات بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول أعلاه.

ثامنا: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية التي تهم أشخاصا قاصرين بالخارج حسب بلدان الإقامة

الجدول 1

بلدان الإقامة	المسجل		المعالج			نسبة المعالجة (%)
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع (%)	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة (%)	
فرنسا	62	34,25	62	34,25	3,38	100,00
إسبانيا	22	12,15	22	12,15	1,20	100,00
إيطاليا	14	7,73	14	7,73	0,76	100,00
بلجيكا	14	7,73	14	7,73	0,76	100,00
هولندا	13	7,18	13	7,18	0,71	100,00
الولايات المتحدة الأمريكية	8	4,42	8	4,42	0,44	100,00
ألمانيا	7	3,87	7	3,87	0,38	100,00
بريطانيا	5	2,76	5	2,76	0,27	100,00
كندا	4	2,21	4	2,21	0,22	100,00
سويسرا	3	1,66	3	1,66	0,16	100,00
تونس	3	1,66	3	1,66	0,16	100,00
دانمارك	2	1,10	2	1,10	0,11	100,00
ليبيا	1	0,55	1	0,55	0,05	100,00
كوت ديفوار	1	0,55	1	0,55	0,05	100,00
العراق	1	0,55	1	0,55	0,05	100,00
الإمارات العربية المتحدة	1	0,55	1	0,55	0,05	100,00
البحرين	1	0,55	1	0,55	0,05	100,00
النرويج	1	0,55	1	0,55	0,05	100,00
موريتانيا	1	0,55	1	0,55	0,05	100,00
روسيا	1	0,55	1	0,55	0,05	100,00

السعودية	1	0,55	1	0,55	0,05	100,00
بلدان أجنبية غير محددة	15	8,29	15	8,29	0,82	100,00
المجموع	**181**	**100,00**	**181**	**100,00**	**9,87**	**100,00**

على نهج التوزيع الجغرافي لملفات التوجيه الواردة من داخل التراب الوطني المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، تظهر المعطيات أعلاه أن المؤسسة عالجت، برسم هذه السنة، ملفات توجيه همت تشكيلات أشخاص قاصرين بـ 21 دولة أجنبية محددة بما مجموعه 166 ملف توجيه مسجلة ومعالجا، أي بنسبة 9,05% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، بزيادة أربع دول أجنبية مقارنة مع السنة الماضية. وكما السنة السابقة أيضا، لكن بزيادة عددية، تبين أن 05 دول إقامة تجاوزت عتبة 10 ملفات لكل واحدة منها، بما مجموعه 125 ملفا، أي بنسبة 69,06% من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الخارج والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، وقد هم أغلبها أشخاصا مقيمين بفرنسا بمجموع 62 ملفا، وبنسبة 34,25% من مجموع ملفات التوجيه التي تخص أشخاصا مقيمين بالخارج؛ تلتها إسبانيا بـ 22 ملفا، وبنسبة 12,15% من نفس المجموع؛ ثم إيطاليا وبلجيكا بـ 14 ملفا وبنسبة 7,73% لكل منهما؛ ثم هولندا بـ 13 ملفا وبنسبة 7,18%؛ أما الباقي، فتوزع على 16 دولة محددة بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين ملف واحد و08 ملفات، بما مجموعه 41 ملف توجيه مسجلا ومعالجا.

هذا، علما أن المؤسسة سجلت وعالجت بمقتضى نفس القرارات الإجرائية، ما مجموعه 15 ملفا آخر، ادعى أصحابها أنهم يقطنون بالخارج دون تحديد لدولة الإقامة.

الجدول 4

طبيعة الإجراء / بلدان الإقامة	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الاجرائية	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة (%)
	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة (%)		
فرنسا	58	3,58	1	0,93	2	2,94	1	2,56	62	3,38
إسبانيا	17	1,05	2	1,85	1	1,47	2	5,13	22	1,20
إيطاليا	13	0,80	1	0,93	0	0,00	0	0,00	14	0,76
بلجيكا	9	0,56	1	0,93	4	5,88	0	0,00	14	0,76
هولندا	11	0,68	1	0,93	1	1,47	0	0,00	13	0,71
الولايات المتحدة الأمريكية	7	0,43	1	0,93	0	0,00	0	0,00	8	0,44
ألمانيا	6	0,37	1	0,93	0	0,00	0	0,00	7	0,38
بريطانيا	5	0,31	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	0,27
كندا	4	0,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	0,22
سويسرا	2	0,12	0	0,00	0	0,00	1	2,56	3	0,16
تونس	3	0,19	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,16
دانمارك	2	0,12	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,11
ليبيا	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
كوت ديفوار	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05

العراق	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
الإمارات العربية المتحدة	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
البحرين	0	0,00	1	0,93	0	0,00	0	0,00	1	0,05
النرويج	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
موريتانيا	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
روسيا	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
السعودية	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
بلدان أجنبية غير محددة	12	0,74	2	1,85	0	0,00	1	2,56	15	0,82
المجموع	**157**	**9,70**	**11**	**10,19**	**8**	**11,76**	**5**	**12,82**	**181**	**9,87**

كما ينبغي الإشارة إلى أن القرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه ذات الصلة بالشكايات والطلبات المتوصل بها من الخارج، غلب عليها، هذه السنة أيضا، القرارات الإجرائية بالتوجيه رغم الاختلاف الحاصل في الترتيب بين مختلف الدول المعنية، ذلك أن القرار الإجرائي بتوجيه المشتكي حافظ على صدارة الترتيب في القرارات التي تهم كل دول الإقامة، باستثناء دولة البحرين التي لم تسجل أي قرار إجرائي بالتوجيه؛ بينما يظهر التصنيف تباينا للمواقع بين الإحالة والإحالة والحفظ على الحالة بحسب كل دولة، بحيث في الوقت الذي حافظت فيه القرارات الإجرائية بالإحالة على المرتبة الثانية في كل من الشكايات التي تخص أشخاصا مقيمين بإيطاليا، وهولندا، والولايات المتحدة الأمريكية، وألمانيا؛ احتلت نفس المرتبة القرارات الإجرائية بالإحالة التي تهم الشكايات الخاصة بأشخاص مقيمين بكل من فرنسا وبلجيكا؛ بينما تساوى القراران الإجرائيان من حيث العدد، وتقاسما المرتبة الثانية في الشكايات الواردة من هولندا؛ أما القرار الإجرائي بالحفظ على الحالة، فقد تقاسم الرتبة الثانية مع القرارات الإجرائية بالإحالة التي تهم الشكايات التي تخص أشخاصا مقيمين بإسبانيا، والمرتبة الثالثة مع تلك التي تتعلق بالشكايات الواردة من فرنسا، واحتل المرتبة الثانية في الشكايات الواردة من سويسرا؛ بينما لم تسجل الشكايات التي تخص أشخاصا مقيمين بكل من بريطانيا وكندا وتونس والدانمارك وليبيا وكوت ديفوار والعراق والإمارات العربية المتحدة والنرويج وموريتانيا وروسيا والسعودية أي قرار بالإحالة أو الإحالة أو الحفظ على الحالة؛ كل ذلك بحسب ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

هذا، علما أن حصيلة هذه القرارات الإجرائية واصلت، خلال هذه السنة أيضا، ارتفاعها مقارنة مع السنة الماضية، إذ بلغ عددها ما مجموعه *181* قرارا إجرائيا.

هذا، وقد جاء ترتيب مجمل دول الإقامة من زاوية نوع القرار الإجرائي مختلفا، بحيث احتلت فرنسا صدارة الترتيب بالنسبة لإجراءات التوجيه؛ وتصدرت الترتيب إسبانيا بالنسبة لإجراءات الإحالة وإجراءات الحفظ على الحالة التي همت أشخاصا مقيمين بها؛ في حين جاءت بلجيكا متصدرة لقرارات الإحالة؛ فباقي البلدان بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول أعلاه.

هذا، علما أن مجموع ما تم التوصل به من شكايات وطلبات من مختلف الدول المذكورة يخص الأجانب منها فقط *16* شكاية، يمثلون *10* جنسيات موزعة على النحو التالي:

تاسعا: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب جنسية المشتكي

الجنسية	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة (%)
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع (%)	
مغربية	1 818	99,13	1 818	99,13	100,00
فرنسية	3	0,16	3	0,16	100,00
أمريكية	2	0,11	2	0,11	100,00
مصرية	2	0,11	2	0,11	100,00
عراقية	2	0,11	2	0,11	100,00
جزائرية	2	0,11	2	0,11	100,00
موريتانية	1	0,05	1	0,05	100,00
لبنانية	1	0,05	1	0,05	100,00
سعودية	1	0,05	1	0,05	100,00
ألمانية	1	0,05	1	0,05	100,00
يابانية	1	0,05	1	0,05	100,00
المجموع	**1 834**	**100,00**	**1 834**	**100,00**	**100,00**

عاشرا: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب القطاع الموجه إليه أو المعني بشكل أو بآخر بموضوع التشكي خلال الولايتين الحكوميتين

الجدول 1

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	المسجل			المعالج			نسبة المعالجة (%)
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع (%)	النسبة من ملفات التوجيه المسجلة (%)	ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع (%)	النسبة من ملفات التوجيه المعالجة (%)	
الحكومة السابقة							
مجال العدالة	615	42,74	33,53	598	42,44	32,61	97,24
قطاع الداخلية	175	12,16	9,54	173	12,28	9,43	98,86
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	27	1,88	1,47	27	1,92	1,47	100,00
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	12	0,83	0,65	12	0,85	0,65	100,00
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	12	0,83	0,65	12	0,85	0,65	100,00
قطاع الشغل والإدماج المهني	12	0,83	0,65	12	0,85	0,65	100,00
الجماعات والمجالس المنتخبة	6	0,42	0,33	6	0,43	0,33	100,00
قطاع الصحة	5	0,35	0,27	5	0,35	0,27	100,00
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	4	0,28	0,22	4	0,28	0,22	100,00
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	4	0,28	0,22	4	0,28	0,22	100,00

قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	4	0,28	0,22	4	0,28	0,22	100,00
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	3	0,21	0,16	3	0,21	0,16	100,00
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	3	0,21	0,16	3	0,21	0,16	100,00
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	0,14	0,11	2	0,14	0,11	100,00
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	2	0,14	0,11	2	0,14	0,11	100,00
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	2	0,14	0,11	2	0,14	0,11	100,00
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	2	0,14	0,11	2	0,14	0,11	100,00
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	2	0,14	0,11	2	0,14	0,11	100,00
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	0,07	0,05	1	0,07	0,05	100,00
رئاسة الحكومة	1	0,07	0,05	1	0,07	0,05	100,00
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	0,07	0,05	1	0,07	0,05	100,00
بدون توجيه أو مجالات قطاعية مختلفة	544	37,80	29,66	533	37,83	29,06	97,98
مجموع الحكومة السابقة	**1 439**	**100,00**	**78,46**	**1 409**	**100,00**	**76,83**	**97,92**
الحكومة الحالية							
مجال العدالة	192	48,61	10,47	209	49,18	11,40	108,85
قطاع الداخلية	41	10,38	2,24	43	10,12	2,34	104,88
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	6	1,52	0,33	6	1,41	0,33	100,00
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	4	1,01	0,22	4	0,94	0,22	100,00
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	2	0,51	0,11	2	0,47	0,11	100,00
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	0,51	0,11	2	0,47	0,11	100,00
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	2	0,51	0,11	2	0,47	0,11	100,00
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	2	0,51	0,11	2	0,47	0,11	100,00
الجماعات والمجالس المنتخبة	2	0,51	0,11	2	0,47	0,11	100,00
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	2	0,51	0,11	2	0,47	0,11	100,00
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	0,25	0,05	1	0,24	0,05	100,00
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	0,25	0,05	1	0,24	0,05	100,00
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	1	0,25	0,05	1	0,24	0,05	100,00
قطاع الاقتصاد والمالية	1	0,25	0,05	1	0,24	0,05	100,00

قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	1	0,25	0,05	1	0,24	0,05	100,00
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	0,25	0,05	1	0,24	0,05	100,00
بدون توجيه أو مجالات قطاعية مختلفة	134	33,92	7,31	145	34,12	7,91	108,21
مجموع الحكومة الحالية	**395**	**100,00**	**21,54**	**425**	**100,00**	**23,17**	**107,59**
مجموع الحكومتين السابقة والحالية							
المجموع	**1 834**	**	**100,00**	**1 834**	**	**100,00**	**100,00**

يجدر التذكير، كما سبقت الإشارة، بأن التصنيف القطاعي المبين أعلاه، لا ينسب للقطاعات المعنية أي إخلال من جانبها، لأنها تبقى مجرد قطاعات موجه إليها، بمعنى أنها معنية بإيجاد الحل مباشرة في علاقتها مع المرتفق، أو لأن الشكاية أو الطلب لا يحمل طابع التظلم أصلا، أو لأنها مجالات تخرج تصرفاتها عن نطاق اختصاص المؤسسة، أو أنها جهات أوكل لها المشرع وحدها حق النظر في نوع من التشكيات أو الطلبات، ومع ذلك، ينبغي التذكير أيضا أن التصنيف في ذاته يتجاوز القطاع الحكومي بمعنى «الوزارة» إلى مفهوم «المجال القطاعي»، الذي يشمل فضلا عن الوزارة المعنية كل الإدارات والمؤسسات العمومية والمكاتب والهيئات التابعة لها أو الموضوعة تحت رقابتها أو وصايتها بأجهزتها المركزية واللامركزية، مما يجعل هذا الجدول تحليلا أقرب إلى منطق رصد احتياجات المواطن إلى المرفق منه إلى رصد اختلالات المرفق نفسه.

هذا، واعتبارا لكون تقرير هذه السنة يتميز بخصوصية التعديل الحكومي، مما فرض التمييز في موضوع التصنيف القطاعي بين مرحلتين، مرحلة الحكومة السابقة ومرحلة الحكومة الحالية، خاصة وأن مجموعة من الإدارات والمرافق انتقلت من قطاع حكومي إلى قطاع آخر، وهو ما سمح بإبداء الاستنتاجات التالية:

- في ظل الحكومة السابقة «01 يناير 2021 / 07 أكتوبر 2021»

اعتبارا للفترة الزمنية التي همت الحكومة السابقة، بالمقارنة مع الحكومة الحالية، تبين أن ما مجموعه 1439 ملفا تم تسجيله خلال الولاية الحكومية المذكورة، أي بنسبة بلغت 78,46% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة برسم السنة، عولج منها، خلال نفس الفترة ما مجموعه 1409 ملفات، أي بنسبة معالجة بلغت 97,92% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة خلال هذه الولاية الحكومية.

وقد حافظ مجال العدالة، كما في السنة السابقة، على صدارة ترتيب القطاعات المعنية بملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بالمؤسسة خلال هذه السنة، مع مواصلة الانخفاض المسجل في عددها مقارنة مع السنة الماضية، مسجلا بذلك ما مجموعه 615 ملفا مسجلا، أي بنسبة بلغت 42,74% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة خلال هذه الولاية الحكومية، و33,53% من المجموع العام لملفات التوجيه المسجلة هذه السنة، عولج منها 598 ملفا أي بنسبة معالجة بلغت 97,24 %، ولعل مرد ذلك العلاقة الملتبسة لبعض المتقاضين مع قطاع العدالة من زاوية الفهم أو من زاوية الثقة، أو من زاوية الجودة،

وأحيانا الخلط الحاصل لدى فئة عريضة من المشتكين بين اختصاصات المؤسسة، واختصاصات المحاكم وباقي الجهات القضائية؛

وللسنة الثالثة على التوالي، حافظ مجال قطاع الداخلية هذه السنة أيضا على المرتبة الثانية لترتيب القطاعات المعنية بملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بقرارات إجرائية، بفارق واضح عن المجال الارتفاقي السابق، مع تسجيل انخفاض ملموس في عددها مقارنة مع السنة الماضية، مسجلا بذلك ما مجموعه 175 ملفا مسجلا، أي بنسبة بلغت 12,16% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة خلال هذه الولاية الحكومية، و 9,54%من المجموع العام لملفات التوجيه المسجلة خلال السنة، عالجت المؤسسة منها 173 ملفا، أي بنسبة معالجة بلغت 98,86%؛

وبشكل طبيعي جاءت الهيئات والمؤسسات الوطنية المستقلة في المرتبة الثالثة، من حيث عدد الشكايات والطلبات التي تم توجيهها إليها، في إطار الإحالة المفروضة بمقتضى المادة 13 من القانون المنظم للمؤسسة، وغالبا بما مجموعه 27 ملفا مسجلا ومعالجا، أي بنسبة بلغت 1,88% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة خلال الولاية الحكومية المذكورة، و1,47% فقط من المجموع العام لملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال هذه السنة؛

بينما حلت باقي المجالات القطاعية، كما هو مبين في الجدول تباعا، بأعداد ونسب بسيطة، تراوحت بين ملف واحد و12 ملف توجيه مسجل ومعالجا خلال هذه الولاية الحكومية.

- في ظل الحكومة الحالية «07 أكتوبر 2021 / 31 دجنبر 2021»

اعتبارا لقصر الفترة الزمنية التي تولت فيها الحكومة الحالية المسؤولية الحكومية بالمقارنة مع الحكومة السابقة، تبين أن مجموع ما سجل من ملفات التوجيه لم يتجاوز 395 ملفا أي بنسبة بلغت 21,54% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة خلال السنة، وعولج خلال نفس الفترة ما مجموعه 425 ملفا، أي بنسبة معالجة بلغت 107,59%.

من جانب آخر، حافظ مجال العدالة، كما في ظل الولاية السابقة، على صدارة ترتيب القطاعات المعنية بملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بالمؤسسة خلال هذه الفترة من السنة، بمجموع لم يتعد 192 ملفا مسجلا، أي بنسبة بلغت 48,61% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة في غضون ذات الولاية، و10,47% من المجموع العام لملفات التوجيه المسجلة برسم السنة موضوع التقرير؛ كما حافظ مجال قطاع الداخلية، ضمن هذه الفترة أيضا، على المرتبة الثانية لترتيب القطاعات المعنية بملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بقرارات إجرائية، بما مجموعه 41 ملفا مسجلا، أي بنسبة بلغت 10,38% و2,24% من نفس المجاميع على التوالي؛ بينما حلت باقي المجالات القطاعية، كما هو مبين في الجدول تباعا، بأعداد ونسب بسيطة، تراوحت بين ملف واحد و06 ملفات توجيه خلال الولاية الحكومية الحالية.

الجدول 4

طبيعة الإجراء / المجال القطاعي المعني بالتوجيه	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة (%)
	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة (%)	العدد	النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة (%)		
الحكومة السابقة										
مجال العدالة	579	35,76	19	17,59	0	0,00	0	0,00	598	32,61
قطاع الداخلية	87	5,37	49	45,37	37	54,41	0	0,00	173	9,43
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	27	1,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	27	1,47
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	7	0,43	5	4,63	0	0,00	0	0,00	12	0,65
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	11	0,68	0	0,00	1	1,47	0	0,00	12	0,65
قطاع الشغل والإدماج المهني	11	0,68	1	0,93	0	0,00	0	0,00	12	0,65
الجماعات والمجالس المنتخبة	2	0,12	2	1,85	1	1,47	1	2,56	6	0,33
قطاع الصحة	1	0,06	2	1,85	2	2,94	0	0,00	5	0,27
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	0	0,00	1	0,93	3	4,41	0	0,00	4	0,22
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	2	0,12	0	0,00	2	2,94	0	0,00	4	0,22
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	2	0,12	1	0,93	1	1,47	0	0,00	4	0,22
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	0	0,00	1	0,93	2	2,94	0	0,00	3	0,16
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	0,06	1	0,93	1	1,47	0	0,00	3	0,16
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	0	0,00	1	0,93	1	1,47	0	0,00	2	0,11
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	0	0,00	0	0,00	2	2,94	0	0,00	2	0,11
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	2	0,12	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,11
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	1	0,06	1	0,93	0	0,00	0	0,00	2	0,11
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	0	0,00	1	0,93	1	1,47	0	0,00	2	0,11
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	0	0,00	1	0,93	0	0,00	0	0,00	1	0,05
رئاسة الحكومة	0	0,00	0	0,00	1	1,47	0	0,00	1	0,05

الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
بدون توجيه أو مجالات قطاعية مختلفة	503	31,07	0	0,00	0	0,00	0	76,92	533	29,06
مجموع الحكومة السابقة	**1 237**	**76,41**	**86**	**79,63**	**55**	**80,88**	**31**	**79,49**	**1 409**	**76,83**
الحكومة الحالية										
مجال العدالة	205	12,66	4	3,70	0	0,00	0	0,00	209	11,40
قطاع الداخلية	24	1,48	12	11,11	7	10,29	0	0,00	43	2,34
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	6	0,37	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	0,33
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	0	0,00	1	0,93	3	4,41	0	0,00	4	0,22
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1	0,06	1	0,93	0	0,00	0	0,00	2	0,11
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	0	0,00	1	0,93	1	1,47	0	0,00	2	0,11
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	2	0,12	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,11
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	0,06	1	0,93	0	0,00	0	0,00	2	0,11
الجماعات والمجالس المنتخبة	2	0,12	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,11
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	2	0,12	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,11
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	0	0,00	0	1,47	1	0,00	0	0,00	1	0,05
قطاع الاقتصاد والمالية	0	0,00	0	1,47	1	0,00	0	0,00	1	0,05
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	0	0,00	1	0,93	0	0,00	0	0,00	1	0,05
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
بدون توجيه أو مجالات قطاعية مختلفة	136	8,40	1	0,93	0	0,00	8	20,51	145	7,91
مجموع الحكومة الحالية	**382**	**23,59**	**22**	**20,37**	**13**	**19,12**	**8**	**20,51**	**425**	**23,17**
مجموع الحكومتين السابقة والحالية	**1 619**	**100,00**	**108**	**100,00**	**68**	**100,00**	**39**	**100,00**	**1 834**	**100,00**

بنفس منهجية تحليل ملفات التوجيه المسجلة بحسب المجال القطاعي، في كل خصوصية التعديل الحكومي، وما فرضه التمييز في موضوع التصنيف القطاعي بين مرحلتين، على نحو ما سبق توضيحه، أمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

تبين أن ما مجموعه 1409 قرارات إجرائية تم إصدارها خلال الولاية الحكومية السابقة، أي بنسبة بلغت 76,83% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال السنة، نظرا لكون ملفات التوجيه يتم البت فيها داخل أجل لا يتعدى 3 أيام من تاريخ تسجيلها، على نحو ما سيتم بيانه، بينما واعتبارا لقصر الفترة الزمنية التي تولت فيها الحكومة الحالية المسؤولية الحكومية بالمقارنة مع الحكومة السابقة، تبين أن ما تم إصداره من قرارات إجرائية خلالها لم يتجاوز 425 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 23,17% من مجموع القرارات الإجرائية الصادرة خلال هاته السنة.

وتظهر المعطيات أعلاه، تصنيف المجالات القطاعية المعنية بالإجراءات المتخذة بحسب نوعها، مع بيان القطاعات التي كانت معنية أكثر بإجراء دون غيره، ومقارنة عدد ونسب مختلف الإجراءات على مستوى القطاع الواحد، كل ذلك على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه، ووفق ما سيأتي بيانه لاحقا عند تحليل المعطيات المرتبطة بكل قرار إجرائي على حدة.

وعموما، فقد همت القرارات الإجرائية الصادرة بالتوجيه مختلف المجالات القطاعية المشكلة للحكومة الجديدة، باستثناء، قطاع الصحة والحماية الاجتماعية، وقطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، وقطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة، وقطاع الاقتصاد والمالية، وقطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة، التي لم تسجل أي قرار إجرائي بالتوجيه خلال هذه الولاية؛ ونفس الملاحظة بالنسبة للقرارات الإجرائية بالإحالة، التي همت خلال هذه الحكومة فقط مجال العدالة، وقطاع الداخلية، وقطاع الصحة والحماية الاجتماعية، والقطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني، وقطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، والمجالات الارتفاقية المقدمة من صوف المنتدبيات السامية والعامة، وقطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة؛ ونفس الأمر، تمت ملاحظته، أيضا، بالنسبة للقرار الإجرائي بالإحالة، حيث هم فقط قطاع الداخلية، وقطاع الصحة والحماية الاجتماعية، وقطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، وقطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة، وقطاع الاقتصاد والمالية؛ بينما اقتصر القرار الإجرائي بالحفظ على الحالة على باقي المجالات التي تضم مجالات قطاعية مختلفة «بدون توجيه».

بنفس المنطق التحليلي، يوفر الجدول أعلاه أجوبة حول معطياته بالنظر للمجالات القطاعية المشكلة للحكومة السابقة، وفق تصنيف مختلف وبأعداد ونسب مختلفة.

إحدى عشر: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية حسب طبيعة الحقوق موضوع التشكي

الجدول 1

الحقوق المعنية بالإخلال	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة (%)
	عدد التوصيفات الحقوقية في ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد التوصيفات الحقوقية في ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع (%)	
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	1 118	56,55	1 118	56,55	100,00
الحق في الملكية وتملك العقارات	160	8,09	160	8,09	100,00
الحق في حماية الممتلكات الفردية	130	6,58	130	6,58	100,00
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	114	5,77	114	5,77	100,00
الحق في التشغيل	105	5,31	105	5,31	100,00
الحق في السكن	78	3,95	78	3,95	100,00
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	42	2,12	42	2,12	100,00
الحق في بيئة سليمة	41	2,07	41	2,07	100,00
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	38	1,92	38	1,92	100,00
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	33	1,67	33	1,67	100,00
الحق في الحماية الاجتماعية	26	1,32	26	1,32	100,00
حقوق الطفل	17	0,86	17	0,86	100,00
الحق في التنمية المستدامة	13	0,66	13	0,66	100,00
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	10	0,51	10	0,51	100,00
الحق في التعليم	9	0,46	9	0,46	100,00
الحق في التنقل	8	0,40	8	0,40	100,00
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	7	0,35	7	0,35	100,00
الحق في حماية الحياة الخاصة	5	0,25	5	0,25	100,00
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	5	0,25	5	0,25	100,00
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	3	0,15	3	0,15	100,00
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وتطبيقاته	3	0,15	3	0,15	100,00
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	2	0,10	2	0,10	100,00
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	2	0,10	2	0,10	100,00
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	2	0,10	2	0,10	100,00
التمييز العنصري	2	0,10	2	0,10	100,00
التمييز ضد النساء في الإدارة	1	0,05	1	0,05	100,00
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	1	0,05	1	0,05	100,00
الحق في اكتساب الجنسية	1	0,05	1	0,05	100,00
التمييز داخل فضاء العمل	1	0,05	1	0,05	100,00
المجموع	**1 977**	**100,00**	**1 977**	**100,00**	**100,00**

في سياق تحديدي للتحليل المعتمد من قبل المؤسسة لمختلف ما تتوصل به من شكايات، بالرغم من أن موضوعها لا يدخل ضمن صلاحياتها، تجأت المؤسسة هذه السنة إلى اعتماد تحليل حقوقي لما يرد عليها من خلال تصنيف يراعي أهم الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وهو ما أظهر أن شكايات عدم الاختصاص، المسجلة والمعالجة خلال هذه السنة بمقتضى قرارات إجرائية، همت 29 توصيفا حقوقيا، بمجموع بلغ 1977 حقا مشتكى في إطاره، أخذا بعين الاعتبار كون الشكاية الواحدة قد تحيل في تكييفها الحقوقي على أكثر من حق، وقد تقدم هذه الحقوق تصنيف الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمفهومه العام، بمجموع 1118 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 56,55% من مجموع ملفات التوجيه المكيفة حقوقيا؛ متبوعا بتصنيف الحق في الملكية وتملك العقارات بـ 160 توصيفا حقوقيا، وبنسبة 8,09% من مجموع المجموع، مسجلا بذلك فارقا واضحا بالمقارنة مع التوصيف السابق؛ في حين احتل الحق في حماية الممتلكات الفردية المرتبة الثالثة بـ 130 توصيفا حقوقيا وبنسبة 6,58%؛ فالحق في الحماية من تعسف الإدارة بـ 114 توصيفا حقوقيا وبنسبة 5,77% من مجموع ملفات التوجيه المكيفة حقوقيا؛ فالحق في التشغيل بـ 105 توصيفات حقوقية وبنسبة 5,31% من مجموع ملفات التوجيه ذات التكييف الحقوقي؛ فالحق في السكن والحق في الحماية الجسدية للأشخاص وغيرها من التوصيفات الحقوقية وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

الجدول 4

طبيعة الإجراء / الحقوق المعنية بالإخلال	توجيه المشتكي		إحالة		إحاطة		حفظ على الحالة		مجموع القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع (%)
	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)	العدد	النسبة من المجموع (%)		
الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة	1 081	62,34	29	22,48	2	2,30	6	22,22	1 118	56,55
الحق في الملكية وتملك العقارات	147	8,48	2	1,55	11	12,64	0	0,00	160	8,09
الحق في حماية الممتلكات الفردية	116	6,69	3	2,33	9	10,34	2	7,41	130	6,58
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	52	3,00	37	28,68	21	24,14	4	14,81	114	5,77
الحق في التشغيل	85	4,90	16	12,40	1	1,15	3	11,11	105	5,31
الحق في السكن	64	3,69	10	7,75	3	3,45	1	3,70	78	3,95
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	37	2,13	4	3,10	0	0,00	1	3,70	42	2,12
الحق في بيئة سليمة	19	1,10	6	4,65	14	16,09	2	7,41	41	2,07
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	33	1,90	3	2,33	1	1,15	1	3,70	38	1,92
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	24	1,38	4	3,10	3	3,45	2	7,41	33	1,67
الحق في الحماية الاجتماعية	23	1,33	3	2,33	0	0,00	0	0,00	26	1,32
حقوق الطفل	14	0,81	1	0,78	2	2,30	0	0,00	17	0,86
الحق في التنمية المستدامة	3	0,17	3	2,33	7	8,05	0	0,00	13	0,66
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	6	0,35	0	0,00	4	4,60	0	0,00	10	0,51
الحق في التعليم	5	0,29	1	0,78	1	1,15	2	7,41	9	0,46

الحق في التنقل	3	0,17	2	1,55	2	2,30	1	3,70	8	0,40
الحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية	0	0,00	3	2,33	4	4,60	0	0,00	7	0,35
الحق في حماية الحياة الخاصة	4	0,23	0	0,00	0	0,00	1	3,70	5	0,25
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	5	0,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	0,25
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	3	0,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,15
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وتطبيقاته	2	0,12	1	0,78	0	0,00	0	0,00	3	0,15
التمييز العنصري	1	0,06	1	0,78	0	0,00	0	0,00	2	0,10
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	0	0,00	0	0,00	2	2,30	0	0,00	2	0,10
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	2	0,12	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,10
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	2	0,12	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,10
التمييز ضد النساء في الإدارة	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	3,70	1	0,05
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
الحق في اكتساب الجنسية	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
التمييز داخل فضاء العمل	1	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
المجموع	1 734	100,00	129	100,00	87	100,00	27	100,00	1 977	100,00

يظهر التوزيع العام للقرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، بالنظر لنوعها في علاقتها مع الشكايات التي تقبل تكييفا حقوقيا، أن القرار الإجرائي بتوجيه المشتكي حافظ على صدارة الترتيب في القرارات الإجرائية التي تهم أغلب التصنيفات، باستثناء الحق في التنمية المستدامة والحق في الحماية من سوء إبرام وتدبير الصفقات العمومية، والحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة، والتمييز ضد النساء في الإدارة، منها ما لم يسجل أي قرار إجرائي بالتوجيه، ومنها ما تصدر الترتيب فيها أحد القرارات الإجرائية المتبقية؛ بينما يظهر التصنيف تباينا للمواقع بين الإحالة والإحالة والحفظ على الحالة بحسب كل تصنيف حقوقي.

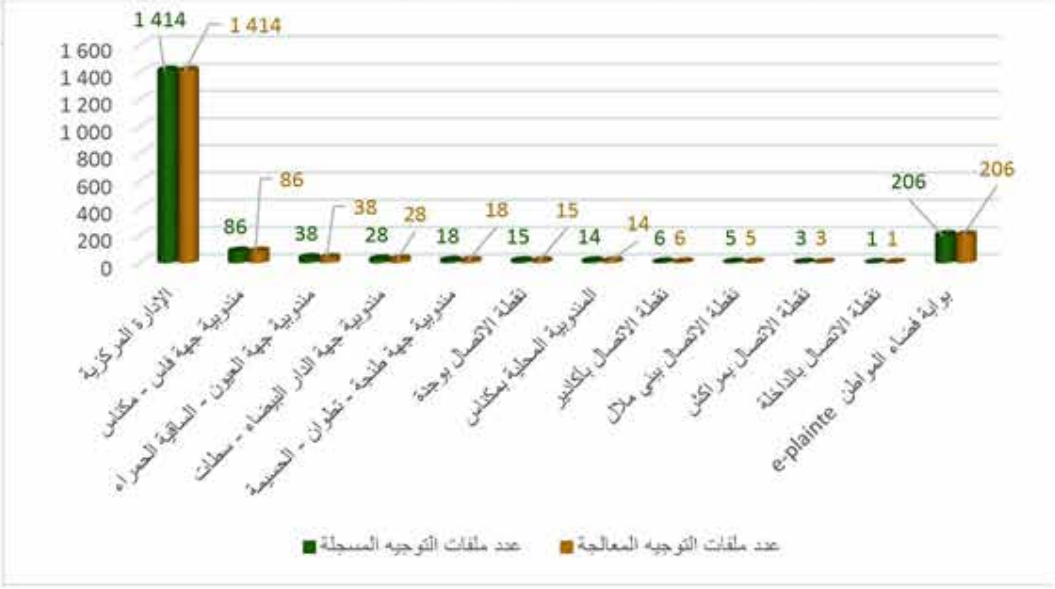
وعموما، فقد جاء ترتيب مجمل التصنيفات الحقوقية من زاوية نوع القرار الإجرائي مختلفا، بحيث احتل الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة صدارة الترتيب بالنسبة للقرارات الإجرائية بالتوجيه والحفظ على الحالة؛ بينما تصدرت الترتيب بالنسبة للحق في الحماية من تعسفات الإدارة القرارات الإجرائية بالإحالة والإحالة؛ فباقي التصنيفات الحقوقية بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول أعلاه.

في حين، لم تسجل مجموعة من التصنيفات الحقوقية أي قرار إجرائي من غير إجراء التوجيه، ويتعلق الأمر بكل من الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي، والحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي، والحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها، والحق في التسجيل بالحالة المدنية، والحق في التمتع بالثقافة الخاصة، والحق في اكتساب الجنسية، والحماية من التمييز داخل فضاء العمل، كل ذلك بحسب ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

ثاني عشر: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب مكان تسجيل الشكاية

مكان التسجيل	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة (%)
	عدد ملفات التوجيه المسجلة	النسبة من المجموع (%)	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع (%)	
الإدارة المركزية	1 414	77,10	1 414	77,10	100,00
التمثيليات الجهوية	214	11,67	214	11,67	100,00
مندوبية جهة فاس -مكناس	86	4,69	86	4,69	100,00
مندوبية جهة العيون -الساقية الحمراء	38	2,07	38	2,07	100,00
مندوبية جهة الدار البيضاء -سطات	28	1,53	28	1,53	100,00
مندوبية جهة طنجة -تطوان -الحسيمة	18	0,98	18	0,98	100,00
نقطة الاتصال بوجدة	15	0,82	15	0,82	100,00
المندوبية المحلية بمكناس	14	0,76	14	0,76	100,00
نقطة الاتصال بأكادير	6	0,33	6	0,33	100,00
نقطة الاتصال ببني ملال	5	0,27	5	0,27	100,00
نقطة الاتصال بمراكش	3	0,16	3	0,16	100,00
نقطة الاتصال بالداخلة	1	0,05	1	0,05	100,00
بوابة فضاء المواطن e-plainte	206	11,23	206	11,23	100,00
المجموع	1 834	100,00	1 834	100,00	100,00

ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب مكان تسجيل الشكاية



يتضح من معطيات التوزيع الجغرافي لمكان تسجيل مختلف شكايات وطلبات عدم الاختصاص التي توصلت بها المؤسسة برسم هذه السنة، سواء على مستوى إدارتها المركزية، أو على مستوى تمثيلياتها الجهوية أو المحلية أو نقط اتصالها، فضلا عن تلك المسجلة عبر «فضاء المواطن» من خلال منظومة الشكايات الإلكترونية الخاصة بالمؤسسة، أن هناك، كما السنة الماضية، تباعدا كبيرا بين عدد

الشكايات والطلبات المسجلة مركزيا، وتلك المسجلة في الوحدات الخارجية للمؤسسة، بحيث لم تمثل هذه الأخيرة من مجموع ما تم تسجيله سوى 11,67%، في المقابل اختصت الإدارة المركزية بما مجموعه 1414 شكاية أي بما نسبته 77,10%.

والجدير بالذكر، أن 206 شكايات وطلبات تم تسجيلها مباشرة عبر منظومة التظلمات الإلكترونية، بنسبة تسجيل بلغت 11,23% من مجموع الشكايات، أي بنسبة تعادل مجموع ما تم تسجيله في مختلف الوحدات الخارجية للمؤسسة.

ولعل الملاحظ على المستوى الجهوي، أن مندوبية جهة فاس- مكناس سجلت، كما في السنة الماضية، أكبر عدد من الشكايات مقارنة مع باقي التمثيليات، وذلك بنسبة 4,69% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة؛ متقدمة على مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء، التي حافظت على المرتبة الثانية خلال هذه السنة بـ 38 ملف توجيه مسجل ومعالجا؛ وجاء في آخر سلم التصنيف نقطة الاتصال بالداخلة، التي لم تسجل سوى شكاية واحدة من هذا الصنف؛ الكل حسب التصنيف المبين في الجدول أعلاه.


المحور الخامس
مؤشرات حول البعد الزمني في عمل مؤسسة الوسيط
" ننظر إلى الشفافية باعتبارها سلوكا تدبيريا كفيلا بوضع حد لبعض الممارسات المطبوعة بالاختباء خلف جدار الصمت، وكما ننظر إلى الحكامة باعتبارها تجسيدا ملموسا للتدبير السليم للشأن الإداري، فإننا نعتبر الأخلاقيات المهنية مكونا أساسيا لبلورة تصور رقابي يعكس الصورة الحقيقية للتمثل المجتمعي لأدائنا الارتفاقي"
وسيط المملكة
الرباط - 24 و25 يونيو 2021

أولا: مدة الدراسة الأولية للتظلمات داخل المؤسسة خلال سنة 2021

1 - متوسط المدة العامة

عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوما)
*3562	12 يوما	% -20,00

حققت المؤسسة، على غرار السنة الماضية، زمن معالجة منسجم تماما مع حرصها على حكامة تدبير مدة معالجة التظلمات المعروضة عليها، وذلك عبر مواصلة التحكم في مسار المعالجة، والحرص على عدم تجاوز الزمن الذي سبق رسمه، خلال السنة الماضية، والمحدد في 15 يوما كزمن افتراضي للدراسة الأولية لما تتوصل به من تظلمات.

وفي هذا السياق، حققت المؤسسة أيضا، نتيجة متميزة، بحيث لم يتجاوز متوسط مدة الدراسة الأولية لمختلف ما توصلت به 12 يوما، أي ثلاثة أيام أقل من زمن المعالجة المفترض، وهو ما يمثل نتيجة تقل بما نسبته 20% عن المتوسط المنشود.

2 - المدة اللازمة للدراسة الأولية للتظلمات خلال سنة 2021 حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للدراسة الأولية (12 يوما) (%)	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوما) (%)
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	20	66,67	33,33
تظلمات ذات طبيعة إدارية	1 414	13	8,33	-13,33
تظلمات ذات طبيعة مالية	1 026	12	0,00	-20,00
تظلمات ذات طبيعة عقارية	604	11	-8,33	-26,67
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	195	10	-16,67	-33,33
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	39	10	-16,67	-33,33
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	281	9	-25,00	-40,00
الإخلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	1	5	-58,33	-66,67
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	4	-66,67	-73,33



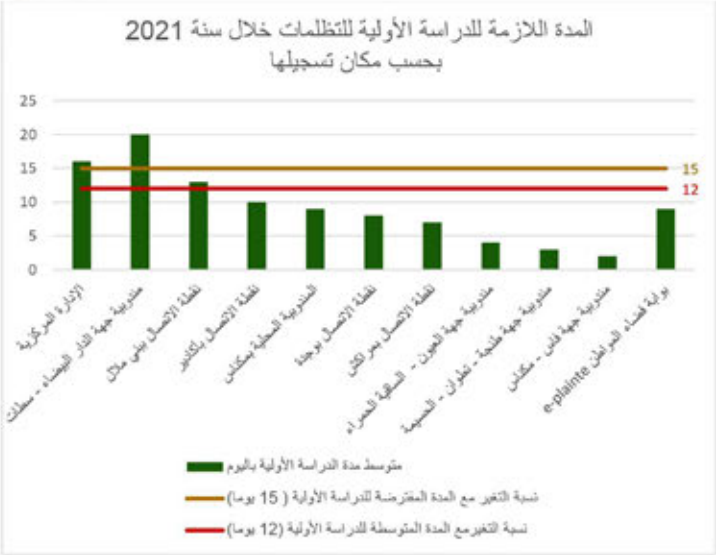
* هذا المجموع لا يأخذ بعين الاعتبار الملفات التي لم تستدع مراسلة الإدارة أو المتظلم

بالرغم من أن المعدل العام للدراسة الأولية، كما تمت الإشارة إليه أعلاه، بقي في مستويات تقل عن الزمن الافتراضي لذلك، وجب التأكيد على أن زمن دراسة التظلمات أوليا، وعلى غرار السنة الماضية، يبقى خاضعا بصفة عامة لمنطق ترتيبي، شهدت فيه المدة المذكورة اختلافا بحسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات المقدمة، وذلك بنسب تغير مختلفة، ففي الوقت الذي زاد فيه زمن الدراسة الأولية للتظلمات ذات الطبيعة الإدارية عن المتوسط السنوي الذي تم تحقيقه هذه السنة، والمتمثل في «12 يوما»، حيث بلغ متوسط مدة الدراسة الأولية فيها 13 يوما، وهو متوسط يبقى مع ذلك دون المعدل الافتراضي، بنسبة انخفاض تصل إلى 13,33%؛ نجد أن المعدل السنوي لزمن الدراسة الأولية الخاصة بالتظلمات ذات الطبيعة المالية جاء مطابقا للمعدل السنوي العام؛ وسجلت التظلمات ذات الطبيعة العقارية ما معدله 11 يوما؛ بينما حققت التظلمات الخاصة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية» وتلك المتعلقة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة 10 أيام كمتوسط مدة للدراسة الأولية؛ وحققت التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية معدلا أقل من ذلك بـ 09 أيام فقط؛ وكلها مدد أقل من المتوسط السنوي الافتراضي المشار إليه.

بينما حققت بعض التصنيفات الموضوعاتية مددا أقل من ذلك بكثير، كما هو الشأن بالنسبة للتظلمات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة وتلك المتعلقة بحقوق الإنسان، بحيث انخفضت المدة في بعض الأحيان إلى 04 أيام فقط. غير أن ذلك يبقى دون دلالة تذكر، بالنظر لقلة الملفات المعنية المشكلة لعينة الدراسة، بحيث لم تتعد ملفا واحدا من كل تصنيف، على النحو المفصل أعلاه.

3 – المدة اللازمة للدراسة الأولية للتظلمات خلال سنة 2021 بحسب مكان تسجيلها

مكان تسجيل التظلم	عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للدراسة الأولية (12 يوما) (%)	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوما) (%)
الإدارة المركزية	1 682	16	33,33	6,67
التمثيليات الجهوية				
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	210	20	66,67	33,33
نقطة الاتصال بني ملال	107	13	8,33	-13,33
نقطة الاتصال بأكادير	127	10	-16,67	-33,33
المندوبية المحلية بمكناس	213	9	-25,00	-40,00
نقطة الاتصال بوجدة	56	8	-33,33	-46,67
نقطة الاتصال بمراكش	71	7	-41,67	-53,33
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	193	4	-66,67	-73,33
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	213	3	-75,00	-80,00
مندوبية جهة فاس - مكناس	205	2	-83,33	-86,67
بوابة قضاء المواطن e-plainte	485	9	-25,00	-40,00



نفس المنحى الترتيبي أيضا، سجله زمن الدراسة الأولية الخاصة بالتظلمات المتوصل بها، من زاوية مكان تسجيلها، وذلك بآجال ونسب تغير مختلفة، منها أيضا ما زاد عن المتوسط الافتراضي «15 يوما» و/أو الواقعي «12 يوما»، كما هو الشأن بالنسبة للتظلمات المسجلة بكل من الإدارة المركزية للمؤسسة ومندوبية جهة الدار البيضاء – سطات ونقطة الاتصال ببني ملال، حيث تصلبت الأولى ما مجموعه 16 يوما كمعدل للدراسة الأولية، مسجلة بذلك زيادة طفيفة مقارنة مع السنة الماضية التي استوجبت خلالها مدة الدراسة الأولية 15 يوما، والثانية 20 يوما عوض 14 يوما كمعدل لما ذكر تم تسجيله في السنة الماضية، مسجلة بذلك انخفاضا طفيفا مقارنة مع ذات السنة، والثالثة 13 يوما عوض 14 يوما كمعدل لما ذكر تم تسجيله في السنة المنصرمة، مسجلة بذلك أيضا انخفاضا طفيفا مقارنة مع نفس السنة، كل ذلك بنسب زيادة بلغت على التوالي 33,33% و66,67% و8,33%، مقارنة مع المدة الزمنية المتوسطة لتجهيز الملف خلال السنة موضوع التقرير.

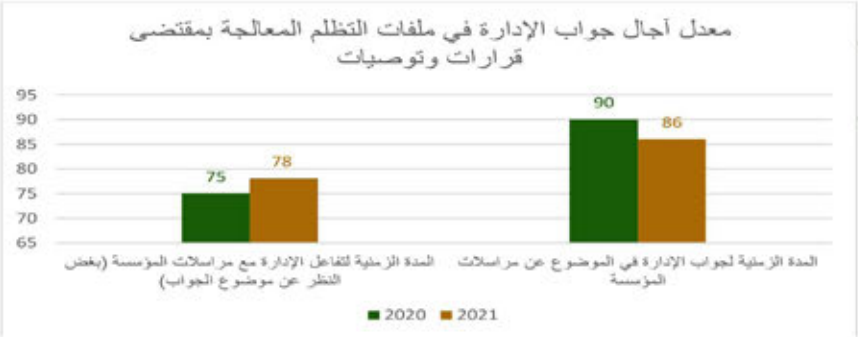
هذا، علما أن زمن الدراسة الأولية المسجل في باقي التمثيليات الجهوية والمحلية لم يتجاوز ما تم احتسابه هذه السنة كمتوسط، وبالتالي بقي دون المدة المتوسطة المفترضة لتجهيز الملف مع اختلافات بسيطة في علاقتها بالمعدل الواقعي للدراسة الأولية، وفق ما هو موضح في الجدول أعلاه. وقد سجلت أقل مدة، خلال هذه السنة كذلك، بالمندوبية الجهوية بجهة فاس – مكناس بيومين فقط؛ متبوعة بمندوبية طنجة – تطوان – الحسيمة بـ 03 أيام ومندوبية العيون –الساقية الحمراء بـ 04 أيام؛ فباقي التمثيليات على الترتيب المبين أعلاه نسبا وأعدادا.

نفس الملاحظة أمكن إبداؤها في موضوع زمن تجهيز التظلمات التي تسجل بواسطة البوابة الإلكترونية لقضاء المواطن، حيث تبين أن زمن الدراسة الأولية الخاص بها حافظ، خلال هذه السنة كذلك، على معدل يقل عن المعدل الزمني الحقيقي أو المفترض، بحيث لم يتجاوز 09 أيام، على النحو المفصل في الجدول أعلاه.

ثانيا: مدة تفاعل الإدارة وجوابها عن مراسلات مؤسسة الوسيط بالاستناد إلى الملفات المعالجة التي كانت موضوع مراسلة

1 – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات

المعطيات الزمنية / شكل المعالجة	المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)				المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة					
	2020	2021			2020	2021				
	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة النمو	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مقارنة مع معدل تفاعل الإدارة (78 يوما)	نسبة تغير المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما)	نسبة النمو
قرارات و توصيات	75	2 717	78	% 4,00	90	2 467	86	% 10,26	% 43,33	% -4,44



لقد تأكد خلال هذه السنة، وعلى غرار السنتين الماضيتين، أنه اعتبارا لمختلف المتغيرات المؤثرة في زمن المعالجة بصفة عامة، هناك اختلاف أيضا في تعامل مختلف الإدارات المعنية مع مراسلات المؤسسة، سواء خاصة من خلال ما تتقدم به كأجوبة حول مختلف التظلمات المعروضة عليها، سواء في شكل أجوبة تفاعلية لا تتطرق لموضوع التظلم في أساسه وإنما تشعر فقط المؤسسة بالتوصل وبكونها ستباشر إجراءات البحث في شأنه، أو في شكل أجوبة نهائية في موضوع التظلم تتيح للمؤسسة إمكانية الانتقال إلى الموالي من الإجراءات التي يفرضها الوضع. وعموما، فقد تبين من خلال دراسة تشخيصية همت ما مجموعه 2717 ملفا تمت معالجته خلال هذه السنة، وكان موضوع مراسلات وجهت للإدارة خلال تلك السنة، أن المتوسط العام لمعدل آجال جواب الإدارة من النوع الأول، أي ما يطلق عليه داخل المؤسسة «معدل تفاعل الإدارة» على أول مراسلة، تهم تظلمات المواطنين بغض النظر عن شكل المعالجة، وبغض النظر عن باقي المراسلات والردود والتعقيبات اللاحقة، ومختلف الإجراءات المتخذة لمعالجة التظلم، بلغ هذه السنة 78 يوما، وهو ما شكل نوعا من التراجع في علاقة المؤسسة بالإدارة، بزيادة بلغت 03 أيام وشكلت نسبة 4% بالمقارنة مع السنة الماضية، زد على ذلك، أن هذا المتوسط يبقى أكثر من الأجل المنصوص عليه قانونا، والمحدد في 60 يوما.

ينضاف إلى ذلك، كون معدل التفاعل يهم، كما سبقت الإشارة إليه، الأجوبة المتوصل بها والتي لا تتعرق في الغالب لموضوع النزاع في ذاته لاتصالها بأمور شكلية فقط، مما لا يتيح للمؤسسة إمكانية البت في التظلمات المعنية بها بالاستناد إلى مختلف هذه الردود والأجوبة، وبالتالي لا يعتبر جوابا منتجا لآثاره القانونية في علاقة المؤسسة بالإدارة، ما لم يتضمن عناصر كافية للبت في التظلم أو على الأقل ما لم يتضمن موقف الإدارة من موضوعه كيفما كان محتواه.

في حين، تبين من خلال دراسة همت 2467 ملفا معالجا، أن احتساب آجال «جواب الإدارة في الموضوع» على أول مراسلة تهم تظلمات المواطنين، خلال هذه السنة، أحرز تقدما ملموسا في علاقة الإدارة بالمؤسسة، مقارنة مع السنة الماضية، بحيث انتقل من 90 يوما تم تحقيقها خلال السنة الفارطة كمعدل إلى 86 يوما كمعدل تم تحقيقه هذه السنة، ومع ذلك فقد بقي المعدل المذكور متسما بالارتفاع بحيث بلغت نسبة الزيادة فيه 10,26% بالمقارنة حتى مع معدل تفاعل الإدارة «78 يوما»، مما يبقيه متجاوزا بكثير الأجل المنصوص عليه قانونا، والمحدد كما سبقت الإشارة إليه في 60 يوما، بنسبة بلغت 43,33%، ويؤثر بالتالي بشكل مباشر في زمن معالجة التظلمات داخل المؤسسة ويمس بمعقولية أجل تصفية التظلمات.

2 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات حسب التصنيف الموضوعاتي

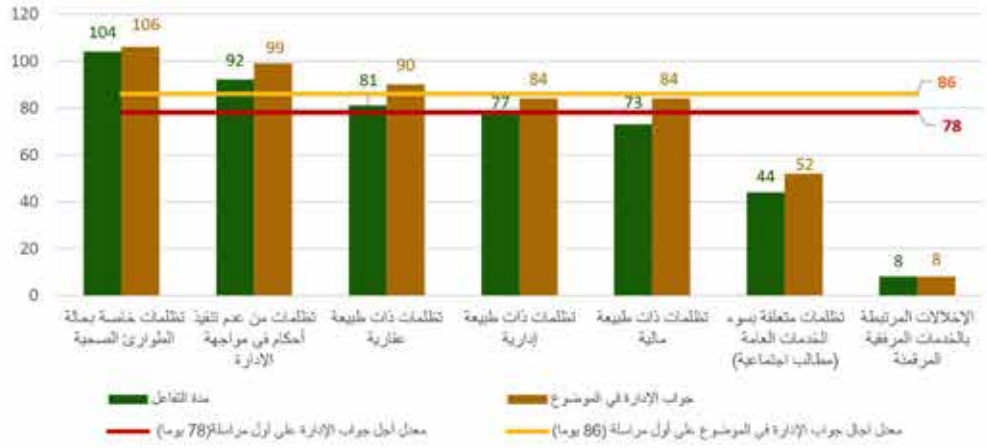
التصنيف الموضوعاتي	المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			
	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير في معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (78 يوما) (%)	عدد الملفات	متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير في معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (86 يوما) (%)	نسبة تغير المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	115	104	33,33	109	106	23,26	76,67
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	1	279	257,69	1	279	224,42	365,00
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	100	111	42,31	96	112	30,23	86,67
تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب	2	99	26,92	2	99	15,12	65,00
تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط	1	63	-19,23	**	**	**	**
تظلمات مرتبطة باللقاح	3	45	-42,31	3	24	-72,09	-60,00
تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء	1	41	-47,44	1	41	-52,33	-31,67

تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي	2	28	-64,10	2	44	-48,84	-26,67
تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية	1	27	-65,38	**	**	**	**
تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي	1	26	-66,67	1	26	-69,77	-56,67
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب	3	11	-85,90	3	11	-87,21	-81,67
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	**151**	**92**	**17,95**	**137**	**99**	**15,12**	**65,00**
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	151	92	17,95	137	99	15,12	65,00
تظلمات ذات طبيعة عقارية	**444**	**81**	**3,85**	**406**	**90**	**4,65**	**50,00**
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	8	140	79,49	6	227	163,95	278,33
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	2	111	42,31	2	111	29,07	85,00
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	25	110	41,03	25	110	27,91	83,33
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	14	104	33,33	13	127	47,67	111,67
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	50	98	25,64	47	101	17,44	68,33
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	5	88	12,82	3	95	10,47	58,33
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	21	87	11,54	18	90	4,65	50,00
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	130	82	5,13	124	84	-2,33	40,00
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	57	76	-2,56	54	78	-9,30	30,00
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	18	76	-2,56	16	102	18,60	70,00
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	43	68	-12,82	36	74	-13,95	23,33
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	18	59	-24,36	17	61	-29,07	1,67

تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	47	58	-25,64	39	92	6,98	53,33
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	4	46	-41,03	4	46	-46,51	-23,33
تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	2	29	-62,82	2	29	-66,28	-51,67
تظلمات ذات طبيعة إدارية	**1 127**	**77**	**-1,28**	**1 028**	**84**	**-2,33**	**40,00**
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	14	144	84,62	11	154	79,07	156,67
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	10	94	20,51	9	89	3,49	48,33
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	352	83	6,41	331	90	4,65	50,00
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	25	83	6,41	23	94	9,30	56,67
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	324	79	1,28	277	85	-1,16	41,67
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	198	72	-7,69	185	74	-13,95	23,33
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	153	67	-14,10	144	80	-6,98	33,33
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	47	60	-23,08	45	62	-27,91	3,33
تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي...)	3	45	-42,31	2	166	93,02	176,67
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	1	34	-56,41	1	34	-60,47	-43,33
تظلمات ذات طبيعة مالية	**854**	**73**	**-6,41**	**762**	**84**	**-2,33**	**40,00**
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	64	106	35,90	57	113	31,40	88,33
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	161	97	24,36	137	116	34,88	93,33
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	4	84	7,69	3	68	-20,93	13,33

تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	98	72	-7,69	84	76	-11,63	26,67
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	101	71	-8,97	92	77	-10,47	28,33
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	75	68	-12,82	62	114	32,56	90,00
تظلمات متعلقة بالمعاشات	211	61	-21,79	200	70	-18,60	16,67
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	27	60	-23,08	22	69	-19,77	15,00
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	53	54	-30,77	52	51	-40,70	-15,00
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	60	43	-44,87	53	44	-48,84	-26,67
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	**25**	**44**	**-43,59**	**24**	**52**	**-39,53**	**-13,33**
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	15	56	-28,21	15	66	-23,26	10,00
تظلمات متعلقة بفك العزلة	7	28	-64,10	7	28	-67,44	-53,33
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية	3	24	-69,23	2	30	-65,12	-50,00
الاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	**1**	**8**	**-89,74**	**1**	**8**	**-90,70**	**-86,67**
إخلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة	1	8	-89,74	1	8	-90,70	-86,67

معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي



نفس منطق الترابط بين معدل جواب الإدارة على أول مراسلة، ومتغيرات أخرى تم تسجيلها هذه السنة كذلك بالنظر للتصنيف الموضوعاتي للتظلمات المتوصل بها، وهكذا سجلت الملفات الخاصة بالتظلمات المرتبطة بحالة الكوارث الصحية أكبر متوسط في مدة جواب الإدارة على أول مراسلة، بحيث بلغ زمن التفاعل وحده بغض النظر عن مضمون الجواب ما مجموعه 104 أيام، متجاوزا بذلك المعدل العام لآجال جواب الإدارة خلال هذه السنة بما نسبته 33,33%؛ نفس الأمر تم تسجيله أيضا بالنسبة للتظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة، التي سجلت كأجل للتفاعل معدل 92 يوما بزيادة نسبتها 17,95%؛ والتظلمات ذات الطبيعة العقارية التي سجلت هذه السنة 81 يوما كمعدل لجواب الإدارة، أي بنسبة زيادة بلغت 3,85%؛ في حين، سجل متوسط مدة التفاعل في الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الطبيعة الإدارية 77 يوما كمعدل لجواب الإدارة على أول مراسلة، أي بنسبة انخفاض بلغت 1,28%؛ والمتعلقة بتظلمات ذات طبيعة مالية بـمعدل 73 يوما أي بانخفاض بلغت نسبته 6,41%؛ بينما سجلت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية» معدل جواب بلغ 44 يوما فقط، أي بانخفاض مهم بلغت نسبته 43,59%، فضلا عن أنه معدل يقل عن الأجل القانوني المحدد لجواب الإدارة.

ولأن هذه السنة تميزت بتسجيل تصنيف موضوعاتي جديد، هم الاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة، فقد تبين أن معدل تفاعل الإدارة مع الموضوع قد سجل بدوره انخفاضا ملحوظا، بحيث بلغ 08 أيام فقط، أي بنسبة انخفاض بلغت 89,74% عن المتوسط العام لمعدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة، وهو ما يعتبر مؤشرا إيجابيا حول تعامل الإدارة مع هذا النوع من التظلمات، في بيئة يطغى عليها خطاب التحول الرقمي.

هذا، علما أن نفس مؤشرات التغير أمكن ملاحظتها كذلك بشأن معدلات آجال جواب الإدارة داخل نفس التصنيف الرئيسي، بالنظر لمختلف التصنيفات الفرعية المشكلة له بمدد ونسب يطبعها الاختلاف الكبير، بلغت في بعض التصنيفات الفرعية زيادة حدت نسبتها في 257,69% عن متوسط معدل التفاعل، بحيث نجد أن التظلمات المتعلقة بالمنع من ممارسة نشاط بلغ فيها متوسط مدة الجواب على أول مراسلة ما مدته 279 يوما؛ وبلغت مدة جواب الإدارة عن التظلمات المتعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب 144 يوما...إلخ، كل ذلك، وفق الترتيب المبين في جدول معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة، حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات المعالجة المبين أعلاه، علما أن 18 تصنيفا فرعيا فقط هو الذي سجل معدل جواب يقل عن المدة المنصوص عليها قانونا لجواب الإدارة.

وإذا كان هذا هو حال جواب الإدارة على أول مراسلة، بغض النظر عن مضمون الجواب، فإن المعطيات أعلاه لم تفرز نتائج أكثر إيجابية عندما يتعلق الأمر بالمعدل العام لآجال جواب الإدارة في الموضوع، بحيث نجد أن هذا المعدل حافظ بدوره على طابع التغير بتغير التصنيف الموضوعاتي للتظلم، وهكذا، وخلافا للسنة الماضية، سجلت الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الصلة بحالة الكوارث الصحية أكبر متوسط آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة، بحيث بلغ 106 أيام، متجاوزا بذلك المعدل العام لآجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة، بما نسبته 23,26%؛ نفس الزيادة تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة، إذ بلغت 99

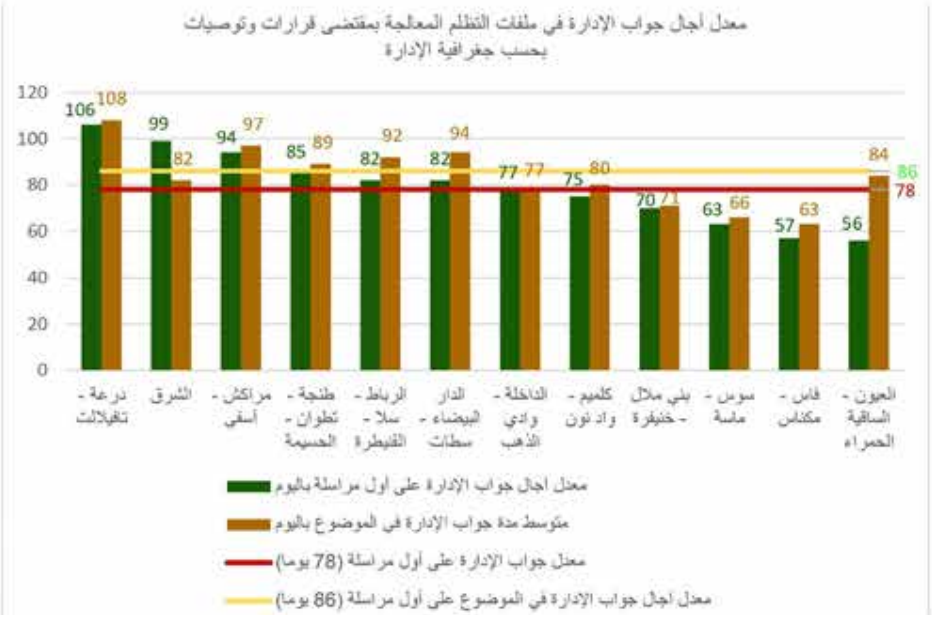
يوما أي بنسبة زيادة وصلت إلى 15,12%؛ وبالنسبة للتظلمات ذات الصبيغة العقارية والتي بلغ فيها معدل آجال الجواب في الموضوع 90 يوما، أي بنسبة زيادة بلغت 4,65%.

بينما حافظت آجال جواب الإدارة في الموضوع على المراسلة الأولى للمؤسسة في الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الصبيغة الإدارية، خلال هذه السنة، على انخفاضها بنسبة بلغت 2,33%، وبمتوسط بلغت مدته 84 يوما؛ وكذا في التظلمات ذات الصبيغة المالية التي سجلت انخفاضا بنفس النسبة في متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع ونفس المدة؛ أما التظلمات الخاصة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية»، فسجلت متوسط مدة جواب لم يتجاوز 52 يوما، محققة بذلك انخفاضا عن المعدل العام بنسبة 39,53%، على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه.

وعلى نحو ما تمت ملاحظته في شأن مدة جواب الإدارة بغض النظر عن مضمون الجواب، أمكن القول أيضا، إنه داخل نفس التصنيفات الرئيسية، تتغير معدلات مدة الجواب الموضوعي عند تغيير التصنيف الفرعي بمدد ونسب مغايرة، بلغت في بعض التصنيفات الفرعية زيادة وصلت إلى 444,42% عن متوسط معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع عن أول مراسلة، كما الشأن بالنسبة للتظلمات المتعلقة بالمنع من ممارسة نشاط حيث بلغ فيها متوسط مدة الجواب في الموضوع عن أول مراسلة 479 يوما؛ وفي المقابل، نجد أن التصنيف الفرعي الخاص بالإخلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة لم يحتج سوى لـ 08 أيام كمتوسط للإجابة في الموضوع عن أول مراسلة، أي بانخفاض عن المعدل العام بلغت نسبته 90,70%؛ كل ذلك وفق التصنيف المبين في الجدول المتعلق بمعدل آجال جواب الإدارة في الموضوع بحسب التصنيف الموضوعاتي الفرعي للتظلمات المبين أعلاه. علما أن 13 تصنيفا فرعيا فقط هو الذي سجل معدل جواب يقل عن المدة المنصوص عليها قانونا لجواب الإدارة.

3 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات حسب جغرافية الإدارة

جغرافية الإدارة	المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			
	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير في معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (78 يوما) (%)	عدد الملفات	متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير في معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (86 يوما) (%)	نسبة تغير المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)
درعة - تافيلالت	33	106	35,90	29	108	25,58	80,00
الشرق	65	99	26,92	59	82	-4,65	36,67
مراكش - آسفي	86	94	20,51	83	97	12,79	61,67
طنجة - تطوان -الحسيمة	258	85	8,97	246	89	3,49	48,33
الرباط - سلا -القنيطرة	1 342	82	5,13	1 196	92	6,98	53,33
الدار البيضاء -سطات	270	82	5,13	272	94	9,30	56,67
الداخلة - وادي الذهب	7	77	-1,28	7	77	-10,47	28,33
كلميم - واد نون	48	75	-3,85	43	80	-6,98	33,33
بني ملال - خنيفرة	41	70	-10,26	39	71	-17,44	18,33
سوس - ماسة	73	63	-19,23	66	66	-23,26	10,00
فاس - مكناس	359	57	-26,92	335	63	-26,74	5,00
العيون - الساقية الحمراء	134	56	-28,21	91	84	-2,33	40,00
إدارة أجنبية	1	31	-60,26	1	31	-63,95	-48,33



على غرار ما سبقت الإشارة إليه، تظهر المعطيات المفصلة في الجدول أعلاه، أن معدل جواب الإدارة على أول مراسلة، فضلا عن ارتباطه بالتصنيف الموضوعاتي للتظلم، فهو وثيق الصلة أيضا بسلوك الإدارات أو المؤسسات المعنية بالتظلم على المستوى الجهوي، علما أنه من خلال تتبع مختلف الملفات المعالجة خلال هذه السنة، بالنظر لجغرافية الإدارة، تبين أن الملفات الخاصة بالتظلمات التي تهم إدارات متواجدة بجهة درعة - تافيلالت سجلت أكبر متوسط في مدة جواب الإدارة عن المراسلات الأولى التي تهمها، حيث بلغ زمن التفاعل وحده، بغض النظر عن مضمون الجواب، ما مجموعه 106 أيام، متجاوزا بذلك المعدل العام لآجال جواب الإدارة على أول مراسلة خلال هذه السنة بما نسبته 35,90%؛ نفس الأمر تم تسجيله أيضا بالنسبة للتظلمات التي تهم إدارات متواجدة بجهة الشرق التي حققت كأجل للتفاعل مع مراسلات المؤسسة معدل 99 يوما أي بزيادة نسبتها 26,92%؛ وتلتها التي تهم جهة مراكش - آسفي التي سجلت هذه السنة ما مجموعه 94 يوما كمعدل لجواب الإدارة على أول مراسلة، أي بنسبة زيادة بلغت 20,51%؛ في حين، سجل متوسط مدة التفاعل مع المراسلة الأولى للمؤسسة في التظلمات التي تهم جهة صنجة - تطوان - الحسيمة 85 يوما كمعدل أي بنسبة زيادة بلغت 8,97%؛ وتلك المتعلقة بتظلمات تهم إدارات متواجدة بجهة الدار البيضاء - سطات، وجهة الرباط - سلا - القنيطرة 82 يوما، أي بزيادة بلغت نسبتها 5,13% لكل منهما؛ بينما سجلت التظلمات التي تهم إدارات متواجدة بباقي الجهات معدلات مدة جواب عن أول مراسلة تقل عن المعدل الوطني للتفاعل المحدد لهذه السنة في 78 يوما، كما هو الشأن بالنسبة للأجوبة التي تهم إدارات بجهات الداخلة - واد الذهب، وجهة كلميم - واد نون، وبني ملال - خنيفرة، وسوس - ماسة، بل منها ما حقق معدلات تقل عن المدة المتطلبة قانونا، كما هو الشأن بالنسبة لأجوبة التظلمات التي تهم إدارات متواجدة بجهة فاس - مكناس وجهة العيون - الساقية الحمراء بمعدل جواب الإدارة على أول مراسلة بلغ على التوالي 57 يوما أي بانخفاض وصل إلى 26,92%، ومعدل 56 يوما بنسبة انخفاض بلغت 28,21%، فضلا عن أنه معدل يقل عن الأجل القانوني المحدد لجواب الإدارة.

وإذا كان هذا هو واقع تفاعل الإدارة مع أول مراسلة بغض النظر عن مضمون الجواب، فإن معطيات الجدول أعلاه لا تظهر نتائج أكثر إيجابية عندما يتعلق الأمر بالمعدل العام لآجال جواب الإدارة في الموضوع، حيث نجد أن هذا المعدل حافظ بدوره على طابع الاختلاف حسب جغرافية الإدارة المعنية بالتظلم وهكذا، وبالرغم من الانخفاض البسيط وعلى غرار السنة الماضية، سجلت الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الصلة بجهة درعة - تافيلالت أكبر متوسط آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة، حيث بلغ 108 أيام، متجاوزا بذلك المعدل العام لآجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة، بما نسبته 25,58%؛ نفس الأمر بالنسبة للتظلمات التي تهم الإدارات المتواجدة بجهة مراكش - آسفي، والتي بلغ المتوسط فيها 97 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 12,79%؛ وبالنسبة للتظلمات التي تهم جهة الدار البيضاء - سطات والتي بلغ فيها معدل آجال الجواب في الموضوع 94 يوما، أي بنسبة زيادة بلغت 9,30%؛ والتظلمات التي تهم جهة الرباط - سلا - القنيطرة التي سجلت هذه السنة معدل 92 يوما لجواب الإدارة في الموضوع، أي بنسبة زيادة بلغت 6,98%؛ في حين سجل متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع بالتظلمات التي تهم جهة صنجة - تطوان - الحسيمة 89 يوما كمعدل أي بنسبة زيادة بلغت 3,49%؛ بينما سجلت الإدارات المتواجدة بباقي جهات المملكة معدلات مدة جواب الإدارة في الموضوع تقل عن المعدل الوطني للجواب في الموضوع والمحدد هذه

السنة في 86 يوما، كما هو الشأن بالنسبة للأجوبة التي تهم جهة العيون – الساقية الحمراء بمعدل جواب بلغ 84 يوما أي بانخفاض بلغت نسبته 2,33%؛ وجهة الشرق بمعدل جواب بلغ 82 يوما أي بانخفاض بلغت نسبته 4,65%؛ وجهة كلميم – واد نون بمعدل جواب بلغ 80 يوما أي بانخفاض بلغت نسبته 6,98%؛ وجهة الداخلة – وادي الذهب بمعدل جواب بلغ 77 يوما، أي بانخفاض بلغت نسبته 10,47%؛ فباقي الجهات على النحو المبين في الجدول أعلاه.

وتجدر الإشارة إلى أن جميع المعدلات الزمنية الخاصة بجواب الإدارة في الموضوع، بالاستناد إلى جغرافية الإدارة المتظلم منها، وعلى غرار السنة الماضية، لم تحترم الأجل المنصوص عليه في القانون.

4 – معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			
	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير في معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (78 يوما) (%)	عدد الملفات	متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير في معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (86 يوما) (%)	نسبة تغير المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)
الحكومة السابقة							
قطاع الصحة	40	106	35,90	32	117	36,05	95,00
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	70	110	41,03	64	105	22,09	75,00
قطاع العدل	19	87	11,54	16	104	20,93	73,33
قطاع الداخلية	672	94	20,51	625	97	12,79	61,67
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	19	94	20,51	16	99	15,12	65,00
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	32	90	15,38	28	91	5,81	51,67
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	96	89	14,10	77	86	0,00	43,33
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	312	69	-11,54	292	94	9,30	56,67
قطاع الشغل والإدماج المهني	297	83	6,41	264	94	9,30	56,67
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	321	78	0,00	317	83	-3,49	38,33

الجماعات والمجالس المنتخبة	305	78	0,00	302	84	-2,33	40,00
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	17	73	-6,41	14	114	32,56	90,00
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	12	72	-7,69	11	77	-10,47	28,33
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	90	69	-11,54	77	78	-9,30	30,00
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	63	47	-39,74	59	61	-29,07	1,67
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	12	66	-15,38	10	75	-12,79	25,00
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	35	68	-12,82	27	68	-20,93	13,33
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة	3	50	-35,90	3	50	-41,86	-16,67
صندوق الإيداع والتدبير	116	48	-38,46	66	55	-36,05	-8,33
الأمانة العامة للحكومة	2	46	-41,03	2	46	-46,51	-23,33
رئاسة الحكومة	13	43	-44,87	11	57	-33,72	-5,00
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	76	43	-44,87	63	47	-45,35	-21,67
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	4	34	-56,41	4	34	-60,47	-43,33
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	52	31	-60,26	49	34	-60,47	-43,33
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	1	31	-60,26	1	31	-63,95	-48,33
المجال القضائي	1	25	-67,95	1	25	-70,93	-58,33
مجالات قطاعية مختلفة	9	94	20,51	9	98	13,95	63,33
الحكومة الحالية							
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	2	36	-53,85	2	36	-58,14	-40,00
صندوق الإيداع والتدبير	1	33	-57,69	2	26	-69,77	-56,67
قطاع الداخلية	10	23	-70,51	10	23	-73,26	-61,67

قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	4	22	-71,79	4	22	-74,42	-63,33
قطاع الاقتصاد والمالية	8	21	-73,08	6	20	-76,74	-66,67
رئاسة الحكومة	1	19	-75,64	1	19	-77,91	-68,33
المجالات الاتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	1	15	-80,77	1	15	-82,56	-75,00
قطاع الصناعة والتجارة	1	2	-97,44	**	**	**	**
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	**	**	**	1	24	-72,09	-60,00

لأن معدل الجواب على مراسلات المؤسسة، يرتبط ارتباطا وثيقا بسلوك الإدارات أو المؤسسات المعنية بالمراسلة، كان من الطبيعي أن يتأثر هذا السلوك، سلبا أو إيجابا، بحسب المجال القطاعي المعني بها، وأن يسجل تباينا في مدده بين القطاعات، وهكذا، فمن مجموع 27 مجالا قطاعيا يخص الحكومة السابقة، تبين أن 09 منها سجلت مدة تفاعل فاقت المعدل السنوي المسجل خلال هذه السنة «78 يوما»، وبالتالي مدة تتجاوز بكثير المدة القانونية المحددة في 60 يوما، بل منها من تجاوز عتبة الـ 100 يوم، كما هو الشأن بالنسبة لقطاع الطاقة والمعادن والبيئة «بـ 110 أيام» وقطاع الصحة «بـ 106 أيام» بنسب زيادة بلغت على التوالي 41,03% و35,90% لكل من القطاعين، في حين سجل قطاع الشغل والإدماج المهني بـ 83 يوما كمعدل، وبـ 6,41% كأقل نسبة زيادة خلال هذه السنة.

من جانب آخر، حافظ قطاعا الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة والجماعات والمجالس المنتخبة على معدل زمني مماثل لما تم تحقيقه خلال هذه السنة كمعدل وصفي، بينما سجل 16 قطاعا مدة تفاعل تقل عن المعدل السنوي المسجل خلال هذه السنة، تراوحت بين 73 يوما، كما هو الشأن بالنسبة لقطاع الثقافة والشباب والرياضة بنسبة انخفاض بلغت 6,41%، و25 يوما تم تسجيلها بالنسبة للمراسلات التي تهم المجال القضائي بنسبة انخفاض بلغت 67,95% مقارنة مع المدة المتوسطة المسجلة خلال هذه السنة.

ومن بين هذه القطاعات ما سجل معدل آجال جواب قصيرة، مجسدة بشكل واضح الحرص على التجاوب المطلوب بين الإدارة والمؤسسات الدستورية، ويتعلق الأمر بـ 10 قطاعات، حيث جاءت المدد الخاصة بها أقل من المدة المتطلبة قانونا، كما هو الشأن بالنسبة للهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة، وصندوق الإيداع والتدبير، والقطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني والأمانة العامة للحكومة، ورئاسة الحكومة، فباقي القطاعات على نحو ما هو مفصل في الجدول.

أما بالنسبة للقطاعات المشكلة للحكومة الحالية، فاعتبارا لحداثة تشكيل الحكومة وقلة المراسلات الموجهة إليها خلال هذه الفترة القصيرة من توليها شؤون التسيير الإداري، فقد تبين أن جميع المراسلات الموجهة إليها عرفت تفاعلا جيدا، بحيث بلغ أكبر معدل لجواب الإدارة عن مراسلات

المؤسسة 36 يوما، وهو معدل يقل بكثير عن المعدل السنوي بما نسبته 53,85% على النحو المفصل في الجدول.

نفس المنحنى التحليلي تم تسجيله، أيضا، بالنسبة لمدة جواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة، علما أنه من مجموع 27 مجالا قطاعيا يخص الحكومة السابقة، تبين أن 10 منها سجلت مدة فاقت المعدل السنوي المسجل خلال هذه السنة «86 يوما»، وبالتالي هي أيضا مدة تتجاوز بكثير المدة القانونية المحددة في 60 يوما، بل منها من تجاوز عتبة الـ 100 يوم، كما هو الشأن بالنسبة لقطاع الصحة «بـ 117 يوما»، بنسبة زيادة بلغت 36,05%؛ وقطاع الثقافة والشباب والرياضة «بـ 114 يوما»، بنسبة زيادة بلغت 32,56%؛ وقطاع الطاقة والمعادن والبيئة «بـ 105 أيام» بنسبة زيادة بلغت 22,09%؛ وقطاع العدل «بـ 104 أيام»، بنسبة زيادة بلغت 20,93%؛ في حين سجل قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج 91 يوما كمعدل و5,81% كأقل نسبة زيادة خلال هذه السنة؛

من جانب آخر، حافظ قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء على معدل زمني مماثل لما تم تحقيقه خلال هذه السنة كمعدل وطني، بينما سجل 16 قطاعا مدة تقل عن المعدل السنوي المسجل خلال هذه السنة، تراوحت بين 84 يوما، كما هو الشأن بالنسبة لقطاع الجماعات والعمالات المنتخبة بنسبة انخفاض بلغت 2,33%، و25 يوما تم تسجيلها بالنسبة للمراسلات التي تهم العمال القضائي بنسبة انخفاض بلغت 70,93% مقارنة مع المدة المتوسطة المسجلة خلال هذه السنة؛

ومن بين هذه القطاعات ما سجل معدل آجال جواب في الموضوع قصيرة ومحددة بشكل واضح للحرص على التجاوب المطلوب بين الإدارة والمؤسسات الدستورية، ويتعلق الأمر بـ 09 قطاعات، جاءت المدد الخاصة بتفاعلها أقل من المدة المتطلبة قانونا، كما هو الشأن بالنسبة للهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيآت الناظمة، وصندوق الإيداع والتدبير، والأمانة العامة للحكومة، ورئاسة الحكومة، وقطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة، والهيئات والمؤسسات الوطنية المستقلة، وقطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية ثم التظلمات التي تهم العمال القضائي، والتظلمات التي تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي، على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

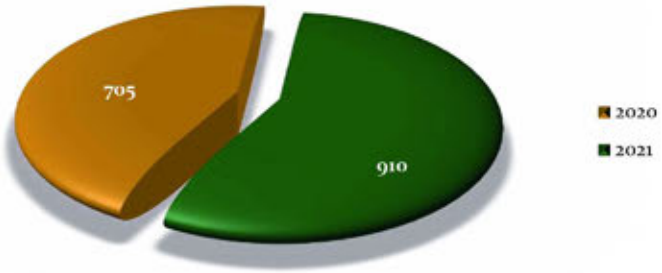
أما بالنسبة للقطاعات المشكلة للحكومة الحالية، فأخذا بعين الاعتبار المبررات التي أشير إليها أعلاه، فقد تبين أيضا أن جميع المراسلات الموجهة إليها عرفت تفاعلا جيدا، بحيث بلغ أكبر معدل لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة 36 يوما، وهو معدل يقل بكثير عن المعدل السنوي بما نسبته 58,14% على النحو المفصل في الجدول.

ثالثا: معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة

1 - المعدل العام لتنفيذ التوصيات الصادرة

شكل المعالجة	2020	2021		نسبة النمو
	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	عدد التوصيات المنفذة	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	
تنفيذ التوصية	705 أيام	228	910 أيام	%29,08

معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة باليوم



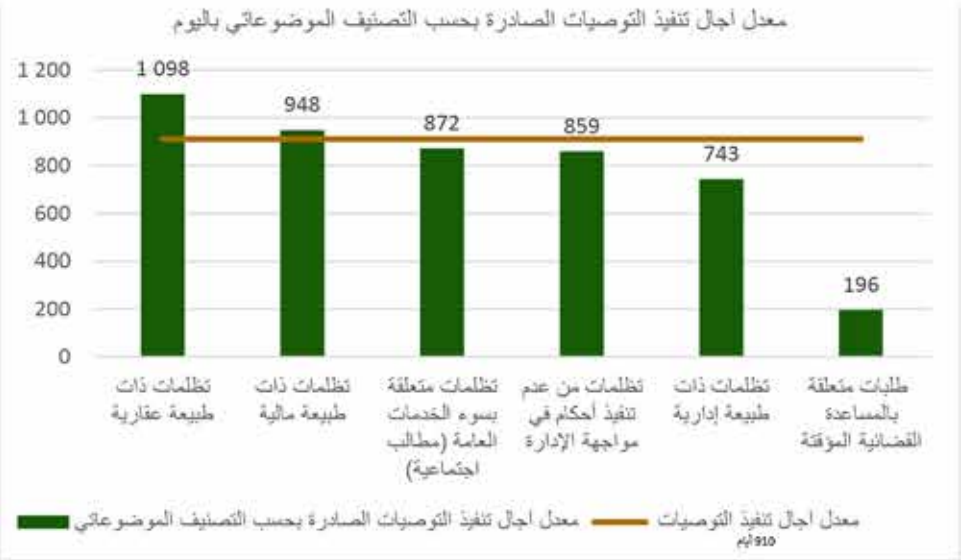
رغم النتائج الجيدة التي تم تحقيقها خلال هذه السنة في موضوع تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة، فقد تبين من خلال دراسة تشخيصية همت مختلف التوصيات المنفذة، أن المتوسط العام لمعدل آجال تنفيذ التوصيات منذ تبليغها إلى الجهة المعنية بها إلى حين تنفيذها، -ودون اعتبار لتلك التي بقيت متراكمة دون تنفيذ - هو 910 أيام، بزيادة ملحوظة عن السنة الماضية حيث لم تسجل هذه المدة كمعدل سوى 705 أيام، أي بنسبة زيادة بلغت 29,08%، وهو معدل فضلا عن أنه مرتفع جدا، فهو مخالف كذلك للمقتضيات القانونية التي توجب على الإدارة العمل بتوصية الوسيط المتخذة بشأن التظلم، وتبليغه بما اتخذته من إجراءات لتنفيذ توصياته.

كما أنه أجل يبقى متأثرا بمجموعة من المعطيات المحيطة بالتوصية، أهمها وقائع التظلم موضوع التوصية، وجغرافية الإدارة المعنية بالتوصية، ومكان تسجيل التظلم والإدارة أو القطاع المعني بالتوصية، على نحو ما سيأتي بيانه لاحقا.

2 - معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد التوصيات المنفذة	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	نسبة التغير في معدل آجال تنفيذ التوصيات (%)
تظلمات ذات طبيعة عقارية	**44**	**1 098**	**20,66**
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	1	3 205	252,20
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	6	1 522	67,25
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	4	1 151	26,48
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	9	1 119	22,97
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	4	1 108	21,76
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	2	1 062	16,70
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	2	935	2,75

تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	6	830	-8,79
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	10	792	-12,97
تظلمات ذات طبيعة مالية	**103**	**948**	**4,18**
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	8	1 311	44,07
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	18	1 282	40,88
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	23	1 229	35,05
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	16	937	2,97
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	19	655	-28,02
تظلمات متعلقة بالمعاشات	14	543	-40,33
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	1	205	-77,47
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	2	147	-83,85
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	2	133	-85,38
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	**1**	**872**	**-4,18**
المد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	1	872	-4,18
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	**30**	**859**	**-5,60**
الامتناع عن تنفيذ حكم	30	859	-5,60
تظلمات ذات طبيعة إدارية	**46**	**743**	**-18,35**
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	1	1 703	87,14
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	1	1 423	56,37
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	2	1 347	48,02
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	2	960	5,49
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	12	873	-4,07
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	10	698	-23,30
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	17	511	-43,85
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	1	315	-65,38
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	**4**	**196**	**-78,46**
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	4	196	-78,46



إن المؤسسة، وكما هو الأمر خلال السنة الماضية، إذ تسجل استمرار ارتفاع معدل أجل تنفيذ التوصيات بشكل غير مبرر، تشير من جهة أخرى إلى أن معدل هذا الأجل الطويل يبقى معدلا متأثرا أيضا بالتصنيف الموضوعاتي للتظلم موضوع التوصية.

وهكذا، سجلت التوصيات الخاصة بالتظلمات ذات الطبيعة العقارية أكبر متوسط في مدة التنفيذ بحيث بلغ 1098 يوما، متجاوزا بذلك المعدل العام لآجال التنفيذ خلال هذه السنة بما نسبته 40,66%؛ نفس الأمر تم تسجيله أيضا بالنسبة للتوصيات المتعلقة بتظلمات ذات طبيعة مالية التي سجلت كأجل للتنفيذ 948 يوما بزيادة نسبتها 4,18%.

بينما حافظت بعض التوصيات على معدل زمني للتنفيذ مقارب لما تم تحقيقه خلال هذه السنة كمعدل وطني، وإن بقيت كلها متجاوزة للمؤشر الزمني المحدد قانونا أو المعتمد للإدارة في إطار الصلاحيات التقديرية للمؤسسة، والذي غالبا ما يكون أكبر مما حدده القانون بالنظر لمتطلبات واقعية محيطة بالتوصية، وهكذا سجلت التوصيات التي تهم تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية» هذه السنة 872 يوما كمعدل لتنفيذ التوصية، أي بنسبة انخفاض بلغت 4,18% مقارنة مع المعدل الزمني الوطني للتنفيذ؛ في حين، سجل متوسط مدة تنفيذ التوصيات التي تهم تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام، 859 يوما كمعدل أي بنسبة انخفاض كذلك بلغت 5,60%، وتلك المتعلقة بتظلمات ذات طبيعة إدارية والمتمثلة في 743 يوما، أي بانخفاض بلغت نسبته 18,35%؛ بينما سجلت التوصيات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة معدل تنفيذ بلغ 196 يوما فقط، أي بانخفاض مهم بلغت نسبته 78,46%.

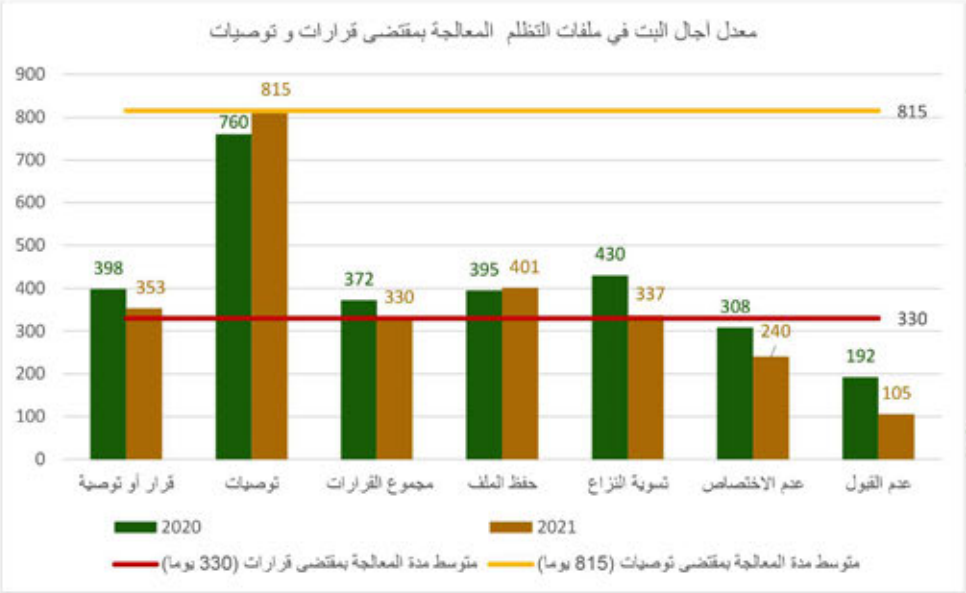
وقد أمكن تسجيل نفس مؤشرات التغيير أيضا بشأن معدلات آجال تنفيذ التوصيات داخل نفس التصنيف الرئيسي، بالنظر لمختلف التصنيفات الفرعية المشكلة له بمدد ونسب يصعبها الاختلاف الكبير، بلغت في بعض التصنيفات الفرعية زيادة حدت نسبتها في 252,40% مقارنة مع متوسط معدل التنفيذ السنوي، كما هو الشأن بالنسبة للتوصيات المرتبطة بأراضي الكيش التي سجلت أكبر معدل أجل تنفيذ التوصيات بـ 3205 أيام، والتوصيات الخاصة بالتظلمات المتعلقة بالامتحانات والمباريات التي بلغت مدة تنفيذها 1703 أيام...إلخ؛ كل ذلك، وفق الترتيب المبين أعلاه في جدول معدل آجال تنفيذ التوصيات، حسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات موضوع التوصيات. هذا، علما أن معظم الملفات التي شكلت المعدلات المذكورة، تخص توصيات قديمة ترجع لسنوات سابقة كانت موضوع تتبع من قبل المؤسسة، ونجحت في إيجاد الحلول لتنفيذها مع الإدارات المعنية.

كما أنه لم تسجل أي من التصنيفات المذكورة أعلاه، رئيسية كانت أو فرعية، معدل أجل تنفيذ يساوي أو يقل عن المدة المنصوص عليها قانونا.

رابعـا: زمن معالجة التظلمات والتشكيات لدى مؤسسة وسيط المملكة

1 – معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات

شكل المعالجة	2020	2021				نسبة النمو (%)
	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة قرارات (330 يوما) (%)	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة قرارات وتوصيات (353 يوما) (%)	
قرار أو توصية	398	3968	353	6,97	0,00	-11,31
توصيات	760	190	815	146,97	130,88	7,24
مجموع القرارات	372	3778	330	0,00	-6,52	-11,29
حفظ الملف	395	1 768	401	21,52	13,60	1,52
تسوية النزاع	430	1 176	337	2,12	-4,53	-21,63
عدم الاختصاص	308	405	240	-27,27	-32,01	-22,08
عدم القبول	192	429	105	-68,18	-70,25	-45,31



في إطار سعيها إلى تخفيض زمن معالجة التظلمات، استطاعت المؤسسة خلال هذه السنة تحقيق نتيجة أفضل من السنة الماضية، بحيث انتقل متوسط زمن المعالجة من 398 يوما تم تسجيله خلال السنة الماضية إلى 353 يوما هذه السنة، أي بانخفاض بلغ في المتوسط 45 يوما، وقد هم هذا الانخفاض أساسا التظلمات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات، بحيث انتقل متوسط مدة معالجة التظلمات المعنية بها من 372 يوما خلال السنة الماضية إلى 330 يوما هذه السنة، أخذا بعين الاعتبار كون هذه المدة تختلف بدورها، أيضا، بحسب نوع القرار وطبيعته، بحيث أن الملفات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات تسوية تختلف عن تلك التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات حفظ، وتختلف عن تلك التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات عدم القبول أو عدم الاختصاص، على التفصيل المبين في الجدول.

2 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات حسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	قرارات			توصيات		
	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة (%)	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة (%)
تظلمات ذات طبيعة مالية	**1 081**	**371**	**12,42**	**71**	**916**	**12,39**
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	88	743	125,15	1	505	-38,04
تظلمات متعلقة بطلبيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	79	412	24,85	8	797	-2,21
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	108	384	16,36	17	885	8,59
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	183	384	16,36	17	1 229	50,80
تظلمات متعلقة بالمعاشات	280	360	9,09	14	806	-1,10
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	135	304	-7,88	11	807	-0,98
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	82	279	-15,45	0	0	**
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	36	231	-30,00	3	684	-16,07
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	83	207	-37,27	0	0	**
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	7	194	-41,21	0	0	**
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	**275**	**360**	**9,09**	**9**	**493**	**-39,51**
تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط	1	599	81,52	0	0	**
تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء	1	448	35,76	0	0	**
تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب	3	413	25,15	0	0	**
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	4	402	21,82	0	0	**
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	248	370	12,12	9	493	-39,51
تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية	1	294	-10,91	0	0	**
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب	6	245	-25,76	0	0	**
تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي	1	225	-31,82	0	0	**
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب	2	195	-40,91	0	0	**
تظلمات متعلقة بتظلمات مرتبطة باللقاح	3	151	-54,24	0	0	**
تظلمات متعلقة بالطرد من العمل	1	139	-57,88	0	0	**

تظلمات متعلقة بتأجيل تسديد قروض	1	112	-66,06	0	0	**
تظلمات متعلقة بتظلمات مرتبطة بالجواز الصحي	3	71	-78,48	0	0	**
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	**203**	**355**	**7,58**	**11**	**600**	**-26,38**
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	203	355	7,58	11	600	-26,38
تظلمات ذات طبيعة إدارية	**1 496**	**312**	**-5,45**	**68**	**772**	**-5,28**
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	4	755	128,79	0	0	**
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	27	451	36,67	2	1 076	32,02
تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي...)	4	415	25,76	0	0	**
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	17	386	16,97	0	0	**
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	256	348	5,45	1	1 407	72,64
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	11	348	5,45	1	266	-67,36
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	374	333	0,91	45	677	-16,93
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	484	315	-4,55	15	1 042	27,85
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	234	234	-29,09	3	718	-11,90
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	85	228	-30,91	1	429	-47,36
تظلمات ذات طبيعة عقارية	**653**	**306**	**-7,27**	**29**	**905**	**11,04**
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	2	413	25,15	0	0	**
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	14	404	22,42	0	0	**
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	77	357	8,18	2	963	18,16
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	25	339	2,73	0	0	**
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	6	338	2,42	0	0	**
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	44	330	0,00	0	0	**
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	44	328	-0,61	13	922	13,13
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	7	326	-1,21	0	0	**
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	24	323	-2,12	1	768	-5,77
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	174	319	-3,33	6	958	17,55
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	24	303	-8,18	1	1 076	32,02
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	60	294	-10,91	5	793	-2,70
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	30	279	-15,45	1	785	-3,68
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	117	229	-30,61	0	0	**

تظلمات مرتبطة بالأملاك الحبسية أو الوقفية	5	178	-46,06	0	0	**
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	**40**	**181**	**-45,15**	**0**	**0**	**
تظلمات متعلقة بفك العزلة	9	233	-29,39	0	0	**
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	21	207	-37,27	0	0	**
تظلمات متعلقة بتخصيص ملاعب للقرب	1	144	-56,36	0	0	**
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية	9	70	-78,79	0	0	**
الاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة	**2**	**123**	**-62,73**	**0**	**0**	**
إخلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة	1	243	-26,36	0	0	**
إخلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة	1	4	-98,79	0	0	**
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	**2**	**110**	**-66,67**	**2**	**21**	**-97,42**
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	110	-66,67	2	21	-97,42
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	**26**	**16**	**-95,15**	**0**	**0**	**
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	4	28	-91,52	0	0	**
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	11	19	-94,24	0	0	**
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي	1	18	-94,55	0	0	**
تظلمات مرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة	1	12	-96,36	0	0	**
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	9	7	-97,88	0	0	**

معدل اجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات و توصيات
بحسب التصنيف الموضوعاتي (باليوم)



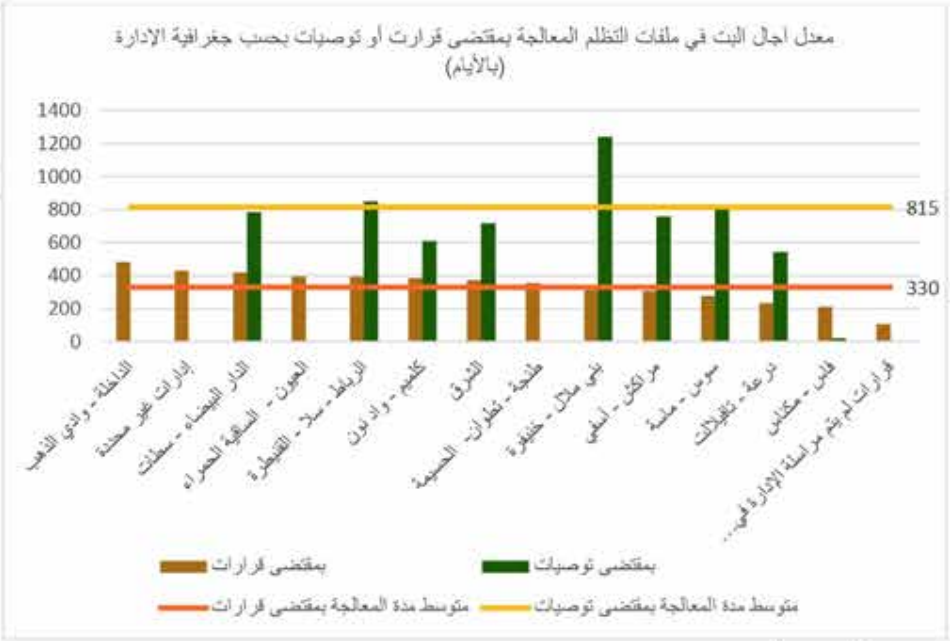
بالإضافة إلى المقارنات الممكنة التي يتيحها الجدول أعلاه في زمن المعالجة بين مختلف التظلمات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات أو بمقتضى توصيات، والتي تتأسس على معطى جوهري مفاده أن المؤسسة لا تلجأ إلى إصدار توصيات إلا بعد استنفاذ كل المساعي الممكنة مما يؤثر بشكل واضح على زمن المعالجة، وهو ما يفسر في ذات الوقت التباين الواضح بين زمن المعالجة بمقتضى توصيات وبين زمن المعالجة بمقتضى قرارات، سواء من حيث المعدلين العامين «330 يوما بالنسبة للقرارات» و«815 يوما بالنسبة للتوصيات»، أو من حيث التصنيفات الرئيسية والفرعية للتظلمات موضوع الملفات المعالجة، بالإضافة إلى ذلك أمكن القول إنه تماشيا مع الانخفاض الذي عرفه المؤشر العام لزمن المعالجة خلال هذه السنة، سجلت التظلمات ذات الطبيعة المالية انخفاضا في متوسط مدة المعالجة بمقتضى قرارات، بحيث بلغ ما مجموعه 371 يوما، في مقابل 403 أيام تم تسجيلها خلال السنة الماضية، ومع ذلك فقد تجاوز هذا المعدل المدة المتوسطة العامة لمعالجة ملفات التظلم بمقتضى قرارات، بما نسبته 12,42%؛ نفس الزيادة في متوسط مدة المعالجة تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية والذي بلغ 360 يوما كمعدل، أي بنسبة زيادة بلغت 9,09%؛ وكذا التظلمات الخاصة بعدم تنفيذ أحكام قضائية في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام والتي بلغت بدورها 355 يوما كمعدل، أي بنسبة زيادة بلغت 7,58%.

وفي المقابل، سجل متوسط مدة معالجة الملفات الخاصة بباقي التصنيفات، بما فيها ذات الطبيعة الإدارية، والتظلمات ذات الطبيعة العقارية، والتظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية»، وكذا تلك الخاصة بالخدمات المرفقية المرقمنة، والطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة، والتظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان، انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 95,15% و5,45%. هذا، علما أن منطق التغيير تم تسجيله أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي عند تغيير التصنيف الفرعي، وفق التفصيل الموضح في جدول معدل آجال البت في التظلمات المعالجة حسب تصنيفها الموضوعاتي على النحو المبين أعلاه.

من جانب آخر، أمكن القول أيضا إن الزيادة التي شهدها معدل زمن المعالجة بمقتضى توصيات خلال هذه السنة، لم تكن دائما حاضرة بذات الصورة عند تحليل التظلمات المعالجة من زاوية تصنيفها الموضوعاتي، وهكذا سجلت التظلمات ذات الطبيعة المالية زيادة في متوسط مدة المعالجة بمقتضى توصيات، بحيث بلغ ما مجموعه 916 يوما، متجاوزا بذلك المدة المتوسطة العامة لمعالجة ملفات التظلم بنفس الطريقة، بما نسبته 12,39%؛ نفس الزيادة في متوسط مدة المعالجة تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات ذات الطبيعة العقارية والذي بلغ 905 أيام كمعدل، أي بنسبة زيادة بلغت 11,04%؛ وفي المقابل، سجل متوسط مدة معالجة الملفات الخاصة بباقي التظلمات، بما فيها الخاصة بحالة الطوارئ الصحية، والمتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة، وذات الطبيعة الإدارية، والطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة، انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 97,42% همت التصنيف الأخير، و5,28% تعلقت بالتظلمات ذات الطبيعة الإدارية. هذا، علما أن منطق التغيير تم تسجيله أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي عند تغيير التصنيف الفرعي، وفق التفصيل المبين في نفس الجدول المشار إليه على النحو المبين فيه.

3 – معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات حسب جغرافية الإدارة

شكل المعالجة / جغرافية الإدارة	قرارات			توصيات		
	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة (330يوما) (%)	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة (815يوما) (%)
الداخلة - وادي الذهب	9	481	45,76	0	0	**
إدارات غير محددة أو إدارات أجنبية	8	430	30,30	0	0	**
الدار البيضاء - سطات	330	420	27,27	51	785	-3,68
العيون - الساقية الحمراء	103	395	19,70	0	0	**
الرباط - سلا - القنيطرة	1 733	393	19,09	121	850	4,29
كلميم - واد نون	49	384	16,36	1	609	-25,28
الشرق	99	372	12,73	5	717	-12,02
طنجة – تطوان - الحسيمة	272	355	7,58	0	0	**
بني ملال - خنيفرة	70	310	-6,06	1	1 240	52,15
مراكش - أسفي	104	307	-6,97	6	759	-6,87
سوس - ماسة	102	276	-16,36	1	802	-1,60
درعة - تافيلالت	76	234	-29,09	2	543	-33,37
فاس - مكناس	394	210	-36,36	2	21	-97,42



يقدم الجدول أعلاه أساسا للتحليل الزمني لمعالجة التظلمات بالاستناد إلى معيار جغرافية الإدارة، وهو ما يتضح منه أن متوسط مدة المعالجة بمقتضى قرارات، في نطاق نفس النوع من الملفات ونفس التصنيف الموضوعاتي، يسجل اختلافا واضحا في زمن المعالجة حسب جهات المملكة، فمن بين 12 جهة، سبع جهات تجاوز فيها هذه السنة أيضا متوسط مدة المعالجة المدة العامة المتوسطة، بنسب تراوحت بين 7,58% بجهتها التظلمات المعالجة بمقتضى قرارات، التي تهم إدارات متواجدة بجهة طنجة – تطوان – الحسيمة بـ 355 يوما؛ و45,76% بجهتها التظلمات التي تهم إدارات متواجدة بجهة

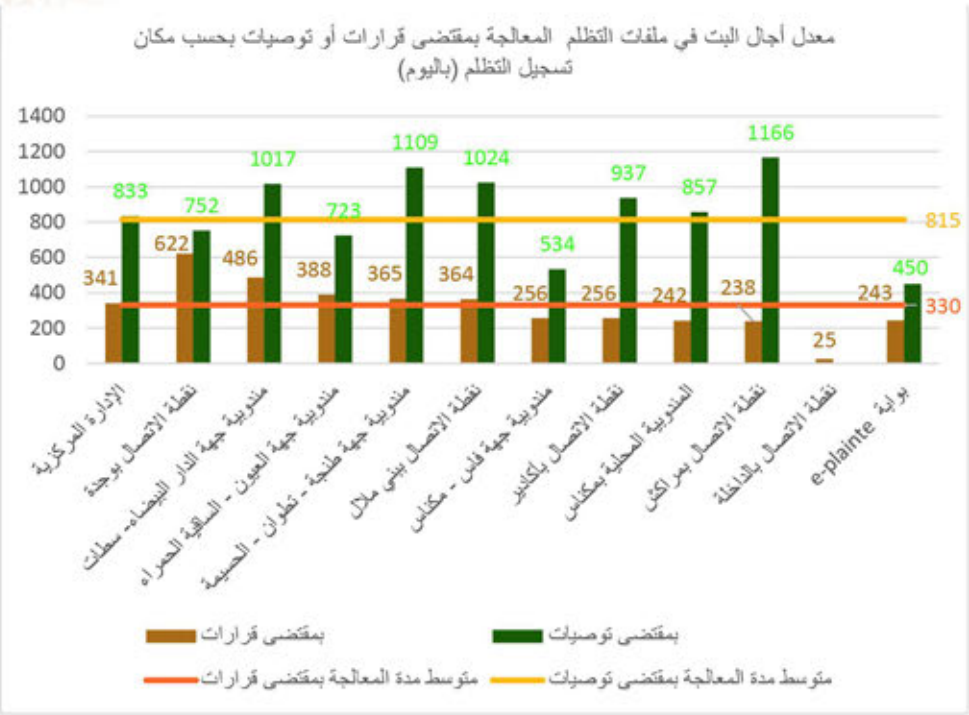
الداخلة – واد الذهب بـ 481 يوما؛ وبينهما تتواجد التظلمات التي تهم إدارات متواجدة بجهة الدار البيضاء – سطات والعيون – الساقية الحمراء والرباط –سلا – القنيطرة وكلميم– واد نون وجهة الشرق بمدد ونسب زيادة مختلفة على التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

بينما سجل متوسط مدة معالجة الملفات الخاصة بالتظلمات التي تهم إدارات متواجدة بالجهات الخمسة المتبقية انخفاضا ملحوظا عن المعدل السنوي للبت في التظلمات بمقتضى قرارات، تراوحت نسبته بين 36,36% و6,06%، على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

من جانب آخر، بالإضافة إلى كون تسع جهات فقط هي المعنية بالتوصيات الصادرة، لوحظ أيضا أن الزيادة التي شهدها معدل زمن المعالجة بمقتضى توصيات خلال هذه السنة، لم تكن دائما حاضرة بذات الصورة عند تحليل التظلمات المعالجة من زاوية جغرافية الإدارة، وهكذا سجلت التظلمات التي تهم إدارات متواجدة بجهة الرباط –سلا –القنيطرة زيادة في متوسط مدة المعالجة بمقتضى توصيات، بحيث بلغ ما مجموعه 850 يوما كمعدل متجاوزا بذلك المدة المتوسطة العامة لمعالجة ملفات التظلم بنفس الطريقة، بما نسبته 4,29%؛ نفس الزيادة في متوسط مدة المعالجة تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات التي تهم إدارات متواجدة بجهة بني ملال – خنيفرة، والذي بلغ 1240 يوما كمعدل، أي بنسبة زيادة بلغت 52,15%؛ وفي المقابل، سجل متوسط مدة معالجة الملفات الخاصة بباقي الجهات انخفاضا ملحوظا، تراوحت نسبته بين 97,42% همت جهة فاس–مكناس و1,60% تعلقت بالتظلمات التي تخص جهة سوس– ماسة؛ وتأتي باقي الجهات المعنية حسب الترتيب المبين في الجدول

4 – معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات حسب مكان تسجيل التظلم

شكل المعالجة/مكان تسجيل التظلم	قرارات			توصيات		
	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة (330يوما) (%)	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة (815يوما) (%)
الإدارة المركزية	**1 854**	**341**	**3,33**	**104**	**833**	**2,21**
التمثيليات الجهوية						
نقطة الاتصال بوجدة	62	622	88,48	2	752	-7,73
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	226	486	47,27	9	1 017	24,79
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	184	388	17,58	30	723	-11,29
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	214	365	10,61	8	1 109	36,07
نقطة الاتصال ببني ملال	106	364	10,30	1	1 024	25,64
مندوبية جهة فاس - مكناس	207	256	-22,42	6	534	-34,48
نقطة الاتصال بأكادير	131	256	-22,42	8	937	14,97
المندوبية المحلية بمكناس	215	242	-26,67	8	857	5,15
نقطة الاتصال بمراكش	74	238	-27,88	3	1 166	43,07
نقطة الاتصال بالداخلة	1	25	-92,42	0	0	**
بوابة فضاء المواطن e-plainte	**504**	**243**	**-26,36**	**11**	**450**	**-44,79**



إن تغيير مكان تسجيل التظلم بين الإدارة المركزية والتمثيليات الجهوية للمؤسسة وبوابة التظلمات الإلكترونية كان له، خلال هذه السنة أيضا، أثر واضح في تغيير متوسط أمد المعالجة، حيث نجد أن التظلمات المسجلة في مجموعة من التمثيليات الخارجية للمؤسسة تجاوز فيها هذه السنة متوسط مدة المعالجة المدة العامة المحققة على الصعيد الوطني، بنسب تراوحت بين 88,48% همت التظلمات المعالجة بمقتضى قرارات التي تم تسجيلها بنقطة الاتصال بوجدة بـ 622 يوما؛ و10,30% سجلتها التظلمات المسجلة بنقطة الاتصال بجهة بني ملال - خنيفرة بـ 364 يوما؛ وبينهما تتواجد التظلمات التي تم تسجيلها بمندوبية جهة الدار البيضاء -سطات ومندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء ومندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة، بمدد ونسب زيادة مختلفة على التفصيل المبين في الجدول أعلاه؛ نفس معطى الزيادة حققته التظلمات المسجلة بالإدارة المركزية بالرباط ولو بنسبة بسيطة لم تتجاوز 3,33% .

بينما سجل متوسط مدة معالجة الملفات الخاصة بالتظلمات التي تم تسجيلها بمندوبية جهة فاس- مكناس ونقطة الاتصال بأكادير، والمندوبية المحلية بمكناس ونقطة الاتصال بمراكش ونقطة الاتصال بالداخلة، انخفاضا ملحوظا عن المعدل السنوي للبت في التظلمات بمقتضى قرارات، تراوحت نسبته بين 92,42% و22,42%، على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

نفس الانخفاض أفرزته عملية معالجة التظلمات بمقتضى قرارات التي تم تسجيلها عبر منظومة التظلمات الإلكترونية «فضاء المواطن»، وذلك بنسبة بلغت 26,36% بمعدل 243 يوما.

من جهة أخرى، لوحظ أن نسب الزيادة والانخفاض التي سجلتها التظلمات التي تمت معالجتها بواسطة قرارات خلال هذه السنة من زاوية معيار مكان التسجيل، لم تكن دائما حاضرة بذات الصورة عند تحليل التظلمات المعالجة بمقتضى توصيات، بحيث حققت التظلمات التي تم تسجيلها بالإدارة

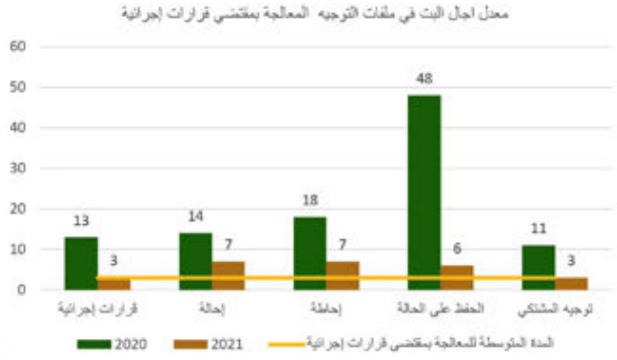
المركزية للمؤسسة في متوسط مدة المعالجة 833 يوما كمعدل، متجاوزا بذلك المدة المتوسطة العامة لمعالجة ملفات التظلم بنفس الطريقة، بما نسبته 2,21%؛ وسجلت التظلمات التي تم تسجيلها بنقطة الاتصال بمراكش زيادة في نفس متوسط مدة المعالجة حيث بلغ 1166 يوما بما نسبته 43,07%، نفس الزيادة في متوسط مدة المعالجة تم الوقوف عليها بالنسبة للتظلمات التي سجلت بمندوبية جهة صنجة – تطوان – الحسيمة التي بلغت 1109 أيام كمعدل، أي بنسبة زيادة بلغت 36,07%؛ وبالنسبة للتظلمات التي سجلت بنقطة الاتصال بميدلت بلغ متوسط مدة المعالجة فيها 1024 يوما، أي بنسبة زيادة بلغت 25,64%؛ وحققت التظلمات التي تم تسجيلها بمندوبية جهة الدار البيضاء – سطات زيادة في نفس المتوسط بلغت ما مجموعه 1017 يوما، متجاوزا بذلك المدة المتوسطة العامة لمعالجة ملفات التظلم بنفس الطريقة، بما نسبته 24,79%؛ وكذا بالنسبة للتظلمات التي سجلت بنقطة الاتصال بأكادير بـ 937 يوما كمعدل، محققة نسبة زيادة بلغت 14,97%؛ أما بالنسبة للتظلمات التي سجلت بالمندوبية المحلية بمكناس، فبلغ متوسط مدة المعالجة فيها 857 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 5,15%.

وفي المقابل، سجل متوسط مدة معالجة الملفات المسجلة بباقي التمثيليات الخارجية للمؤسسة، انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 34,48% همت مندوبية جهة فاس-مكناس و7,73% تعلقت بالتظلمات التي تم تسجيلها بنقطة الاتصال بوجدة؛ وبينهما التظلمات المسجلة بمندوبية جهة العيون – الساقية الحمراء بنسبة انخفاض بلغت 11,29%، على النحو المبين في الجدول.

نفس الانخفاض، مقارنة مع المعدل الوطني لزمن المعالجة بواسطة توصيات، أفرزته عملية معالجة التظلمات الواردة عبر منظومة التظلمات الإلكترونية، والتي تطلبت ما مجموعه 450 يوما كمتوسط لأمد المعالجة، مسجلة بذلك انخفاضا بلغت نسبته 44,79%، كل ذلك وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

5 – معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية

شكل المعالجة	2020	2021			نسبة النمو
	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة قرارات إجرائية (3أيام)	
قرارات إجرائية	13	1 834	3	%0,00	%-76,92
إحالة	14	108	7	%133,33	%-50,00
إحاطة	18	68	7	%133,33	%-61,11
الحفظ على الحالة	48	39	6	%100,00	%-87,50
توجيه المشتكي	11	1 619	3	%0,00	%-72,73

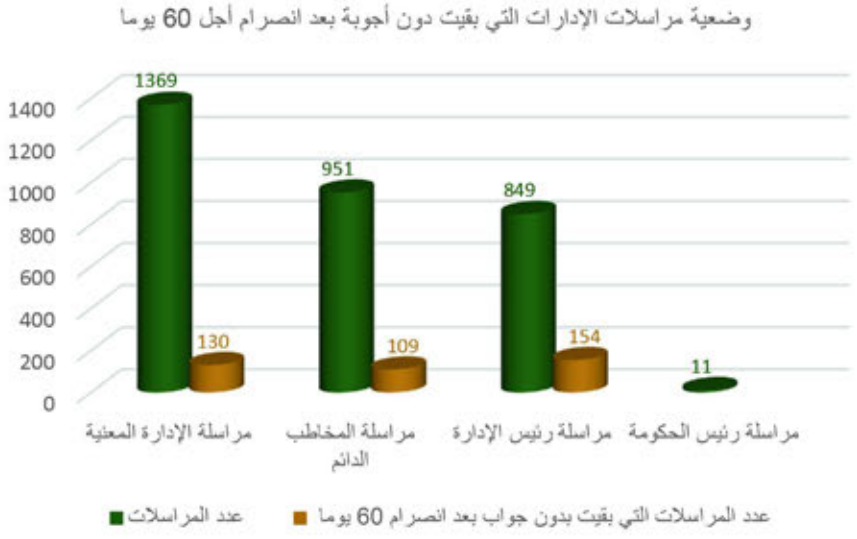


في نوع آخر من الملفات المعالجة، خلال هذه السنة، أولت المؤسسة أهمية بالغة لملفات التوجيه من زاوية معدل زمن المعالجة، بحيث استطاعت تحقيق نتيجة جد مهمة، مقارنة مع السنة الماضية، انتقل بمقتضاها متوسط زمن معالجة الشكايات من 13 يوما تم تسجيله خلال السنة الماضية إلى 03 أيام فقط خلال هذه السنة، أي بانخفاض بلغ في المتوسط 10 أيام، وبنسبة 76,92 %. هذا، مع الأخذ بعين الاعتبار كون هذه المدة المتوسطة تختلف بدورها أيضا حسب نوع القرار الإجرائي المتخذ وطبيعته، بحيث أن الملفات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات إجرائية بالتوجيه تختلف عن تلك التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات إجرائية بالإحالة أو الإحاطة، وتختلف عن تلك التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات إجرائية بالحفظ على الحالة، كل ذلك وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

خامسا: مؤشرات عامة حول بعض إجراءات تجهيز ملفات التظلم

1 – وضعية مراسلات الإدارات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام أجل 60 يوما المنصوص عليه بجواب الإدارة في الموضوع

الإجراء	عدد المراسلات	النسبة (%)	عدد مراسلات الإدارات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام أجل 60 يوما المنصوص عليه	النسبة من مجموع المراسلات (حسب كل إجراء) (%)
راسلة الإدارة المعنية	1 369	43,05	130	9,50
راسلة المخاطب الدائم	951	29,91	109	11,46
راسلة رئيس الإدارة	849	26,70	154	18,14
راسلة رئيس الحكومة	11	0,35	0	0,00
جموع	**3 180**	**100,00**	**393**	**12,36**



رغم التقدم الملموس المسجل خلال هذه السنة في كيفية تعامل الإدارة مع مراسلات الوسيط، على الأقل من جانب رئيس الحكومة الذي لم تبق أي مراسلة موجهة إليه بدون جواب، فقد تبين فيما يخص تحليل علاقة المؤسسة بباقي الإدارات خلال هذه السنة، وعلى غرار السنوات الماضية، أن مفهوم حق المرتفق في الحصول على المعلومة الإدارية والحق في الجواب لم يتبلور بعد عند العديد من الإدارات حتى في علاقتها مع مؤسسة دستورية فبالأحرى في علاقتها مع المواطن.

علما أنه مما مجموعه 3180 مراسلة، تهم تظلمات تقدم بها مرتفقون يرجون إنصافهم من الحيف الذي لحقهم في خلاف مرفقية، وجهتها المؤسسة إلى الإدارات المعنية، لم تتلق في شأن 393 منها أي جواب، رغم انصرام أجل 60 يوما المنصوص عليه في القانون، أي بنسبة 12,36 % من مجموع المراسلات الموجهة إليها عبر مستويات متعددة «إدارة معنية، مخاطب دائم رئيس الإدارة،...».

ولكل غاية مناسبة، تورد المؤسسة تفصيلا لذلك، وفق الجدول الآتي

1 - القطاعات المعنية بالمراسلات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام أجل 60 يوما المنصوص عليه لجواب الإدارة في الموضوع

القطاع المعني	عدد المراسلات	النسبة (%)	النسبة من مجموع المراسلات التي بقيت دون جواب بعد انصرام 60 يوما (%)
الحكومة السابقة			
الجماعات والمجالس المنتخبة	94	27,89	23,92
قطاع الداخلية	88	26,11	22,39
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	29	8,61	7,38
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	27	8,01	6,87
قطاع الشغل والإدماج المهني	26	7,72	6,62
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	18	5,34	4,58
قطاع الصحة	15	4,45	3,82
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	12	3,56	3,05
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	7	2,08	1,78
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	5	1,48	1,27
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	5	1,48	1,27
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	3	0,89	0,76
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	0,59	0,51
صندوق الإيداع والتدبير	1	0,30	0,25
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	0,30	0,25
المجال القضائي	1	0,30	0,25
رئاسة الحكومة	1	0,30	0,25
مجالات قطاعية مختلفة	2	0,59	0,51
مجموع الحكومة السابقة	**337**	**100,00**	**85,75**
الحكومة الحالية			
قطاع الداخلية	15	26,79	3,82
الجماعات والمجالس المنتخبة	12	21,43	3,05
قطاع الاقتصاد والمالية	11	19,64	2,80
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	4	7,14	1,02
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	3	5,36	0,76
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	1	1,79	0,25
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	1	1,79	0,25
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	1,79	0,25
قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	1	1,79	0,25

قطاع الصناعة والتجارة	1	1,79	0,25
قطاع النقل واللوجستيك	1	1,79	0,25
قطاع العدل	1	1,79	0,25
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	1	1,79	0,25
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	1	1,79	0,25
قطاع التجهيز والماء	1	1,79	0,25
مجالات قطاعية مختلفة	1	1,79	0,25
مجموع الحكومة الحالية	**56**	**100,00**	**14,25**
مجموع الحكومتين السابقة والحالية			
المجموع	**393**	**	**100,00**

لقد تبين من معطيات الجدول أعلاه، كما السنة الماضية، أن هناك تفاوتا واضحا بين الإدارات في شأن عدم جوابها عن المراسلات الخاصة بالمؤسسة في موضوع ملفات تظلم أحيلت إليها سبقا للقانون، سواء في كل الحكومة المنتهية ولايتها أو الحكومة الحالية، بحيث يمكن تصنيفها في ثلاث فئات:

- الفئة الأولى: تهم القطاعات التي بلغ عدد المراسلات التي بقيت دون جواب أكثر من 15 مراسلة؛
- الفئة الثانية: تهم القطاعات التي تراوح عدد المراسلات التي بقيت لديها دون جواب بين 05 مراسلات و15 مراسلة؛
- الفئة الثالثة: تهم القطاعات التي يقل عدد المراسلات التي بقيت لديها دون جواب 05 مراسلات.

وقد توزعت المراسلات التي همت مجموعة من القطاعات المكونة للحكومتين السابقة والحالية، والتي بقيت دون جواب، بين مراسلة واحدة و94 مراسلة، وذلك وفق التصنيف القطاعي المبين أعلاه.

3 - وضعية جلسات البحث المرتبطة بملفات التظلم خلال سنة 2021

الإجراء	العدد	النسبة (%)
جلسات البحث المنجزة	**340**	**73,43**
جلسات البحث المتخلف عنها	**123**	**26,57**
تخلف الإدارة عن حضور الجلسة	62	13,39
خلال فترة الحكومة السابقة	40	8,64
خلال فترة الحكومة الحالية	22	4,75
تخلف المتظلم عن حضور الجلسة	61	13,17
المجموع	**463**	**100,00**



حرصا من المؤسسة على الوصول إلى حقيقة النزاع المعروض عليها وتقريب وجهات النظر بين الإدارة والمتظلم، عملت المؤسسة في نطاق اختصاصاتها القانونية، خلال هذه السنة كذلك، على برمجة ما مجموعه 463 جلسة بحث، عقد منها فعليا 340 جلسة بحضور الأطراف المعنية أي بنسبة 73,43% من مجموع الجلسات المبرمجة، في حين تعذر عقد 123 منها، أي بنسبة 26,57% من ذات

المجموع، هذا، ويرجع تعذر عقد جلسات البحث إما لتخلف الإدارة «62 تخلفا» أو لتخلف المتظلم نفسه «61 تخلفا» عن حضور الجلسات المبرمجة لسبب من الأسباب؛ وهو إن شكل عموما، انخفاضا في عدد الجلسات المقررة والمنجزة، مقارنة مع السنة الماضية، حيث بلغ ما مجموعه 820 جلسة بحث، أي بنسبة انخفاض وصلت إلى 43,54%، فإن مرد ذلك إلى تصفية الملفات المعروضة خلال هذه السنة واستمرار سريان مجموعة من التدابير الصحية عبر مختلف ربوع المملكة.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن جماعة صنجة شكلت أكثر الإدارات تخلفا عن حضور جلسات البحث بـ 15 جلسة بحث؛ متبوعة بعمالة الرباط بـ 11 جلسة بحث؛ فقطب الاحتياط بست جلسات بحث؛ تليه جماعة الدار البيضاء بأربع جلسات بحث؛ ثم باقي الإدارات في شكل الحكومتين على نحو التفصيل الوارد في الجدول بعده.

وضعية الإدارات المتخلفة عن حضور جلسات البحث المقررة في ملفات التظلم خلال سنة 2021			
الإدارات المتخلفة عن الحضور	عدد جلسات البحث المتخلف عنها	النسبة (%)	النسبة من مجموع جلسات البحث المتخلف عنها من طرف الإدارة (%)
الحكومة السابقة			
عمالة الرباط (مقر ولاية الجهة)	11	27,50	17,74
قطب الاحتياط (صندوق الوطني للتقاعد والتأمين + النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد)	6	15,00	9,68
جماعة الدار البيضاء	4	10,00	6,45
عمالة طنجة -أصيلة (مقر ولاية الجهة)	3	7,50	4,84
المكتب الوطني للسكك الحديدية	3	7,50	4,84
ولاية جهة العيون -الساقية الحمراء	2	5,00	3,23
جماعة سيدي بوموسى	1	2,50	1,61
وزارة العدل	1	2,50	1,61
عمالة إقليم بنسليمان	1	2,50	1,61
المديرية الجهوية للضرائب بالدار البيضاء	1	2,50	1,61
الصندوق المغربي للتقاعد CMR (الإدارة المركزية)	1	2,50	1,61
الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري ANCFCC (الإدارة المركزية والخرائطية	1	2,50	1,61
وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1	2,50	1,61
المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن	1	2,50	1,61
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي	1	2,50	1,61
الخزينة الإقليمية للدار البيضاء -المركز الغربية	1	2,50	1,61
التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)	1	2,50	1,61
مجموع الحكومة السابقة	**40**	**100,00**	**64,52**
الحكومة الحالية			
جماعة طنجة	15	68,18	24,19
الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري ANCFCC (الإدارة المركزية والخرائطية	2	9,09	3,23
المكتب الوطني للسكك الحديدية ONCF (الإدارة المركزية)	1	4,55	1,61

وزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	1	4,55	1,61
المركز الجهوي للاستثمار الرباط – سلا -القنيطرة	1	4,55	1,61
جماعة العطاوية	1	4,55	1,61
عمالة الصخيرات -تمارة	1	4,55	1,61
مجموع الحكومة الحالية	**22**	**100,00**	**35,48**
الحكومتين السابقة والحالية			
المجموع	**62**	**	**100,00**

راهنت المؤسسة خلال سنة 2021 على المزيد من الاستثمار في مجال التواصل، مع توسيع التعاون والتفاعل مع كل المبادرات الوطنية والدولية ذات الصلة، تفعيلا لما رسمته للموضوع باعتباره أحد

الجزء الرابع

التواصل والتعاون والتكوين، وظائف متكاملة لفهم أعمق لآلية الوساطة المؤسساتية

" إننا على يقين أن لموضوع تنفيذ الأحكام والقرارات الصادرة لفائدة الدولة وأشخاص القانون العام، انعكاس على حقوق المواطن، إن لم نقل قد نجد فيه البديل المناسب والحل الأمثل لتغطية الاعتمادات المرصودة لتنفيذ الأحكام الصادرة على الدولة وأشخاص القانون العام بشكل من الأشكال "

وسيط المملكة
بنسليمان - 26 و27 ماي 2021

المحاور الأساسية ضمن برنامج عملها وأنشطتها الموازية، تعزيزا لقربها وحضورها على جميع المستويات، وإشراكا لمختلف الفاعلين، من أجل توسيع دائرة التعرف على اختصاصاتها كآلية تم الارتقاء بها إلى المستوى الدستوري للدفاع عن الحقوق والإسهام في تأمين تدبير جيد للشأن الإداري بمفهومه الواسع.

وإذا كانت التحديات المستجدة الناتجة عما خلفته الأزمة الصحية، وما صاحب ذلك من إكراهات قد حدت من فرص التواصل، فإن المؤسسة عمدت إلى استغلال الفضاء الرقمي، لضمان حضورها المتواصل، والحفاظ على استمرارية مبادراتها التشاركية. وهكذا، واصلت المؤسسة أنشطتها في إطار يؤمن استدامة انفتاحها على محيطها الداخلي والخارجي وذلك عبر تنظيم لقاءات للنقاش والحوار، ومواكبة مختلف الأنشطة المنظمة في مجالات تدخلاتها على الصعيدين الوطني والدولي.

كما حرصت المؤسسة على نسج وتمتين علاقات التعاون مع العديد من الإدارات والمؤسسات العمومية ونظيراتها من الهيآت الدولية، مستحضرة ما تتحمله من مسؤوليات في الشبكات الإقليمية للوساطة المؤسساتية ضمن هياكلها التنفيذية.

أولا: الحق في الحصول على المعلومة الخراط مؤسساتي لداعم لإعمال مقتضيات القانون 31.13

إعمالا للقانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات، والمكرس بمقتضى الوثيقة الدستورية، في انسجام مع الالتزام الدائم للمملكة المغربية بالمواثيق والمعاهدات الدولية، والذي يضمن للمواطنين المغاربة أو الأجانب المقيمين بالمغرب «بصفة قانونية»، ممارسة الحق في الحصول على المعلومة بروح من المسؤولية والمواطنة، بما يسهم في تقوية ثقتهم في الإدارة العمومية، كتجسيد لمعالم الحكامة الإدارية الجيدة، مع ضرورة مراعاة الاستثناءات السارية على هذا الحق.

اتخذت مؤسسة وسيط المملكة، خلال هذه السنة، عددا من الإجراءات والتدابير الداخلية، واسترسلت في تواصلها الدؤوب مع الجهات المعنية، بهدف تحقيق الانسجام الواجب في مقامها بين المقتضيات القانونية والممارسات العملية، على النحو الذي تتطلبه الملاءمة مع المقتضيات المذكورة.

وبهدف تمكين المرتفقين من وسائل متنوعة لتقديم طلباتهم عن بعد، طورت المؤسسة تطبيقا رقميا «e-wassit» قابلا للتحميل على الهواتف الذكية والألواح الإلكترونية، وحرصت على توفيره مجانا عبر مختلف منصات التحميل لفائدة عموم المستخدمين.

وهو تطبيق يتيح للمستعمل إمكانية «إيداع» طلبه المتعلق بالحق في الحصول على المعلومة دون الحاجة إلى الحضور الشخصي أو الفعلي إلى مقار المؤسسة مركزيا أو ترابيا.

وفي هذا السياق، قامت المؤسسة، إعمالا للمادة 12 من القانون المذكور، بتعيين أكثر من مكلفة بتلقي طلبات الحصول على المعلومات ومعالجتها، مركزيا وعلى صعيد مختلف تمثيلياتها الجهوية والمحلية ونقط اتصالها، بتنسيق مع لجنة الحق في الحصول على المعلومات CDAI لتسهيل التواصل معها عند الاقتضاء.

وفضلا عن ذلك، حرصت المؤسسة على تحديد كيفية أداء الأتعاب المكلفة بمعالجة ما يرد على المؤسسة من طلبات تتعلق بالحق في الحصول على المعلومة، لتيسير سبل الولوج إليها من طرف طالبيها.

وفي نطاق الملاءمة مع المقتضيات القانونية والتنظيمية الجاري بها العمل، حرصت المؤسسة على إعداد نظام خاص بها يتعلق بتصنيف المعلومات والوثائق ذات الطابع العام، باعتباره نظاما يحدد المعلومات والوثائق الموجودة في حوزتها والتي تهم مختلف وظائفها وأنشطتها الرئيسية، وما اندرج في سياقها من معلومات، مع ما يقتضيه الوضع من ترميز عدد عشري يجعل منه وثيقة متطورة قابلة للتحميل والتعديل، كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

وقد عملت المؤسسة على نشر نظام التصنيف المعتمد لديها على موقعها الإلكتروني الرسمي، على الرابط التالي : **https://www.mediateur.ma**

واعتبارا لما للأمر من اتصال مباشر بمعالجة معطيات ذات الطابع الشخصي، فقد راسلت المؤسسة اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي في إطار مقتضيات القانون رقم 09.08 في شأن تجميع المعطيات الشخصية لطالبي المعلومة ومعالجتها.

ومن زاوية أخرى، حرصت المؤسسة، خلال ذات السنة، على تدبير متطلبات النشر الاستباقي لنظام التصنيف المذكور، وعلى الالتزام بالنشر الدوري للمعلومات والبيانات والوثائق ذات الطابع العام الموجودة في حوزتها فور صدورها، بما في ذلك تقارير الأنشطة السنوية والمعطيات الإحصائية والإعلانات والمنشورات والدلائل على نفس الموقع الإلكتروني.

وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسة سجلت مجموعة من الطلبات التي على قلتها «25 طلبا»، مكنت من إبداء ملاحظات اعتبرتها مهيكلة لعلاقة طالبي المعلومة بالإدارات المعنية، مفادها غياب الإدراك الحقيقي لطبيعة المعلومات المعنية بالقانون 31.13، والتي ينص المشرّع على حق طالبيها في تمكينهم منها؛ مما جعل معظم أجوبة المؤسسة حول الطلبات المتوصل بها عبارة عن توجيه ودعوة إلى الوجوب الاطلاع على نظام التصنيف المعتمد، مع إخبار المعنيين بحقهم في تقديم تظلمهم إلى رئيس المؤسسة حال رفض طلباتهم وفق ما يفرضه القانون، وإن لم تسجل المؤسسة أي تظلم في هذا الشأن.

وعموما، فإن ما توصلت به المؤسسة من طلبات الحصول على المعلومة الموجودة لديها، برسم سنة 2021، لم يتجاوز كما سبقت الإشارة 25 طلبا، ورد في مجملها عبر تطبيق الهاتف المحمول الخاص بالمؤسسة e-wassit بنسبة 92 %، ذلك أنه من المجموع المذكور ورد 23 طلبا عبر الوسيلة المذكورة. كما تبين أن معظمها طلبات تهم مواطنين مغاربة بما مجموعه 23 طلبا، بينما هم منها طلبان اثنان شخصين أجنبيين مقيمين فوق التراب الوطني.

أما من زاوية تصنيف طبيعة الطلبات الواردة على المؤسسة في ذات الموضوع، برسم سنة 2021، فقد تبين أنها توزعت بين طلبات وصفها أصحابها بالمستعجلة في حدود 12 طلبا، وأخرى وصفها طالبوها بالعادية في حدود 13 طلبا، وقد خصصت المؤسسة لجلها ردودا توصل بها أصحابها داخل الأجل الذي يحدده القانون.

ثانيا: تقارير المحاصيين الدائمين للمؤسسة برسم سنة 2021: التزام قانوني ومبادرة تواصلية

لقد انتظمت مؤسسة وسيط المملكة في تخصيص جانب من تقريرها السنوي لتقارير محاصيبها الدائمين بمختلف الإدارات والمؤسسات العمومية، وهو إطار ابتغى من خلاله المشرع أن يكون حيزا لإبراز ما رصده المحاصبون من جهود، تجاوبا مع توجهات المؤسسة وانشغالات المرتفقين.

وأكيد أن هذا الجزء يعكس حوارا تسعى المؤسسة فيه إلى كثير من الاستثمار، ليكون المحاصبون فيه شركاء في عمل يروم تطهير رحاب الإدارة مما قد يتسرب إليها من هفوات أو من مراس معيب قد يبعدها عما هي مطوقة به من واجب خدمة المواطنين.

والملاحظ أن هناك تفاوتا في مستوى التفاعل والتجاوب مع الالتزام القانوني المتصل بهذه التقارير، لأن ما تم الوقوف عليه بقدر ما يطبعه الارتياح، بقدر ما ترى أن البعض بمقدوره المزيد من العطاء، لأن الاستجابة للمطالب المشروعة، هو اصطفاف في المراتب المتقدمة من الجودة، التي يجب أن تقيم على الأداء الإداري.

لقد توصلت المؤسسة، إلى غاية نهاية شهر أبريل 2022، بـ 69 تقريرا سنويا، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا عما توصلت به السنة الماضية «55 تقريرا».

والمؤسسة إذ تسجل بارتياح المجهود المبذول من طرف عدد من القطاعات في إعداد التقارير السنوية عن حصيلة أنشطتها، والاستجابة للمقتضيات القانونية المحددة لمحتويات تقرير المحاصب الدائم كما هو وارد في القانون رقم 14.16 المتعلق بالمؤسسة، فإنها في ذات الوقت تعاين أن تقارير بعض المحاصيين بالإدارات لم يكتمل فيها التقيد بكل المقتضيات، لعدم تضمينها المبادرات والإجراءات المتخذة من أجل تبسيط المساطر الإدارية وتحسين بنيات الاستقبال وتجويد الخدمات الارتفاقية، رغم أن مراسلة المؤسسة المؤرخة في 18 يناير 2022 والموجهة إلى السادة المحاصيين، قد حددت، إلى جانب أجل موافاتها بتقاريرهم في نهاية شهر فبراير من ذات السنة، الخطوط العريضة التي يتعين اعتمادها وإعداد التقرير السنوي على أساسها، وذلك استجابة لما عبروا عنه خلال اللقاء الذي خصصهم به وسيط المملكة بتاريخ 13 دجنبر 2021.

ومما يجدر ذكره، هو أنه رغم الإشارة إلى ذلك في التقرير السنوي للمؤسسة برسم سنة 2020، فقد ظلت بعض تقارير المحاصيين تثير نفس الملاحظات التي تم الوقوف عليها في السنوات السابقة، وذلك بالاعتماد على مقتضيات الظهير الشريف لسنة 2011 المحدث للمؤسسة، واعتبار أن القانون المنظم لها رقم 14.16 دخل حيز التنفيذ في فاتح يوليوز 2019، وسبق أن تم إمداد جميع المحاصيين بنسخة منه خلال اللقاءات التواصلية التي عقدتها المؤسسة. كما استمر التوصل بتقارير منفردة من بعض القطاعات التي تخضع لوصاية جهاز إداري واحد، وهو ما يعكس انعدام التنسيق فيما بينها، خاصة بالنسبة للقطاعات التي لم تعين من ضمن هياكلها محاصبا رسميا للمؤسسة، وهي ملاحظات، على قلة المعنيين بها، ستظل المؤسسة مذكرة بها ومصرة على الانضباط إلى ما رسمه المشرع، وهي على يقين من أنه سيتم تدارك ذلك في المقبل من التقارير.

ترتيب تقارير المخاطبين الدائمين حسب تاريخ ورودها على المؤسسة

تقارير المخاطبين الدائمين للمؤسسة بالإدارات المتوصل بها ومدى التأشير عليها من طرف رئيس الإدارة			
الرقم الترتيبي	القطاع الإداري المعني	تاريخ ورود التقرير	مؤشر عليه من رئيس القطاع أم لا
1	قطب الاحتياط لصندوق الإيداع والتدبير	26 يناير 2022	نعم
2	وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	31 يناير 2022	نعم
3	المفتشية العامة للقوات المساعدة -شطر الشمال -	03 فبراير 2022	نعم
4	المديرية الجهوية للتجهيز والنقل واللوجستيك لمراكش -آسفي	03 فبراير 2022	لا
5	مكتب التكوين المهني و إنعاش الشغل	04 فبراير 2022	لا
6	الوكالة الحضرية للرباط وسلا	04 فبراير 2022	نعم
7	المفتشية العامة للقوات المساعدة -شطر الجنوب -	07 فبراير 2022	نعم
8	قطاع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	08 فبراير 2022	نعم
9	قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل	09 فبراير 2022	نعم
10	الصندوق المهني المغربي للتقاعد	10 فبراير 2022	نعم
11	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية	16 فبراير 2022	لا
12	المديرية العامة للأمن الوطني	16 فبراير 2022	نعم
13	المندوبية السامية للتخطيط	16 فبراير 2022	نعم
14	قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	16 فبراير 2022	نعم
15	المكتب الوطني للأعمال الجامعية الاجتماعية والثقافية	17 فبراير 2022	نعم
16	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	17 فبراير 2022	نعم
17	تعاضدية القوات المسلحة الملكية	17 فبراير 2022	نعم
18	وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	17 فبراير 2022	نعم
19	صندوق الإيداع والتدبير	17 فبراير 2022	لا
20	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية	18 فبراير 2022	نعم
21	وزارة التجهيز والماء	23 فبراير 2022	نعم
22	قطاع الانتقال الطاقي بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	23 فبراير 2022	نعم

23	وزارة الصناعة والتجارة	23 فبراير 2022	نعم
24	مجموعة العمران	23 فبراير 2022	نعم
25	المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن	23 فبراير 2022	لا
26	المفتشية العامة للإدارة الترابية بوزارة الداخلية	24 فبراير 2022	نعم
27	قطاع المياه والغابات بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	24 فبراير 2022	لا
28	إدارة الدفاع الوطني	24 فبراير 2022	نعم
29	المكتب الوطني للسكك الحديدية	24 فبراير 2022	لا
30	الخطوط الملكية المغربية	24 فبراير 2022	لا
31	مديرية أملاك الدولة	24 فبراير 2022	لا
32	اتصالات المغرب	24 فبراير 2022	لا
33	قطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب	24 فبراير 2022	لا
34	قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	25 فبراير 2022	نعم
35	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي	25 فبراير 2022	نعم
36	وزارة العدل	25 فبراير 2022	نعم
37	الخزينة العامة للمملكة	25 فبراير 2022	نعم
38	وزارة الصحة والحماية الاجتماعية	28 فبراير 2022	نعم
39	الوكالة الوطنية للتأمين الصحي	28 فبراير 2022	نعم
40	المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية	28 فبراير 2022	نعم
41	تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة	28 فبراير 2022	نعم
42	التعاون الوطني	28 فبراير 2022	نعم
43	قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	28 فبراير 2022	نعم
44	المديرية العامة للوقاية المدنية	28 فبراير 2022	نعم
45	الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب	28 فبراير 2022	نعم
46	المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج	28 فبراير 2022	نعم

47	الوكالة الوطنية لإنعاش التشغيل والكفاءات	28 فبراير 2022	نعم
48	وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	01 مارس 2022	نعم
49	الصندوق المغربي للتقاعد	01 مارس 2022	نعم
50	قطاع الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل	01 مارس 2022	نعم
51	قطاع الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل	01 مارس 2022	نعم
52	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	02 مارس 2022	نعم
53	قطاع التنمية المستدامة بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	02 مارس 2022	لا
54	المكتب الوطني للمطارات	02 مارس 2022	لا
55	المجمع الشريف للفوسفاط	02 مارس 2022	لا
56	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	03 مارس 2022	لا
57	إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة	03 مارس 2022	نعم
58	الوكالة الوطنية للسلامة الطرقية	03 مارس 2022	نعم
59	الوكالة الوطنية لمحاربة الأمية	04 مارس 2022	نعم
60	المديرية العامة للضرائب	04 مارس 2022	نعم
61	وزارة الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	04 مارس 2022	نعم
62	بريد المغرب	04 مارس 2022	لا
63	رئاسة الحكومة	07 مارس 2022	نعم
64	وزارة النقل واللوجستيك	08 مارس 2022	نعم
65	وكالة الإنعاش والتنمية الاقتصادية والاجتماعية في عمالات و أقاليم شمال المملكة	09 مارس 2022	نعم
66	شركة مرسا المغرب	04 أبريل 2022	لا
67	مؤسسة محمد السادس للنهوض بالأعمال الاجتماعية للتربية والتكوين	08 أبريل 2022	نعم
68	وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	19 أبريل 2022	نعم
69	قطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح شرب	25 أبريل 2022	نعم

والمؤسسة إذ تعرب عن أسفها لعدم توصلها بتقارير بعض القطاعات الإدارية رغم مراسلتها في الموضوع، تورد ها على الشكل التالي:

الإدارات التي لم تتوصل منها المؤسسة بتقاريرها السنوية	
الرقم الترتيبي	القطاع المعني
1	تعاضدية التربية الوطنية
2	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
3	وزارة الاقتصاد والمالية
4	صندوق ضمان حوادث السير
5	التعاضدية العامة للبريد والمواصلات
6	الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجيستيكية
7	جماعة الدار البيضاء
8	المعهد الوطني للبحث الزراعي
9	مجموعة البنوك الشعبية
10	وكالة تهيئة ضفتي أبي رقراق
11	وكالة تهيئة موقع بحيرة مارتشيكا
12	معهد الحسن الثاني للزراعة والبيطرة
13	هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي

ملخصات لأهم مضامين تقارير المخاصيين المتوصل بها خلال السنة

1 – تقرير قطاع الاحتياط بصندوق الإيداع والتدبير

كان قطاع الاحتياط بصندوق الإيداع والتدبير سباقا، خلال هذه السنة، إلى موافاة المؤسسة بتقريره السنوي عن حصيلة ما تم تداوله معه من مراسلات تهم تظلمات المواطنين والبالغ عددها 106 تظلمات، بالإضافة إلى طلب تسوية واحد، مسجلا بذلك انخفاضا عما تم تسجيله في السنة الماضية بـ 21 تظلما، وقد همت هذه الملفات كلا من الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين «CNRA» بـ 34 تظلما، والنظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد «RCAR» بـ 73 تظلما؛ وكلها مراسلات تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

وعموما، تتمحور مواضيع الملفات المتداولة مع القطاع حول طلبات تسوية الوضعيات المعاشية، واسترجاع الاشتراكات المؤداة خطأ، وتحويل حقوق المنخرطين إلى الصندوق المغربي للتقاعد، بالإضافة إلى طلبات الزيادة في الإيراد والدعم المباشر لفائدة الأرامل والحصول على الإيراد الناتج عن حادثة سير أو شغل.

وتسجل المؤسسة تجاوب القطاع وتفاعله مع تدخلاتها.

وقد عمل هذا القطاع على إبراز المبادرات المتخذة من لدنه من أجل تبسيط المساطر الإدارية وما قام به من جهود لتصفية الملفات وأداء المستحقات، بالإضافة إلى انخراطه في الإدارة الرقمية، عبر إطلاق عدد من المنصات والتطبيقات التي اعتبرها رافعة لجودة الخدمات المقدمة لفائدة منخرطيه والمستفيدين من خدماته.

2 – تقرير وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة، تضمنته حصيلة ما تلقته من المؤسسة من شكايات المواطنين والتي بلغ عددها 14 شكاية، موزعة بين تلك التي توصلت بها للمرة الأولى خلال السنة موضوع التقرير وعددها 06 تظلمات، والعدد الذي تبقى من سابق السنوات والمحدد في 08 تظلمات، والتي واصلت المؤسسة تتبع مآلها، وقد تمت الإجابة عنها.

وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول طلبات الاستفادة من قطع أرضية أو مشاريع السكن الاجتماعي، والحصول على مذكرات تعميرية، ومستحقات الصفقات العمومية.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذتها الوزارة من أجل تجويد الخدمات العمومية عبر تحسين استقبال مرتاديها في احترام تام للتدابير الاحترازية المتخذة لمحاربة تفشي فيروس كورونا، وإيلاء العناية اللازمة لشكايات المواطنين وتسهيل الولوج إلى الخدمات والحصول على المعلومة، ورقمنة الخدمات المقدمة والتي تمكن من الحصول على مذكرة المعلومات التعميرية، وإيداع الشكايات وتتبع مسارها، والاطلاع على نتائج دراسة طلبات الترخيص وطلبات احتساب الخدمات وأدائها إلكترونيا.

كما أشار التقرير إلى الصعوبات التي تعترض أحيانا بعض الملفات والمرتبطة أساسا بتدخل قطاعات إدارية أخرى.

3 – تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة – شطر الشمال –

وافت المفتشية العامة للقوات المساعدة –شطر الشمال– المؤسسة بتقريرها السنوي برسم سنة 2021، تطرقت فيه لما تم تداوله مع المؤسسة من تظلمات بلغ عددها 03، وهو نفس العدد الذي تم تسجيله في السنة الماضية من تظلمات في مواجهته، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة. وانصبت حول طلبات إلغاء قرارات العزل وإعادة الإدماج بصفوف القوات المساعدة، وتصحيح مدة الخدمات المنجزة ليتأتى احتسابها في راتب المعاش.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين، عبر تحسين استقبال مرتادي الإدارة من قبيل أفراد القوات المساعدة وذوي حقوقهم بمختلف المصالح التابعة لها مركزيا وترابيا، وتبسيط المساطر الإدارية، وذلك بخفض عدد الوثائق المطلوبة للترشح للولوج إلى الأسلاك، واعتماد الرقمنة في ذلك، بالإضافة إلى إعداد منصة للتبادل الإلكتروني لملفات متقاعدي القطاع مع الصندوق المغربي للتقاعد.

4 – تقرير المديرية الجهوية للتجهيز والنقل واللوجستيك لمراكش – آسفي

أكدت المديرية الجهوية لوزارة التجهيز والنقل واللوجستيك لمراكش – آسفي في تقرير توصلت به المؤسسة، عبر مديرية الدراسات والتصوير والبحث الطرقي، أنها لم تتوصل بأي شكاية من المؤسسة برسم سنة 2021، كما لم تتوصل بأي طلب معلومة يخص المواطنين، وأرجعت ذلك إلى طبيعة مهمة المديرية المذكورة التي لا تقدم خدمات مباشرة للمرتفقين.

5 – تقرير مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

أفاد مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل أن ما تم تبادله مع المؤسسة، خلال سنة 2021، بلغ 51 تظلما، مسجلا بذلك ارتفاعا ملحوظا عما تم تداوله خلال السنة الماضية. وتتمحور أغلبية مواضيع هذه التظلمات حول الحصول على دبلومات التخرج بالمعاهد التي يشرف عليها المكتب، وصرف المنح، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين له.

والمؤسسة إذ تسجل الجهود التي يذلها المكتب من أجل تمكين خريجي معاهد التكوين المهني من دبلومات التخرج وتسوية الملفات العالقة، وكذا تبسيط إجراءات منحها عبر تفويض توقيعها للمدراء الجهويين للمكتب بغية تسريع تسليمها للمعنيين بها، فإن المعول عليه هو تسريع وتيرة الإجابة عما يحال عليه من تظلمات، وتنزيل ما بقي عالقا من توصيات.

ولم يفت التقرير استعراض ما قام به المكتب من تدابير بهدف تحسين معالجة الشكايات المتوصل بها، عبر إحداث وحدات جهوية لتلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم، وإحداث فضاء بمعايير لاستقبال المرتفقين، بالإضافة إلى تبسيط المساطر الإدارية عبر الانخراط في البوابة المحدثة.

6 – تقرير الوكالة الحضرية للرباط وسلا

توصلت المؤسسة بتقرير الوكالة الحضرية للرباط وسلا، والذي خصصته لما تم تبادله برسم سنة 2021 من تظلمات المواطنين والبالغ عددها عشرة تظلمات، منها ما توصلت بها للوهلة الأولى من المؤسسة، وكذا تلك التي استمرت في تتبعها وتعود للسنوات السابقة.

وتتمحور مواضيع تلك التظلمات حول تصاميم التهيئة ورفع اليد عن عقارات الخواص بعد انتهاء الآثار المترتبة عن المنفعة العامة، وقد تمت الإجابة عنها.

كما استعرض التقرير الإجراءات المتخذة بغية تنزيل توصيات المؤسسة، التي تسجل تفاعل وتجاوب الوكالة الحضرية مع تدخلاتها.

وقد شكل التقرير مناسبة من أجل إلقاء الضوء على المبادرات التي اتخذتها الوكالة الحضرية من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة وتسهيل الولوج إلى الخدمات مع تبسيط المساطر الإدارية، باعتماد أسلوب التدبير اللامادي لاستقبال ومعالجة طلبات الرخص عبر منصة رقمية، مع إشهار المساطر الإدارية وتوضيح الإجراءات اللازم اتباعها للاستفادة من خدماتها.

7 – تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة – شهر الجنوب –

أكدت المفتشية العامة للقوات المساعدة – شهر الجنوب – أنها توصلت من المؤسسة برسم سنة 2021 بما مجموعه 09 تظلمات، مسجلة بذلك ارتفاعا طفيفا عما تم تسجيله السنة الماضية.

وتتمحور مواضيعها حول طلبات تصحيح الخدمات المنجزة في صفوف القوات المساعدة، والاستفادة من إعانة التبغ، والحصول على معاشات الزمانة أو العطب أو التقاعد، بالإضافة إلى طلبات الرجوع إلى العمل بعد قرار العزل. والملاحظ أن هناك تجاوبا للمفتشية العامة مع تدخلات المؤسسة وتتفاعل معها داخل الآجال.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اعتمدتها، في إطار الاتفاقية التي تجمعها مع الصندوق المغربي للتقاعد، بهدف استقبال متقاعدي القوات المساعدة وذوي حقوقهم ومساعدتهم في تتبع ملفات المعاش وإرسالها إلى الصندوق عبر المنصة الرقمية المحدثة لهذا الغرض، وكذا برنامج التكوين الأساسي والمستمر الذي خضع له منتسبو هذا السلك من أجل تنمية قدراتهم لتتلاءم مع ظروف العمل الميداني واحتكاكهم بالمواطنين.

8 – تقرير قطاع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني

أفاد تقرير قطاع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني أنه توصل من المؤسسة برسم سنة 2021 بـ 04 تظلمات، مسجلا ارتفاعا طفيفا عن السنة الفارطة، وتتمحور مواضيعها حول طلبات الحصول على مستحقات مالية، وتسوية وضعيات إدارية للمنتسبين للقطاع، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد تأتى لهذا القطاع الإشارة إلى الإجراءات المتخذة بغية تحسين استقبال مرتادي الإدارة عبر خلق فضاءات استقبال سواء بالمصالح المركزية أو الخارجية، أو الاستماع إليهم والإجابة عن انتظاراتهم، وكذا تبسيط المساطر عبر نشر القوانين المنظمة للأنشطة السياحية على موقعه، أما فيما يتعلق بتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة، فقد أكد التقرير على تعيين مكلفين بمهمة تلقي طلبات الحصول على المعلومة، وتطوير التواصل مع المرتفقين وذلك بتحسين الموقع الإلكتروني الخاص بالقطاع.

وفي إطار التعاون المشترك مع المؤسسة، فقد اقترح القطاع برمجة دورات تكوينية لفائدة مفاصيبها الدائمين، وعقد ندوات وموائد مستديرة حول تجويد المرفق العمومي.

9 – تقرير قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل

توصلت مؤسسة وسيط المملكة بتقرير قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل برسم سنة 2021، والتي عرفت تباعا طلب تسوية واحد مع القطاع، يروم تسوية مستحقات مالية عن التزامات تعاقدية، تمت الإجابة عنه.

وقد أبرز التقرير المبادرات التي اتخذها القطاع من أجل تنزيل توصيات المؤسسة، والصعوبات التي حالت دون تنفيذ البعض منها.

كما تضمن التقرير الإجراءات المتخذة لتحسين ولوج المرتفقين إلى الخدمات المقدمة، عبر تحسين بنيات الاستقبال ووضع لوحات إرشادية وإخبارية، وتبسيط الإجراءات الإدارية باعتماد الرقمنة.

10 – تقرير الصندوق المهني المغربي للتقاعد

أفاد الصندوق المهني المغربي للتقاعد في تقريره أن ما تم تبادله مع مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2021 بلغ 15 تظلما، تتمحور مواضيعها حول تصفية المعاش، وطلب استرجاع المساهمات الفردية، بالإضافة إلى عدم التوصل براتب التقاعد، وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل.

إلا أن الملاحظ أن التقرير لم يتطرق للإجراءات المتخذة بغية تبسيط المساطر الإدارية وتحسين بنيات الاستقبال والولوج إلى المعلومة.

11 – تقرير صندوق الإيداع والتدبير

وافى صندوق الإيداع والتدبير المؤسسة بتقريره السنوي، ضمنه حصيلة ما توصل به وكذا فروع المجموعة من تظلمات المواطنين، والتي بلغ عددها 116 تظلما، باعتباره المحتضن لعدة صناديق احتياط اجتماعي، وبما أن المؤسسة سبق لها أن توصلت بتقرير منفرد من قطب الاحتياط، فإنها ستكتفي في هذا التقرير بسرد التظلمات التي تخص كلا من مصالحه المركزية وفروعه. حيث إن ما توصل به منها كان في حدود 10 تظلمات، 07 منها تهم المصالح المركزية تتعلق بالحصول على التعويض عن نزع الملكية الموكل بالصندوق، وتمويل الضمانات النهائية في إطار صفقات عمومية، و03 تظلمات أخرى تهم فروع المجموعة، وهي الشركة الوطنية للتهيئة الجماعية وشركة التهيئة زناتة والشركة العامة العقارية، بتظلم واحد لكل واحدة منها، وتروم تنفيذ المقررات القضائية والاستفادة من سكن في إطار عملية إعادة الإيواء، وقد تمت الإجابة عنها.

كما تطرق التقرير للإجراءات المتخذة في سبيل تنزيل توصيات هذه المؤسسة التي تسجل تفاعل صندوق الإيداع والتدبير مع تدخلاتها.

وقد شكل التقرير مناسبة لاستعراض كل الإجراءات والمبادرات التي قام بها من أجل تحسين وتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين وتسهيل وصول زبنائه إلى حقوقهم المشروعة.

12 – تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية

توصلت المؤسسة بتقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية برسم سنة 2021، والذي ضمنته مجموع ما توصلت به من المؤسسة من تظلمات المواطنين والذي بلغ 48 تظلما، مستقرة في عددها مقارنة مع السنة التي قبلها. وهذه التظلمات هي ذات صلة بطلبات التعويض عن ملفات المرض أو مراجعة قيمتها، والحصول على منح الوفاة أو التقاعد بالإضافة إلى استرجاع الاقتطاعات والحصول على القرار السري لتتبع الملفات والأداءات، والتي تمت الإجابة عنها.

وقد رصد التقرير الإجراءات التي اتخذتها التعاضدية بهدف تحسين ظروف الاستقبال عبر خلق فضاءات جديدة، وتوسيع قاعدة المندوبيات الجهوية لتغطية كل التراب الوطني لضمان المساواة في الولوج إلى خدماتها، كما أطلقت بوابة إلكترونية لتمكين المنخرطين من الولوج إلى خدماتها وتتبع ملفاتهم ذات الصلة بالتقاعد والتغطية الصحية، كما عمدت، ومن أجل تبسيط المساطر الإدارية، إلى إعفاء أزواج أو زوجات المؤمنين من شهادة عدم العمل، وكذا إعفاء المؤمنين من تقديم الملصقات المضمنة للثمن العمومي للدواء عند إيداع طلبات التعويض عن ملفات المرض.

والمؤسسة تسجل تفاعل التعاضدية وأجهزتها المسيرة مع تدخلاتها بالرغم من الإكراهات التي قد تواجهها، والناتجة عن تعدد الأطراف المتدخلة في منظومة التغطية الصحية.

13 – تقرير المديرية العامة للأمن الوطني

جاء في تقرير المديرية العامة للأمن الوطني برسم سنة 2021 أنها توصلت من المؤسسة بـ 53 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا مقارنة مع السنة الفارطة بلغت نسبته 22,5 %، منها 40 تظلما واردا عليها من الإدارة المركزية، و13 تظلما توصلت به مديريات الأمن التابعة لها من المندوبيات الجهوية للمؤسسة. وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول عدم المناداة على الأفراد الذين اجتازوا امتحانات ولوج أسلاك الأمن الوطني من أجل قضاء فترة التدريب، وطلبات الحصول على وثائق إدارية، وطلبات الرجوع إلى العمل بعد صدور قرارات العزل، بالإضافة إلى التظلمات التي ترومم الاستفادة من التعويضات العائلية أو التقاعد النسبي أو الترقية، أو تسوية وضعيات إدارية أو مالية أو معاشية للمنتسبين للقطاع، وقد تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

وتطرق التقرير كذلك للإجراءات التي اتخذتها المديرية العامة للأمن الوطني من أجل تطوير وتحسين وتوسيع الخدمات الارتفاقية عبر التطبيقات الإلكترونية وتجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين وتبسيط الإجراءات الإدارية في إطار الحكامة الأمنية.

14 – تقرير المندوبية السامية للتخطيط

أكدت المندوبية السامية للتخطيط في تقريرها أنها لم تتوصل بأي تظلم من المؤسسة برسم سنة 2021.

كما أفاد التقرير أن المندوبية تضع رهن إشارة العموم مختلف البحوث الإحصائية والدراسات التي تنجزها على موقعها الإلكتروني.

15 – تقرير قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

توصلت المؤسسة بتقرير قطاع الصيد البحري برسم سنة 2021، ضمنه حصيلة ما توصل به من المؤسسة من تظلمات المواطنين، والتي بلغ عددها 06 تظلمات، مسجلا بذلك ارتفاعا طفيفا عما تم تداوله السنة الماضية، وتتمحور مواضيعها حول طلبات تجديد رخص الصيد، واستبدال مراكب الصيد، وتنفيذ الأحكام القضائية، والتي تمت الإجابة عنها.

وقد أشار التقرير، كذلك إلى الإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تبسيط الإجراءات والمساطر الإدارية للمرتفقين، وذلك بتحيين دليل المساطر المهنية، وجرد وتدوين مصنفات 76 مسطرة إدارية، وكذا التدابير المتخذة من أجل الولوج إلى المعلومة في أفق تعزيز انفتاح الإدارة العمومية وتقوية الشفافية في تدبير الشأن العام.

16 – تقرير المكتب الوطني للأعمال الجامعية الاجتماعية والثقافية

أكد المكتب الوطني للأعمال الجامعية الاجتماعية والثقافية في تقريره برسم سنة 2021 أن ما توصل به من المؤسسة بلغ 24 تظلما، منها 22 تظلما تم تداوله للمرة الأولى مع المكتب، وتظلمان آخران يعودان لسنوات سابقة واستمرت المؤسسة في تتبع مآلهما؛ وتتعلق بطلبات تجديد السكن بالأحياء الجامعية، والحصول على المنح الدراسية التي تشكل موضوع أغلب التظلمات، بالإضافة إلى مستحقات الصفقات العمومية، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد أبان المكتب عن المبادرات التي اتخذها من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة، وتمكينهم من المعطيات والمعلومات المطلوبة، مع تسهيل الولوج إليها باعتماد منصات معلوماتية رقمية، مع تبسيط المساطر الخاصة بإيواء الطلبة بالأحياء الجامعية.

17 – تقرير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار

بعثت هذه الوزارة بتقريرها السنوي برسم سنة 2021، ضمنته حصيلة ما تم تداوله من التظلمات الواردة عليها من المؤسسة والبالغة 64 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا عما تم تداوله السنة الماضية بنسبة 18 %، تتمحور مواضيعها حول الحصول على شواهد ووثائق إدارية، والطعن في المباريات والامتحانات، ومعادلة الشواهد المحصل عليها أو العرمان منها، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، والاستفادة من منح التعليم العالي أو مستحقات مالية عن توريدات، وكذا تنفيذ المقررات القضائية، وقد تمت الإجابة عنها، والمأمول هو تسريع وتيرة ذلك.

كما تطرق التقرير لمآل التوصيات التي أصدرتها المؤسسة والبالغ عددها سبع توصيات، والإجراءات المتخذة بغية تنزيلها، مشيراً إلى الإكراهات التي تحول أحيانا دون تسوية بعض القضايا والتي أرجعها لضعف التواصل بين مختلف المتدخلين، وغياب بنيات إدارية على مستوى الجامعات خاصة باستقبال ومعالجة التظلمات.

إلا أن الملاحظ أن التقرير لم يتطرق للإجراءات المتخذة بغية تحسين بنيات الاستقبال وتبسيط المساطر الإدارية وتيسير الولوج إلى المعلومة.

18 – تقرير تعاضدية القوات المسلحة الملكية

أفادت تعاضدية القوات المسلحة الملكية أنها أحالت كل المعطيات المتعلقة بتقريرها السنوي على المخاطب الدائم للمؤسسة بإدارة الدفاع الوطني، التي ستوافي بدورها المؤسسة بالإجراءات التي اتخذتها التعاضدية لتسوية التظلمات المحالة عليها.

19 – تقرير وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة برسم سنة 2021، أفادت فيه أنها توصلت منها بـ 125 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا عما توصلت به السنة الماضية بلغت نسبته 38 %. وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول طلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، ومستحقات الصفقات والتوريدات، والتعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، بالإضافة إلى تنفيذ المقررات القضائية؛ والمؤسسة تسجل الجهود المبذولة من طرف القطاع وتحثه سبل تسوية الملفات المعروضة عليه، إلا أن المأمول هو تسريع وتيرة الإجابة في الموضوع لتسوية ما تبقى عالقا من ملفات.

كما استعرض التقرير عدد التوصيات التي وجهتها المؤسسة للقطاع، والإجراءات التي اتخذها وأسفرت عن تنزيل عدد مهم منها، وتأمل المؤسسة بذل مجهود خاص من أجل تنزيل باقي التوصيات.

وقد شكل التقرير كذلك مناسبة لاستعراض الصعوبات والإكراهات التي تحول دون معالجة بعض التظلمات المتوصل بها، مقدما الاقتراحات التي يراها كفيلة بتجاوزها، بالإضافة إلى تقديم ما عملت الوزارة على توفيره من خدمات عن بعد باعتماد منصات رقمية.

أما على مستوى الجهود التي تبذلها الوزارة من أجل تحسين خدماتها واستقبال المرتفقين، فقد أفرد التقرير جانبا لذلك، مبرزا الإجراءات المتخذة إن على المستوى المركزي أو على مستوى الأكاديميات والمديريات الإقليمية.

20 – تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي للوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية بخصوص ما تم تداوله معها خلال سنة 2021 من تظلمات المواطنين، والتي بلغ عددها 52 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا مقارنة مع السنة الماضية. وتهم مواضيعها كلا من طلبات تأسيس الرسوم العقارية، وإحالة مطالب التحفيظ على القضاء للبت في التعرضات المثارة بشأنها، وتنفيذ الأحكام القضائية، وإتمام إجراءات التحفيظ، وقد تمت الإجابة عن هذه الشكايات داخل أجل معقول.

كما تطرق التقرير كذلك إلى الإجراءات المتخذة من أجل تجويد خدماتها المقدمة للمرتفقين وتقريبها منهم، عبر الاستغناء عن الإيداع المادي للعقود وإيداعها إلكترونيا، وتبسيط التحفيظ العقاري وحماية حق الملكية العقارية.

21 – تقرير وزارة التجهيز والماء

وافت وزارة التجهيز والماء المؤسسة بتقريرها، والذي أكدت فيه أنها توصلت من المؤسسة برسم سنة 2021 بما مجموعه 30 تظلما، تتمحور مواضيعها حول التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة وتنفيذ أحكام قضائية وكذا تسوية وضعية المنتسبين للقطاع، وقد تمت الإجابة عنها، وتأمل المؤسسة تسريع وتيرة ذلك.

وقد شكل التقرير مناسبة للوزارة من أجل الإشارة إلى المجهود المبذولة من أجل تحسين استقبال مرتاديها عبر إحداث قاعات وشبابيك للاستقبال والإرشاد، وتبسيط المساطر الإدارية، وتسهيل الولوج إلى الخدمات، والوصول إلى المعلومة عبر إحداث أنظمة معلوماتية رقمية، كما كان التقرير مناسبة لاقتراح توسيع سبل التعاون بين المؤسسة والوزارة.

22 – تقرير قطاع الانتقال الطاقي بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة

أكد قطاع الانتقال الطاقي بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة في تقريره أن ما تم تداوله مع مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2021 هو 08 تظلمات، تمحورت حول تسوية الوضعية الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، وسحب الرخص المنجمية، وقد تمت موافاة المؤسسة بالجواب عنها.

وقد تضمن هذا التقرير بياناً للإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة مركزيا وجهويا، وكذا تسهيل الولوج إلى الخدمات، وتبسيط الإجراءات والمساطر الإدارية وذلك بنزع الصفة المادية عن بعض الخدمات الإدارية والاستعاضة عنها بالولوج إلى بوابة رقمية تؤمن خدمات في مجالات الطاقة والمعادن والجيولوجيا والاعتماد على الرقمنة، بالإضافة إلى الوصول إلى المعلومة بتعيين الأشخاص المكلفين بها.

23 – تقرير وزارة الصناعة والتجارة

وافت وزارة الصناعة والتجارة مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها برسم سنة 2021، أكدت فيه أن ما تم تداوله من تظلمات واردة على مصالحها من المؤسسة والتي لم تتجاوز تظلمين، تتمحور مواضيعهما حول الحصول على دبلوم التخرج من معاهد قد تكون تابعة لها والتعويضات العائلية للمنتسبين للقطاع، وقد تمت الإجابة عنهما داخل الآجال.

وقد بسطت الوزارة الإجراءات التي قامت بها من أجل تحسين استقبال المرتفقين وتبسيط المساطر وتجويد الخدمات عبر استعمال المنصات الرقمية، كما أطلقت بوابة مخصصة للمستهلك تسمح بالوصول إلى معلومات في مجال حماية المستهلك، وقياس مدى رضى المقاولات في إطار إشراك المواطنين في القرارات والمبادرات المتخذة وتعزيز قنوات التواصل والتبادل مع المهنيين المعنيين.

24 – تقرير مجموعة العمران

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لمجموعة العمران برسم سنة 2021، تمت فيه الإشارة إلى ما تم تداوله من طرف المجموعة أو شركاتها الفرعية من تظلمات وعددها 233، منها 53 تظلما تم تداوله للوهلة الأولى مع القطاع، مسجلا بذلك ارتفاعا ملحوظا عما تم تداوله خلال السنة الماضية، والباقي يعود للسنوات السابقة، واستمرت في تتبع مآله.

وتتمحور مواضيعها حول طلبات الاستفادة من السكن الاجتماعي، أو في إطار إعادة إيواء قاطني دور الصفيح، والتعويض عن نزع الملكية، بالإضافة إلى الحصول على الرسوم العقارية الفردية للقطعة الأرضية، وتنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عن معظمها.

والمؤسسة تسجل تجاوب وتفاعل مجموعة العمران مع تدخلاتها وإيجاد الحلول لما يعرض عليها من قضايا المواطنين.

وقد كان التقرير مناسبة لاستعراض الإجراءات التي اتخذتها المجموعة بغية الرفع من مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين سواء بالإدارة المركزية أو بالشركات الفرعية، عبر تحسين بنيات الاستقبال وتسهيل الولوج إلى الخدمات واعتماد الرقمنة في مختلف الخدمات المقدمة.

25 – تقرير المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن

أكد المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن في تقريره أنه توصل خلال سنة 2021 بتظلم واحد من مؤسسة وسيط المملكة، يروم الاستفادة من التأمين الصحي، تم الجواب عنه.

والملاحظ أن التقرير لم يتطرق للمجهودات التي بذلها المكتب من أجل تجويد الخدمات المقدمة لعموم المرتفقين، وتبسيط المساطر الإدارية.

26 – تقرير المفتشية العامة للإدارة الترابية بوزارة الداخلية

وافت المفتشية العامة للإدارة الترابية المؤسسة بتقريرها السنوي، ضمنته حصيلة ما توصلت به من تظلمات المواطنين برسم سنة 2021، والبالغ عددها 71 تظلما، مسجلة بذلك انخفاضا طفيفا عما تم تسجيله خلال السنة الماضية، بالإضافة إلى الملفات التي تعود للسنوات السابقة واستمرت المؤسسة في تتبع مآلها مع القطاع، وقد همت هذه التظلمات:

– ما له علاقة بالمصالح المركزية لوزارة الداخلية: وبلغ عددها 27 تظلما، تهم رخص سيارات الأجرة، وأراضي الجموع وتسوية الوضعية المالية والإدارية والمعاشية لبعض المنتمين للقطاع؛

– ما يهم المصالح اللامركزة لوزارة الداخلية: وبلغ عددها 20 تظلما، تندرج في إطارها تلك المرتبطة بأراضي الجماعات السلالية، والتعمير، والرخص والشواهد الإدارية؛

– ما يخص الجماعات الترابية: وعددها 24 تظلما، تخص قضايا تسوية الوضعية الإدارية والمالية لبعض الموظفين الجماعيين، والنزاعات العقارية.

وإذ تسجل المؤسسة أن الوزارة أجابت عن بعض هذه التظلمات، فإنها ما تزال في انتظار الجواب عن الباقي، والمأمول هو تسريع وتيرة ذلك.

وكما خصص التقرير حيزا لمآل التظلمات المرتبطة بتنفيذ الأحكام القضائية المحالة من المؤسسة منذ سنة 2017 إلى غاية سنة 2021 وعددها 99 تظلما، والتي أسفرت عن تنفيذ 28 منها، و35 منها يوجد في طور التنفيذ، بينما تعذر تنفيذ الباقي، إما لكونه ما زال رائجا أمام القضاء أو لأن صعوبة مادية حالت دون ذلك.

وفي الجانب المتعلق بالتوصيات، أكدت الوزارة في تقريرها أنه في سنة 2021 بلغ عدد تلك الموجهة لها ﴿05﴾، مسجلة بذلك انخفاضا مقارنة مع السنة الفارطة ﴿11﴾، كما تطرقت للإجراءات المتخذة بتنسيق مع كل المتدخلين بغية تنزيلها، أو طرح الصعوبات التي حالت دون ذلك مع تعليلها.

كما كان التقرير مناسبة لتوضيح الإجراءات التي تبنتها وزارة الداخلية من أجل تبسيط المساطر الإدارية، والنهوض بالخدمات الإلكترونية المقدمة للمرتفقين، وتحسين بنيات الاستقبال، وتسريع وتيرة تنفيذ الأحكام القضائية، وتكثيف الدعم والاستشارة لفائدة الجماعات الترابية وهيئاتها.

27 – تقرير قطاع المياه والغابات بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

جاء في التقرير السنوي لقطاع المياه والغابات أنه توصل من مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2021 بـ 14 تظلما، وطلب تسوية واحد؛ وترمي هذه التظلمات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، والحصول على رخص استغلال منتوجات غابوية، وقد تمت الإجابة عنها.

كما تطرق التقرير للتوصيات الصادرة عن المؤسسة في مواجهته، وكذا للإجراءات المتخذة بتنسيق مع من يهب بغية تنزيلها.

وقد استعرض التقرير كذلك الإجراءات المتخذة من لدن القطاع من أجل تحسين بنيات الاستقبال، وتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية باستعمال المنصات الرقمية، بهدف تعزيز الثقة والشفافية في علاقة الإدارة بمرتفقيها.

28 – تقرير إدارة الدفاع الوطني

وافت إدارة الدفاع الوطني المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2021، ضمنته حصيلة ما تم تداوله مع المؤسسة من تظلمات المواطنين، والتي بلغ عددها 40 تظلما، مسجلة بذلك انخفاضا طفيفا مقارنة مع السنة الماضية.

وتتمحور مواضيعها حول طلبات إعادة الإدماج بصفوف القوات المسلحة الملكية بعد صدور قرارات بالعزل، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية لبعض العسكريين أو ذوي حقوقهم، بالإضافة إلى تسليم شواهد أو وثائق إدارية، والاستفادة من بعض المنح والمساعدات. والمؤسسة تسجل تجاوب إدارة الدفاع الوطني مع تدخلاتها والإجابة عن التظلمات الموجهة إليها.

وقد كان التقرير مناسبة لإطلاع المؤسسة على التدابير والإجراءات الإدارية التي اتخذتها الإدارة من أجل تبسيط المساطر وتجويد خدماتها عبر تقليص عدد الوثائق المتطلبة لتكوين الملفات الإدارية.

29 – تقرير المكتب الوطني للسكك الحديدية

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي للمكتب الوطني للسكك الحديدية، والذي يسجل فيه كل ما قام به بشأن ما توصل به من تظلمات محالة عليه من المؤسسة برسم سنة 2021، والتي بلغ عددها 13 تظلما، مسجلا بذلك ارتفاعا مقارنة مع السنة الماضية. وتتمحور مواضيعها حول الاستفادة من معاش التقاعد، والتأمين عن الحياة، والتعويض عن نزع الملكية، وقد تمت الإجابة عن معظمها داخل الآجال.

وقد كان التقرير مناسبة أبرز فيها أنه قام بتسهيل الولوج إلى الخدمات، وذلك عبر إطلاق بوابات إلكترونية مخصصة لولوج الأرصفة، وللحصول على الوثائق الإدارية.

30 – تقرير الخطوط الملكية المغربية

ورد في تقرير الخطوط الملكية المغربية برسم سنة 2021، ما قامت به بخصوص ما تم التوصل به من مؤسسة الوسيط، والذي بلغ 03 تظلمات. وقد همت هذه الطلبات التعويض عن تذكرة تعذر استعمالها لأسباب خارجة عن إرادة المسافر، وعن ضياع حقيبة سفر، وقد تمت الإجابة عنها.

كما تضمن التقرير بيانا عن الإجراءات المتخذة من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين، وتسهيل الوصول إلى المعلومات باعتماد الرقمنة، بالإضافة إلى الخدمة الشاملة عن طريق مكتب واحد.

31 – تقرير مديرية أملاك الدولة

توصلت المؤسسة بتقرير مديرية أملاك الدولة، أفادت فيه أنها توصلت من المؤسسة برسم سنة 2021 بـ 50 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا مقارنة بالسنة الماضية، وقد تمت الإجابة عن معظمها. وتمحورت مواضيع هذه التظلمات حول تسوية وضعية عقارات أو تفويتها، والتعويض عن نزع الملكية، والحصول على الشواهد الإدارية، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية.

كما تطرق التقرير للإجراءات المتخذة بغية تنزيل التوصيات الصادرة عن المؤسسة، والمأمول هو التعجيل بإيجاد حل لبعض القضايا العالقة.

وقد شكل التقرير مناسبة لاستعراض الإجراءات المتخذة من أجل تحسين استقبال المرتفقين، وتبسيط المساطر الإدارية، وتيسير الولوج إلى المعلومة، وتجويد الخدمات المقدمة باعتماد الرقمنة.

32 – تقرير اتصالات المغرب

وافت اتصالات المغرب المؤسسة بتقريرها السنوي حول حصيلة ما توصلت به، والتي لم تتجاوز برسم سنة 2021 تظلما واحدا يتمحور حول ضعف صبيب الأنترنيت، وقد تمت الإجابة عنه.

وقد تطرق التقرير للإجراءات المتخذة من أجل تحسين خدماتها وسرعة انسجام الزبناء مع القنوات الرقمية التي أحدثتها لتجويد خدمتهم في ظل ظروف الجائحة الوبائية.

33 – تقرير قطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لقطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب برسم سنة 2021، أفاد فيه أن ما تم تداوله مع القطاع بلغ 20 تظلما، مسجلا بذلك انخفاضا عما تم تداوله خلال السنة الماضية. وتمحورت مواضيع هذه التظلمات حول الربط بالشبكة الكهربائية، وتمرير الأعمدة الكهربائية فوق ملكية الخواص، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للعاملين بالمكتب، وكذا مراجعة مبالغ فواتير الاستهلاك.

وتسجل المؤسسة تجاوب قطاع الكهرباء وتفاعله مع تدخلاتها بالإجابة عن الكثير من التظلمات، والمأمول هو تسريع الإجابة عن الباقي.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي قام بها القطاع من أجل تحسين التواصل مع المرتفقين عبر تخصيص قاعة لاستقبال الزوار والإنصات إليهم، وإفراطه بشكل فعال في البوابة الوطنية للشكايات والإجابة عما يرد عليه منها في آجال قياسية.

34 – تقرير قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني

توصلت المؤسسة بتقرير قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني برسم سنة 2021، والذي أكد فيه أنه توصل من المؤسسة بتظلمين اثنين، وهو نفس العدد من التظلمات المسجلة خلال السنة الماضية، يتعلق الأول بعدم الاستفادة من ترميم المحل الذي يزاول فيه حرفة الخزف، والثاني متعلق بمستحقات بذمة القطاع، وقد تمت معالجتهما والإجابة عنهما.

وقد استعرض التقرير الإجراءات والمبادرات التي اتخذها القطاع من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة، وتنزيل المرسوم المتعلق بكيفية تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم والإجابة عنها، وتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة عبر إحداث منصات إلكترونية، بالإضافة إلى اعتماد النصوص القانونية ذات الصلة بتبسيط المساطر الإدارية.

35 – تقرير الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي

توصلت المؤسسة بتقرير الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي برسم سنة 2021، ضمنه حصيلة ما توصل به من المؤسسة من تظلمات المرتفقين والتي بلغ عددها 37 تظلما، وقد تمحورت مواضيعها حول طلبات التعويض عن ملفات المرض وعلاجات الأسنان أو قيمة التعويض الممنوح، والاستفادة من التأمين الإجباري الأساسي عن المرض الخاص بالطلبة، بالإضافة إلى تحمل مصاريف الاستشفاء بالخارج، وقد تمت الإجابة عنها، والمأمول هو تسريع وتيرة ذلك.

وقد كان التقرير مناسبة لاستعراض الإجراءات المتخذة من أجل تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة والصعوبات التي حالت دون تنزيل البعض منها. وتأمل المؤسسة البحث عن صيغ توافقية يتأتى عبرها تمكين المتظلمين من استرجاع ما أنفقوه في العلاج.

وتطرق التقرير أيضا للتدابير المتخذة من أجل تسهيل ولوج المؤمنين إلى الخدمات التي يقدمها الصندوق، باعتماد التبادل الإلكتروني مع منتجي العلاجات والمؤمنين، وتسهيل الاستفادة من التعويضات عبر اعتماد التحويل البنكي، بالإضافة إلى تصوير استراتيجية القرب والتواصل مع المؤمنين بإحداث فضاءات استقبال، وكذا تبسيط المساطر الإدارية خاصة فيما يتعلق بإيداع طلبات التسجيل بالنظام، والإعفاء من الإدلاء ببعض الوثائق للاستفادة من التأمين الإجباري عن المرض، وتعيين المعطيات الشخصية للمؤمنين وذوي حقوقهم لتسهيل عملية التعويض.

وإن المعول عليه أن يواصل الصندوق الجهود لإيداع الصيغ الكفيلة بتسوية الملفات العالقة المرتبطة باسترجاع مصاريف العلاج.

36 – تقرير وزارة العدل

أفادت وزارة العدل في تقريرها السنوي برسم 2021 أن ما توصلت به من مؤسسة وسيط المملكة بلغ 13 تظلما، مسجلة بذلك انخفاضا عما تم تداوله السنة الماضية. وتتعلق بطلبات استرجاع مستحقات مالية، والإدماج بخطة العدالة، والحصول على الجنسية المغربية، بالإضافة إلى الحصول على شواهد إدارية، وتسوية وضعيات معاشية، وقد تمت الإجابة عن معظمها.

وتسجل المؤسسة الجهود التي يذلها القطاع بالتنسيق مع من يجب، من أجل تنزيل التوصيات الصادرة عنها، خاصة تلك المتعلقة باسترجاع المبالغ المختلسة من صناديق المحاكم، وتمكين أصحابها منها.

كما تصرق عادت التقرير، للإجراءات التي اتخذتها الوزارة من أجل تحسين الاستقبال ونمذجة مكاتب بمحاكم المملكة، وتنزيل بوابة لتدبير وحجز المواعيد لتخفيف الضغط الناتج عن الحضور والاتصال المباشر بموظفي المحاكم، بالإضافة إلى تيسير سبل الولوج إلى المعلومة بإحداث بريد إلكتروني خاص بتلقي الطلبات ومعالجتها، كما تعمل في إطار تبسيط المساطر على إعداد دليل المساطر والإجراءات بالمحاكم، وكذا استعمال الوسائط الإلكترونية في التقاضي.

37 – تقرير الخزينة العامة للمملكة

وافت الخزينة العامة للمملكة المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2021، أفادت فيه أنها توصلت من المؤسسة بما مجموعه 102 تظلم، مسجلة بذلك ارتفاعا مقارنة مع عدد التظلمات المتداولة خلال السنة الماضية، بالإضافة إلى 41 تظلما تعود للسنوات السابقة واستمرت المؤسسة في تتبعها.

وانصبت أغلب هذه التظلمات على طلبات استرجاع مستحقات مالية وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية لموظفي الدولة، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عنها.

كما استعرض التقرير عدد التوصيات الموجهة مباشرة للخزينة العامة للمملكة والبالغ عددها 14 توصية، بالإضافة إلى 24 توصية مبلغة لها وهي في مواجهة بعض القطاعات الوزارية.

وتسجل المؤسسة تفاعل وتجاوب الخزينة العامة للمملكة مع تدخلاتها وتنزيل التوصيات الصادرة عنها.

وقد انتهى التقرير إلى سرد الإجراءات المتخذة بهدف تجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين وتبسيط المساطر، باعتماد الأداء الإلكتروني للضرائب والرسوم ومختلف المداخيل وكذا الإدلاء الإلكتروني بالوثائق المطلوبة في الطلبيات العمومية.

38 – تقرير وزارة الصحة والحماية الاجتماعية

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة الصحة والحماية الاجتماعية، ضمنته حصيلة ما توصلت به من المؤسسة من تظلمات خلال 2021 والذي بلغ مجموعها 42 تظلما، مسجلة بذلك انخفاضا طفيفا مقارنة مع السنة التي قبلها. وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، وتنفيذ الأحكام القضائية، بالإضافة إلى توفير الدواء، ومنح الرخص وتعزيز العرض

الصحي، وكذا استخلاص مستحقات الشركات والمقاولات، وقد تمت الإجابة عنها، والمنتظر هو تسريع وتيرة ذلك.

وقد ركز التقرير على ما تم اعتماده من إجراءات من أجل الحد من تفشي فيروس كورونا من خلال استراتيجية تهدف إلى الاستمرار في الكشف عن الحالات المصابة، وتكثيف القيام بالتحاليل المخبرية لهم، والتكفل بالمصابين وتوفير الدواء، وتعزيز التلقيح الجماني، كما واصلت الوزارة إجراءاتها من أجل ضمان الولوج إلى الخدمات الصحية، وتحسين العرض الصحي وتوفيره للمواطنين، وذلك برفع الطاقة الاستيعابية للمستشفيات، بالإضافة إلى العمل على التقدم في ورش الحماية الاجتماعية الذي يشكل خطوة هامة للنهوض بالعدالة الاجتماعية والجهوية.

39 – تقرير الوكالة الوطنية للتأمين الصحي

وافت الوكالة الوطنية للتأمين الصحي المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2021 ضمنته كل ما توصلت به من شكايات من المواطنين، في حين أكدت أنها توصلت من المؤسسة بـ 10 تظلمات، مسجلة بذلك انخفاضا طفيفا عما تم تسجيله السنة الماضية. وتتعلق بطلبات مراجعة التعويض الممنوح عن ملفات المرض وعلاجات الأسنان، والاستفادة من التغطية الصحية، والتعويض عن بعض الأدوية، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

كما تطرق التقرير للإجراءات التي اتخذتها الوكالة من أجل تنزيل توصية صادرة عن المؤسسة.

وقد تضمن التقرير بيانا عن الإجراءات المتخذة بغية تحسين استقبال مرتادي الإدارة، وتسهيل الولوج إلى الخدمات باعتماد الرقمنة، والحصول على المعلومة، وتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، كما تمت الإشارة إلى قائمة الخدمات التي يمكن للمرتفقين والشركاء المؤسساتيين القيام بها عن بعد، كما تم استعراض الإكراهات والصعوبات التي تحول دون ضمان التغطية الصحية والولوج إلى العلاج.

40 – تقرير المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية

توصلت المؤسسة بتقرير المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية برسم سنة 2021، والذي تضمنه حصيلة ما توصل به من شكايات المواطنين بصفة عامة دون تمييز بين تلك التي توصل بها من المؤسسة، كل ذلك بالإضافة إلى الإجراءات التي اتخذها بشأنها.

وبالرجوع إلى قاعدة المعطيات التي تتوفر عليها المؤسسة، تبين أن ما تم تداوله مع المكتب كان في حدود تظلم واحد تمت الإجابة عنه.

وقد استعرض التقرير الإجراءات المتخذة بغية تحسين استقبال مرتادي الإدارة وتسهيل ولوجهم إلى الخدمات وتمكينهم من المعلومة، كما تطرق التقرير لما قام به المكتب بهدف تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية وإشراك المواطنين في القرارات والمبادرات ذات الصلة باحتياجاتهم الارتفاقية.

41 – تقرير تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة

أكدت تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة في تقريرها السنوي أنها لم تتوصل من المؤسسة بأي تظلم خلال سنة 2021، موضحة أنها توصلت بشكايات مباشرة من المنخرطين بلغ عددها 476 شكاية.

كما تطرق التقرير للإجراءات المتخذة من لدن التعاضدية من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمنخرطين عبر توسيع شبكة المراسلين الاجتماعيين الذين يعهد إليهم بمساندة المنخرطين في الاستفادة من الخدمات المقدمة لهم، بالإضافة إلى توظيف المنصات الإلكترونية للتواصل مع المنخرطين.

وقد استعرض التقرير بعض الإكراهات والمعيقات التي تحول دون بلوغ النتائج المرجوة، والمرتبطة خاصة بتعدد الأطراف المتدخلة في التغطية الصحية، وعدم إدراك بعض المنخرطين لإجراءات استرجاع تكاليف العلاج التي تعتمد على الدواء الجنيس.

42 – تقرير التعاون الوطني

توصلت المؤسسة بتقرير التعاون الوطني، والذي أكد فيه أنه توصل من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2021 بـ 12 تظلما، تمحورت حول طلبات تنفيذ مقررات قضائية وتسوية وضعيات إدارية ومالية ومعاشية للمنتسبين له، وقد تمت الإجابة عنها في الآجال.

وأشار التقرير إلى المبادرات والإجراءات المعتمدة من لدنه بغية تحسين استقبال مرتاديه بتوفير الشروط اللازمة لذلك مركزيا وجهويا، وتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة بتطوير الموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى تبسيط المساطر الإدارية من خلال الرقمنة.

43 – تقرير قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

أكد قطاع الفلاحة في تقريره برسم سنة 2021 أنه توصل من مؤسسة وسيط المملكة بـ 13 تظلما أحيلت عليه للوهلة الأولى، بالإضافة إلى التظلمات التي تعود للسنوات السابقة، واستمرت المؤسسة في متابعتها مع هذا القطاع والبالغ عددها 10 تظلمات، مسجلا بذلك انخفاضا عن السنة الماضية. وتتعلق هذه الملفات برفع اليد عن التعويضات المحكوم بها والمودعة بصندوق الإيداع والتدبير، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، بالإضافة إلى الحصول على قطع أرضية بالتعاونيات الفلاحية، وإحالة التعرضات على المحكمة المختصة للبت فيها، ومواكبة المشاريع الاستثمارية الفلاحية، وتنفيذ الأحكام القضائية النهائية، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد تطرق التقرير لمجموع التوصيات التي توصل بها القطاع والإجراءات المتخذة في أفق تنزيلها، مع بيان عن تلك التي حالت صعوبات مادية دون تنفيذها، والمأمول هو تسريع وتيرة تنزيل باقي التوصيات.

كما أشار التقرير إلى الإجراءات والمبادرات المتخذة من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة والإجابة على طلباتهم واستفساراتهم، وتسهيل ولوجهم إلى المعلومة، وذلك باعتماد منصات إلكترونية

وإنشاء شبابيك وحيدة على مستوى المديريات الإقليمية والمكاتب الجهوية، وكذا تبسيط المساطر الإدارية برقمنة عدد من العمليات الإدارية، وقد أوضح التقرير الخصوصي المتخذة لإشراك المواطنين في القرارات والمبادرات التي يتناجونها في علاقاتهم الارتفاقية بالقطاع.

44 – تقرير المديرية العامة للوقاية المدنية

تناول تقرير المديرية العامة للوقاية المدنية برسم سنة 2021، ما توصلت به من المؤسسة من تظلمات والمحدد عددها في تظلمين اثنين، وكذا ما تلقته من شكايات المواطنين، والبالغ عددها ﴿03﴾، تمحورت مواضيعها حول عدم تنفيذ أحكام قضائية، وطلبات الرجوع إلى العمل، وكلها كانت موضوع إجابات من الإدارة المعنية.

ولعل الملاحظ في موضوع هذا التقرير، أنه لم يتضمن ما اتخذه القطاع بخصوص بنيات الاستقبال، وتبسيط المساطر والولوج إلى المعلومة.

45 – تقرير الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب ﴿أمفام﴾

أفادت الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب في تقريرها برسم سنة 2021 أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة بـ 33 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا مقارنة مع السنة الفارطة، وقد انضافت إلى 07 تظلمات تعود للسنة التي قبلها، وقد تمت الإجابة عنها، وأن مواضيعها ذات الصلة بالتعويض عن ملفات المرض أو مراجعة مبلغه.

وقد تطرق التقرير للإجراءات المتخذة بغية تحسين بنيات الاستقبال بعقد شراكات مع الجماعات الترابية لتوفير فضاءات مناسبة، وتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة من خلال المنصات الإلكترونية، مؤكدة أنها ماضية في تبسيط المساطر الإدارية وتقريب خدماتها من المنخرطين.

46 – تقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج

توصلت المؤسسة بتقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج برسم سنة 2021، استعرضت خلاله مجمل ما توصلت به من شكايات المواطنين، وكذا تلك المتوصل بها من مؤسسة وسيط المملكة وعددها 06 تظلمات، مسجلة بذلك انخفاضا عما تم تداوله السنة المنصرمة. وتتمحور مواضيعها حول تظلمات السجناء وعائلاتهم، وطلبات تسوية وضعيات إدارية ومالية ومعاشية للمنتسبين لها، بالإضافة إلى مستحقات الشركات والمقاولات، وقد تمت الإجابة عنها.

كما تطرق التقرير لمآل التوصيتين الموجهتين للمندوبية، والإجراءات المتخذة بغية تنزيلهما.

وقد أشار التقرير إلى الإجراءات المتخذة من لدن القطاع بغية تحسين بنيات الاستقبال بإعداد دليل تدبير مراكز الاستقبال والإرشاد بالمرفق السجني، وكذا اعتماد آليات التشكي عن بعد.

47 – تقرير الوكالة الوطنية لإنعاش التشغيل والكفاءات

أكدت الوكالة الوطنية لإنعاش التشغيل والكفاءات أن ما توصلت به من تظلمات المواطنين من المؤسسة برسم سنة 2021 بلغ 03 تظلمات، تهم مواضيعها طلبات التشغيل وتنفيذ حكم قضائي، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد أورد التقرير الإجراءات المتخذة لتحسين استقبال مرتادي الإدارة باعتماد نظام معلوماتي لفائدة المرتفقين والباحثين عن العمل، مع تبسيط المساطر، وتسهيل الولوج إلى المعلومة.

48 – تقرير وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة

وافت وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي برسم سنة 2021، ضمنته حصيلة معالجتها للتظلمات المحالة عليها والتي بلغ عددها 28 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا ملموسا عما تم تداوله معها السنة المنصرمة، علما أن هذه التظلمات لا تتعلق بالتدبير الداخلي للوزارة، وإنما عالجها القطاع المعني بحكم مهامه المتصلة بالشأن الوظيفي لمختلف الوزارات، وتتمحور هذه التظلمات حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية لبعض الموظفين، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد تطرق التقرير للإجراءات المتخذة بغية تنزيل توصيات هذه المؤسسة، التي تسجل التفاعل الإيجابي للوزارة مع تدخلاتها وإيجاد حلول لما يطرح من قضايا.

كما شكل التقرير مناسبة لبيان الإجراءات المتخذة لإصلاح الإدارة والارتقاء بالمرفق الإداري ليكون في خدمة المواطن من خلال أربعة مستويات، الأول تنظيمي بإرساء اللاتمركز الإداري وتحسين بنيات الاستقبال بخلق وحدات استقبال نموذجية وإعداد ميثاق الاستقبال، والثاني تدبيري بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، والثالث تخليقي في إطار الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد، بالإضافة إلى تفعيل قانون الحصول على المعلومات، والرابع على مستوى الإدارة الرقمية، عبر إرساء عدد من العمليات لتطوير الخدمة العمومية الرقمية.

49 – تقرير الصندوق المغربي للتقاعد

شمل تقرير الصندوق المغربي للتقاعد برسم سنة 2021 حصيلة نشاطه مع مؤسسة وسيط المملكة بخصوص معالجة تظلمات المواطنين، والتي بلغ عددها 153، مسجلة بذلك ارتفاعا مقارنة مع السنة الماضية بلغت نسبته 10,8 %، وقد اعتبر الصندوق أن هذا الارتفاع يرجع إلى تزايد عدد المنخرطين به.

وتتعلق هذه التظلمات بطلبات مراجعة المعاش أو تحويله لفائدة المنخرط أو ذوي حقوقه، وإدراج كامل سنوات العمل في تحديد راتب التقاعد، بالإضافة إلى التعويضات العائلية والاقتطاع من المعاش، وتنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت موافاة المؤسسة بالأجوبة عنها.

كما تطرق التقرير لعدد التوصيات التي توصل بها الصندوق، والتي بلغ عددها برسم ذات السنة 5 توصيات تم تنزيل بعض منها، والباقي يستدعي تدخلا تشريعيا خاصة تلك المتعلقة بمعاش الأبناء من ذوي الاحتياجات الخاصة.

وقد كان التقرير مناسبة لاستعراض الإجراءات والمبادرات التي قام بها الصندوق المغربي للتقاعد من أجل تجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين، بإحداث قطب مكلف بالزبناء وتقريبه من المنخرطين وذوي حقوقهم، وإحداث منذوبيات جهوية، وكذا اعتماد أنظمة معلوماتية، بالإضافة إلى إحداث لجنة المرتفق التي عهد إليها النظر في اقتراحات وانتظارات المنخرطين.

وتسجل المؤسسة الجهوية المبذول من طرف الصندوق المغربي للتقاعد في التفاعل مع تدخلاتها.

50 – تقرير قطاع الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل

أفاد قطاع الثقافة في تقريره أنه توصل من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2021، بتظلم واحد وإحالة واحدة. وقد هم الأول المنازعة في قرار الحذف من الأسلاك الإدارية، والثاني تطرق لما شاب عملية ترميم آثار تاريخية من خروقات، وقد تمت الإجابة عنهما.

وشكل التقرير مناسبة لإبراز الإجراءات المتخذة من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة باعتماد نظام التشوير، وتسهيل الولوج إلى الخدمات المقدمة، وتيسير سبل الوصول إلى المعلومة عن بعد، وتبسيط المساطر الإدارية.

51 – تقرير قطاع الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل

توصلت المؤسسة بتقرير قطاع الشباب، الذي أفاد فيه أنه توصل خلال سنة 2021 من مؤسسة وسيط المملكة بما مجموعه 10 تظلمات، بالإضافة إلى 14 تظلما تعود للسنة الماضية استمرت المؤسسة في تتبعها مع ذات القطاع، وقد تمت الإجابة عن بعضها، والمأمول تسريع وتيرة ذلك.

وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول تسوية الوضعيات الإدارية، ومستحقات الصفقات والتوريدات، بالإضافة إلى طلب تعيين لجنة مؤقتة لتسيير الجامعة الملكية المغربية للشطرنج، وكذا استعمال قاعات دور الشباب.

كما تطرق التقرير لمآل توصيات هذه المؤسسة المبلغة له والإجراءات المتخذة بغية تنزيلها.

وقد شكل التقرير مناسبة للتأكيد على الإجراءات المعتمدة من أجل تحسين وتجويد الخدمة العمومية وتبسيط المساطر الإدارية باعتماد المنصات الإلكترونية، بالإضافة إلى ما قام به القطاع على مستوى كل من حماية الطفولة والشؤون النسوية ورياض الأطفال.

52 – تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج

وافت وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج المؤسسة بتقريرها السنوي، أكدت فيه أن ما تم تداوله خلال سنة 2021 من تظلمات المواطنين بلغ 35 تظلما، مسجلة بذلك انخفاضا ملموسا عما تم تداوله السنة الماضية، والتي كانت قد عرفت تزايد عدد التظلمات بسبب تداعيات الجائحة التي فرضت اتخاذ إجراءات احترازية للحد من تفشي الآفة، وقد تمت الإجابة عنها.

وتمحورت تظلمات هذه السنة حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للعاملين بالمراكز القنصلية للمملكة المغربية بالخارج، وطلب الحصول على التأشيرة، وتجديد البطائق الوطنية للتعريف وجوازات السفر بالنسبة للمغاربة القاطنين بالخارج.

وقد شمل التقرير ما قامت به الوزارة من مبادرات من أجل تنزيل توصيات هذه المؤسسة.

وقد استعرض التقرير استراتيجية الوزارة لتحسين خدمات قنصليات المملكة المغربية في الخارج والرفع من جودتها، وتوحيد وتبسيط الإجراءات باعتماد المنصات الإلكترونية، وتحسين ظروف الاستقبال.

53 – تقرير قطاع التنمية المستدامة بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة

توصلت المؤسسة بتقرير قطاع التنمية المستدامة، الذي أكد بموجبه أنه لم يتوصل من المؤسسة بأي تظلم برسم سنة 2021.

كما تم رصد المبادرات التي قام بها هذا القطاع من أجل الارتقاء بالعمل الإداري وذلك من خلال تقريب الخدمات العمومية من المواطنين، وضمان جودتها واستمراريتها، وتيسير الولوج إلى المعلومة ومن بين ذلك النشر الاستباقي لها، وتبسيط المساطر الإدارية باستعمال الرقمنة.

54 – تقرير المكتب الوطني للمطارات

أفاد المكتب الوطني للمطارات أنه توصل من المؤسسة خلال سنة 2021 بـ 06 تظلمات تمت دراستها والإجابة عنها، وتتعلق بطلبات إعادة الإدماج بالمكتب، وتنفيذ الأحكام القضائية، والحصول على مستحقات التوريدات.

إلا أن الملاحظ أن التقرير لم يتطرق للإجراءات التي نهجها المكتب في سبيل تحسين الولوج إلى الخدمات المقدمة لفائدة المرتفقين، وتبسيط المساطر الإدارية والولوج إلى المعلومة.

55 – تقرير المجمع الشريف للفوسفاط

توصلت المؤسسة بتقرير المجمع الشريف للفوسفاط، ضمنه حصيلة تعامله مع المؤسسة خلال سنة 2021 في مجال معالجة تظلمات المواطنين، والتي بلغ عددها 07 تظلمات أحيلت عليه للوهلة الأولى، مسجلا بذلك انخفاضا ملحوظا عما سجل السنة الماضية، بالإضافة إلى التظلمات المحالة عليه برسم السنة الماضية والذي استمر في معالجتها وعددها 22 تظلما.

وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول طلبات الاستفادة من المعاش من صرف المعني به أو ذوي حقوقه، والحصول على التعويضات العائلية والتغطية الصحية، بالإضافة إلى الوثائق والشواهد الإدارية، وقد تمت الإجابة عنها.

ولم تتم الإشارة في التقرير إلى الإجراءات التي نهجها المجمع في سبيل تحسين الولوج إلى الخدمات المقدمة، وتبسيط المساطر الإدارية والولوج إلى المعلومة.

56 – تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

أكدت وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية في تقريرها أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2021 بـ 13 تظلما، مسجلة بذلك ارتفاعا مقارنة مع السنة التي قبلها، كما استمرت في معالجة التظلمين اللذين يعودان للسنة الماضية، وتتمحور مواضيعها حول طلبات تحسين وضعية القيمين الدينيين، وتسوية وضعيات الحبس المعقب، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عنها.

و لم يشر التقرير إلى الإجراءات التي اعتمدتها الوزارة من أجل تبسيط المساطر الإدارية وتجويد الخدمات العمومية، وتقريب الخدمات التي تقدمها من المواطنين.

57 – تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة

توصلت المؤسسة بتقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة برسم سنة 2021، ضمنته ما توصلت به من تظلمات المواطنين وعددها 05 تمت الإجابة عنها. وتتمحور حول طلبات تفويت السكن الوظيفي لمعتمريه، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية للعاملين بالإدارة، وأداء الرسوم الجمركية عن البضائع المستوردة. كما تطرق التقرير للإجراءات المتخذة لتنزيل توصيات المؤسسة.

والمؤسسة تثمن التفاعل الإيجابي لإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة مع تدخلاتها.

وقد تضمن التقرير الإجراءات المتخذة بغية تحسين استقبال مرتادي الإدارة والاستجابة لتطلعاتهم، وتبسيط المساطر الإدارية برقمنة عدد من الإجراءات، والحصول على المعلومة ونشرها على البوابة المعدة لهذا الغرض كما عمدت، وفي إطار إشراك المواطنين في القرارات والمبادرات المتخذة، إلى تنظيم استطلاع رأي لقياس مدى ملاءمة الإجراءات المعتمدة لديها ومعالجة الطلبات المقدمة إليها.

58 – تقرير الوكالة الوطنية للسلامة الصرفية

وافت الوكالة الوطنية للسلامة الصرفية مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي ضمنته حصيلة ما تم تبادله معها من تظلمات المواطنين برسم سنة 2021، والتي بلغ عددها 11، همت مواضيعها طلبات تجديد رخص السياقة أو التأخر في تسليمها وتنفيذ المقررات القضائية، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد تطرق التقرير للإجراءات التي اعتمدتها الوكالة الوطنية للسلامة الصرفية من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة ليتأتى لهم إيداع ملفاتهم في أحسن الظروف، وما قامت به لتبسيط المساطر الإدارية للرفع من جودة الخدمات التي تقدمها للمرتفقين وتيسير سبل حصولهم على المعلومة.

59 – تقرير الوكالة الوطنية لمحاربة الأمية

توصلت المؤسسة بتقرير الوكالة الوطنية لمحاربة الأمية برسم سنة 2021، تطرقت فيه للتظلمات التي تم تبادلها مع المؤسسة، والتي بلغ عددها 05، تمحورت مواضيعها حول الحصول على مستحقات، وإلغاء قرارات إدارية، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد تم استعراض الإجراءات والمبادرات التي نهجتها الوكالة لتحسين استقبال مرتاديها، وتبسيط المساطر الإدارية بإرساء نظام معلوماتي ورقمنة عملية التدبير، كما ضمنته الخطوات المقبولة لإشراك المواطنين في القرارات والمبادرات المتخذة خاصة مع فعاليات المجتمع المدني.

60 – تقرير المديرية العامة للضرائب

توصلت المؤسسة بتقرير المديرية العامة للضرائب ضمنته حصيلة نشاطها برسم سنة 2021، في معالجة تظلمات المواطنين، والبالغ مجموعها 44 تظلما، موزعة بين 26 تظلما توصلت بها إدارتها المركزية، والعدد الباقي المتمثل في 18 تظلما توصلت به مصالحها الجهوية، مسجلة بذلك ارتفاعا طفيفا مقارنة مع السنة الماضية. وتمحورت مواضيعها حول مراجعة قيمة الضريبة المفروضة أو إلغاءها، والإعفاء من غرامات وغرامات التحصيل، بالإضافة إلى تنفيذ المقررات القضائية، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد رصد التقرير الصعوبات التي تعيق تصفية بعض الملفات داخل الأجل القانوني، ومنها تداخل اختصاصات بعض القطاعات الأخرى، كما تطرق للتدابير التي قامت بها المديرية للرفع من مستوى الخدمات المقدمة للمرتفقين وتجويدها وتبسيط الإجراءات الإدارية.

61 – تقرير وزارة الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات

وافت الوزارة المؤسسة بتقريرها السنوي برسم سنة 2021، تبين منه أن ما تم تبادله معها من تظلمات المواطنين بلغ 15 تظلما، وهو عدد مرتفع مقارنة مع السنة الماضية، ومرد ذلك إلحاق قطاع التكوين المهني بها إثر التعديل الحكومي الأخير. وتتعلق هذه التظلمات بتدبير الحماية الاجتماعية كالاستفادة من بنود الاتفاقية المغربية الفرنسية ذات الصلة بتحويل الاشتراكات، والزيادة والمراجعة في الإيراد، وتسوية الوضعيات المعاشية والمالية، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام والقرارات القضائية، وقد تمت الإجابة عنها.

كما أبان التقرير عن الإجراءات المتخذة بغية تنزيل توصيات المؤسسة الموجهة للقطاع، والصعوبات التي حالت دون تنزيل الباقي.

وقد استعرض التقرير كذلك المبادرات المتخذة لتجويد الخدمات وذلك بتحسين بنيات الاستقبال، وتسهيل الولوج إلى المعلومة، بالإضافة إلى تبسيط المساطر، وفتح مجال التواصل عن بعد.

62 – تقرير بريد المغرب

أفاد بريد المغرب في تقريره برسم سنة 2021 أنه توصل من المؤسسة بـ 22 تظلما، تتعلق أغلبها بتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد شكل التقرير مناسبة لبيان المبادرات التي قام بها بريد المغرب من أجل تحسين استقبال مرتاديه، وتسهيل الولوج إلى الخدمة، بالإضافة إلى تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية باعتماد الرقمنة.

63 – تقرير رئاسة الحكومة

وافت رئاسة الحكومة مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي الذي ضمنته الإجراءات التي اتخذتها بشأن الصلة بالتظلمات والمراسلات والتقارير الخاصة المرفوعة إليها، بهدف الحصول على الترخيص الاستثنائي لرئيس الحكومة لمعالجتها وإيجاد حلول لها.

وهكذا، توصلت رئاسة الحكومة من مؤسسة وسيط المملكة بـ 06 مقترحات تمت إحالتها على الأجهزة الإدارية المعنية لإبداء الرأي بشأنها، كما تم توجيه ما مجموعه 15 توصية تمت إحالتها على من يهب من القطاعات الحكومية المختصة، بالإضافة إلى ذلك، توصلت رئاسة الحكومة بـ 25 تظلما.

كما استعرض التقرير أهم الإجراءات المتخذة لتحسين جودة الخدمات الإدارية، أهمها تلك المرتبطة بالحماية الاجتماعية عبر توسيع التغطية الصحية الإجبارية، وقاعدة الانخراط في منظومة التقاعد، بالإضافة إلى مشروع الميثاق الجديد للاستثمار الرامي إلى إحداث فرص شغل والنهوض بالتنمية.

والمؤسسة تثمن تفاعل رئاسة الحكومة مع تدخلاتها.

64 – تقرير وزارة النقل واللوجستيك

أفادت وزارة النقل واللوجستيك في تقريرها برسم سنة 2021 أنها توصلت من المؤسسة بما مجموعه 06 تظلمات وطلب تسوية واحد، تتمحور مواضيعها حول رخص النقل العمومي والبحري، وكذا التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة وتنفيذ المقررات القضائية، وقد تمت الإجابة عنها. ولم يتطرق التقرير للمبادرات التي اتخذها القطاع من أجل تجويد الخدمات المرفقية وتسهيل الولوج إلى المعلومة وتبسيط المساطر الإدارية.

65 – تقرير وكالة الإنعاش والتنمية الاقتصادية والاجتماعية في عمالات وأقاليم شمال المملكة

ضمنت وكالة الإنعاش والتنمية الاقتصادية والاجتماعية في عمالات وأقاليم شمال المملكة في تقريرها مجموع ما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2021، والذي تمثل في تظلم واحد مرتبط بمستحقات مقاولة، تمت معالجته وموافاة المؤسسة بالجواب عنه، في حين أن التظلم الآخر يعود للسنوات السابقة.

وقد أشار التقرير إلى الإجراءات التي اتخذتها الوكالة والتي ترمي تبسيط المساطر المتعلقة بالصفقات العمومية باعتماد منصة إلكترونية خاصة.

66 – تقرير مرسى المغرب

أوضحت مرسى المغرب في تقريرها برسم سنة 2021 أنها توصلت من المؤسسة بـ 05 تظلمات تتمحور مواضيعها حول طلبات تسوية وضعيات إدارية ومالية للمنتسبين لها، وتنفيذ الأحكام القضائية، واستلام الشحنات والبضائع. كما استعرض التقرير مجمل التظلمات التي تم تبادلها معه برسم السنوات السابقة، واستمرت المؤسسة في تتبع مآلها، وقد تمت الإجابة عن بعضها والمأمول هو تسريع وتيرة تصفية باقي الملفات.

إلا أن التقرير لم يتطرق للمبادرات المتخذة لتبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل الولوج إلى المعلومة وتحسين بنيات الاستقبال.

67 – تقرير مؤسسة محمد السادس للنهوض بالأعمال الاجتماعية للتربية والتكوين

وافت مؤسسة محمد السادس للنهوض بالأعمال الاجتماعية للتربية والتكوين مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها السنوي والذي أكدت فيه أنه خلال سنة 2021 توصلت منها بتظلمين، الأول يتعلق بالاستفادة من منحة التعليم الأولي والثاني بالتعويض عن مصاريف كبية، وقد تمت الإجابة عنهما.

كما تطرق التقرير للمبادرات التي اتخذتها مؤسسة محمد السادس للنهوض بالأعمال الاجتماعية للتربية والتكوين من أجل تجويد الخدمات العمومية عبر تحسين بنيات الاستقبال وتسهيل الولوج إلى الخدمات المقدمة للمنخرطين وذوي حقوقهم، وتمكينهم من الوصول إلى المعلومة وتطوير الموقع الإلكتروني، وكذا تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية ووضعها ضمن سجل مركزي يمكن للمنخرطين الولوج إليه، مبرزة الخطوات التي قامت بها لإشراك المواطنين في القرارات والمبادرات التي تهم احتياجاتهم الارتفاقية.

68 – تقرير وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة، ضمنته مجموع ما تم تبادله بينها وبين مؤسسة وسيط المملكة من تظلمات المواطنين والبالغ عددها 09، خمسة منها أحيلت للمرة الأولى على القطاع، والعدد الباقي يعود للسنوات السابقة، واستمرت المؤسسة في تتبعها مع القطاع. وتتعلق هذه التظلمات بمستحقات الصفقات والتوريدات، واستفادة الأشخاص في وضعية إعاقة من تذاكر النقل منخفضة السعر، أو الحصول على بطاقة «معاق»، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، وقد تمت الإجابة عنها.

والملاحظ أن التقرير لم يبين المبادرات التي اتخذها القطاع من أجل تبسيط المساطر الإدارية وتحسين الولوج إلى الخدمات الارتفاقية وتمكينهم من المعلومة.

69 – تقرير قطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب

أفاد تقرير قطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب أن ما تم تداوله مع مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2021 بلغ 24 تظلما، 19 منها توصل بها من الإدارة المركزية للمؤسسة، والخمسة تظلمات المتبقية من المندوبيات الجهوية للمؤسسة. وتتعلق هذه التظلمات بطلبات التعويض عن نزع الملكية لتمرير قنوات الماء، والربط بشبكة الماء الصالح للشرب، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد أبان التقرير عن الإجراءات والمبادرات التي قام بها قطاع الماء بغية تحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين وتبسيط المساطر الإدارية، باعتماد مقاربة تشاركية مع المواطنين وترسيخ حكامة الخدمات المقدمة للمرتفقين.

ثالثا: أنشطة المؤسسة في مجال التواصل

التواصل مع المواطن والرأي العام

لتجسيد ما تبنته المؤسسة في مخططها الاستراتيجي من جعل الانفتاح والتواصل نهجا يحقق إشاعة ثقافة الوساطة المؤسساتية كبديل حضاري لكل ما يعترض الأفراد والجماعات من إشكاليات تحول دون بلوغ ما لهم من حقوق ارتفاقية، ورفع ما قد يطالهم من أضرار بسبب المعيب من الممارسات الإدارية، استرسلت المؤسسة خلال هذه السنة في تواصلها مع الرأي العام، من خلال استمرارية المشاركة في مجموعة من البرامج الإذاعية، بما فيها تلك التي تبثها إذاعات جهوية أو خاصة، لبسط ما انتهى إليه وسيط المملكة في تقريره السنوي برسم سنة 2020، وتسليط الضوء على أدوار ومهام وآليات تدخل المؤسسة، وما خلصت إليه مخرجات تقريرها المذكور.

وقد شكلت اللقاءات والمقابلات الصحفية أيضا، وسيلة لتقديم قراءة المؤسسة للقضايا المطروحة أمامها انطلاقا من التظلمات المتوصل بها، وما وقفت عليه من اختلالات إدارية وما أفرزته من مؤشرات، مع ما تصبو إليه من مبتغى الجودة والفعالية اللتين ينبغي أن تطبعا الخدمات المرفقية.

ومن أجل ضمان تواجد المؤسسة في محيطها الافتراضي وتيسير الولوج إلى خدماتها عن بعد، ومواكبة التحول الرقمي، مضت المؤسسة في توسيع إمكانياتها التواصلية مع المرتفق باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، عن طريق مجموعة من شبكات التواصل الافتراضي أو عبر تطبيقات خاصة حرصت على تطويرها، من قبيل تطبيق الهاتف المحمول e-wassit ، لمزيد من فرص التعرف على المؤسسة وخدماتها.

التواصل مع الإدارة

اعتبارا لدور المخاطبين الدائمين للمؤسسة لدى الإدارات العمومية في بلورة علاقات انسيابية مسؤولة، وضمان تواصل فعال بين المؤسسة والإدارة، واصلت المؤسسة خلال هذه السنة، عقد لقائها السنوي معهم خصصت له هذه السنة شعار «إدارة الجودة الشاملة : محدد أساسي للمفهوم الجديد للخدمة الارتفاقية». وهو لقاء كان مناسبة لاستعراض الحصيلة القطاعية لمعالجة الشكايات والتظلمات برسم السنة الماضية، وفرصة لمناقشة ما تم الوقوف عليه من إكراهات عثرت إزاحة ما يلاحظ من اختلالات ذات الصلة بالحكامة المرفقية، وخاصة ما أفرزته تداعيات الجائحة وأثرها على مجموعة من الخدمات الارتفاقية.

كما تم التذكير بالانتظارات، والدعوة إلى الاهتمام بجودة الخدمات، ومراعاة متطلبات الأمن الإداري، وما يتعين انتهاجه من أفكار لتعزيز الثقة في المؤسسات وجعل التغيير واقعا ملموسا.

مداخل متعددة للتفاعل مع القضايا ذات البعد الحقوقي والحكاماتي

- مدخل الحكامة الجيدة

كان موضوع الحكامة الجيدة من المواضيع التي حظيت خلال هذه السنة باهتمام المؤسسة، سواء من خلال مشاركتها في الاجتماع الافتراضي الذي أطره خبراء عن منظمة التعاون والتنمية

الاقتصادية حول «إصلاح الحكامة بالمغرب»، أو من خلال مساهمتها في إعداد الفحص الشامل للحكامة العمومية بالمغرب بتعاون وشراكة مع جميع الأطراف الوطنية المعنية، بهدف وضع خارطة طريق للاقتراب من معايير وقواعد منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية.

كما حرصت المؤسسة أيضا على المشاركة في اللقاء الوطني لتقديم «نتائج مشروع ميزة الجماعة المواطنة: أداة لتعزيز الحكامة المحلية الجيدة»، مساهمة بذلك في إثراء النقاش حول الحكامة المحلية وما تستوجبه من مشاركة وشفافية وربط للمسؤولية بالمحاسبة.

- مدخل تعزيز النزاهة ومحاربة الفساد

عملت المؤسسة على المشاركة في عديد من الأنشطة ذات الصلة بتعزيز النزاهة وإشاعة ثقافة الشفافية في أداء المرفق العمومي، من قبيل الندوة العلمية المنظمة من طرف الشبكة العربية لمكافحة الفساد، حول موضوع «تعزيز النزاهة والوقاية من مخاطر الفساد في ظل جائحة كورونا»، وذلك بهدف تبادل الخبرات والممارسات الناجحة والاطلاع على التدابير الوطنية ذات الصلة بتداعيات الجائحة، وما يتطلبه الأمر من إجراءات وقائية لمواجهة احتمال تسرب أي شكل من أشكال الفساد.

- مدخل حقوق مغاربة العالم

شاركت مؤسسة الوسيط في مجموعة من اللقاءات التشاركية والأنشطة التفاعلية حول القضايا التي تهم مغاربة العالم، وكانت هذه المشاركات مناسبة، لاستعراض الخدمات التي توفرها المؤسسة لفائدة هذه الفئة كفئة مجتمعية جديرة بالعناية. كما ساهمت المؤسسة بمجموعة من المقترحات والتوصيات التي تروم الاستجابة للحاجيات الملحة لمغاربة العالم، خلال اجتماع اللجنة التقنية المنبثقة عن اللجنة الوزارية لشؤون المغاربة المقيمين بالخارج وشؤون الهجرة.

- مدخل حقوق الأشخاص في وضعية إعاقة

في إطار الاهتمام بحقوق الأشخاص في وضعية إعاقة، والتحسيس بكيف التوحد، احتضنت المؤسسة، بمناسبة تخليد اليوم العالمي للتوحد، تظاهرة «الأضواء الزرقاء»، حرصت من خلالها على لفت انتباه عموم المواطنين إلى فئة «التوحديين» والتحسيس بوضعياتهم ومعاناتهم، والتركيز على كيف التوحد وتداعياته، في ظل صعوبة التكفل بهذه الفئة وما هي في حاجة إليه من اهتمام خاص.

كما حرصت المؤسسة بتعاون مع المنظمة العلوية لرعاية المكفوفين، على طبع أول نسخة من القانون رقم 16.14 المنظم لمؤسسة الوسيط بتقنية «برايل» وطبع مطويات توضيحية بنفس التقنية، وذلك بهدف وضع آلية مكتوبة تتيح التعرف على المؤسسة وعلى صلاحياتها ومهامها، وتوضح ما توفره المؤسسة من خدمات موجهة لفئة المكفوفين وضعاف البصر، وإشارة رمزية لتعزيز الخزانة الحقوقية بهذا النوع من المطبوعات.

وفضلا عن ذلك، أبرمت المؤسسة اتفاقية تعاون وشراكة مع المنظمة المذكورة، لتيسير الولوج إلى ما قد يحتاجه المكفوفون وضعاف البصر من خدمات بمختلف الإدارات.

أبعاد متعددة للتواصل مع المؤسسات الدستورية والمؤسسات الوطنية

من منطلق الإيمان بوجوب تكامل الأدوار من أجل فعلية الحقوق بالشكل الشمولي والبعد الحقيقي، وذلك من موقع كل واحدة من المؤسسات الدستورية والوطنية العاملة في المجال، حرصت المؤسسة على تكثيف جهدها للتعاون مع مختلف المؤسسات.

التواصل مع المجلس الوطني لحقوق الإنسان

نظرا لما يربط مؤسسة وسيط المملكة بالمجلس الوطني لحقوق الإنسان من وحدة الرؤية وتقاطع الأهداف، واعتبارا لعضويتها في هيئات المجلس وفي لجانه الجهوية، فقد حرصت المؤسسة على المشاركة في العديد من الأنشطة الموضوعاتية التي تم تنظيمها، بما يقتضيه الأمر من مساهمة فعالة في النقاشات وإبراز دور المؤسسة في حماية الحقوق الارتفاقية، والسبل الكفيلة بالنهوض بها من خلال تنزيل أدوات الحوار داخل المنظومة المؤسساتية الوطنية.

كما قامت المؤسسة، بمناسبة إحداث نقطة الاتصال بالجهة الداخلة -واد الذهب، بتوقيع اتفاقية شراكة وتعاون مع المجلس، كشريك أساسي في تتبع فعلية الحقوق وتحديد إطار مرجعي لتعزيز علاقات التواصل والشراكة بين المؤسستين.

التواصل مع اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي

دعما للعمل المؤسساتي المشترك، أطلقت مؤسسة وسيط المملكة واللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، ورشا حواريا حول المنصات التجارية الرقمية الدولية، ومدى تأثير استخدامها على الأداء الارتفاقي في عمل الإدارة العمومية واستدامة الخدمات العمومية، والتنبيه إلى انعكاساتها السلبية على الحياة الخاصة، وما يستدعيه الأمر لضمان حماية المعطيات الشخصية للأفراد.

التواصل من داخل الفضاء الجامعي والتربوي

راهنت المؤسسة على العقل المعرفي الجامعي كفضاء لاستدماج الوساطة المؤسساتية في مجالات البحث العلمي، وإشاعة ثقافتها كخيار حضاري بديل لحل المنازعات، وكمعطى دستوري للدفاع عن الحقوق وتعزيز البناء الديموقراطي، وذلك من خلال مجموعة من الأنشطة التي همت أساسا جامعة مولاي إسماعيل بمكناس، وجامعة الحسن الأول بسطات، وكليات العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بكل من عين الشق الدار البيضاء وتطوان.

كما وقعت المؤسسة هذه السنة اتفاقيات تعاون وشراكة مع كل من المدرسة الوطنية العليا للإدارة، وكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بعين الشق بالدار البيضاء، وجامعة شعيب الدكالي بالجديدة، وجامعة الحسن الأول بسطات؛ وكلها اتفاقيات تهدف إلى وضع إطار مؤسساتي وإجرائي للتعاون في المجالات ذات الاهتمام المشترك.

و حرصت المؤسسة على استقبال مجموعة من التلاميذ من مؤسسات تربوية مختلفة، لإذكاء الحس الحقوقي المؤسساتي لديهم في مستويات تربوية مبكرة.

التواصل مع المجتمع المدني حلقة وصل بين المؤسسة والمواطنين

إيمانا منها بما يمكن أن يضيفه المجتمع المدني من مكتسب للتراكم الحقوقي الذي حققته بلادنا، حرصت المؤسسة على تنظيم مجموعة من اللقاءات مع العديد من الفاعلين حول مواضيع تدخل ضمن مجال اختصاصها، من قبيل النشاط الذي شارك فيه عدد مهم من الجمعيات وممثلو هيئات ومنظمات مدنية من مختلف التراب الوطني، بتعاون مع مركز النورديد لتحويل النزاعات، والذي هم دور مؤسسة وسيط المملكة في دعم قيم الشفافية وسيادة القانون.

كما استقبلت المؤسسة ممثلين عن المجلس المدني لمناهضة كل أشكال التمييز، وكان اللقاء مناسبة لاستعراض ما تقوم به المؤسسة لمناهضة التمييز الارتفاقي ووسائل التدخل، وما تأتى لها من فرص الترافع من أجل ارتفاق بدون تمييز.

رابعا: أنشطة المؤسسة في مجال التعاون الدولي

تطوير علاقات التعاون مع المؤسسات النظيرة

رغم تداعيات الجائحة التي دفعت إلى التقليص من اللقاءات المباشرة، فقد تأتى للمؤسسة خلال هذه السنة إجراء العديد من الأنشطة التواصلية عن بعد مع مجموعة من المؤسسات النظيرة، خاصة في مواضيع ذات الاهتمام المشترك، من قبيل التدابير المتخذة في ظل الظروف الصارئة من أجل تأمين انسيابية التمتع بالحقوق الارتفاقية، وهي الأنشطة التي هنت نظراء من روسيا الاتحادية وتركيا.

وفي سياق متصل، استقبلت المؤسسة وسيط جمهورية البنين، ووفدا من مرصد المرفق العام التابع لكتابة الدولة لدى وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة المكلفة بتحديث الإدارة بجمهورية الكونغو ديفوار.

هذا، وقد تم خلال هذه السنة توقيع مذكرتي تفاهم، الأولى مع المندوبية السامية لحقوق الإنسان بروسيا الاتحادية، والثانية مع وسيط جمهورية البنين، وكلاهما يخصان تبادل التجارب والخبرات التي راكمتها كل مؤسسة، بالإضافة إلى إيجاد آلية تتيح إمكانية معالجة الصرفين لشكايات وتظلمات مواطني البلد الآخر، والانخراط في أنشطة تكوينية مشتركة.

دعم التعاون مع الشبكات الدولية والإقليمية للوساطة

على مستوى المعهد الدولي للأمبودسمان

وبصفتها عضوا في المعهد الدولي للأمبودسمان، شاركت المؤسسة في المؤتمر العالمي الثاني عشر للمعهد الدولي للأمبودسمان عبر تقنيات التناظر المرئي، تحت شعار «امنحوا الكلمة لمن لا صوت لهم»، بورقة عمل حول موضوع «الدفاع عن حقوق الإنسان في ظل الوباء»، حملت عدة إشارات، تم من خلالها التركيز على ضرورة التقيد بالمشروعية، واستحضار قيم دولة الحق ومبادئ المساواة والعدالة الاجتماعية وعدم التمييز وصيانة الكرامة الإنسانية.

على مستوى جمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين

واصل وسيط المملكة، بصفته رئيسا لجمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين، ترؤسه لاجتماعات هياكل الجمعية على امتداد السنة، كما ترأس الاجتماع الأخير للمجلس الإداري للجمعية وجمعها العام بعد نهاية الولاية الانتخابية الحالية، ولقد شكل الاجتماع فرصة لاستعراض حصيلة المنجزات التي قامت بها الجمعية في فترة رئاسة وسيط المملكة المغربية لها، عبر مختلف الأنشطة التي قامت بها على امتداد ثلاث سنوات، ومنها الإنجازات التي حققها مركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة الذي تحتضنه مؤسسة وسيط المملكة.

يذكر أنه خلال هذا الاجتماع تم تجديد أعضاء مكتب الجمعية، بعد انتهاء مدة رئاسة المملكة المغربية لهذه الشبكة، حيث انتقلت في إطار التداول الدوري لرئاسة الجمعية للقارة الأمريكية، ممثلة في مؤسسة حامي المواطن بالكيبيك، وأعيد انتخاب وسيط المملكة عن المجموعة الإفريقية لشغل منصب نائب الرئيس.

على مستوى جمعية الأمبودسمان المتوسطيين

لقد كانت الدعوة إلى ضرورة مناقشة كل المواضيع البناءة التي تهم «جيلا جديدا من الحقوق» والتفكير الاستباقي للوسطاء المتوسطيين، لتجنب تمظهرات الآثار المترتبة عن التغيرات المناخية والكوارث الطبيعية على منظومة حقوق الأجيال الحالية والأجيال القادمة، وبلورة فهم متجدد ومتطور لمنظومة الحقوق في سياقها العابر للمجال والأجيال. أهم سمات مشاركة المؤسسة في الاجتماع العادي عشر لجمعية الأمبودسمان المتوسطيين باليونان.

على مستوى جمعية أمبودسمان الدول الأعضاء بمنظمة التعاون الإسلامي

إلى جانب مشاركتها في اجتماعات هياكل جمعية أمبودسمان الدول الأعضاء بمنظمة التعاون الإسلامي، حرصت المؤسسة على المشاركة في مختلف الدورات التكوينية التي نظمتها هذه الجمعية، وتفاعلت مع مختلف مواضيعها التي تناولت دور الأمبودسمان في حماية الحقوق المدنية، وعمليات ومسار تدبير الشكايات، ومهام الأمبودسمان في مجال الوقاية من التعذيب وغيره من المعاملات اللاإنسانية أو المهينة.

على مستوى مركز الأبحاث للأمبودسمان الأفارقة

تابعت المؤسسة مختلف الأنشطة التي نظمها مركز الأبحاث للأمبودسمانات الأفارقة بتعاون مع المعهد الدولي للأمبودسمان، حول مواضيع مختلفة تتعلق بالأخلاق وبالشفافية وبالقيادة المسؤولة وبمفهوم الوساطة وبالوسائل الكفيلة بتعزيز تدخل الأمبودسمان، ومواضيع أخرى حول طرق تدبير النزاعات؛ وهي لقاءات ركزت على دور الأمبودسمانات في نشر قيم المرفق العمومي.

الترافع من أجل دعم القرار الأممي لتعزيز مكانة مؤسسات الوساطة على الصعيد الأممي

على إثر مصادقة هيئة الأمم المتحدة في دورتها 75 لسنة 2020 بنيويورك، على القرار الأممي والمتعلق بـ «دور مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها والحكم الرشيد

وسيادة القانون»، والذي كان بمبادرة من وسيط المملكة المغربية وبترافع متميز للدبلوماسية المغربية، نظمت مؤسسة وسيط المملكة، بتعاون مع جمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين ومجلس أوروبا ولجنة البندقية، لقاء دوليا عن بعد حول هذا القرار، تابعه ما يزيد على 168 وسيطا ومساعديهم وممثلين عن مؤسسات صديقة تنتمي لـ 66 دولة؛ تم خلال هذا اللقاء بسط سياقات إقرار هذا القرار الأممي، وتصوره حول آليات دعم عمل الوسطاء والأمبودسمان على الصعيد الأممي، وإبراز أدوارهم في النسيج المؤسساتي المعني بالدفاع عن الحقوق والحريات وتكريس مبادئ الحكامة الجيدة. وهو ما شكل إشادة واسعة بالانفراج الكبير الذي أبانت عنه مؤسسة وسيط المملكة في هذا الخصوص، سواء في مرحلة إعداد مشروع هذا القرار الأممي، أو في مرحلة العمل الترافعي والتعبوي الجاد الذي قامت به الدبلوماسية المغربية.

كما حرصت المؤسسة على المشاركة في اللقاء الدولي الافتراضي حول موضوع «القرار الأممي الخاص بدور مؤسسات الأمبودسمان والوسطاء»، المنظم من طرف كل من المعهد الدولي للأمبودسمان والمركز الإفريقي للبحث، حول الأمبودسمان وجمعية الأمبودسمان والوسطاء الأفارقة، لإبراز القيمة المضافة التي أتى بها القرار الأممي في صيغته الجديدة، والمتمثلة في الاستقلالية الهوياتية لمؤسسات الوساطة والأمبودسمان عن باقي الآليات الوطنية لحقوق الإنسان.

تعزيز علاقات التعاون مع المنظمات والوكالات الدولية

في إطار مواصلة انفتاح المؤسسة على المنظمات الدولية وتطوير علاقات التعاون معها، انسجاما مع الأهداف المسطرة في مخططها الاستراتيجي، شكلت اللقاءات الثنائية مع ممثلي ومسؤولي هذه المنظمات، أحد مجالات العمل التواصلي للمؤسسة، حيث تم استقبال كل من السيد مايكل إنغلدوو **Michael Ingledow**، رئيس مكتب مجلس أوروبا بالمغرب، و السيدة سلفيا لوبيز إكـــرا، المنسقة المقيمة لمنظومة الأمم المتحدة بالمغرب، بهدف التعريف بمهام المؤسسة في مجال ضمان الحقوق الارتفاقية للأفراد والجماعات، وبحث سبل التعاون المشترك في المجالات ذات الاهتمام المشترك.

المشاركة في أنشطة دولية، مبادرات تواصلية وفرص لإبلاغ رؤية المؤسسة

واصلت المؤسسة مشاركاتها في الملتقيات الدولية ذات الصلة بمجال تدخلاتها، سواء تم تنظيمها في نطاق الشبكات الدولية والإقليمية للوسطاء والأمبودسمانات، أو في إطار ثنائي. وهكذا، شاركت المؤسسة في اللقاء الدولي حول حماية حقوق الأجيال القادمة الذي احتضنته المفوضية السامية لحماية الحقوق والحريات والوساطة بإمارة موناكو، حول «حماية حقوق الأجيال القادمة: أي دور للأمبودسمان؟»؛ وشاركت في المائدة المستديرة الدولية، حول موضوع «التعاون الدولي والحكامة الجيدة من خلال مؤسسات الأمبودسمان والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان»، المنظمة من قبل مكتب الأمبودسمان الأذربيجاني؛ وشاركت في الندوة الدولية حول «الحق في التعليم للأشخاص في وضعية إعاقة أثناء جائحة COVID-19» إلى جانب 52 ممثلا عن المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وممثلي لجنة الأمم المتحدة المعنية باتفاقية حقوق الأشخاص في وضعية إعاقة، فضلا عن المنظمات الإقليمية ذات الصلة، في ندوة افتراضية نظمها المدافع العام لجورجيا بشراكة مع الشبكة الأوروبية للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان؛ وشاركت في الندوة الافتراضية الإقليمية، حول مواءمة التشريعات الوطنية مع اتفاقية حقوق الأشخاص في وضعية إعاقة، التي نظمها المكتب الإقليمي للمفوضية السامية

لحقوق الإنسان لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا؛ وشاركت المؤسسة أيضا في الجلسة الحوارية الافتراضية حول «إنجاح خطط كوفيد - 19: أي دور لآليات محاربة الفساد؟»، المنظمة من طرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشبكة العربية لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد.

وكلها مشاركات شكلت فرصا متاحة لإبلاغ مواقف المؤسسة في مختلف القضايا المعروضة، ومناسبة لعرض التقدم الحاصل في مجالاتها على المستوى الوطني.

خامسا: أنشطة المؤسسة في مجال التكوين

التكوين المستمر الداخلي

استرسالا في تنزيل ما ورد في مخططها الاستراتيجي في شأن موضوع تكوين ورفع قدرات مواردها البشرية، مضت المؤسسة في تأهيل العاملين بها، من خلال تزويدهم برصيد معرفي يطور من مهاراتهم المهنية، لمواكبة التغيير والإجابة على متطلبات التحول الوظيفي من مؤسسة لمعالجة الشكايات إلى مؤسسة حكامة تمارس أدوارها الدستورية كاملة، في انفتاح على مختلف التجارب والممارسات المقارنة الناجعة.

ورغم صعوبة الظروف التي طبعت السنة، بسبب مخلفات الأزمة الصحية، التي أرخت بإشكالياتها وإكراهاتها على متطلبات التكوين الحضوري، فقد حرصت المؤسسة على برمجة عدة تكوينات هامة، همت مجموعة من المجالات في إجماليتها 11 تكوينا على المستوى الوطني، تناولت مواضيع مختلفة من قبيل: القوة الاقتراحية لمؤسسة وسيط المملكة بين المجالين التشريعي والتنظيمي؛ ودور الوساطة المؤسساتية في حماية حقوق الأشخاص في وضعية إعاقة؛ ودور الرقمنة في تحسين خدمات الوساطة المؤسساتية؛ والملاءمة الإجراءات والممارسة، وموضوع النهوض بحقوق الطفل من زاوية آليات الاشتغال؛ والتحديات التي تواجه مقاربة النوع الاجتماعي من زاوية الارتفاق الإداري؛ وحماية حقوق المهاجرين؛ والصفقات العمومية على ضوء الاجتهاد القضائي والممارسة الميدانية؛ والجهوية المتقدمة: المنظور والواقع؛ والإشكاليات المرتبطة بالعقار على ضوء العمل القضائي.

التأطير والتكوين الخارجي

من جانب آخر، نظمت المؤسسة دورتين تكوينيتين، الأولى لفائدة أعضاء اللجنة المشتركة المكلفة بتتبع مذكرة التعاون والتنسيق الموقعة مع وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، حول تجربة المؤسسة وكيفية تصريفها للتظلمات الواردة عليها من طرف أفراد الجالية المغربية المقيمين بالخارج؛ والثانية لفائدة أطر المفتشية العامة لوزارة التربية الوطنية - قطاع التعليم العالي- في إطار استكمال تأطيرهم الإداري وتنمية قدراتهم المهنية. هذا، بالإضافة إلى تأطير عدة دورات تكوينية بمعية قطاع الإدارة التابع لوزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، لفائدة الموظفين المعنيين بمعالجة الشكايات في مواضيع تهم مجال تدخلهم وما توفره الأنظمة المعلوماتية من حلول في هذا الشأن.

كما حرصت المؤسسة على المساهمة في تأطير عدة دورات تكوينية منظمة من طرف مؤسسات وقطاعات قضائية وإدارية، من قبيل مساهمة المؤسسة في برنامج التكوين لتعزيز قدرات قضاة النيابة

العامة في مجال حقوق الإنسان، المنظم من طرف رئاسة النيابة العامة، ومساهمة المؤسسة في تأطير الضباط المتدربين المنتمين لسلك القوات المساعدة.

التكوين في إطار مركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة

لقد حرصت المؤسسة خلال هذه السنة على تنظيم الدورة التكوينية الحادية عشرة، لفائدة مساعدي الوسطاء أعضاء جمعية الأمبودسمان المتوسطيين، حول موضوع دور الرقمنة في تحسين خدمات مؤسسات الأمبودسمان، بحضور 39 مشاركا يمثلون 16 بلدا. كما حرصت على تنظيم الدورة التكوينية الرابعة الافتراضية، لفائدة مساعدي الأمبودسمانات أعضاء جمعية أمبودسمان الدول أعضاء منظمة التعاون الإسلامي OICOA، حول موضوع دور الوسطاء والأمبودسمانات في حماية الأشخاص في وضعية إعاقة.

ومن جهة أخرى، شاركت المؤسسة في الدورتين التكوينيتين 24 و25، اللتين نظمتهما جمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين عن بعد في إطار مركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة، الأولى حول موضوع الرقمنة والحقوق الأساسية، والثانية حول موضوع التواصل، بمشاركة 33 من مساعدي أعضاء الجمعية المذكورة.

مفاهيم اصطلاحية

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

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